

**ETSISI- SUBDIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y CALIDAD**

# **Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**

---

**Curso 2016-17**

**Elaborado por Ana I. Lías Quintero**

**09/02/2017**



## Contenido

1. Objeto del Proceso.....	2
2. Alcance.....	2
3. Datos de la Subdirección responsable del proceso.....	2
3. Datos.....	2
4. Indicadores para el SGIC del curso objeto del informe.....	3
5. Actuaciones de la Subdirección de Acreditación y Calidad.....	3
6. Análisis del proceso.....	3
6.1 Revisión de lo previsto en el PAC anterior.....	3
6.2 Análisis del proceso.....	4
Acerca de los indicadores.....	4
Acerca del perfil de usuario.....	5
6. Propuestas de mejoras del proceso.....	5
7. Otras consideraciones y acciones.....	6
Anexo.....	0
Resumen por meses.....	0



## 1. Objeto del Proceso

El objeto del presente proceso es describir el procedimiento de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos (ETSISI), provenientes de los alumnos, el personal de administración y servicios, el personal docente e investigador, los usuarios externos de la Escuela y la sociedad en general. Se asegurará que cada una de ellas sea tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado pueda conocer su estado de gestión y resolución.

Este proceso forma parte del Sistema de Garantía Interno de Calidad, con el código PR/SO/006, y es responsabilidad del centro. La unidad organizativa responsable es la Subdirección de Acreditación y Calidad.

## 2. Alcance

La información que aquí se presenta corresponde al último curso académico 2016-17.

## 3. Datos de la Subdirección responsable del proceso

Subdirección de Acreditación y Calidad

Gestión administrativa

Isabel Bazaga

Despacho 6002

Teléfono: +34 91 336 4876

Fax: +34 91 336 78 93

Subdirectora de Acreditación de Calidad

Ángeles Mahílló

Despacho: 6005

Teléfono: +34 91 336 78 98

Fax: +34 91 336 78 93


Adjunta a la Subdirección de Acreditación y Calidad

Ana Lías

Despacho: 6005

Teléfono: +34 91 336 78 98

## 3. Datos

Los datos del proceso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se obtienen a través de la aplicación informática desarrollada por el Vicerrectorado de calidad y eficiencia. Se puede acceder a ella mediante el enlace habilitado en la página web del centro. 

Todas las incidencias (sugerencias, quejas y felicitaciones) se registran, y el responsable del proceso elabora un resumen cada dos meses, que se publica en la web de la ETSISI (difusión de resultados), en la sección de Calidad.

Las sugerencias y quejas se registran para su análisis y, si procede, forman parte de la entrada del proceso de identificación de necesidades.

#### 4. Indicadores para el SGIC del curso objeto del informe

Indicador	Descripción	Estándar	Valor
IND-PR/SO/006-01	Número de quejas presentadas.	No procede	<b>33</b>
IND-PR/SO/006-02	Número de sugerencias presentadas.	No procede	<b>17</b>
IND-PR/SO/006-03	Número de felicitaciones presentadas.	No procede	<b>14</b>
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas.	80%	<b>45,45%</b>
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 (días).	No procede	<b>9.5</b>

#### 5. Actuaciones de la Subdirección de Acreditación y Calidad.

Según el PAC, las actuaciones (mejoras) previstas para el proceso durante el curso 16-17eran:

- [M1] Volver a insistir en Junta de Escuela, reuniones con Delegación y diferentes Comisiones de la existencia y ventajas del uso del buzón.
- [M2] Elaborar un resumen mensual con las incidencias del buzón que se publique en la web de la ETSISI, en la página de Calidad.
- [M3] Analizar la agregación de datos proveniente del proceso EVALUA de Delegación de Alumnos

#### 6. Análisis del proceso

##### 6.1 Revisión de lo previsto en el PAC anterior

- [M1] Se ha producido un aumento del uso del buzón para la transmisión de las quejas, sugerencias y felicitaciones, aunque todavía persiste la costumbre de comunicarlas directamente al interesado. La evolución positiva puede deberse a la difusión de la existencia del buzón, tanto en Junta de Escuela como en las jornadas de acogida de los estudiantes de nuevo ingreso. En concreto:
  - La población que hace uso del buzón es más diversa (profesores, alumnos y personal de administración y servicios), a diferencia de etapas pasadas donde solía haber una concentración en los subdirectores. También hay incidencias realizadas por personas externas a la escuela.
  - Con el sistema actual, ya se lleva a cabo un registro del tiempo de tratamiento de las solicitudes, lo que supone una mejora respecto del curso anterior.
- [M2] Se ha realizado un resumen cada dos meses. La periodicidad es distinta a la propuesta en el PAC, debido a que hay meses en los que el número de incidencias es escaso. La tabla siguiente presenta un resumen de los datos publicados en la web (*más información en anexo*).

Curso 16-17	Ago/Sep	Oct/Nov	Dic/Ene	Feb/Mar	Abr/May	Jun/Jul	Total
<b>Nº Quejas</b>	3	4	1	2	1	22	<b>33</b>
<b>Nº Sugerencias</b>	5	1	1	4	1	5	<b>17</b>
<b>Nº Felicitaciones</b>	2	3	3	3	1	2	<b>14</b>
<b>% quejas resueltas favorablemente</b>	100	100	100	100	100	18.9	<b>45.45</b>
<b>Tiempo medio resolución (días)</b>	7.1	3.16	14.8	22	11.7	16.7	<b>9.5</b>

3. [M3] Se hizo un intento de agregación de los datos del proceso EVALUA (felicitaciones y quejas dirigidos al PDI) con la Delegación de alumnos. Sin embargo, esa actuación se ha suspendido a petición de la propia Delegación de la ETSISI.

## 6.2 Análisis del proceso

### Acerca de los indicadores

En el desglose anterior se observa que:

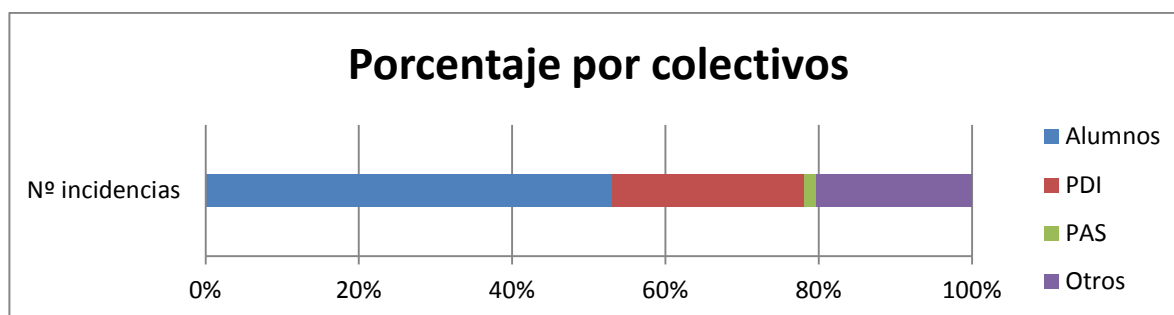
- I. El periodo en el que se ha concentrado el mayor número de quejas y en el que se ha tardado más en dar una respuesta ha sido “junio-julio”.
  - Hay 14 quejas (con el mismo texto y con la misma fecha de entrada) relativas a los horarios de la titulación de ingeniería de software. Aunque se tardó tiempo en cerrar la incidencia en la plataforma, el problema se estaba tratando tanto en la COA como en reuniones con delegación desde el inicio de la entrada de la incidencia.
  - Hay 4 quejas de un mismo alumno acerca del grupo único con horario de tarde para el grado de ingeniería de computadores.
  - Se entiende que las 18 quejas relativas a horarios han tenido respuesta insatisfactoria para los usuarios, pues no se concedió lo que solicitaban.
  - A efectos del cómputo del tiempo, las 14 quejas de ingeniería del software se han contabilizado una sola vez, pues el texto de la queja es común, tienen todas la entrada el mismo día y a todas se les contestó a la vez, tras haber analizado el problema.
- II. Al ser el número de quejas del último periodo muy alto con respecto a las habidas el resto del curso, la media no alcanza el estándar propuesto, a pesar de que en 5 de las 6 etapas la satisfacción sea del 100%.
- III. El tiempo de respuesta es muy alto en algunos casos. Esto puede ocurrir por diversos motivos:
  - a. La plataforma no es muy intuitiva, eso implica que algunas de las quejas que ya estaban resueltas seguían figurando como abiertas en la plataforma, pues el responsable no lo había indicado.
  - b. Algunos responsables de sección del buzón no miraban el correo institucional con la frecuencia necesaria.
  - c. Las solicitudes dirigidas a Delegación de alumnos han tardado muchísimo en tramitarse porque al delegado de alumnos no le llegaba aviso al correo institucional. Esto se debe a que la herramienta solo trabaja con las base de datos de Apolo, es decir, del personal de la UPM. Esta subdirección desconocía este hecho.

- d. De igual manera, las tres sugerencias dirigidas a la biblioteca se han demorado mucho debido a que ellos tienen su propio gestor de QSF y el Vicerrectorado de calidad y eficiencia no les había informado de este otro ni esta subdirección tenía indicaciones al respecto. Además, la persona responsable en el buzón para la sección de biblioteca ha estado de baja en el periodo en el que llegaron las incidencias. Como Apolo no admite cuentas de correo colectivas, estas solicitudes no se tramitaron hasta la incorporación del responsable.

#### Acerca del perfil de usuario

Para estudiar el uso del buzón según el perfil de usuario, consideramos cuatro colectivos: estudiantes de la ETSISI, PDI, PAS y otros (empresas, estudiantes de fuera de la ETSISI, etc.). El total de incidencias del buzón (64=33+17+14) segregadas por colectivos es:

	Alumnos	PDI	PAS	Otros
Nº incidencias (%)	34 (52,4%)	16 (25,4%)	1 (1,6%)	13 (20,6%)



Además de lo anterior

- En el colectivo del PDI, las 16 entradas han sido realizadas por 9 profesores diferentes.
- En el colectivo de alumnos también hay varias entradas realizadas por la misma persona, o bien varios alumnos han presentado una entrada con el mismo texto y el mismo día (las 14 quejas de ingeniería del software).

Resumiendo, aunque el uso del buzón va en aumento, el avance es tímido y todavía se concentra en manos de unos pocos usuarios.

## 6. Propuestas de mejoras del proceso

En este momento el proceso presenta tres puntos débiles:

- a) El hecho de que sólo se puedan usar direcciones de correo disponibles en Apolo, es decir, de personal de la UPM y no sirvan ni las direcciones de alumnos ni la de colectivos, dificulta la tramitación rápida de algunas diligencias, recayendo en la Subdirección de Calidad de la escuela la responsabilidad de vigilar y supervisar el estado del buzón y avisar por otros mecanismos a los responsables para que tramiten la solicitud. Esto supone más trabajo para el responsable del buzón.

- b) La aplicación no es intuitiva y, por tanto, el responsable de calidad debe asesorar y ayudar a los responsables en la gestión de las solicitudes en más ocasiones de las necesarias.
- c) El uso del buzón debe seguir aumentando, en lugar de comunicaciones directas, que no dejan evidencia.

Como propuestas de mejora:

- Para dinamizar el uso del buzón, además de recordar su existencia en la Junta de Escuela de inicio de curso y en las Jornadas de Acogida, se mandará un aviso informando de la publicación de los resúmenes en la página web de la escuela. También se enviará el resultado del informe a la comunidad universitaria para promover su difusión.
- El responsable del buzón de calidad vigilará el estado del buzón con mayor frecuencia y dará un aviso por correo a los responsables cuando hayan pasado 48 horas sin atender alguna solicitud, asesorando en el uso de la plataforma si fuera necesario.

## **7. Otras consideraciones y acciones**

Sería deseable que la plataforma admitiera los correos de grupos y no de una persona, sobre todo en casos como Secretaría de Alumnos, Delegación, Conserjería y Biblioteca. Eso permitiría que cualquier persona que tuviera acceso a la cuenta pudiera conocer la existencia de una incidencia, evitando demoras en el caso de alguna baja. Esta medida simplificaría bastante la labor del responsable del proceso del Buzón e iría en beneficio de los usuarios.

Se han identificado las siguientes necesidades, que serán tratadas con las unidades organizativas correspondientes:

- a) Para Ordenación Académica: relativa a los horarios de 3º y 4º de una titulación, en el caso de que haya un único grupo, intentar que dichos horarios no sean coincidentes (si uno de es mañana, que el otro sea de tarde), para posibilitar la asistencia a clase del mayor número de asignaturas.
- b) Para biblioteca: estudiar la viabilidad de realizar las reservas de las salas de estudio de manera on-line.

Estas actuaciones serán dos entradas del proceso PR/SO/005 (Medición de la satisfacción e identificación de necesidades).

## **Anexo**

### **Resumen por meses**





**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 ETSISI durante los meses de AGOSTO<sup>1</sup> y SEPTIEMBRE de 2016**

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 3
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 5
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas ..... 2
- 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 ..... 7,1 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Sugerencias 5	(1) Pregunta la convalidación del título de Ingeniero técnico al Grado en la resolución dada en el 2015	Se ha proporcionado la información solicitada.
	(1) Pregunta sobre información de programa de intercambio. Es una estudiante extranjera.	La subdirectora de Relaciones Internacionales ha enviado la información disponible.
	(1) Datos obsoletos en la web del personal del departamento de lingüística.	Se ha actualizado la página eliminando la información obsoleta.
	(1) Error en la web de la Escuela en el enlace a una guía de asignatura de grado.	Se corrigió el fallo.
	(1) Dificultades para encontrar el calendario de exámenes	Se proporcionó la información.
Quejas 3	(1) Queja sobre el desarrollo de la asignatura Bases de Datos.	Se ha eliminado la dirección de nuestros servidores.
	(1) Error en la web de la Escuela en el enlace a la guía de una asignatura de máster.	Se ha solucionado el error en los enlaces.
	(1) La información de la web relativa a los TFG del curso 16-17 no estaba actualizada.	Se comunica al interesado que esa está disponible la 2ª quincena de septiembre. Se informa de todos los soportes en los que se publica.
Felicitaciones 2	(1) Felicitación y pregunta acerca de posibles actuaciones futuras de un alumno sin recursos económicos.	Se ha trasladado a Ordenación Académica que ha contestado con la información que dispone.
	(1) Felicidades por la nueva página web	Se ha trasladado la felicitación

<sup>1</sup> Las entradas de agosto, a efectos de cómputo de respuesta, se cuentan los días transcurridos a partir de septiembre. Agosto no es lectivo.



**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 ETSISI durante los meses de OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2016**

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 4
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 1
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas ..... 3
- 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 ..... 2,87 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Sugerencias 1	(1) Pregunta por el calendario de exámenes en la nueva página.	Se ha proporcionado la información solicitada y la dirección.
Quejas 4	(3) Quejas sobre el desarrollo de la asignatura Bases de Datos.	Se ha hablado con el coordinador de la asignatura.
	(1) Obras en el bloque III en periodo de clase.	Se ha hablado con los obreros y se ha pedido disculpas al profesor.
Felicitaciones 3	(1) Felicitación al personal de mantenimiento.	Se ha trasladado la felicitación.
	(1) Felicitación al PAS de Extensión Universitaria (Carmen Serrano) por la buena gestión de las actividades culturales.	Se ha trasladado la felicitación.
	(1) Felicitación al PAS de Ordenación Académica (Belén Granado) por la buena gestión de los proyectos fin de grado de Ingeniería Técnicas.	Se ha trasladado la felicitación.



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 ETSISI durante los meses de DICIEMBRE 2016 y ENERO de 2017**

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 1
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 1
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas ..... 3
- 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 ..... 14,8 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Sugerencias 1	Dirigida al CIC, para corregir error en la dirección de correo de un profesor en la lista del PDI.	Se corrigió la dirección.
Quejas 1	Sobre el desarrollo de la asignatura de Programación Orientada a Objetos, en aspectos de coordinación	Se trasladó la queja al coordinador de la asignatura.
Felicitaciones 3	(1) Felicitación la Subdirección de Extensión Universitaria por la organización del Primer Foro de Empleo ETSISI.	Se ha trasladado la felicitación.
	(1) Felicitación a PAS (Julio Blanco) por su colaboración y apoyo a la Subdirección de Calidad.	Se ha trasladado la felicitación.
	(1) Felicitación a PAS (Beatriz Peña) por su labor de apoyo a Ordenación Académica.	Se ha trasladado la felicitación.



**Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSISI durante los meses de febrero y marzo 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 ..... 3
- 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 ..... 22 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitación 3	1 Felicitación a la Subdirección de Acreditación y Calidad por la preparación y ayuda en labores de acreditación del Máster de Ingeniería Web.	Se ha agradecido la felicitación.
	1 Felicitación al profesor de la asignatura "Ingeniería del Software para Desarrollo de Aplicaciones Móviles" de máster.	Se ha agradecido la felicitación
	1 Solicitud de información.	Se ha redirigido la solicitud.
Quejas 2	1 Sobre los profesores que usan otros recursos en el aula y no la dejan en las condiciones iniciales al finalizar	Se ha trasladado la queja.
	1 Solicitud de información	Se ha ofrecido información
Sugerencias 4	1 Solicitud información 4ºESO+empresas	Se ha ofrecido información
	1 En la página web figura el horario de mañana del servicio de publicaciones pero no el de tarde	Se ha incorporado el horario de tarde.
	1 Publicidad de empresa	Se ha contestado que este no es el cauce y se ha indicado el contacto pertinente
	1 Publicidad de un evento	Se dio publicidad



**Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSISI durante los meses de abril y mayo de 2017**

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 1
- 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 ..... 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 ..... 11,6 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitación 1	1 Felicitación a la Subdirección de Extensión Universitaria por facilitar el aprendizaje de la lengua inglesa al PAS	Se agradeció la felicitación.
Quejas 1	1 Solicitud de información acerca del grado TI	Se redirigió la solicitud a la subdirección adecuada y se ha ofrecido información.
Sugerencias 1	1 Publicidad de empresa	Se ha contestado que este no es el cauce y se ha indicado el contacto pertinente



**Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSISI durante los meses de junio y julio de 2017**

• IND-PR/SO/006-01	Número de Quejas Presentadas .....	22
• IND-PR/SO/006-02	Número de Sugerencias Presentadas .....	5
• IND-PR/SO/006-03	Número de Felicitaciones Presentadas .....	2
• IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas .....	18,2 %
• 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 .....	16,7 días(*)

(\*) Las 14 quejas se han contabilizado como una sola a este efecto, debido que todas se hicieron y se contestaron a la vez. Asimismo, no se ha contado el mes de agosto como lectivo.

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Felicitaciones 2	1 Felicitación, por parte de Ángeles Martínez (PDI) y alumnos, dirigida a los conserjes por su diligencia, durante el mes de junio, para buscar aulas apropiadas para la docencia, teniendo en cuenta las altas temperaturas de aquellas fechas	Se ha agradecido la felicitación.
	1 Felicitación a Delegación de Alumnos por su apoyo y participación en la jornada de acogida de julio	Se ha trasladado la invitación
Quejas 22	2 No procedían: iban dirigidas a la ETSIDI y no al centro	Se ha contestado haciendo observar el error.
	1 Dirigida a Ordenación Académica relativa a un profesor de máster.	Se ha trasladado la queja al responsable del máster.
	14 Dirigidas a Ordenación académica, de alumnos de ingeniería del Software, por habilitar un solo grupo de 4º curso de Ingeniería del Software con horario de mañana.	Hubo varias reuniones con representantes de alumnos y otros colectivos afectados. Se explicó la falta de recursos materiales y de personal, en este último año de convivencia de planes 2009 y 2014.
	4 De un mismo alumno de Ingeniería de Computadores, por abrirse tanto 3º como 4º, con horario de tarde, y un único grupo de cada curso.	Se ha explicado la falta de recursos materiales y de personal, en este último año de convivencia de planes 2009 y 2014.
	1 Queja de alumno por el uso de correo postal en lugar de correo electrónico para envío de carta de reconocimiento de créditos	Se realizará la consulta de si esa información puede enviarse vía correo electrónico.
Sugerencias 5	1 Solicitud información acerca de grados e ingenierías técnicas	Se ha ofrecido información
	1 Anuncio de oferta de trabajo	Se ha transmitido la información.
	3 Dirigidas a Biblioteca para estudiar la posibilidad de reservar las salas de estudio on-line.	Se ha hablado con el CIC para que a lo largo de este curso se diseñe una aplicación.