



INFORME ANUAL DE LA TITULACIÓN (IAT-14) (16-11-2012)

SOBRE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Curso Académico: 2011 / 2012

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Miembros de la CGICT: 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 Ridaó,

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	
	2011 / 2012	
7.1 Número de reclamaciones recibidas	1	
7.2 Número de sugerencias recibidas	0	
7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas	5 dÃ-as	

III. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

Puntos fuertes

Existe un procedimiento bien establecido para canalizar las quejas/sugerencias

El tiempo de respuesta a las quejas/sugerencias es muy corto (1-5 días)

Puntos débiles

No se identifica ningún punto débil en relación con este procedimiento

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

PUNTO DÉBIL

No se identifica ningún punto débil en relación con este procedimiento

Objetivos de la Acción de mejora