



**CEU**

*Universidad  
Cardenal Herrera*

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

**Curso académico 2013/2014**

## **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 2013/2014 se tramitaron un total de 19 sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad.

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

- Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas	1 solicitud
- Coordinación Títulos propios Derecho	1 solicitud
- Decanato Facultad Ciencias de la Salud	1 solicitud
- Decanato Facultad Humanidades y Ciencias de la Comunicación	1 solicitud
- Recursos Humanos	1 solicitud
- Relaciones Internacionales	1 solicitud
- Secretaría General	1 solicitud
- Secretario General	1 solicitud
- Servicio de Información al Nuevo Alumno	4 solicitudes
- Servicio de Información, Prácticas y Empleo	1 solicitud
- Titulación Educación Primaria	1 solicitud
- Titulación Publicidad	1 solicitud
- Titulación Veterinaria	1 solicitud
- Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	1 solicitud
- Vicerrectorado Alumnos	1 solicitud
- Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado – Doctorado	1 solicitud

### **Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas:**

- Solicitud de devolución del importe de la preinscripción del curso de capacitación para la enseñanza en valenciano porque no se ha impartido.

Resolución: Se informa del procedimiento para solicitar la devolución de la preinscripción.

### **Coordinación Títulos propios Derecho:**

- Se solicita información sobre el curso “Como crear una empresa con éxito” y la posibilidad de realizarlo en modalidad on-line.

Resolución: Se aporta información sobre el título y se comunica que solo se imparte en modalidad presencial.

**Decanato Facultad Ciencias de la Salud:**

- Empresa que está trabajando en un proyecto sobre control postural en personas adultas con parálisis cerebral, desea ponerse en contacto con personas expertas en el área para explicarles el proyecto y poder trabajar conjuntamente.

Resolución: Se pasa la información a la titulación de Fisioterapia para que se pongan en contacto con ellos.

**Decanato Facultad Humanidades y Ciencias de la Comunicación:**

- Las regletas de los pupitres del Edificio Campos Górriz no funcionan por lo que no se pueden utilizar medios tecnológicos que requieren corriente eléctrica.

Resolución: Se informa que se ha conseguido duplicar los puestos electrificados en la Biblioteca y ahora se están incorporando nuevos puestos y arreglando los que no funcionan en las aulas. Este proceso es complejo porque la normativa es muy estricta y varía todos los años, por lo que no se puede avanzar al ritmo que se desearía.

**Recursos Humanos:**

- Se solicita correo electrónico donde poder enviar el currículum vitae.

Resolución: Se explica cómo acceder al Portal del Candidato, a través de la sección "Empleo" de la página web, y así poder aportar el currículum.

**Relaciones Internacionales:**

- Estudiante de Venezuela desea conocer los requisitos de admisión en las titulaciones de Enfermería y Fisioterapia para una alumna extranjera.

Resolución: Se informa de los requisitos que debe cumplir un alumno extranjero para poder ser admitido en una titulación de Grado, la documentación a aportar y plazos para aportarla.

**Secretaría General:**

- Problemas con Secretaría General en el mes de septiembre. Se tarda mucho en la emisión de documentos y el alumno debe hacer largas colas para ser atendido.

Resolución: Se pide disculpas por los problemas que se hayan podido causar, se informa de las mejoras que se han implantado este año para reducir el tiempo de espera y las que está previsto implantar en el futuro para mejorar la atención al alumno.

**Secretario General:**

- Se pide añadir la opción "català" entre los idiomas en los que está disponible la información de la web.

Resolución: Se indican los pasos que está dando la Universidad para ofrecer la información de la web en diferentes idiomas.

**Servicio de Información al Nuevo Alumno:**

- Falla el formulario de petición de información para veterinaria. Se solicita información sobre precios, pruebas de acceso, nota de corte, número de alumnos por aula, etc.

Resolución: Se comunica que las plazas para la titulación de Veterinaria están cubiertas desde hace bastante tiempo por ello no está disponible la opción “solicitar plaza” de la web. Se envía la información solicitada y plazo de presentación de solicitudes para el curso que viene.

- Estudiante brasileña desea saber si nuestra Universidad realiza pruebas de aptitud en Odontología para que le convaliden sus estudios.

Resolución: Se avisa que nuestra Universidad no realiza las pruebas de aptitud que solicita.

- Solicitud de información sobre el acceso a nuestra Universidad y la oferta de becas para alumnos expatriados.

Resolución: Se informa de las becas a las que pueden acceder los estudiantes y, tras conocer su nacionalidad, se indican los trámites a realizar para el acceso a la Universidad.

- Futuro alumno que por cuestiones familiares no puede acudir a la entrevista de admisión y no encuentra dirección de correo electrónico donde poder avisar.

Resolución: Se le agradece el aviso y se le indica donde puede solicitar nueva cita de entrevista dentro de la página web, además se le comunica donde se encuentran los correos electrónicos de contacto por si los necesita en futuras ocasiones.

#### **Servicio de Información, Prácticas y Empleo:**

- Portal de empleo que facilita trabajo en Alemania a estudiantes españoles se ofrece a explicarnos su funcionamiento para que lo ofrezcamos a nuestros alumnos.

Resolución: Se solicitan los datos de contacto y se pide una cita para que nos expliquen el funcionamiento.

#### **Titulación Educación Primaria:**

- Alumno de la Universidad de la Laguna que está elaborando su TFG y necesita los planes de estudio del Grado en Educación Primaria.

Resolución: Se le envían los enlaces a la página web donde se encuentra la información que solicita.

#### **Titulación Publicidad:**

- Estudiante universitaria de Perú desea realizar un intercambio con nuestra Universidad, en la titulación de Publicidad y RRPP. Quiere que le enviemos el programa de algunas materias para estudiar la posible convalidación de sus estudios.

Resolución: Se le envían los enlaces a las guías docentes de la titulación y desde el vicedecanato se le ofrece ayuda para cualquier duda que le pueda surgir.

#### **Titulación Veterinaria:**

- Se envía información sobre el II Congreso Solidario de Medicina y Cirugía Equina que se celebrará próximamente en la Facultad de Veterinaria de la UAB.

Resolución: Desde el decanato de la Facultad se enviará correo informativo a los alumnos del título.

**Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad:**

- Una estudiante informa que ha realizado las encuestas de profesorado y le sigue apareciendo en la intranet el mensaje que está pendiente de realizarlas.

Resolución: Se avisa a la alumna que aunque ha rellenado las encuestas de profesorado le falta por rellenar la de la Satisfacción con el Programa Formativo, por ello sigue apareciéndole el mensaje.

**Vicerrectorado Alumnos:**

- Empresa de yogures helados propone firmar un acuerdo de colaboración para que nuestros alumnos se beneficien de un 10% de descuento en uno de sus productos.

Resolución: Se les indica que en estos momentos la Universidad no está interesada en firmar un acuerdo de estas características y se espera que en un futuro podamos encontrar otras vías de colaboración.

**Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado – Doctorado:**

- Solicitud de información sobre el programa de Doctorado en prevención de riesgos laborales que ha localizado a través de internet pero que no encuentra en nuestra página web.

Resolución: Se envía información sobre los programas de doctorado que oferta la Universidad.

Tiempo medio de Respuesta:

DEPARTAMENTO	TIEMPO MEDIO
COORDINACIÓN CURSO CAPACITACIÓN EN LENGUAS	1 día
COORDINACIÓN TÍTULOS PROPIOS DERECHO	1 día
DECANATO FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1 día
DECANATO FACULTAD HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	6 días
RECURSOS HUMANOS	1 día
RELACIONES INTERNACIONALES	1 día
SECRETARÍA GENERAL	1 día
SECRETARIO GENERAL	9 días
SERVICIO DE INFORMACIÓN AL NUEVO ALUMNO	3 días
SERVICIO DE INFORMACIÓN, PRÁCTICAS Y EMPLEO	1 día
TITULACIÓN EDUCACIÓN PRIMARIA	1 día
TITULACIÓN PUBLICIDAD	1 día
TITULACIÓN VETERINARIA	1 día
UNIDAD DE DESARROLLO ESTRATÉGICO Y CALIDAD	1 día
VICERRECTORADO ALUMNOS	1 día
VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO – DOCTORADO	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 cargo directivo.

En algunos casos 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.

En nuestra Universidad, cuando los alumnos tienen algún problema con su titulación no utilizan el Buzón de Sugerencias para resolver sus dudas, las resuelven a través de su tutor, coordinador de titulación o vicedecano.

**ACCIONES DE MEJORA:**

- Todas las sugerencias/reclamaciones recibidas en lugar de enviarse al cargo directivo superior se enviará a sus subordinados para intentar disminuir el tiempo de respuesta.
- En épocas de mucho trabajo se hará un seguimiento más exhaustivo de las incidencias para que no se queden relegadas entre el resto de tareas.