
 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006
<b>HOW TO: BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		

En este documento se explicarán los pasos a seguir para realizar una queja, sugerencia o felicitación a través del buzón de la ETSI y Sistemas de Telecomunicación.

1. El buzón se encuentra situado en la **INTRANET ETSIST**, por lo que deberás acceder a ella a través del enlace: <https://intra.etsist.upm.es/>
2. Usa tu **usuario de @alumnos.upm.es** para acceder al servidor.



ETS DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN


**Iniciar sesión**

User:



Pass:

**Alumnos: Introduce tu cuenta de la UPM (@alumnos.upm.es).**



Bienvenido al portal de servicios  
de la  
ETS de Ingeniería y Sistemas de Telecomunicación

Debe autenticarse en el menú de la izquierda con su cuenta de la ETSIST para acceder al portal.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006
<b>HOW TO: BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		



3. En el menú principal, selecciona Sugerencias y Quejas. Obtendrás una interfaz como la siguiente:



4. Rellena tu queja, sugerencia o felicitación de acuerdo a los diferentes campos, exponiendo la queja, sugerencia o felicitación y cuál es tu solicitud al respecto. Además podrás adjuntar archivos para completar la información.

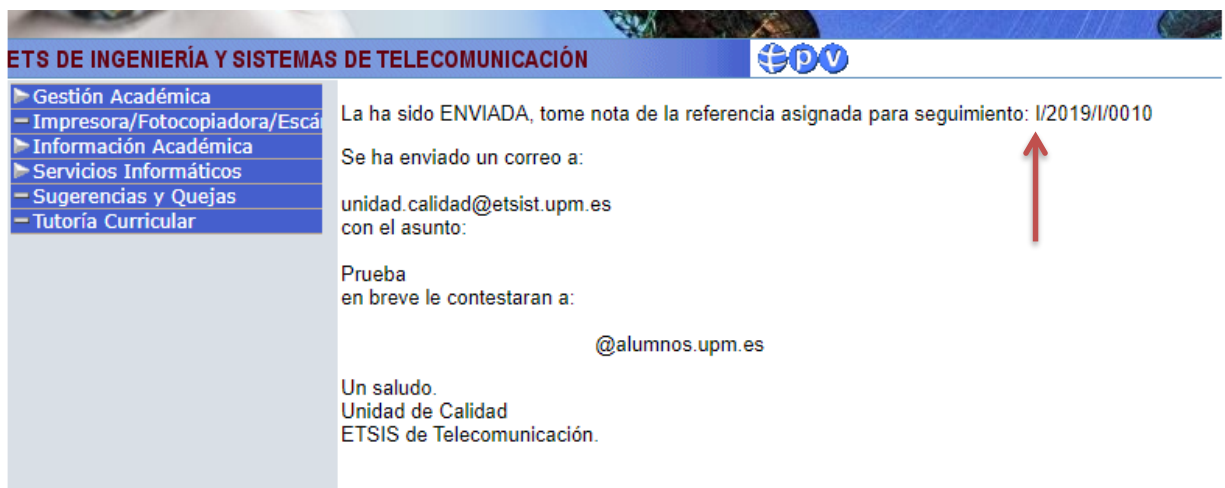
Después de rellenarlo no olvides pulsar el botón ENVIAR.

Fecha Actual:	
<b>Tipo de Diligencia:</b>	INSCRIPCIÓN ▾
<b>Destinatario:</b>	Unidad de Calidad
<b>Nombre:</b>	<input type="text"/>
<b>Mail:</b>	<input type="text" value="@alumnos.upm.es"/>
<b>Asunto:</b>	Prueba
<b>Expone:</b>	
Aquí debes exponer el motivo de la queja o sugerencia	
<input type="text"/>	
<b>Solicita:</b>	
Aquí debes exponer tu solicitud.	
<input type="text"/>	
Seleccione un archivo, si desea adjuntar documentación. (máx 500kB) <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado	
<input type="button" value="ENVIAR"/>	

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>Código PR/SO/006</b>
<b>HOW TO: BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		

5. A continuación te aparecerá un mensaje indicando que la queja, sugerencia o felicitación ha sido enviada.

En este mensaje se te entrega la referencia asignada a tu queja, sugerencia o felicitación para que puedas hacer el seguimiento del proceso.



**ETSIS DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN**

La ha sido ENVIADA, tome nota de la referencia asignada para seguimiento: I/2019/I/0010

Se ha enviado un correo a:  
unidad.calidad@etsist.upm.es  
con el asunto:



Prueba  
en breve le contestaran a:  
@alumnos.upm.es

Un saludo.  
Unidad de Calidad  
ETSIS de Telecomunicación.

6. Recibirás en tu correo de alumnos UPM un mensaje indicando que tu queja, sugerencia o felicitación ha sido cursada, así como tu referencia.



En el enlace que se te envía podrás consultar el estado de tu queja, sugerencia o felicitación.

Mientras tanto, la Unidad de Calidad se pondrá en contacto contigo a través del correo de alumnos UPM para resolver tu queja, sugerencia o felicitación.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>Código PR/SO/006</b>
<b>HOW TO: BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		



- Si accedes al enlace que se te envía podrás además realizar una valoración del servicio prestado.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</b> <b>Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN</b> Campus Sur. Ctra. de Valencia km. 7. 28031 Madrid	
		Fecha de Entrada:      Fecha Actual:
<b>Tipo de Diligencia:</b>	INSCRIPCIÓN	
<b>Referencia:</b>	I/2019/I/0010	
<b>Nombre:</b>		
<b>Asunto:</b>	Prueba	
<b>Encuesta de Valoración:</b>		
Valore de 1 a 5 (siendo 5 la valoración más favorable y 1 la más desfavorable)		
<b>Servicio:</b>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	
<b>Comentario:</b>	<input type="text"/>	
<input type="button" value="CONTESTAR ENCUESTA"/>		