

INFORME DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (P7-12) (16-11-2012)

Curso Académico: 2011 / 2012

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Nombre y Apellidos: Francisco Javier Alegre Bayo, Antonio Azor Pérez, Francisco Luis López Bustos, Fernando Cornet Sánchez del Águila, Domingo Barrera rosillo, Enrique Antonio Rubio López, Francisco Antonio Frutos Villalón, Alejandro Grindlay Moreno, Juan Carlos Cabello Piñar, José Chacón Montero, Juan Francisco Reinoso Gordo, M^a Isabel Rodríguez Rojas, M^a Carmen Martínez Álvarez, María Dolores Guerrero Fresno, Miguel Ortega Sánchez, M^a José Martínez-Echevarría Moreno, Nicolás Marín Ruiz, Ángel Fermín Ramos Ridao,

I. SOBRE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. Existencia, disponibilidad y accesibilidad

Evidencias y observaciones:

Existen impresos de sugerencias/reclamaciones y estan disponibles/accesibles, tanto a traves de la web del Grado de Ingeniería Civil, de la web de la Escuela Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y en la Secretaría del centro.

La única queja recibida a través de la web del Grado se respondió en cinco días naturales y estaba relacionada con el procedimiento de automatrícula.

No se tiene constancia de quejas/reclamaciones recibidas del Defensor Universitario.

No se han recibido quejas/sugerencias a través de la Secretaría del centro.

La mayor parte de las consultas recibidas (87) son sobre diversos aspectos de la docencia:

- Convalidaciones/reconocimiento de créditos
- Acceso a la titulación desde otras titulaciones de España y el extranjero
- Curso de adaptación al Grado desde la Ingeniería Técnica de Obras Públicas.

Indicadores:

7.1 Número de reclamaciones recibidas	1
7.2 Número de sugerencias recibidas	0

II. SOBRE EL PROCESO SEGUIDO PARA LA TRAMITACIÓN

1. Transparencia y claridad

2. Tiempo medio transcurrido

Evidencias y observaciones:

Las quejas/sugerencias recibidas a través de la web se responden por parte del Coordinador de la Titulación en colaboración con cualquier otro personal de la Escuela al que se considere oportuno consultar.

El tiempo de respuesta para la unica queja (5 días naturales) ha sido razonable.

Indicadores:

7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas	5 días
---	--------

Fecha y firma