

INFORME DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso académico 2024/2025

(Aprobado en Comisión de Garantía de Calidad 23/10/2025)

El presente informe recoge y analiza las **quejas y reclamaciones** registradas en la **Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI)** durante el curso académico **2024/2025**, conforme al **Procedimiento P06 – Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones** del **Sistema de Garantía de Calidad del Centro (SGCC)**.

La gestión de incidencias se realiza a través del **Buzón de Quejas y Reclamaciones** disponible en la web de la ETSI, así como mediante el **correo institucional de la Subdirección de Calidad**.

Cada mensaje recibido es revisado, clasificado y tramitado por la Subdirección de Calidad, que lo deriva a la persona responsable de su resolución y registra su cierre una vez finalizado el proceso.

1. Resumen de incidencias Registradas

Tipo de incidencia	Nº total	% sobre el total	Responsable principal de tramitación
Quejas / Reclamaciones	10	100 %	Secretaría de Centro / Dirección / Departamentos
Total	10	100 %	—

2. Registro y tramitación de incidencias

Tipo de incidencia: 3. Queja/reclamación 4. Sugerencias 5. Felicitación	Breve descripción	Responsable de tramitación	% de respuesta	Tiempo de resolución
1	Bonificación del 99% de matrícula	Informar y tramitar: Secretario de Centro	100%	1 día
1	Urgencia en la recepción de la aceptación final	Informar y tramitar: Secretario de Centro	100%	3 días
1	Error matrícula primer curso Ingeniería Agrícola	Informar y tramitar: Secretario de Centro	100%	2 días
1	Consulta matrícula Ingeniería Energética y Eléctrica	Informar y tramitar: Secretario de Centro	100%	1 día
1	Falta de asignatura en el campus virtual	Informar y tramitar: Subdirección de Calidad	100%	1 día
1	Solicitud de propuesta TFM consensuada con profesor (Anexo II)	Informar y tramitar: Subdirección de Ordenación Académica	100%	1 día

1	Duda de un padre sobre ausencia de un profesor por baja temporal	Informar y tramitar: Dirección del departamento responsable de la asignatura	100%	1 día
1	Duda sobre la nota media expediente	Informar y tramitar: Secretario de Centro	100%	1 día
1	Enlaces que no funcionan en la web para la solicitud del certificado digital (pero se refiere a la Facultad de educación)	Informar y tramitar: Subdirección de Calidad	100%	1 día
1	Beca de Atracción Talento	Informar y tramitar: Dirección Máster en Ingeniería Informática	100%	8 días

3. Analisis de resultados

- Total de incidencias registradas: 10
- Resolución: 100 % de las reclamaciones fueron atendidas y resueltas satisfactoriamente.
- Tiempo medio de respuesta: 1,9 días.
- Canal de recepción principal: correo electrónico institucional y buzón web de calidad.

Valoración general

- El sistema de gestión de quejas ha funcionado de forma ágil, eficaz y coordinada, resolviéndose todas las incidencias dentro de los plazos habituales y sin casos pendientes.
- No se han registrado quejas repetidas ni incidencias no atendidas.
- Los casos se han concentrado en aspectos administrativos, de coordinación docente o de comunicación, lo que confirma que las incidencias no tienen origen estructural, sino puntual.