



Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT en el curso.....

2018-19

IND-PR/SO/006-01	Número de Quejas Presentadas	61
IND-PR/SO/006-02	Número de Sugerencias Presentadas	22
IND-PR/SO/006-03	Número de Felicitaciones Presentadas	15
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	100,00%
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 (en días)	6,26
IND-SUBPR/CL/001-01-04	Número de Quejas Presentadas sobre Total Coordinación docente	14
IND-SUBPR/CL/001-01-05	Número de Sugerencias Presentadas sobre Total Coordinación docente	1
IND-SUBPR/CL/001-01-06	Número de Felicitaciones Presentadas sobre Total Coordinación docente	4
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre GITST	13, 4 y 2
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre GIB	8, 0 y 3
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUIT	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUIB	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUIRST	0, 1 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUISE	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUESFV	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUTECI	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUTSC	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre MUCS	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del GITST	8, 1 y 1
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del GIB	6, 0 y 3
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUIT	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUIB	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUIRST	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUISE	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUESFV	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUTECI	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUTSC	0, 0 y 0
	Número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones Presentadas sobre coordinación del MUCS	0, 0 y 0



Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas	Titulación
Queja	La máquina de aire acondicionado del local de Delegación (A101.1-L) apenas enfría, incluso estando al máximo.	Irá el técnico a comprobar su funcionamiento.	ETSIT
Queja	El lunes a las 10h estaba programada en una asignatura una sesión de introducción, a la que asistieron muchos compañeros. Sin embargo, pasados más de 40 minutos de las 10 no se había presentado ningún profesor a impartirla.	Hemos hablado con los docentes y al parecer el problema se produjo en un malentendido en el cambio de coordinación de la asignatura. Entendemos que el problema ya está resuelto y habrá clase en otra fecha sin afectar a la programación.	GITST
Queja	He asistido esta mañana al primer laboratorio de una asignatura del grado en ingeniería biomédica (3º curso). Somos muchas personas atendidas por 2 profesores sin que se hayan preparado de antemano los puestos de laboratorio y que por falta de estos se haya tenido que abrir el segundo módulo de este, perdiendo exactamente 20 minutos desde las 9 de la mañana que comenzaba la sesión. Los alumnos nos vemos desbordados ante la situación.	Se ha hablado con el coordinador de la asignatura y ha asegurado que están poniendo todos los medios necesarios para un buen desarrollo de la asignatura. Efectivamente el primer día no estuvo perfectamente organizado pero no deberían presentarse problemas en el desarrollo de la asignatura a partir de ahora.	GIB
Queja	Queja por el trato a alumnos de una persona de un servicio	la persona a la que hace referencia en la presente queja realiza su labor en el centro con la mayor eficiencia posible. En la mayoría de los casos permite reducir los tiempos de resolución a horas. Por lo tanto, dicha persona tiene todo el respaldo del Centro con respecto al desempeño de su labor. En ningún momento ha conestado ninguna conducta impropia de su condición	ETSIT
Queja	Días antes de realizar la matrícula, llamé para pedir información sobre la matriculación y desmatriculación de asignaturas y se me comunicó que dentro de plazo en el mes de septiembre, la devolución del importe sería del 100% (menos trámites de secretaría). He llamado hoy mismo porque he intentado desmatricularme de una asignatura y no me deja a través del C.A.U, por lo que he mandado un correo (según se especifica en la web) con la solicitud adjunta. No me admiten a trámite la renuncia hasta que no me conteste el C.A.U y por otro lado me han dicho que se me devolvería el 50%, cosa que no es lo que se me indicó.	la normativa de matriculación para el curso académico 2018-2018, aprobada en el Consejo de Gobierno del 24 de abril de 2018 y publicada en los días posteriores a su aprobación, expone, en su artículo 22.1.a, que en el caso de cancelación de asignaturas sueltas a instancia del estudiante, se devolverá el 100% cuando la solicitud se realice dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de matriculación. En el artículo 22.1.b se expone que el 50% se devolverá a partir del sexto día hábil, siempre que se realice la solicitud antes del 30 de septiembre, tal y como se expone en el preámbulo del artículo 22.1. Es obligación del alumno conocer la normativa de matriculación y desde la Secretaría del Centro no es posible realizar ninguna otra diligencia distinta a la descrita en la normativa. Consideramos que es posible que haya habido un error en la terminología. En esta queja se habla de matriculación y desmatriculación, y esos conceptos hacen referencia a la posibilidad de ampliar matrícula y cancelar matrícula en el periodo extraordinario establecido a tal efecto. También podría haberse referido a la anulación de matrícula, que puede realizarse hasta el 30 de septiembre, pero exige la anulación de la matrícula completa. Finalmente, el concepto al que aparentemente hace referencia el alumno es el de cancelación de asignatura, y eso se articula en el artículo 22.1 de la citada normativa.	GITST



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Queja	Vamos a entrar en octubre y todavía no se me ha asignado un grupo para la asignatura de Inglés I. He seguido el procedimiento descrito por secretaría y todavía no tengo solución.	El problema se ha generado porque la escuela abrió un periodo extraordinario de matrícula para estudiantes que hubiesen obtenido el B2 durante el verano pudiesen acceder a la asignatura de Inglés I. Dado el carácter extraordinaria de esta matriculación, pediríamos una cierta flexibilidad como la que están mostrando las docentes de inglés para intentar dar el grupo que mejor cuadre.	GITST
Felicitación	Adobe lo he instalado a la primera. MatLab se ha negado	felicitación incomprensible	ETSIT
Sugerencia	Me gustaría sugerir que se comprasen tizas cuadradas, ya que al escribir sobre las pizarras se puede leer mucho mejor que con las tizas actuales.	Se ha trasladado la petición a la persona encargada de adquirir las tizas para que tenga en cuenta la sugerencia en próximos pedidos.	ETSIT
Queja	Por las tardes hace frío en el aula A135.	Se ha quitado el aire. Si necesitan volver a utilizarlo, solicítenlo.	GIB
Felicitación	Felicitar al Gabinete de Informática y Comunicaciones (GICO) por el buen funcionamiento de los múltiples servicios que ofrecen para alojar aplicaciones de la Escuela, así como su rápido tiempo de respuesta a las consultas.	gracias	ETSIT
Queja	El viernes 26 de octubre tendrá lugar el acto de graduación para los alumnos del GITST a las 17h (aunque se nos pide asistir con una hora de antelación), pero se va a impartir clase del MUIT en el horario habitual (de 15h a 19h)	Se habló con los profesores para que recuperaran la clase en el día de ajuste. El próximo año se tendrá en cuenta en la programación docente.	GITST
Sugerencia	Vengo muy molesto porque después de haber probado a entrar a las únicas bibliotecas públicas que abren los fines de semana en Madrid, me han denegado la entrada por ser un alumno de la Rey Juan Carlos.	Las condiciones de acceso durante los fines de semana están publicadas en nuestra página web: https://www.etsit.upm.es/escuela/unidades-administrativas-y-servicios/biblioteca.html Aquí se especifica claramente que el acceso es exclusivo para alumnos con carné de la UPM. Nos encantaría poder admitir a todos los alumnos que lo necesitan, pero precisamente por ser los únicos que abrimos (incluidos dentro de nuestra propia Universidad) no podemos dar servicio ni siquiera a nuestros propios alumnos, que son en número infinitamente más que los puestos que tenemos disponibles en nuestra biblioteca. Los vigilantes tienen órdenes estrictas de hacer cumplir la normativa y no es posible que se salten las instrucciones que reciben del Gabinete de Seguridad de la Universidad. Sentimos no poder solucionar los problemas de toda la Universidad ni de toda la comunidad académica de la Comunidad de Madrid.	GITST



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Sugerencia	Vengo muy molesto porque después de haber probado a entrar a las únicas bibliotecas públicas que abren los fines de semana en madrid, me han denegado la entrada por ser un alumno de la rey juan carlos.	Las condiciones de acceso durante los fines de semana están publicadas en nuestra página web: https://www.etsit.upm.es/escuela/unidades-administrativas-y-servicios/biblioteca.html Aquí se especifica claramente que el acceso es exclusivo para alumnos con carné de la UPM. Nos encantaría poder admitir a todos los alumnos que lo necesitan, pero precisamente por ser los únicos que abrimos (incluidos dentro de nuestra propia Universidad) no podemos dar servicio ni siquiera a nuestros propios alumnos, que son en número infinitamente más que los puestos que tenemos disponibles en nuestra biblioteca. Los vigilantes tienen órdenes estrictas de hacer cumplir la normativa y no es posible que se salten las instrucciones que reciben del Gabinete de Seguridad de la Universidad. Sentimos no poder solucionar los problemas de toda la Universidad ni de toda la comunidad académica de la Comunidad de Madrid.	ETSIT
Queja	Mucho frío en la clase A135	Se toma nota de la incidencia comunicada.	ETSIT
Felicitación	Agradecer la eficacia y rapidez con la que se ha solucionado el cau que les envié.	gracias	ETSIT
Queja	Hace un frio polar y no hay calefacción hasta el 1 de noviembre	La calefacción se ha encendido hoy; y la gestiona la empresa Enertika.	ETSIT
Sugerencia	Funcionamiento del detector de presencia en el baño de chicas de la 3ª planta del edificio B. Tengo la sensación de que el detector de presencia no funciona	Muchas gracias por la comunicación. Se revisará.	ETSIT
Sugerencia	Es acerca del parking. En la zona D, hay una zona bastante estrecha entre la isleta y una de las plazas, hace bastante complicado hacer la curva	Gracias por la observación. Se evaluará la posibilidad de anular la plaza, ya que es cierto que si aparca algún vehículo un poco largo, queda muy poco espacio para pasar.	ETSIT
Queja	Después de estar inaccesible el acceso web para el aparcamiento durante meses, esta semana ha vuelto a funcionar y hay dos de los aparcamientos que tienen su barrera bajada. Me es imposible añadir la matrícula de mi coche pues nada más introducir mi cuenta de upm y acceder a la plataforma me aparece el siguiente mensaje:" No tienes acceso a nuestro aparcamiento". No entiendo el porqué pues soy alumno de la ETSIT.	Como se habrá podido observar, se está poniendo en marcha poco a poco el nuevo sistema de control de acceso a los aparcamientos de la ETSIT. Todavía hay colectivos (entre ellos alumnos) para los que no está activado el procedimiento de introducción de matrículas de vehículos. En breve se activará y esperamos que en poco tiempo la aplicación esté funcionando a pleno rendimiento. Pedimos disculpas por las molestias que se puedan ocasionar.	ETSIT



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

POLITÉCNICA

Queja	Esta mañana he llegado a la universidad en coche, como cualquier otro día, y he buscado aparcamiento en la zona destinada a alumnos con la mala suerte de encontrarla repleta. A continuación, como en muchas otras ocasiones, acudí a la zona de aparcamiento de la rotonda (zona C, creo) para solicitar que me dejaran pasar, como en muchas otras ocasiones, puesto que mi zona asignada se encontraba llena. Cuando para mi sorpresa, se me comunica desde el interfono que eso ya no va a ser posible, ya que con el nuevo sistema de barreras no nos está permitido el uso de esa zona de parking a los alumnos exclusivamente.	Como se habrá podido observar, se está poniendo en marcha poco a poco el nuevo sistema de control de acceso a los aparcamientos de la ETSIT. Todavía hay colectivos (entre ellos alumnos) para los que no está activado el procedimiento de introducción de matrículas de vehículos. En breve se activará y esperamos que en poco tiempo la aplicación esté funcionando a pleno rendimiento. Pedimos disculpas por las molestias que se puedan ocasionar.	ETSIT
Queja	Desde hace meses se reúne un grupo de alumnos durante las mañanas y/o tardes en la zona de la carpa y bancos de piedra y se ponen a escuchar música, fumar... haciendo difícil el trabajo	Los ruidos de los que habla provienen de una zona destinada al esparcimiento de los alumnos. Como primera medida, le sugerimos que, en los casos en que le moleste, acuda al vigilante del Centro para que éste llame la atención a las personas y reclame silencio.	ETSIT
Sugerencia	El viernes puse una queja ya que desde hace unos meses, un grupo de alumnos se ponen a escuchar música y otros menesteres	Vamos a valorar la posibilidad de colocar unos carteles pidiendo guardar silencio, a ver si puede dar resultado.	ETSIT
Queja	No funciona el proceso de alta en el parking	Lo sentimos, todavía no se ha podido solucionar este problema, aunque se está trabajando en solucionarlo	ETSIT
Felicitación	Muchas gracias por haber cerrado las puertas que dan acceso a las escaleras en el Edificio B. Se nota considerablemente que la temperatura es muy diferente fuera que dentro, con lo estaremos desperdiciando menos energía.	Gracias por la felicitación.	ETSIT
Queja	Hace más de tres semana que tuvimos examen de una asignatura del GIB y todavía no nos han comunicado la nota	El mismo día que se recibió la queja se habló con uno de los profesores y se publicaron las calificaciones en esos mismos días. Se le ha pedido al profesor coordinador que vigile que no vuelva a ocurrir.	GIB
Queja	Los baños del pasillo de la A034 están sucios y huelen mal.	Gracias por la observación.	ETSIT
Queja	el profesor de una asignatura del GIB no publica las notas del examen de octubre, no nos quiere dar una fecha tampoco y además han pasado más de 15 días naturales como pone en la normativa.	El mismo día que se recibió la queja se habló con uno de los profesores y se publicaron las calificaciones en esos mismos días. Se le ha pedido al profesor coordinador que vigile que no vuelva a ocurrir.	GIB
Felicitación	La ayuda que recibí me resultó muy útil, obteniendo la respuesta a mi duda en el menor tiempo posible. Estoy muy satisfecho. Gracias.	gracias	ETSIT
Queja	Los ordenadores de la ciberteca no se encienden. Cuando se intenta encender uno, la torre empieza a emitir un sonido bastante molesto y no hay respuesta por parte del ordenador.	Se ha retirado el ordenador que daba problemas. En la actualidad todos los equipos de Ciberteca dan problemas por obsolescencia y se irán sustituyendo poco a poco por portátiles de la máquina de autopréstamo.	ETSIT



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Sugerencia	recientemente unos compañeros nos hemos interesado en una asociación en concreto, CEEIBIS-UPM, y nos disponíamos a visitar su local (ya que, a saber, todas las asociaciones de la escuela tienen un local) y nos encontramos con la sorpresa de que no hay lugar físico de dicha asociación. Queremos expresar nuestro malestar ya que no es justo que sea la única asociación que no tiene lugar físico para realizar sus respectivas tareas. Creemos que la escuela es lo suficientemente grande como para que esta asociación tan involucrada con la Ingeniería Biomédica se merezca su lugar en la escuela.	con respecto al local de la asociación CEEIBIS, me gustaría reunirme con vosotros el viernes 14/12 a las 13.15 horas en el despacho A.127 para tratar el tema, ya que, de acuerdo a la información disponible en la Subdirección de Extensión Universitaria, la asociación comparte espacio con los locales de DAT. Si no podéis asistir a esa hora, intentad por favor que venga alguien en representación vuestra.	ETSIT
Queja	Quería expresar el malestar debido a que durante los fines de semana o festivos los alumnos que traemos comida de casa no podemos acceder a la cafetería para poder comer	El contrato con el servicio de cafetería no contempla la apertura del comedor los fines de semana y festivos. Dada la situación geográfica del Centro, es sabido que no se dispone de cafeterías o restaurantes en los alrededores, infraestructuras que se pueden encontrar en las inmediaciones de otras bibliotecas de Madrid.	ETSIT
Queja	Debido a que la barrera del parking de alumnos se encuentra levantada y no hay control alguno, entran coches ajenos a la ETSIT (carToGo, emov, coches de personas de fuera de la escuela). Me gustaría saber si sería posible cerrar la barrera o, en su defecto, permitir, como durante los últimos años, el acceso al parking C si este tuviese plazas libres.	El nuevo sistema informático que gestiona las barreras todavía no está operativo al cien por cien. Esperamos ponerlo en marcha para el aparcamiento de alumnos en los próximos días y, posteriormente, permitir que los alumnos puedan acceder a los restantes aparcamientos cuando el suyo esté completo (algo más tarde) para restaurar la situación de cursos anteriores. Te pido disculpas y agradezco vuestra paciencia y comprensión.	ETSIT
Sugerencia	http://www.etsit.upm.es/escuela/horarios-escuela-agosto-2018.html	Se actualizará la información.	ETSIT
Felicitación	Quiero felicitar por su trabajo y profesionalidad a XXX, una persona competente y eficaz. Es reconfortante saber que contamos con un recurso humano de su talla.	Muchas gracias, nos unimos a las felicitaciones	ETSIT
Queja	Al cerrar 2 de los 3 parkings para los alumnos, y quedarnos con el pequeño, aquellos alumnos que tenemos que ir dos veces al día a la universidad (tfg + asignaturas) tenemos un problema a la hora de aparcar, ya que el parking es estrechísimo y muy pequeño, además de llenarse con facilidad	Todavía se está poniendo en marcha la aplicación de gestión de acceso al aparcamiento. No es definitiva y poco a poco se incorporarán las mejoras posibles a la vista de los resultados. En primer lugar queremos que no aparquen personas ajenas a la ETSIT ni que se utilice el aparcamiento como depósito de coches de alquiler. Posteriormente analizaremos si esto es suficiente o si hay que adoptar nuevas medidas. El procedimiento no está siendo tan rápido como queremos pero poco a poco avanza. Por favor, utiliza tu dirección institucional @alumnos.upm para los trámites oficiales.	ETSIT
Queja	En diciembre realizamos el examen de evaluación de una asignatura del GITST y nos dijeron que las calificaciones saldrían el día 31 y aún no sabemos nada sobre nuestras notas	Se contactó con la coordinadora de la asignatura. Si no han salido ya todas las notas, estarán al caer	GITST
Queja	Estando a 5 de enero, aun no están las calificaciones de 3 asignaturas del GITST	He enviado un email a los coordinadores de 2 de las asignaturas. El Jefe de Estudios hablará con el coordinador de la otra asignatura	GITST



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Queja	Los alumnos contamos ahora solo con el parking pequeño de la escuela, dificultandonos sobre todo a aquellos que tenemos que ir mañana y tarde (por ejemplo asignaturas y tfg). Creo que se podría hacer una excepción con este tipo de alumnos, ya que los que contamos con un coche largo o de grandes dimensiones lo pasamos francamente mal en dicho parking, o directamente tenemos que aparcar lejos de la escuela.	El sistema de control del aparcamiento ETSIT todavía está poniéndose en marcha, por lo que no hay que considerar como definitiva la situación actual. El problema de los coches grandes en los aparcamientos ETSIT no se produce solamente en el de alumnos y es de difícil solución.	ETSIT
Queja	los baños de la zona de las aulas B1, B2, B3, etc están cerrados a una hora a la que va a haber exámenes.	Durante el período de exámenes se va a proceder a limpiar los servicios del edificio B en otro horario, para no coincidir con el horario de exámenes de las 12:00 horas.	ETSIT
Sugerencia	Quería haceros saber que en el curso de Gestión/Administración de empresas que anunciáis, como la información esta subida con un visor pdf on line, no me deja pinchar en los links. Quería sugeriros que pongáis ese tipo de información debajo para poder acceder más rápida y cómodamente a ella. A lo mejor es mi ordenador, tengo un Mac, pero lo he intentado desde dos navegadores diferentes. Acabada la sugerencia os felicito por el curro que le echáis a eso, ¡ya estoy apuntado al curso, y lo he conocido gracias a vosotros!	Me parece una muy buen sugerencia. Por favor envía el enlace de la página donde está colgado ese PDF.	GITST
Queja	me gustaría poner una queja al profesorado de una asignatura que se imparte en el primer cuatrimestre del segundo curso de Ingeniería Biomédica, (ETSIT). El examen final tuvo lugar en Enero y estamos a 15 de Febrero y aún no sabemos nada sobre las calificaciones.	Hemos revisado el caso con las delegadas de titulación y curso y nos han confirmado que se retrasó el examen (por causas técnicas de moodle) y que se publicaron las notas el día 15 de Febrero. Efectivamente la publicación se retrasó pero entendemos que hubo en este caso un motivo justificado debido al retraso del examen. En cualquier caso teniendo en cuenta tu queja en las próximas reuniones de coordinación recordaremos de nuevo los plazos de publicación de notas a los profesores para que los tengan en cuenta y que no se produzcan retrasos en este sentido.	GIB
Sugerencia	En el aula A-301 hace demasiado calor	Procederemos a revisar las incidencias mencionadas.	ETSIT
Sugerencia	En las clases no hay enchufes en casi ninguna mesa por lo que resulta imposible cargar los portátiles	Gracias por la comunicación. Se valorará dicha sugerencia.	GITST
Sugerencia	Sería una buena idea poner algún enchufe más en las aulas ya que solo hay o en la primera fila o en la última.	Gracias por la comunicación. Se valorará dicha sugerencia.	ETSIT
Queja	falta de calefacción siendo lunes 11 de marzo.	Hola. Esta queja a entrado en mi correo el jueves 28 de marzo. No tengo datos sobre la falta de calefacción del día referenciado en ninguno de los edificios de la Escuela.	ETSIT



Queja	El acceso al "listin" telefónico de la Escuela ha desaparecido o no he sido capaz de encontrarlo accediendo por el portal WEB de la escuela.	El directorio está en los nuevos portales que agrupan las aplicaciones para PDI y PAS, accesibles desde la parte superior derecha de la página principal de la escuela. El de PDI está en https://portal.etsit.upm.es/pdi/ el directorio está en el menú superior derecho del portal de PDI. Este tipo de portales permiten un acceso más directo a las aplicaciones más importantes para cada colectivo	ETSIT
Felicitación	Quería felicitar por una asignatura del GIB	Muchas gracias en nombre de la ETSIT	GIB
Queja	el funcionamiento de la biblioteca no me parece el correcto: ruido	procuraremos hacer todo lo posible para que en lo sucesivo disminuya el ruido de la biblioteca y sobre todo procuraremos evitar que el propio personal de la Biblioteca sea fuente de ruidos. El proyecto de las bolas de tenis se abandonó por imposibilidad de adquirir más material de este tipo, e imposibilidad de mantener un sistema adecuado de puesta y reposición de las bolas deterioradas. Esperamos resolver todo lo posible el problema del ruido.	ETSIT
Sugerencia	¿Podrían arreglar los relojes de la ciberteca?	tomamos nota de la incidencia. Se soluciona de inmediato	ETSIT
Queja	No me parece adecuado que yo tenga que saber dónde van los CAUs y dedicarme a volverlos a escribir. Lo razonable sería que el propio servicio los redirigiera al destinatario adecuado.	en el SQF sí que tenemos la posibilidad de reasignar quejas a otros destinatarios porque, como comentas, el usuario no tiene por qué conocer el destinatario adecuado (yo mismo, como administrador, hago la reasignación, si lo considero oportuno) Dado que la queja es sobre los CAUs (que deberían ser reasignables), reasignaré la queja al GICO como responsable del servicio de múltiples CAUs, para que respondan.	ETSIT
Queja	Un profesor del gib no sube las notas y el examen fue hace más de un mes.	Se notificó al profesor la queja y publicó las notas en los días siguientes.	GIB
Queja	He puesto dos CAUs relativos al aula B222, el primero por la suciedad de la pantalla y el segundo porque hay dos sillas estropeadas. Lo razonable sería que el propio servicio los redirigiera al destinatario adecuado.	Un técnico o responsable de grupo del CAUS puede reasignar el ticket a otros grupos pinchando en ?Asignada a? y eligiendo el grupo adecuado o persona. Luego dando a actualizar se guardan los cambios. Habría eso sí que hacer dicho cambio ANTES de enviar un seguimiento en el ticket avisando del cambio de grupo/persona que tendrá asignado el ticket porque si no, no le llegaría notificación vía e-mail de dicho cambio (está pensado así para que no envíe e-mail de notificación por cada cambio que se haga en el ticket, que haría que cada ticket tuviese demasiados e-mails de notificación) y puede que no se entere de que tiene ese ticket asignado (a menos que entre regularmente en CAUS). Este procedimiento operativo sería interesante comentárselo a todos los técnicos de grupo y responsables de grupo si procede? Respecto a que no haya sección para conserjería, se eliminó para que la gente no enviase tickets de cosas de conserjería a CAUS ya que en teoría era para temas web.	ETSIT
Queja	Quiero poner una queja por el cierre de los servicios que se encuentra en la entrada de la biblioteca.	Te pido disculpas por las molestias causadas y tenemos en cuenta tus consideraciones para una nueva organización.	GITST



Queja	nos hemos encontrado los servicios cerrados.	Te pido disculpas por las molestias causadas y se tendrán en cuenta tus consideraciones para establecer una nueva reorganización.	ETSIT
Queja	Mi queja es por el frio que hace en la Escuela.	Según acuerdo entre el Rectorado y la empresa que gestiona la calefacción, el periodo de finalización de esta ha sido el 31 de marzo. Traslado su queja a la Dirección del Centro.	ETSIT
Queja	Rogaría que cambiasen la pizarra del aula A-137	Ya se ha dado parte a mantenimiento para que se cambie el borrador y se evalúe el estado de la pizarra para ver qué acciones pueden realizarse. Para agilizar los trámites, te agradeceríamos que la notificación de incidencias que requieran una operativa inmediata (rotura de un borrador, mal funcionamiento de un proyector, avería en la iluminación o en el sonido, etc.) la realices mediante el sistema de CAU porque por esa vía, la operativa se pone antes en marcha.	ETSIT
Sugerencia	En el baño de caballeros junto al despacho C-300, la válvula del inodoro de la cabina derecha se queda abierta con frecuencia, quizá fuera bueno sustituirla.	Gracias por la indicación. Traslado la incidencia para proceder a su reparación. Indicarle que este tipo de incidencias, si puede, es más conveniente comunicarlas por el sistema de CAU ya que llega directamente a mantenimiento. Un saludo.	ETSIT
Queja	Está haciendo últimamente mucho frío en la Escuela. La calefacción no está puesta cuando afuera el tiempo es prácticamente de invierno.	Según acuerdo entre el Rectorado y la empresa que gestiona la calefacción, el periodo de finalización de esta ha sido el 31 de marzo. Traslado su queja a la Dirección del Centro.	ETSIT
Queja	Por hacer frio en la Escuela, me veo en la necesidad de enviarles esta queja	Según acuerdo entre el Rectorado y la empresa que gestiona la calefacción, el periodo de finalización de esta ha sido el 31 de marzo. Traslado su queja a la Dirección del Centro.	ETSIT
Queja	La semana pasada he dado de alta una nueva matrícula en la aplicación y no abre la barrera.	El sistema está dando muchos problemas. El próximo lunes 6 de mayo tenemos una reunión con la empresa suministradora del software que gestiona las barreras para plantearles problemas como el tuyo y otros que han surgido, con la esperanza de que los resuelvan.	ETSIT
Sugerencia	Creo que en la web debería haber accesos más inmediatos para la disposición de información.	Se está trabajando en nuevos subportales específicos para PDI, PAS y estudiantes, en los que esperamos poder mejorar en lo posible la experiencia de usuario	994
Sugerencia	Descuidado aspecto en el Edificio B, en la planta baja	Las acciones que planteas van en la línea en la que el centro está trabajando para mejorar las infraestructuras e imagen de la Escuela.	ETSIT
Sugerencia	Sugerencias de cambios en la aplicación de TFT	He transmitido tus sugerencias al Jefe de Estudios y a los coordinadores de titulación que, supongo, las tendrán en cuenta para años sucesivos. Para este año no hay posibilidad de cambio porque la persona responsable del GICO se traslada al Rectorado a partir del 1 de julio.	ETSIT
Queja	vuelvan a mover los exámenes extraordinarios a finales de Julio.	Nunca ha habido exámenes a finales de julio. El próximo curso habrá más separación entre los exámenes ordinaria de junio y la convocatoria extraordinaria.	GITST



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Sugerencia	Hemos tenido una reunión en la sala A-131 y al salir a las 17:45 el calor en el pasillo era agobiante	La sensación de calor es algo muy subjetivo y resulta complicado poder satisfacer a todo el mundo. En todo caso se revisarán las instrucciones que a este respecto existen en el Centro.	ETSIT
Queja	al hacer la automatrícula no aparecen las asignaturas de cuarto curso. ¿Puede ser debido a que tengo 3 asignaturas pendientes de tercer curso? ¿En ese caso habría alguna manera de matricularse de las asignaturas de cuarto y tercero a la vez?	nos encontramos actualmente en el periodo de matrícula, y no se ha reportado ninguna incidencia colectiva con respecto al proceso, por lo que el problema que plantea puede ser debido a una situación puntual. En consecuencia, le recomiendo que notifique el problema por los cauces habituales, a través del CAU o mediante correo electrónico a la Secretaría del Centro, para poder analizar su caso en particular	GITST
Queja	¿por qué no podemos echar plástico, papel de aluminio y cascara de pipa en las papeleras de las conserjerías?.	Se han retirado papeleras de las conserjerías de aquellos edificios que se encuentran cerrados debido al período estival en el que estamos, y por lo tanto no son necesarias. Las papeleras de las conserjerías y despachos son para que se echen los residuos derivados del trabajo diario: papeles, restos de sacapuntas, ? y poco más. En todo caso, existen contenedores para la recogida de papel y plástico en el hall y pasillos de todos los edificios que integran el centro; y también de material orgánico en la puerta de acceso al edificio A. Y como es sabido no está permitido comer en los despachos y salas del Centro y por lo tanto no debe haber residuos de comida en las papeleras. Colaboremos en una buena gestión de recogida de residuos, el medio ambiente nos lo agradecerá.	ETSIT