



### E03-P09 Informe de resultados de los indicadores propuestos

#### IN33. Porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas durante el curso en relación a las recibidas

RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2015-16
60%
RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2014-15
45,83%

#### IN34. Porcentaje de sugerencias tenidas en consideración en relación a las recibidas

RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2015-16
100%
RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2014-15
100%

#### IN35. Tiempo de resolución de quejas/reclamaciones recibidas

RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2015-16
12,5 días
RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2014-15
2,63 días

#### IN36. Tiempo de atención de sugerencias recibidas

RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2015-16
7,5 días
RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2014-15
-



**Universidad de Huelva**  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA**  
**DIRECTRIZ 3: CÓMO EL CENTRO ORIENTA SUS ENSEÑANZAS A  
LOS ESTUDIANTES**  
**P09- Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas,  
reclamaciones y felicitaciones**



**Universidad  
de Huelva**

**IN37. Felicitaciones recibidas**

<b>RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2015-16</b>
2
<b>RESULTADO CENTRO PARA EL CURSO 2014-15</b>
11



**CURSOS ANTERIORES:**

**Tiempo medio de respuesta para resolver quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

Curso 2010/2011		Curso 2011/2012	
Título	Centro	Título	Centro
-	-	-	4 días
Curso 2012/2013		Curso 2013/2014	
Título	Centro	Título	Centro
-	7 días	-	5 días

**COMENTARIOS:**

- Durante el curso 2013/14 se recibieron dos sugerencias que fueron atendidas en un tiempo medio de 5 días.

**Número de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el centro cada curso**

Curso 2010/2011	Curso 2011/2012
Centro	Centro
-	2
Curso 2012/2013	Curso 2013/2014
Centro	Centro
5	6

**COMENTARIOS:**

- El número de quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones recibidas durante el curso 2013/14 ha sido, al igual que para el curso 2012/13, bajo: únicamente se recibieron 2 sugerencias y 4 felicitaciones.



**Número de incidencias docentes en el título no contestadas en el tiempo fijado**

Curso 2010/2011		Curso 2011/2012	
Titulo	Centro	Titulo	Centro
-	-	0	0
Curso 2012/2013		Curso 2013/2014	
Titulo	Centro	Titulo	Centro
0	0	0	0

**COMENTARIOS:**

- Al igual que para cursos académicos anteriores, durante el curso 2013/14, no se ha recibido ninguna incidencia docente.

**Porcentaje de sugerencias implantadas**

Curso 2010/2011		Curso 2011/2012	
Titulo	Centro	Titulo	Centro
-	-	-	100%
Curso 2012/2013		Curso 2013/2014	
Titulo	Centro	Titulo	Centro
-	100%	-	100%

**COMENTARIOS:**

- Al igual que para cursos académicos anteriores, todas las sugerencias recibidas en el curso 2013/14 fueron atendidas.