

ETSISI- SUBDIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN Y CALIDAD

Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Curso 2017-18

Elaborado por Ana I. Lías Quintero

11/12/2018



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



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.....	4
6. Propuestas de mejoras del proceso	4
7. Otras consideraciones y acciones	5



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



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 2017-18.

3. Datos de la Subdirección responsable del proceso

Subdirección de Acreditación y Calidad

Gestión administrativa

Isabel Bazaga Nieto

Despacho 6002

Teléfono: +34 91 067 35 14

Subdirectora de Acreditación de Calidad

Ángeles Mahíllo García

Despacho: 6005

Teléfono: +34 91 067 35 15

Adjunta a la Subdirección de Acreditación y Calidad

Ana Lías Quintero

Despacho: 6005

Teléfono: +34 91 067 37 11

4. 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.

5. Indicadores para el SGIC del curso objeto del informe

Indicador	Descripción	Estándar	Valor
IND-PR/SO/006-01	Número de quejas presentadas.	No procede	30
IND-PR/SO/006-02	Número de sugerencias presentadas.	No procede	12
IND-PR/SO/006-03	Número de felicitaciones presentadas.	No procede	13
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas.	80%	80%
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	7.22

6. Actuaciones de la Subdirección de Acreditación y Calidad

Según el PAC, las actuaciones (mejoras) previstas para el proceso durante el curso 17-18 eran:

1. [M1] 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.
2. [M2] Solicitar que en el caso de determinados colectivos (delegación, Biblioteca y Conserjería) se permita añadir más personas de contacto, y hablar con dichas personas para que organicen entre ellas las respuestas de la aplicación. El responsable del proceso de la unidad de calidad dará un aviso por correo a los responsables de estas secciones cuando hayan pasado 48 horas sin atender alguna solicitud.

En cuanto a [M1], se ha recordado su existencia en Junta de Escuela y se publicita en las jornadas de acogida y en Delegación de alumnos, para que lo transmitan a los estudiantes. Sin embargo, no se ha mandado aviso de la publicación de los resúmenes bimensuales. El motivo ha sido que durante el presente curso el proceso de renovación de la acreditación de dos másteres de la escuela ha requerido mucha dedicación. Por tanto, esta actuación se ha realizado parcialmente.

En cuanto a [M2], se trasladó la solicitud y se han incluido varias personas como responsables en los tres colectivos mencionados. Esta actuación se ha realizado en su totalidad.

Se había previsto dar el siguiente servicio a la biblioteca: estudiar la viabilidad de realizar las reservas de las salas de estudio de manera on-line. Esta acción no se ha realizado debido a las bajas sufridas en el personal de CIC. Queda pendiente de retomar.

7. Análisis del proceso

1. Se ha producido un aumento del uso del buzón para la transmisión de las quejas, sugerencias y felicitaciones, aunque tímido. En concreto, ha habido un aumento del 9.1% con respecto al curso pasado, pero todavía persiste la costumbre de realizar las quejas y sugerencias por otras vías.
2. En cuanto a los usuarios: La mayoría son alumnos. El número de profesores distintos que los ha usado (en diferentes ocasiones) es 6 y miembros del PAS 1. También hay incidencias realizadas por personas externas a la escuela que, normalmente, tramitan una sugerencia o una queja para solicitar información o hacer publicidad de su empresa.
3. En cuanto al tiempo de respuesta: se ha mejorado con respecto al curso pasado. Se ha supervisado la respuesta en caso de que fueran dirigidas a alguno de los tres colectivos mencionados. Ha habido una diligencia que ha llevado mucho tiempo resolver por problemas técnicos, que tardó 71 días en resolverse. Si eliminamos esa queja del cómputo, el tiempo de respuesta desciende a 6 días
4. Se ha realizado un cómputo de las incidencias de cada dos meses. La tabla siguiente presenta un resumen de los datos recogidos:

Curso 17-18	Ago/Sep	Oct/Nov	Dic/Ene	Feb/Mar	Abr/May	Jun/Jul	Total
Nº Quejas	4	10	1	5	4	6	30
Nº Sugerencias	2	2	1	2	2	3	12
Nº Felicitaciones	2	1	7	2	1	0	13
% quejas resueltas favorablemente	75	80	100	100	100	50	80
Tiempo medio resolución (días)	3.5	19.3	7	3.4	1	2.67	7.22

En el desglose anterior se observa que 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 “octubre-noviembre”

- I. En cuanto a las quejas: los motivos son diversos y no puede decirse que haya un servicio o incidencia que destaque con mayor frecuencia que otras. En particular, una de las quejas iba mal dirigida, pues es de otra escuela politécnica.
- II. En cuanto al elevado tiempo de respuesta de este bloque, se trata de un caso singular. La justificación es que para restituir al cliente por la queja establecida se tuvo que hacer numerosas diligencias pues el usuario no era alumno de esta escuela.

8. Propuestas de mejoras del proceso

En este momento el proceso presenta dos puntos débiles:

- a) El uso del buzón debe seguir aumentando.



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



- b) Aunque el tiempo de respuesta ha aumentado, se debe hacer un seguimiento de los compromisos adquiridos.

Como propuestas de mejora:

1. Para dinamizar el uso del buzón, se intentará dar publicidad en los paneles que se distribuyen por la escuela y se retomará la acción de su difusión mediante un resumen cada dos meses. También se analizará la viabilidad de anunciar los resúmenes en el twitter de la ETSISI.
2. Hacer un seguimiento de los compromisos, solicitando a las unidades involucradas información acerca de las actuaciones realizadas.

9 Otras consideraciones y acciones

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

- a) Para Ordenación Académica y Subdirección de Alumnos: solicitud de mejor distribución en mañana y tarde de los talleres y actividades no regladas.
- b) Estudiar la viabilidad de realizar las reservas de las salas de estudio de manera on-line.
- c) Mejorar la publicación de la información (hay 6 incidencias relativas a este punto).
- d) Mejorar la plataforma para los TFGs y otra cuestiones relativas a esta asignatura (formación en las competencias transversales, plantilla de evaluación de dichas competencias, etc.).

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