

## INFORME DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (P7-12) (05-12-2013)

**Curso Académico:** 2012 / 2013

**Titulación:** Grado en Ingeniería Civil (237)

**Nombre y Apellidos:** Francisco Serrano Bernardo, 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, Enrique Alameda Hernández, Juan Francisco Reinoso Gordo, M<sup>a</sup> Carmen Martínez Álvarez, María Dolores Guerrero Fresno, Miguel Ortega Sánchez, M<sup>a</sup> José Martínez-Echevarría Moreno, Nicolás Marín Ruiz, Ovidio Rabaza Castillo, María Aurora Arco López, Miguel Ángel Ayuso Matesanz, Emilio Molero Melgarejo,

### I. SOBRE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

#### 1. Existencia, disponibilidad y accesibilidad

##### Evidencias y observaciones:

Existen impresos de sugerencias/reclamaciones y están disponibles/accesibles, tanto a través 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.

Se destaca la ausencia de quejas, dado que no se ha recibido ninguna a través de la Secretaría del Centro y la única recibida a través de la web del Grado el 23/01/2013 no era seria y no fue pertinente su respuesta.

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 (80) son sobre diversos aspectos de la docencia y demandas de Información:

- Convalidaciones/reconocimiento de créditos (principalmente desde el Grado en Edificación)
- Adaptación desde otros grados y Traslados de expedientes
- Acceso a la titulación desde otras titulaciones de España y el extranjero
- Curso de adaptación al Grado desde la Ingeniería Técnica de Obras Públicas.
- Acceso y requisitos de ingreso, preinscripción y admisión
- Sobre programas de Movilidad
- Sobre el futuro Máster en I.C.C.P.
- Sobre las Guías y Programas docentes, la elección de asignaturas, el inicio del curso, los horarios y los exámenes.
- Sobre el Carnet universitario
- Sobre Oferta empleo
- Posibilidad de Estudio a distancia
- Conocer experiencia del desarrollo de currículo por competencias.

##### Indicadores:

7.1 Número de reclamaciones recibidas	0
7.2 Número de sugerencias recibidas	2

### 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.

La única queja recibida fue el 23/01/2013 y se atendió ese mismo día, pero no era seria, y no fue pertinente su respuesta.

Se ha dado una atención satisfactoria a las consultas recibidas (80) con un tiempo medio de respuesta de 5 días que es el que se considera adecuado para los niveles de calidad en la atención.

**Indicadores:**

7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas	0
---	---

Fecha y firma