

INFORME DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (P7-13)

Curso Académico: 2010-2011

Titulación: Grado en Ingeniería Civil (237)

Nombre y Apellidos: Francisco Javier Alegre Bayo

I. SOBRE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. Existencia, disponibilidad y accesibilidad

Evidencias:

Las hojas de reclamaciones que existen no son específicas para el Grado de Ingeniería Civil, sino que se refieren al funcionamiento global del hasta hace poco denominado "Edificio Politécnico" (actual "Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos"): docencia, personal de administración y servicios, bar-restaurant, servicio de reprografía, biblioteca, etc. Su disponibilidad y accesibilidad es a través de la secretaría del centro, en donde hay ejemplares disponibles para todo el que los solicite; estos ejemplares se registran en el centro y se les da curso inmediatamente, para responder en diez días.

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

A través de la web de la ETSICCP no se pueden tramitar.

A través de la web del grado no se han recibido consultas/quejas/reclamaciones A LO LARGO DEL CURSO. Si se han remitido mensajes pero no habían llegado a ningún destinatario. La razón ha sido que la dirección de correo electrónico del coordinador estaba equivocada. Una vez aclarada la incidencia, la disponibilidad se ha normalizado.

Observaciones:

El número de quejas/sugerencias recibidas a lo largo del curso académico 2010/2011 en la Secretaría del centro ha sido de siete, de las cuales ninguna se refiere a aspectos relacionados con la docencia del Grado de Ingeniería Civil. De estos bajos guarismos, se puede inferir un alto grado de satisfacción en la mayor parte de los alumnos del nuevo Grado en Ingeniería Civil. Sin embargo, hay varios aspectos que han de mejorarse de cara al futuro, para que la disponibilidad de los impresos correspondientes sea aún mayor y para que el proceso de resolución de quejas/sugerencias sea más claro.

A través de la web del grado se han recibido hasta finales de octubre 12 mensajes en el apartado de "Sugerencias y quejas" y 30 mensajes en el apartado "Consultas", aunque todas ellas están referidas a dudas sobre cuestiones como:

- proceso de adjudicaciones de plazas/notas de corte
- la adaptación al grado desde las ingenierías que se están extinguiendo
- existencia de curso de adaptación para los ITOP
- convalidaciones para los estudiantes procedentes de arquitectura técnica
- reconocimiento de créditos desde otros grados o entre universidades andaluzas

II. SOBRE EL PROCESO SEGUIDO PARA LA TRAMITACIÓN

1. Transparencia y claridad

Evidencias (existencia de criterios para la renovación, revisión o cese de los convenios; estrategias establecidas para su seguimiento y revisión académica y administrativa...):

Una vez recibidas las quejas/sugerencias y registradas, se tramitan y responden por parte de la Administradora del Centro en colaboración con el Director de la Escuela y cualquier otro personal al que se considere oportuno consultar.

Observaciones:

Sería deseable que hubiese una comisión para resolver/responder a las quejas/sugerencias y que esta comisión fuese pública.

2. Tiempo medio transcurrido

Evidencias:

El tiempo medio y máximo para responder a las sugerencias/reclamaciones recibidas en la Secretaría de la Escuela es de 10 días.

Los mensajes recibidos en la web del grado NO SE HAN CONTESTADO, al haberse introducido erróneamente la dirección del correo electrónico del coordinador. Esta incidencia fue detectada en el presente curso. Hay que indicar que todos los mensajes recibidos en el apartado "Sugerencias y quejas" tienen la naturaleza de consultas.

Observaciones:

Este tiempo de respuesta a las sugerencias/reclamaciones recibidas en la Secretaría de la Escuela es más que ajustado, por lo que no hay nada que mejorar con respecto a este punto.