

# **INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

**Curso académico 2012/2013**

## **INTRODUCCIÓN:**

El objeto del buzón de sugerencias es el de recoger todas aquellas sugerencias o reclamaciones que desee aportar cualquier miembro de los grupos de la comunidad educativa (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, Gestores, PAS), administraciones, empleadores y sociedad en general.

Las sugerencias o reclamaciones podrán referirse a la docencia, investigación y servicios ofrecidos por las Facultades, Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

El buzón de sugerencias es accesible a través de la página web de la Universidad y desde la página de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad. Para poder formular una sugerencia/reclamación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el formulario electrónico (nombre, apellidos, correo electrónico). Funcionará a través del correo electrónico, de forma que el usuario recibirá la respuesta a su sugerencia/reclamación en la dirección de e-mail que aparezca como remitente.

Todas las reclamaciones/sugerencias se reciben en el correo electrónico de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, que ejerce solo una función de enlace, por lo que es la UDEC la encargada de enviarlas al Departamento, Servicio, Titulación, Persona Física de la Universidad que corresponda y de asegurarse que se les da respuesta a las mismas.

Normativa de Funcionamiento del Buzón de Sugerencias:

[http://www.uchceu.es/universidad/documentos/normativa/normas\\_funcionamiento\\_buzon\\_sugerencias.pdf](http://www.uchceu.es/universidad/documentos/normativa/normas_funcionamiento_buzon_sugerencias.pdf)

## **RESULTADOS:**

Durante el curso 2012/21013 se tramitaron un total de 21 sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad.

Los servicios y departamentos a los cuales iban dirigidas estas sugerencias fueron los siguientes:

- Biblioteca:	4 solicitudes
- Clínica Odontológica:	1 solicitud
- Comunicación Corporativa:	2 solicitudes
- Gerencia:	1 solicitud
- Informática:	3 solicitudes
- Recursos Humanos:	3 solicitudes
- Relaciones Internacionales:	2 solicitudes
- Servicio de Información al Nuevo Alumno:	3 solicitudes
- Titulación Farmacia:	1 solicitud
- Titulación Medicina:	1 solicitud

### **Biblioteca:**

- Colapso al entrar en las instalaciones en determinadas fechas por tener que mostrar a la entrada el carnet de la Universidad.

Resolución: Envío del Reglamento de la Biblioteca.

- Imposibilidad de acceder a las salas de estudio por estar realizándose en ellas un evento (3).

Resolución: Se ofrecen alternativas para reunirse y realizar trabajos dentro de las instalaciones de la Biblioteca.

### **Clínica Odontológica:**

- Pregunta sobre si se ofrece servicio de Odontología para personas sin recursos.

Resolución: Se informa que la Universidad tiene firmado un convenio con "Odontología Solidaria".

### **Comunicación Corporativa:**

- Invitación a participar en campaña solidaria de recogida de tapones de plástico.

Resolución: Se toma nota de la sugerencia para su estudio y se invita a participar en las acciones solidarias que lleva en marcha la Universidad.

- Solicitud de participación en el proyecto de la ONG PSE para mejorar las condiciones de vida de los niños de Camboya que trabajan en los basureros, aportando material escolar.

Resolución: Queda pendiente la colaboración.

**Gerencia:**

- Oferta de compañía de Seguros dirigida a nuestros alumnos para continuar cursando estudios en caso de fallecimiento de algún progenitor.

Resolución: Se agradece la información y se informa que la Universidad ya dispone de esos servicios.

**Informática:**

- Mal funcionamiento de internet.

Resolución: Se explica que los fallos son debidos a la instalación de una nueva red interuniversitaria de conexión a internet, a partir de ahora funcionará mucho mejor.

- Que no se tenga necesidad de utilizar "flash player" para acceder a la intranet a través del móvil o Tablet.

Resolución: En el curso 2013/2014 se ha cambiado la aplicación informática con la que se trabaja en la intranet para que se pueda trabajar con ella mediante dispositivos móviles.

- Lentitud al entrar en la intranet de "Odontología Bilingüe" debido a que solicita idioma de la información.

Resolución: Se revisará para procurar que el acceso sea más rápido.

**Recursos Humanos:**

- Aportación de currículum vitae para poder trabajar en la Universidad (2).

Resolución: Se informa sobre la existencia y funcionamiento del "Portal del Candidato" de la Universidad.

- Problemas con la aplicación "Portal del Candidato" al intentar insertar un currículum.

Resolución: Se soluciona inmediatamente el problema informático detectado.

**Relaciones Internacionales:**

- Solicitud de información sobre el programa "Ciencias sin Fronteras".

Resolución: Se aporta la información solicitada.

- Oferta de asesoría de programas de inglés en el extranjero.

Resolución: Se agradece el ofrecimiento y se informa que la Universidad ya dispone de este servicio.

**Servicio de Orientación al Nuevo Alumno:**

- Solicitud de información sobre titulaciones que no forman parte de la Oferta Formativa de la Universidad (2).

Resolución: Se indica que esos títulos no se imparten en nuestra Universidad y se ofrece información sobre los estudios que impartimos.

- Dudas sobre el acceso a la universidad española de un alumno ruso.

Resolución: Se le indica el contacto con el Ministerio de Educación para la convalidación de estudios extranjeros y se ofrece información sobre nuestras titulaciones.

**Titulación de Farmacia:**

- En la página web del título no se ha incluido una Asociación como colaboradora en el Aula de Farmacia.

Resolución: Se piden disculpas por el error y se procede a incluir a la Asociación en la página web.

**Titulación Medicina:**

- Invitación del Colegio de Médicos de Valencia para asistir a unas Jornadas de Formación.

Resolución: Se traslada esta información a los profesores de la titulación de Medicina.

Tiempo medio de Respuesta:

DEPARTAMENTO	TIEMPO MEDIO
BIBLIOTECA	2,5 días
CLÍNICA ODONTOLÓGICA	14 días
COMUNICACIÓN CORPORATIVA	6 días
GERENCIA	9 días
INFORMÁTICA	4 días
RECURSOS HUMANOS	2,6 días
RELACIONES INTERNACIONALES	1 día
SERVICIO INFORMACIÓN AL NUEVO ALUMNO	1 día
TITULACIÓN FARMACIA	1 día
TITULACIÓN MEDICINA	1 día

Todas las sugerencias/reclamaciones han sido resueltas con gran rapidez. Los casos que se ha tardado más tiempo en responder coinciden con aquellos en los que se envió la incidencia a un correo genérico del servicio/departamento.

El tiempo de respuesta también ha variado en función de la época del año en que se ha producido la incidencia. Hay épocas del año en las que los Departamentos/Servicios están más saturados de trabajo y esto provoca que el tiempo de respuesta se alargue.

Otros Servicios o Departamentos, como Recursos Humanos, tienen fijado un día para dar respuesta a problemas o incidencias por lo que, en función del día de la semana en que se produzca la sugerencia/reclamación se puede tardar de 1 a 5 días en contestar.

Se ha comprobado que cuando los alumnos de la Universidad tienen algún problema con su titulación no utilizan el Buzón de Sugerencias para resolver sus dudas, en esos casos se ponen en contacto con su tutor, coordinador de titulación o vicedecano.

### **ACCIONES DE MEJORA:**

- Todas las sugerencias/reclamaciones recibidas se enviarán al correo electrónico personal del responsable del departamento/servicio/titulación en lugar de al correo genérico del servicio, para disminuir el tiempo de respuesta.
- Se procede a revisar el Proceso PA 13 del Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, "Proceso de Atención a Sugerencias o Reclamaciones", para, sin olvidar a las titulaciones, centrarlo más en las incidencias que puedan surgir en los Servicios/Departamentos transversales de la Universidad y aportar indicadores que sean más apropiados para la toma de decisiones, atendiendo a la realidad de las incidencias que se generan.