

	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 JUNIO de 2017

• IND-PR/SO/006-01	Número de Quejas Presentadas	2
• IND-PR/SO/006-02	Número de Sugerencias Presentadas	4
• 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	100 %
• 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	3,85 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 2	1 Imposibilidad de acceso desde el exterior de un profesor de la Escuela al directorio.	El usuario no estaba utilizando la cuenta e identificador correctos.
	1 Duplicidad en la reserva de un aula.	Se ha producido un error en algún momento del proceso de reserva de espacios. Se ha pedido disculpas al usuario y se le ha recordado el procedimiento que se ha establecido para evitar este tipo de errores.
Felicitaciones 1	1 Se felicita al servicio de mantenimiento por su rápida respuesta a un aviso de avería con pérdida de agua en uno de los servicios.	Se ha trasladado la felicitación al servicio de mantenimiento. El remitente no ha dejado ninguna dirección, por lo que no podemos agradecer la felicitación.
Sugerencias 4	En la asignatura de CORE (GITST) sería de agradecer que los profesores contestaran a preguntas durante el examen cuando no se entiende bien el enunciado, lo que impide una buena realización del examen.	Se analizará esta situación con los profesores implicados.
	1 Se solicita que se recuerde a los coordinadores de las asignaturas que las revisiones tienen que tener un carácter formativo, por lo que aquellas revisiones en las que se niega al alumno la respuesta a cualquier tipo de pregunta y en las que hay que poner todo por escrito pierden este carácter formativo.	El remitente no ha dejado una dirección, por lo que no se ha podido recabar información sobre en qué asignaturas ha pasado. De todas formas, el alumno debe preguntar aquello que no entienda de la corrección sin llegar a convertir la revisión en una tutoría.
	1 Se solicita un enlace en la pagina web para poder descargar el plan de estudios de cada grado, en vez de tener que solicitarlo en Secretaría.	El enlace solicitado ya existe desde hace bastantes cursos. Se encuentra en el apartado de http://www.etsit.upm.es/estudios/GRADO EN CUESTION/horarios-y-examenes.html > resumen Plan de estudios
	1 Diversas sugerencias de mejora en la aplicación de gestión de TFT.	Los servicios informáticos de la Escuela han tomado nota e intentarán incorporar todas las sugerencias para dar el mejor servicio posible