

# GUÍA PARA EL USO DEL BUZÓN QSF

UNIDAD DE CALIDAD  
ETSIAE

*Septiembre 2024*



UNIVERSIDAD  
POLITÉCNICA  
DE MADRID

POLITÉCNICA



etsiae  
UPM

# AYÚDANOS A MEJORAR PRESENTANDO UNA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN EN EL BUZÓN DE LA ETSIAE-UPM

## ¿QUIÉN PUEDE HACERLO?

- PDI**
- PTGAS**
- ESTUDIANTES**
- OTROS**

## ¿QUÉ PUEDES PRESENTAR?

### **QUEJA**

Estoy molesto con alguna situación o una incidencia no se ha resuelto.

### **SUGERENCIA**

Tengo una idea o propuesta que puede mejorar el funcionamiento de la Escuela.

### **FELICITACIÓN**

Quiero agradecer o felicitar por un comportamiento o una situación.

## ¿DÓNDE?

[Enlace al Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#)

## ¿TIENES UNA QUEJA O QUIERES ABRIR UNA INCIDENCIA?

### **INDICENCIA**

Disfuncionamiento en el desarrollo material de las actividades y todo tipo de averías.

Ejemplos: mobiliario, luz, calefacción, informática, escaleras, ascensores...

Para **presentar una incidencia**, debes enviar un correo a [incidencias.aeroespacial@upm.es](mailto:incidencias.aeroespacial@upm.es)

### **QUEJA**

No he tenido respuesta a una incidencia, esta no se ha solucionado, o la he abierto de manera reiterativa. En este caso debes acceder al [Buzón de QSF](#) y presentar una queja.

# INSTRUCCIONES

## A QUIÉN DIRIGIRTE

El buzón QSF se encuentra desarrollado en la **herramienta APOLO**. Podemos acceder a ella a través de [Politécnica Virtual](#) con nuestro correo personal UPM.

Una vez conectado al [Buzón de QSF](#) elige la **unidad a la que quieres destinar tu QSF** (desplegable).

En el caso de tener **dudas, desconocer el destinatario o si se trata de asuntos generales** del centro dirígete a **"Escuela"** y llegará al Administrador del Centro. En cada una de las unidades habrá un responsable del uso del Buzón, pero tendrán acceso al programa hasta dos personas.

**En cualquier caso, toda las quejas, sugerencias y felicitaciones llegarán siempre a la Unidad de Calidad** que estará al corriente de todas las comunicaciones que se realicen y, si estuvieran mal dirigidas, las redireccionará a la unidad correspondiente.

## SELECCIÓN EN EL DESPLEGABLE: QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Al pinchar en cualquiera de las secciones, al usuario se le abrirá un pequeño desplegable con las posibilidades de comunicación: felicitación, queja o sugerencia.

### El usuario deberá indicar:

- Su correo electrónico. En este e-mail, el usuario recibirá las comunicaciones y los comentarios sobre la resolución de la queja.
- Su nombre y apellidos
- El colectivo al que pertenece (desplegable)
- El texto de la QSF
- Opcionalmente documentos o imágenes que contribuyan a clarificar la comunicación y los comentarios que considere oportunos.

\* se mantendrá una total confidencialidad de los datos aportados, que podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad de la UPM.

## GESTIÓN DE LA QSF

Una vez presentada la QSF se asignará un **número de referencia** y se enviará un **resguardo de solicitud** al correo electrónico indicado. Al mismo correo llegarán las notificaciones; sin embargo, las respuestas a las comunicaciones deberán hacerse a través de la aplicación. La dirección desde la que se envían las comunicaciones, para su lectura, no es atendida y será necesario conectarse al enlace indicado en el correo.

## CIERRE DE LA SOLICITUD

Una vez que se ha resuelto la queja o se ha respondido a la sugerencia o felicitación se procederá al **cierre de la solicitud**

**Si el usuario no ha quedado satisfecho** podrá **enviar una nueva solicitud**, en la que, si lo desea, puede citar el número de referencia de la anterior: el número de referencia se puede encontrar en el primer registro de la queja precedido de una almohadilla (#).

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El cierre de la QSF incluye el **anuncio de la encuesta de satisfacción**, a la que se puede acceder a través de un enlace.

Es muy importante completar la encuesta para que la Escuela pueda asegurar la mejora de sus servicios: **es anónima, no está ligada a la queja y contiene sólo 3 preguntas y un campo de texto libre.**



**Tiempo medio de respuesta: ½ día**

**Tiempo medio de resolución: 2 días hábiles**

**Tasa de respuestas a la encuesta de satisfacción: 9,09% - ¡Ayudanos completando la encuesta de satisfacción!**



UNIVERSIDAD  
POLITÉCNICA  
DE MADRID

