

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN (IAT-14) (21-11-2014)

SOBRE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Curso Académico: 2013 / 2014

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Miembros de la CGICT: 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 LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

	Nivel de Logro									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Existencia, disponibilidad y accesibilidad de las hojas de sugerencias o reclamaciones										X
Transparencia y claridad del proceso seguido para la tramitación de las sugerencias o reclamaciones										X
Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones/sugerencias y las respuestas a las mismas									X	

II. INDICADORES

INDICADORES	CURSOS ACADÉMICOS		
	2013 / 2014	2012 / 2013	2011 / 2012
7.1 Número de reclamaciones recibidas	3	0	1
7.2 Número de sugerencias recibidas	0	2	0
7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas	5 días	0	5 dÃ-as

III. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

Puntos fuertes

Existe un procedimiento claro y bien establecido para canalizar las quejas/sugerencias y para atender a las consultas.

El tiempo medio de respuesta a las consultas es inferior a los 5 días, plazo que se considera adecuado para los niveles de calidad en la atención.

Puntos débiles

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DE LA TITULACIÓN RELACIONADAS CON LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ASOCIADAS A LOS PUNTOS DÉBILES IDENTIFICADOS