

INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN (IAT-14) (05-12-2013)

SOBRE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Curso Académico: 2012 / 2013

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Miembros de la CGICT: 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^a Carmen Martínez Álvarez, 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,

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	
	2012 / 2013	2011 / 2012
7.1 Número de reclamaciones recibidas	0	1
7.2 Número de sugerencias recibidas	2	0
7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas	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 quejas/sugerencias y consultas es de 5 días que es el 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