

INFORME DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (P7-12) (21-11-2014)

Curso Académico: 2013 / 2014

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Nombre y Apellidos: Francisco Serrano Bernardo, Francisco Luis López Bustos, Fernando Cornet Sánchez del Águila, Domingo Barrera rosillo, Vera Ferrón Vilchez, Francisco Antonio Frutos Villalón, Alejandro Grindlay Moreno, Juan Carlos Cabello Piñar, Enrique Alameda Hernández, Juan Francisco Reinoso Gordo, María Jesús Rosales Moreno, María Dolores Guerrero Fresno, Miguel Ortega Sánchez, M^a José Martínez-Echevarría Moreno, Nicolás Marín Ruiz, Ovidio Rabaza Castillo, María Aurora Arco López, Miguel Ángel Ayuso Matesanz, Emilio Molero Melgarejo, Wenceslao Martín Rosales,

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 ni tampoco a través de la web del Grado.

A través de la web se ha recibido un mensaje como sugerencia pero que realmente corresponde a una consulta que fue contestada en plazo, dado que la cursó también al correo del Subdirector de Calidad y Planes de Estudios.

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

Se han recibido tres cartas de Queja dirigidas al Subdirector de Calidad y Planes de Estudios desde la Delegación de Alumnos respecto a incidencias en la docencia de las asignaturas Ingeniería Gráfica I y II, y Electrotecnia, que se han abordado en el Procedimiento primero de este Informe.

Se han atendido 70 consultas recibidas a través de la web sobre diversos aspectos de la docencia y demandas de Información:

- Una mayoría han sido sobre el Máster en I.C.C.P., número de plazas disponibles, requisitos acceso, etc.
- Convalidaciones/reconocimiento de créditos (principalmente desde el Grado en Edificación)
- Problemas con P.R.A.D.O.
- Acreditación lingüística
- 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 las Guías y Programas docentes, la elección de asignaturas, el inicio del curso, los horarios y los exámenes.
- Sobre Becas

Indicadores:

7.1 Número de reclamaciones recibidas	3
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:

No se han recibido reclamaciones.

Se ha dado una atención satisfactoria a las consultas recibidas con un tiempo medio de respuesta de 5 días que se



ugr

Universidad
de Granada

Vicerrectorado para la **Garantía de la Calidad**

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	5 días
---	--------

Fecha y firma