

INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Curso académico 2014/2015

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

RESULTADOS:

Durante el curso 2013/2014 se tramitaron un total de 24 sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad.

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

| | |
|---|---------------|
| - Biblioteca | 1 solicitud |
| - Comunicación Corporativa | 2 solicitudes |
| - Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas | 1 solicitud |
| - Coordinación Máster | 1 solicitud |
| - Decanato Facultad Ciencias de la Salud | 2 solicitudes |
| - Gerencia | 2 solicitudes |
| - Relaciones Internacionales | 3 solicitudes |
| - Secretaría General | 1 solicitud |
| - Servicio de Información, Prácticas y Empleo | 1 solicitud |
| - Titulación Arquitectura | 2 solicitudes |
| - Titulación Gastronomía | 1 solicitud |
| - Titulación Medicina | 2 solicitudes |
| - Títulos Propios | 1 solicitud |
| - Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado – Doctorado | 2 solicitudes |
| - Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | 2 solicitudes |

Biblioteca:

- La autora del libro Manual imprescindible de Revit nos indica que le echemos un vistazo al libro por si nos interesa incorporarlo a nuestra biblioteca.

Resolución: Desde Biblioteca se echa un vistazo al libro para comprobar si es de interés para la Universidad.

Comunicación Corporativa:

- El delegado de la ONG Música por la Paz, plataforma sobre la exclusión social infantil, solicita permiso para vender papeletas en nuestras instalaciones para poder financiarse.

Resolución: Se le pide más información sobre la ONG y su funcionamiento además de más datos sobre cómo organizaría la venta de papeletas para poder otorgarle permiso.

- Miembro de la UCM solicita que le ayudemos a difundir el Call for Papers de un Workshop que está organizando en el marco de una investigación en su universidad,

anunciándolo en nuestro tablón de actividades y eventos para que puedan participar nuestros alumnos.

Resolución: Le indicamos que nos aporte más información sobre la actividad para poder decidir la forma de difusión de la misma y los colectivos entre los que se va a difundir.

Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas:

- Un estudiante pregunta si nuestra Universidad convalida el certificado de Catalán C2 por el de Valenciano nivel C2.

Resolución: Se informa al estudiante que nuestra Universidad no convalida certificados de conocimiento de competencias lingüísticas y se le indican los cursos que puede cursar con nosotros.

Coordinación Máster:

- Estudiante extranjera de Psicología desea saber si puede acceder a un Máster Propio sin haber finalizado sus estudios.

Resolución: Se informa a la alumna de los requisitos de acceso a este máster.

Decanato Facultad Ciencias de la Salud:

- Invitación al Foro Nacional de Neurorehabilitación.

Resolución: Se envía la información sobre este Foro al profesorado de la Facultad por si están interesados en participar.

- Óptico y optometrista con amplia experiencia docente, investigación y publicaciones científicas se ofrece a colaborar en la realización de un nuevo título universitario.

Resolución: Se le pide más información sobre los títulos que desea elaborar con nosotros para poder tomar una decisión.

Gerencia:

- El padre de una alumna solicita le sean explicados los cargos que se le efectúan por el pago de los estudios.

Resolución: Desde Administración se ponen en contacto con él para explicarle sus dudas y aclararle todos los conceptos de cargos.

- En la cafetería del Aulario las camareras no respetan las normas higiénicas, ponen bocadillos, pasan la bayeta y cobran al mismo tiempo sin haberse lavado las manos ni utilizar guantes.

Resolución: Gerencia se pone en contacto con la responsable de la cafetería para que resuelvan este problema.

Relaciones Internacionales:

- Empresa de formación virtual de pregrados desea firmar un convenio con nuestra Universidad para cursar y obtener un título oficial entre España y Colombia.

Resolución: Relaciones Internacionales se pone en contacto con esta empresa para que le ofrezca más información sobre el convenio que desean firmar y entonces decidir si nos interesa o no ofrecer esos estudios.

- Médico italiano desea saber las condiciones de matrícula y posibles convalidaciones para estudiar con nosotros el Grado en Odontología.

Resolución: Nos ponemos en contacto con el futuro alumno para explicarle el proceso de admisión y la documentación necesaria para poder informarle sobre posibles convalidaciones.

- Empresa asentada en Shangai se ofrece a aportarnos estudiantes chinos que estudien con nosotros.

Resolución: Se pide a la empresa más información sobre su funcionamiento y condiciones ofrecidas.

Secretaría General:

- Alumna de título propio que finalizó sus estudios en noviembre de 2013 y todavía no ha recibido el certificado.

Resolución: Se le informa que en su día ya se expidió el certificado y debe haberse traspapelado, se procede a emitirle un duplicado.

Servicio de Información, Prácticas y Empleo:

- Una empresa ofrece trabajo para tres estudiantes de comunicación audiovisual.

Resolución: El SIPE se pone en contacto con ellos para que rellenen la solicitud de oferta de empleo y así puedan gestionarla a través de la Bolsa de Empleo.

Titulación Arquitectura:

- Estudiante de la Universidad de Girona que ha realizado prototipo de módulo prefabricado en madera sostenible y de alta eficiencia energética y quiere presentarlo a la titulación por si queremos utilizarlo en el Solar Decathlon Europe.

Resolución: La titulación se pone en contacto con la estudiante para informarle que este año nuestra Universidad no participa en la competición europea.

- Graduado en Arquitectura Técnica estaría interesado en continuar sus estudios en Arquitectura y querría información sobre posibles convalidaciones.

Resolución: El subdirector de la titulación se pone en contacto con él para explicarle las convalidaciones.

Titulación Gastronomía:

- Estudiante de Perú ha cursado tres años de estudios de gastronomía y desea continuar su formación con nosotros. Pide información sobre precio, convalidaciones y ayudas al estudio.

Resolución: Desde Gasma se le ofrece toda la información que ha solicitado.

Titulación Medicina:

- Estudiante de Medicina de otra Universidad pregunta si puede acceder a los cursos de CTO que ofrecemos a nuestros alumnos.

Resolución: Se informa a esta estudiante que los cursos por los que pregunta solo se proporcionan a nuestros estudiantes.

- Estudiante de Medicina solicita que las clases se concentren en jueves y viernes para que se pueda trabajar a la vez que se estudia. También solicita que en Valencia las clases se impartan en español en lugar de en inglés.

Resolución: Se le agradecen al alumno sus sugerencias y se le explican los motivos de los horarios de clase y la impartición de la docencia en inglés.

Títulos Propios:

- Estudiante de título propio que ha escrito un correo solicitando una información y todavía no ha recibido respuesta aunque todavía es lunes y escribió el fin de semana.

Resolución: Se procede a contestar sus dudas a la estudiante.

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado:

- Se solicita que en las encuestas de satisfacción con el profesorado haya un espacio donde poder realizar observaciones sobre el profesor.

Resolución: Se explica el formato de encuesta utilizado y se informa que se estudiará la posibilidad de incluir un espacio para observaciones.

- El remitente ofrece a la Universidad la posibilidad de ofertar un triple Máster en Inteligencia Empresarial que él ha diseñado.

Resolución: El VOAP se pone en contacto con el interesado para que le ofrezca mayor información sobre los estudios que ofrece.

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado – Doctorado:

- Se solicita la admisión a un programa de Doctorado y se aporta documentación justificativa por internet, pero no sale confirmación de haber realizado la solicitud correctamente y haber recibido los documentos.

Resolución: La secretaría académica comprueba si se ha realizado la solicitud correctamente e intenta solventar los problemas informáticos que han propiciado esta sugerencia.

- Abogado colombiano está interesado en realizar el Doctorado en Derecho y Ciencias Políticas y desea saber si es homologable en países latinoamericanos y el importe del mismo.

Resolución: Se le pone en contacto con la Secretaría de la CEINDO para que resuelva sus dudas y se le informa de los precios de este año.

Tiempo medio de Respuesta:

| DEPARTAMENTO | TIEMPO MEDIO |
|--|--------------|
| BIBLIOTECA | 1 día |
| COMUNICACIÓN CORPORATIVA | 3 días |
| COORDINACIÓN CURSOS CAPACITACIÓN EN LENGUAS | 3 días |
| COORDINACIÓN MÁSTER | 17 días |
| DECANATO FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD | 1 día |
| GERENCIA | 7 días |
| RELACIONES INTERNACIONALES | 2 días |
| SECRETARÍA GENERAL | 3 días |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN, PRÁCTICAS Y EMPLEO | 1 día |
| TITULACIÓN ARQUITECTURA | 5 días |
| TITULACIÓN GASTRONOMÍA | 1 día |
| TITULACIÓN MEDICINA | 2 días |
| TÍTULOS PROPIOS | 2 días |
| VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO | 25 días |
| VICERRECTORADO DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO – DOCTORADO | 1 día |

Con carácter general el tiempo de respuesta de todos los departamentos ha aumentado este año. Vamos a proceder a concienciar a los Servicios y Títulos de la importancia que tienen las incidencias que surgen a través del Buzón y vamos a realizar un seguimiento más exhaustivo para que sean resueltas con mayor rapidez.

Seguimos constatando que nuestros alumnos cuando tienen algún problema con su titulación no utilizan el Buzón de Sugerencias, las resuelven a través de su tutor, coordinador de titulación o vicedecano.