

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de ENERO de 2017

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 7
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 1
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas 1
- IND-PR/SO/006-04 Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas 71,4 %
- IND-PR/SO/006-05 Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado 5,88 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas	1 En la página web y el moodle no se han publicado las guías docentes de algunas de las asignaturas del GIB	Se han publicado las guías que faltaban.
	1 El personal investigador necesita autorización de un profesor de la Escuela para para obtener software licenciado, por lo que se pide que se modifique la normativa actual.	Se traslada la queja a la persona responsable de la biblioteca para que valore si es viable la modificación propuesta.
	1 Diversas averías en los aseos masculinos en el Instituto de Energía Solar.	Se ha procedido a reparar las averías mencionadas, y se recuerda al usuario que en estos casos resulta más eficiente utilizar el CAU de mantenimiento, ya que proporciona avisos de las incidencias de manera inmediata.
	1 El menú semanal de la Cafetería no está actualizado en la web.	Se ha actualizado el menú.
	1 Diversas consideraciones acerca del método de aprendizaje y evaluación del MUIT.	La implantación en este curso ha supuesto una importante novedad y todavía necesita de ajustes que se van produciendo conforme se van detectando los defectos. En todo caso, se trata de un programa en continua mejora, para la cual nos basamos en contribuciones valiosas como la del remitente de la queja, realizando encuestas a los alumnos, reuniones con potenciales empleadores, etc
	1 Falta de alumbrado en el Paraninfo.	El alumbrado de la Ciudad Universitaria no es competencia de la Escuela, sino del Consorcio de la Ciudad Universitaria. No obstante, hemos dado traslado de la queja al Rectorado de la UPM y al citado Consorcio, donde se nos ha informado de que se trata de una avería de muy difícil reparación.
	1 No quedan plazas para matricular la asignatura Inglés 1.	En "Avisos de Secretaría" está publicada la información al respecto. La asignatura de Inglés I no corresponde a este semestre por lo que no se oferta en la automatrícula.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Felicitaciones	1	1 Se trataba de una felicitación irónica referida a la forma de examinar de uno de los Dptos. de la Escuela.	Desde Jefatura de Estudios se da traslado del contenido de la felicitación al Departamento al que hace referencia.
Sugerencias	1	1 Se solicita que en los trabajos que se presentan en el MUIT como parte de la evaluación continua los profesores, además de la nota, aporten comentarios sobre los errores cometidos en dichos trabajos.	Se traslada la sugerencia a los coordinadores de las asignaturas involucradas para que la tomen en consideración.