

INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Curso académico 2015/2016

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 y será respondida a través del correo electrónico que el usuario incluirá 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:

<https://www.uchceu.es/docs/normativa/normas-funcionamiento-buzon-sugerencias.pdf>

RESULTADOS:

Durante el curso 2015/2016 se tramitaron un total de 29 sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad, de las cuales 3 eran solo informativas de manera que no requirieron contestación.

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

- Decanato Facultad Humanidades y Ciencias de la Comunicación 2 solicitudes
- Decanato Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas 1 solicitud
- Titulación Nutrición Humana y Dietética 1 solicitud
- Titulación Medicina 1 solicitud
- Coordinación Máster Universitario en Formación del Profesorado 1 solicitud
- Coordinación Máster Propio 1 solicitud
- Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas 1 solicitud
- Servicio de Información al Nuevo Alumno 2 solicitudes
- Comunicación Corporativa 1 solicitud
- Secretaría General 1 solicitud
- Gerencia 1 solicitud
- Relaciones Internacionales 3 solicitudes
- Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad 2 solicitudes
- Clínica Odontológica 1 solicitud
- Comunicación Digital 4 solicitudes
- Nuevas Tecnologías 3 solicitudes
- Biblioteca 1 solicitud
- Centro de Elche 1 solicitud
- Vicerrectorado de Estudiantes 1 solicitud

Decanato Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación:

- Periodista, psicóloga y profesora de Buenos Aires se ofrece para dar varios cursos sobre comunicación científica en el mes de octubre.

Resolución: La programación de la Facultad para el mes de octubre ya está completa y no se puede incluir la actividad que ofrece.

- Persona externa a la universidad solicita permiso para la utilización de un wc para el rodaje de un documento audiovisual.

Resolución: Se le informa que para solicitar el rodaje en nuestras instalaciones se debe poner en contacto con el Secretario Académico de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación, que es quien estudia las solicitudes. Se le envían los datos de contacto.

Decanato Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas:

- Creación de un club de bolsa.

Resolución: Se informa a esta estudiante que no se realiza esta actividad pero puede acceder a otras similares que sí oferta la Facultad: Finanzas para mortales (programa del Instituto Financiero Santander); Concurso bursátil. Se le dan los datos de contacto de la persona responsable de estas actividades por si desea participar en ellas.

Titulación Nutrición Humana y Dietética:

- Futura estudiante pregunta si las clases presenciales del grado en Nutrición Humana y Dietética se pueden realizar entre semana.

Resolución: Se informa a la alumna que no se pueden cambiar los días de realización de las clases presenciales y se le da información sobre el funcionamiento del título.

Titulación Medicina:

- ¿Cómo se mide la vocación y la ilusión? No puedo entender como tantos renuncian a lo que yo más ansío y casi con seguridad no pueda intentarlo. Lleguen a mí, por favor, para decirles, yo SI quiero matricularme. No se olviden de mí.

Resolución: No se da respuesta a esta solicitud.

Coordinación Máster Universitario en Formación del Profesorado:

- Futuro alumno realizó la preinscripción y pago de la reserva de plaza para cursar el Máster en Formación del Profesorado en el Centro de Castellón. Como finalmente este título no se ha impartido solicita la devolución del importe de la reserva de plaza y se le informa que tardaremos un mes en hacérselo efectivo.

Resolución: Se pide disculpas al alumno porque por error no se le avisó de la no impartición del máster y plazo para solicitar la devolución del importe de la reserva de plaza y se le informa que esa misma semana recibirá el importe del dinero pagado.

Coordinación Máster Propio:

- Futuro estudiante desea saber los requisitos de admisión del Máster Propio en Dermatología.

Resolución: Nos ponemos en contacto con el estudiante para explicarle las características del título, requisitos de acceso y admisión.

Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas:

- Una estudiante desea saber si nuestra Universidad realiza los exámenes equivalentes al grado mitjà de la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià y su precio.

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad realiza estos exámenes, se le indican las fechas y cuándo se publicará el precio de los mismos.

Servicio de Información al Nuevo Alumno:

- Estudiante de Psicología de Argentina desea información sobre la admisión a posgrados y posibilidad de solicitar beca para cursar estos estudios.

Resolución: Se le ofrece información sobre las titulaciones impartidas en la Universidad, sobre el proceso de admisión y se le explica el acceso al sistema de becas.

- Futura estudiante que desea cursar Medicina y quiere compaginar sus estudios con el trabajo indica los horarios en que considera que se deben impartir las clases y realizar las prácticas para que ella pueda desarrollarlas con facilidad.

Comunicación Corporativa:

- El Centro de Turismo de Castellón está actualizando su base de datos y nos solicita nuestro correo para enviarnos información.

Resolución: Se le envía el correo oficial al que deben mandar toda la información.

Secretaría General:

- Estudiante de un título de experto lleva dos meses reclamando el certificado de haber finalizado sus estudios y en los teléfonos de contacto le dicen que el número no está disponible.

Resolución: Se pide disculpas al estudiante por la tardanza en el envío del certificado y se le informa que recibirá el mismo en un plazo de diez días por correo certificado.

Gerencia:

- Estudiante inscrita en el curso C1 de valenciano en el Centro de Castellón solicita poder realizar el pago mediante transferencia bancaria porque trabaja y no puede ir al banco.

Resolución: Se informa a la estudiante que no hay problema en realizar el pago mediante transferencia y se le indica la cuenta donde debe realizar el cargo.

Servicio de Relaciones Internacionales:

- Estudiante de la Universidad Espíritu Santo (UEES) en Guayaquil, que tiene convenio con nuestra Universidad, desea conocer nuestros requisitos de acceso a la Universidad y las posibles convalidaciones de las materias cursadas hasta ahora.

Resolución: El Servicio de Relaciones Internacionales le aporta toda la información que solicita.

- Estudiante de Administración de Empresas en Colombia desea realizar un intercambio de un semestre con nuestra Universidad, pregunta por los diferentes programas de movilidad a los que puede acogerse, requisitos y precios.

Resolución: Se pregunta a la estudiante por su Universidad de origen y se comprueba que no tenemos firmado acuerdo con ella para el intercambio de alumnos, por ello se le informa que no puede realizar esta modalidad de movilidad con nosotros porque nuestra Universidad no acepta estudiantes freemovers.

- Inmobiliaria se ofrece a firmar un acuerdo con la Universidad para el alquiler de inmuebles a nuestros alumnos extranjeros.

Resolución: Se revisa su página web para ver los alquileres que ofrecen y como apenas tienen oferta y además están fuera de nuestra área de influencia, no se firma el acuerdo.

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad:

- Desea encontrar un trabajo realizado por una profesora de la Universidad, para realizar un estudio.

Resolución: Se le aporta el enlace al repositorio público de la Biblioteca –CRAI para que pueda consultarlo y se le informa que también puede contactar directamente con la profesora a través del Directorio público de la Universidad.

- Futuro alumno solicita información sobre el curso de Dermatología Pediátrica.

Resolución: Se le aporta la información que solicita y se le envía el enlace web por si desea consultar más datos sobre el curso. Además se le aporta el contacto de la coordinadora del curso por si le surge alguna duda.

Clínica Odontológica:

- Parado de larga duración al que debían hacerle un presupuesto para ponerse implantes. Después de hacerse las pruebas necesarias para la realización del presupuesto se le ha presentado uno por importe muy superior al de otras clínicas particulares, además no se lo han dado por escrito.

Resolución: Se explica al paciente la información que se le ha dado personalmente y se le indica que le presentarán otras opciones más económicas para que decida cuál de todas prefiere. Además se le envía un correo electrónico de contacto por si le surgen nuevas dudas.

Comunicación Digital:

- Tras el cambio de la página web de la Universidad este usuario sugiere que los enlaces a la Intranet y Correo estén en la parte superior de la página, tal como aparecía en la versión antigua, ya que son puntos de consulta frecuente. Felicita por el nuevo diseño.

Resolución: Se está estudiando la posibilidad de incluir los enlaces mencionados en la parte superior de la página ya que se han recibido varias sugerencias a este respecto por diferentes vías.

- La nueva web desde la tablet no funciona bien, el diseño no es bueno y no se encuentran los documentos ni los diferentes apartados. Usabilidad nula.

Resolución: Se le pide a la estudiante que explique los problemas concretos que tiene cuando entra en la página web a través de la tablet para poder solucionarlos.

- A este usuario no le gusta la nueva web, el contenido es poco intuitivo, cuesta encontrar la intranet del alumno. Considera que está pensada para monitores muy grandes y no para portátiles. Pide se reconsidere su diseño.

Resolución: No se puede aportar contestación porque no ha aportado su correo electrónico.

- Se informa que usando Mozilla como navegador algunas letras de la página de inicio se ven mal, salen como si estuvieran montadas.

Resolución: Se le informa que se ha subsanado el problema y se agradece el aviso porque así se ha podido resolver.

Nuevas Tecnologías:

- Un usuario pregunta: ¿por qué no se puede entrar en la intranet de manera directa sin tener que desplazar la barra ni tener que entrar en el área de trabajo? Es obvio que se quiere entrar al área de trabajo, las otras opciones podrían aparecer dentro del siguiente menú.

Resolución: En la actualidad se están realizando cambios en la web y la intranet para mejorar su funcionalidad. Se toma nota de la incidencia para continuar con las mejoras.

- La atención telefónica (al menos en el Campus de Elche) no funciona bien, hay que llamar 20.000 veces y no hay manera porque además los dos números que aparecen en ocasiones dan señal como si no existieran.

Resolución: Se revisa la centralita del Centro de Elche y desde nuevas tecnologías se ponen en contacto con el remitente de la sugerencia para que de más detalles sobre los problemas que encuentra para poderlos resolver adecuadamente.

- En la intranet consta que el horario de atención en verano es de 09:00 a 14:00h pero cuando llamas el contestador indica que el horario es de 09:30 a 13:30h; solicita que conste el horario correcto.

Resolución: Se comprueba que la información que aparecía en la web sobre el horario de atención al público durante el mes de agosto y la información que aportaba el contestador telefónico era distinta, por lo que se toma nota para que no vuelva a suceder en cursos posteriores.

Biblioteca:

- La estudiante no entiende las normas de la Biblioteca que impiden que los alumnos se sienten en el suelo o en las escaleras hablando bajo, consideran que no molestan a nadie y cree que no deben llamarles la atención.

Resolución: Se informa a las estudiantes que disponen de salas de lectura y trabajo donde poder reunirse, hablar y estudiar sin molestar al resto de compañeros y sin necesidad de realizar esta actividad sentadas en el suelo.

Vicerrectorado de Elche:

- Mi apoyo a la Universidad en Elche tras la denuncia de los convenios con los centros sanitarios de la C.Valenciana. Hay que ayudar al estudiante a que pueda realizar su formación en el máximo de centros para que salga con mejor y más prácticas realizadas.

Resolución: No se da respuesta a este texto.

Vicerrectorado de Estudiantes:

- Estudiante solicita que haya un enlace en la página web al servicio de Pastoral puesto que somos una universidad católica.

Resolución: Se le informa de dónde puede encontrar en nuestra web diferente información sobre el Servicio de Pastoral y se le anima a realizar más aportaciones para la mejora de la misma, si lo considera conveniente.

Tiempo medio de Respuesta:

DEPARTAMENTO	TIEMPO MEDIO
Decanato Facultad Humanidades y Ciencias de la Comunicación	1 día
Decanato Facultad Derecho, Empresa y Ciencias Políticas	40 días
Titulación Nutrición Humana y Dietética	6 días
Coordinación Máster Universitario en Formación del Profesorado	1 día
Coordinación Máster Propio	1 día
Coordinación Cursos Capacitación en Lenguas	1 día
Servicio de Información al Nuevo Alumno	1 día
Comunicación Corporativa	1 día
Secretaría General	1 día
Gerencia	1 día
Relaciones Internacionales	1 día
Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	1 día
Clínica Odontológica	1 día
Comunicación Digital	2 días
Nuevas Tecnologías	8 días
Biblioteca	1 día
Vicerrectorado de Estudiantes	11 días

Con carácter general el tiempo de respuesta de todos los departamentos ha disminuido este año, pasando la mayoría de ellos a resolver las sugerencias en un solo día. Debemos seguir trabajando para que los Servicios y Departamentos que tienen un tiempo de respuesta más alto tarden menos en contestar ya que hemos

constatado que su no contestación no se debe tanto a la dificultad de resolución de la incidencia, que suele resolverse inmediatamente, si no al tiempo dedicado en enviar la respuesta. Realizaremos un seguimiento más directo en estos casos.

MEJORAS:

Aplicadas en el curso 2015/16:

- Nuestra página web ha cambiado su diseño para adecuarse a los nuevos entornos de exposición: smart-phones y tablets. En este proceso de cambio se ha mejorado la situación del Buzón de Sugerencias de la Universidad, pasando a ser más visible para todos los usuarios.

El buzón de Sugerencias (Danos tu opinión) se encuentra disponible en la parte inferior de todas las páginas que se consultan en nuestra Universidad, ya que el espacio donde está ubicado es común a todos los sitios.

Podemos constatar que este cambio de situación ha contribuido en la mejora de los canales de recepción de quejas y sugerencias de la Universidad porque de las 29 Sugerencias realizadas desde septiembre de 2015 a través del Buzón, 16 se han efectuado durante los 4 primeros meses en que se ha puesto en funcionamiento el nuevo formato de la web.

A aplicar en el curso 2016/17:

- 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.

Para darles un cauce más institucionalizado a estas incidencias y quede constancia de las mismas y su resolución se va a instalar en el hall de cada uno de los edificios de la Universidad una pantalla interactiva. Mediante esta pantalla, cuya aplicación es de desarrollo propio, se podrá revisar diferente información y gestiones de interés para los estudiantes y además dispondrá de una sección de Sugerencias donde los alumnos podrán enviar un e-mail opcionalmente anónimo con los comentarios que deseen. Estos comentarios serán recibidos en la secretaría de los centros que realizará una función de enlace y control de la información hasta su resolución.