

ETSISI – Subdirección de Acreditación y Calidad

Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Curso 2018-19

Subdirección de Acreditación y Calidad

21/10/2019



Contenido

1. Objeto del Proceso.....	2
2. Alcance	2
3. Datos de la Subdirección responsable del proceso	2
4. Gestión de las reclamaciones y sugerencias.	2
4.1. Resumen	2
4.2. Tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes.	3
5. Indicadores para el SGIC del curso objeto del informe.....	3
6. Análisis del proceso.....	4
7. Propuestas de mejoras del proceso	6



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 2018-19.

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 Mahillo Garcia

Despacho: 6005

Teléfono: +34 91 067 35 15

4. Gestión de las reclamaciones y sugerencias.

4.1. Resumen

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, que se publica en la web de la ETSISI (difusión de resultados), en la sección de Documentos e Informes del menú Centro/Calidad/SGIC.

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

De acuerdo con el flujograma descrito en el documento del proceso, el resumen de la gestión de las QSF más frecuente es el siguiente:

1. El usuario presenta una queja, sugerencia o felicitación a través del BQSF, que es registrada para su tratamiento.

1.1. Si el usuario ha dirigido QSF a alguna unidad en concreto, la unidad realiza un análisis y valoración de la queja, sugerencia o felicitación.

1.1.1. Si no proceden acciones correctivas/ preventivas/de mejora a desarrollar, informa al interesado **dando respuesta a su QSF**.

1.1.2. Si proceden acciones correctivas/ preventivas/de mejora a desarrollar

1.1.2.1. Si la unidad tiene capacidad para realizarla por sí misma, pone en práctica las acciones pertinentes e informa a la unidad de Calidad y al interesado **dando respuesta a su QSF**.

1.1.2.2. Si por el contrario la unidad no tiene capacidad para realizarla, solicita autorización y si ésta es concedida, pone en práctica de las acciones pertinentes e informa a la unidad de Calidad y al interesado **dando respuesta a su QSF**. En el caso que dicha autorización no le sea concedida, será la propia unidad de Calidad la encargada de realizar las acciones pertinentes **dando respuesta a su QSF**.

1.2. Si el usuario no ha dirigido la queja a alguna unidad en concreto, es la unidad de Calidad la que registra la QSF. La unidad de calidad realiza una valoración de la misma y la envía a la Unidad correspondiente, la gestión de la misma sigue los pasos descritos en el punto 1.1.

4.2. Tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes.

El registro de QSF se realiza guardando los siguientes datos

Incidencia								Tiempo entre	Tiempo entre	Incidencia	
Referencia	Estado	Solicitante	Fecha apertura	Fecha primera atención	Fecha cierre	Tipo incidencia	Secciones implicadas	(Apertura - Primera Atención)	(Apertura - Cierre)	Texto inicial	Solución Adoptada

Esto permitirá el cálculo de los indicadores del proceso con la periodicidad requerida según el proceso y la creación del informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que será publicado en la página web del SGIC de la ETSISI.

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	29
IND-PR/SO/006-02	Número de sugerencias presentadas.	No procede	20
IND-PR/SO/006-03	Número de felicitaciones presentadas.	No procede	13



Indicador	Descripción	Estándar	Valor
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas.	80%	70%
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	4,55

6. 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 12,72% con respecto al curso pasado, pero todavía persiste la costumbre de realizar las quejas y sugerencias por otras vías. (Figura 1)
2. En cuanto a los usuarios: La mayoría son alumnos. El número de profesores distintos que los ha usado (en diferentes ocasiones) es 7 y miembros del PAS 2. También hay incidencias realizadas por personas externas a la escuela que, normalmente, tramitan una sugerencia o una queja para solicitar. (Figura 2)
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. (Figura 3)

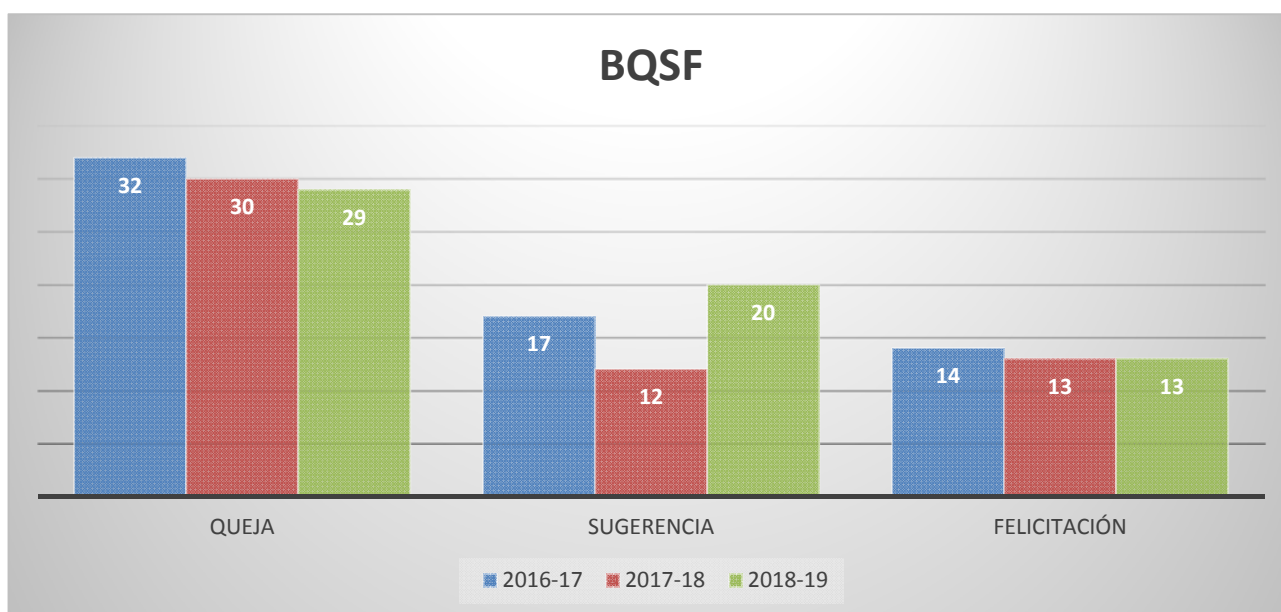


Figura 1. Datos segregados por curso y tipo

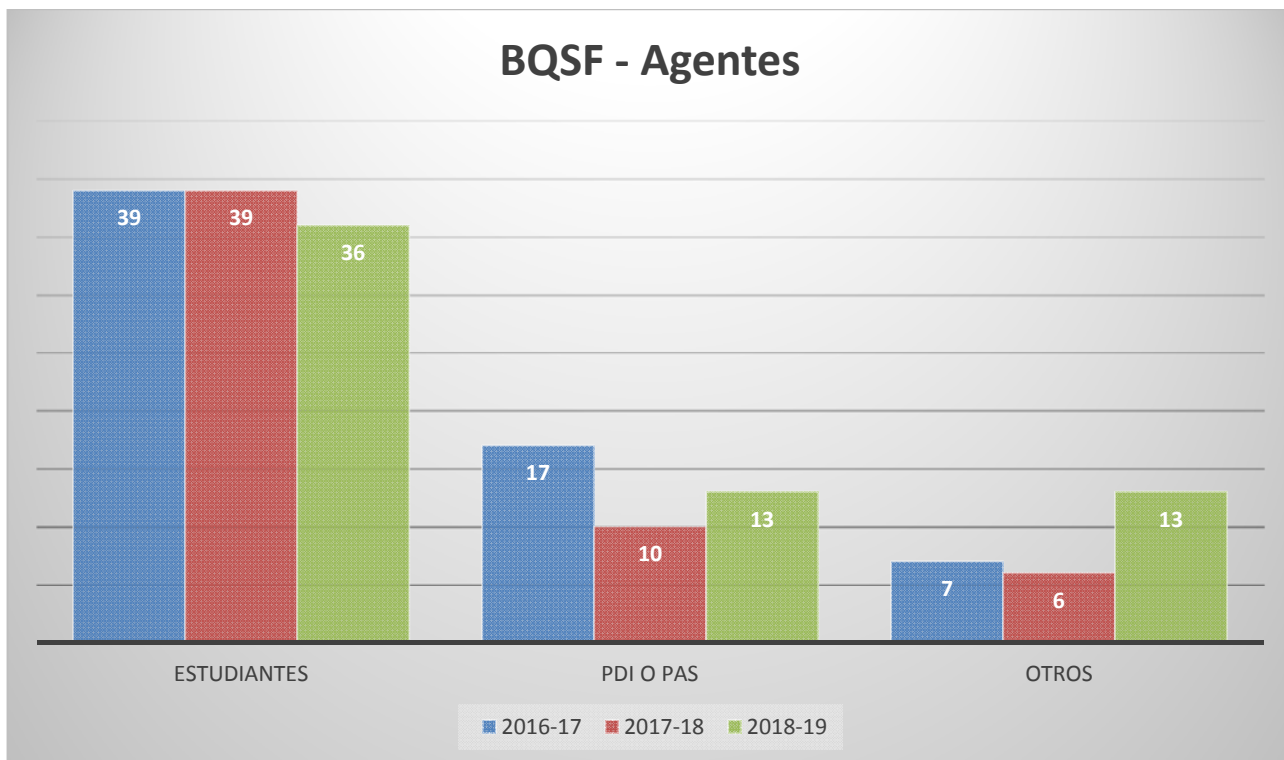


Figura 2. BQSF por agentes



Figura 3. Tiempo medio de respuestas

4. Se ha realizado un cómputo de las incidencias de cada dos meses. La tabla siguiente presenta un resumen de los datos recogidos:

2018-19							
	Agosto-Septiembre	Octubre-Noviembre	Diciembre-Enero	Febrero-Marzo	Abril-Mayo	Junio-Julio	Total
Quejas	2	6	4	1	4	12	29
Sugerencias	1	1	3	5	7	3	20
Felicitaciones	1	2	3	0	0	7	13
Tiempo medio resolución (días)	9,00	6,22	2,40	2,00	5,45	4,27	4,55

En el desglose anterior se observa que el periodo en el que se ha concentrado el mayor número de quejas ha sido “junio-julio”

- 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.
- Destaca el descontento con el examen de la asignatura “Programación Orientada a Objetos”

7. Propuestas de mejoras del proceso

En este momento el proceso presenta dos puntos débiles:

- El uso del buzón debe seguir aumentando.
- Aunque el tiempo de respuesta ha disminuido, se debe hacer un seguimiento de los compromisos adquiridos.

Como propuestas de mejora:

- 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.
- Hacer un seguimiento de los compromisos, solicitando a las unidades involucradas información acerca de las actuaciones realizadas.