

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

**Curso académico 2018/2019**

## **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, desde la página de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad y de cada uno de los títulos oficiales. 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 una función de enlace, por lo que es la encargada de enviarlas al Departamento, Servicio, Titulación, persona física de la Universidad que corresponda y de asegurarse que se les da respuesta.

Normativa de Funcionamiento del Buzón de Sugerencias:

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

## RESULTADOS:

Durante el curso 2018/2019 se tramitaron un total de 48 solicitudes/sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad, de las cuales 1 era una opinión y otra una invitación a un evento, de manera que no requirieron contestación.

Se recibieron una media de 4 solicitudes/sugerencias/reclamaciones por mes, siendo el mes más numeroso marzo, con un repunte de consultas sobre las titulaciones del área de Salud.

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

- Administración	1 solicitud
- Biblioteca	1 solicitud
- Coordinación Posgrado Área Salud	17 solicitudes
- Decanato Facultad Ciencias de la Salud	1 solicitud
- Dirección Comunicación Corporativa	1 solicitud
- Grado Educación Primaria	1 solicitud
- Grado en Enfermería	2 solicitudes
- Grado en Enfermería Castellón	2 solicitudes
- Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos	1 solicitud
- Máster Universitario en Diseño y Comunicación Gráfica	1 solicitud
- Máster Universitario en Educación Bilingüe	1 solicitud
- Programas de Doctorado	1 solicitud
- Relaciones Internacionales	6 solicitudes
- Secretaría Académica centro de Elche	1 solicitud
- Secretario General	1 solicitud
- Servicios Generales y Mantenimiento	1 solicitud
- Servicio de Información al Nuevo Alumno	1 solicitud
- Tecnologías de la Información	1 solicitud
- Unidad de Becas	1 solicitud
- Unidad de Títulos	1 solicitud
- Vicerrectorado de Desarrollo Estratégico y Comunicación	2 solicitudes

### **Administración**

- Queja por no reembolso de dinero. Indica que ha solicitado la devolución del importe de la preinscripción en el plazo establecido en nuestras normas y todavía no se le ha devuelto.

Resolución: Esta queja se produjo durante el período de vacaciones. Cuando nos pusimos en contacto con la estudiante para solucionar este problema, nos indicó que ya había recibido la devolución y estaba todo resuelto.

### **Biblioteca**

- Egresado de la Licenciatura de Periodismo nos informa que le gustaría hacernos llegar un ejemplar del libro que ha escrito, en el que cuenta su experiencia de superación de la leucemia.

Resolución: Se le agradece su donación, que formará parte de nuestro fondo bibliográfico.

### **Coordinación Posgrado Área Salud**

- Futuro estudiante desea saber si la página web <https://cursosdocencia.com> pertenece a nuestra Universidad.

Resolución: Se le informa que los títulos que figuran en la web que señala forman parte del nuevo proyecto de formación on line en el área de educación de nuestra Universidad.

- Estudiante de Bogotá ha recibido información sobre un título de Especialización universitaria. Le indican que lo imparte nuestra Universidad, pero no lo encuentra publicado en nuestra página web.

Resolución: Le informamos que los programas especializados en formato on line se encuentran en portales web específicos de la Universidad, a los que se puede llegar desde la web general o con accesos directos. Le aportamos los enlaces a estos portales web para que pueda consultar toda nuestra oferta de títulos, entre la que se incluye el que nombra en su solicitud.

- Estudiante de Colombia matriculada en un curso on line, indica que ha intentado acceder al mismo y la plataforma no se lo permite.

Resolución: Se resuelve su problema de acceso al curso.

- Estudiante de México ha encontrado en internet unos posgrados on line referidos a Psicología, ofertados por nuestra Universidad, y quiere saber si realmente están avalados por nosotros.

Resolución: Le aportamos el enlace web donde aparece nuestra oferta formativa en el área de Psicología en modalidad on line y le indicamos que los títulos incluidos en ese enlace están avalados por nosotros.

- Futuro estudiante desea información sobre la impartición de la especialidad de Anestesiología en Colombia por parte de nuestra Universidad. Además, desea saber dónde se encuentra nuestra sede, los años de experiencia docente que tenemos y si disponemos del aval del ministerio de educación colombiano.

Resolución: Le informamos que nuestra Universidad no ofrece la especialidad de Anestesiología pero sí ofrece másteres propios y títulos de Experto relacionados con esta especialidad, que pueden servirle para su formación y presentación en determinadas oposiciones. Se le aporta enlace de los títulos propios que ofrecemos para que pueda consultarlos.

- Estudiante de un título de Experto informa que tras haber finalizado los estudios ya no tiene acceso a los pdf del curso, solo a las calificaciones. Considera que debería tener acceso al temario para poder consultarlo en un futuro.

Resolución: Se le informa que durante el desarrollo del curso los estudiantes tienen acceso a los pdf del mismo y los pueden descargar sin problemas. En breve se pondrán en contacto con ella para facilitarle los documentos que solicita.

- Futuro estudiante nos aporta el nombre de una persona y nos pregunta si trabaja para nuestra Universidad en Colombia.

Resolución: Se le indica que esta persona forma parte del equipo de desarrollo de una empresa aliada con nuestra Universidad, que informa sobre nuestra oferta de títulos de formación on line.

- Futuro estudiante pregunta si la página web <https://cursosmedicina.com> realmente oferta másteres en nutrición avalados por nuestra Universidad, ya que no encuentra esos títulos publicados en nuestra página web.

Resolución: Se le informa que efectivamente la página web que indica es una plataforma especializada de nuestra Universidad para ofrecer la formación on line especializada del área de medicina. En ella ofrecemos másteres propios especializados, diseñados especialmente para profesionales en ejercicio.

- Estudiante nos pregunta si es válida la matrícula realizada a través de FEDEUM en el Máster Propio en Dermatología Pediátrica.

Resolución: Le informamos que este máster forma parte de nuestra oferta formativa e incluimos el enlace a los cursos de medicina on line en los que esta empresa colabora con nosotros en su difusión.

- Estudiante nos indica que acaba de cursar un máster propio y quiere saber qué universidad mexicana lo avala y si es necesario apostillarlo para que tenga validez.

Resolución: Le informamos que el título cursado está avalado por nuestra Universidad y para que surta determinados efectos en México, deberá solicitar la apostilla de la Haya.

- Futura estudiante desea saber si un máster propio en Odontología está avalado por nuestra Universidad, ya que no encuentra información sobre él en nuestra página web y se le redirige a la web <https://cursosodontologia.com>

Resolución: Le informamos que el máster que indica forma parte de nuestra oferta académica on line y que la página web que nombra es donde tenemos alojada toda nuestra oferta de títulos propios on line del área de odontología.

- Futura estudiante solicita información sobre los másteres propios en Urooncología y en Actualización en Cirugía Urológica.

Resolución: Se le aporta toda la información solicitada.

- Estudiante que ha cursado un título de Experto indica que al recibir el título ha visto que en él constaba que no era oficial. Explica que si este título no es oficial no le sirve para nada y que se le informó que sí era oficial.

Resolución: Le solicitamos que nos informe en qué documentación consta que el título es oficial y/o que persona le informó de esta circunstancia, para poder subsanar el error. Además, le ofrecemos la anulación del título y la devolución del importe que pagó.

- Futuro estudiante ha recibido información sobre un máster on line a través de Fundeum, pero no encuentra el título en nuestro catálogo de estudios y no sabe si tenemos relación con esta empresa.

Resolución: Se le informa que Fundeum es una empresa asociada a nuestra Universidad en el área de gestión de programas on line. Como nuestra oferta de programas on line de Ciencias de la Salud ha tenido un gran desarrollo, se ha agrupado en webs específicas y no en la general de la Universidad. Se le aportan los enlaces a estas páginas para que realice las comprobaciones oportunas.

- Estudiante informa que cursó un título de experto en inglés para medicina y no le gustó porque no cumplía las expectativas que le hicieron cuando le informaron sobre él. Quiso darse de baja pero no le han dejado y han insistido en que debe pagarlo. Nos dice que la gente no debería contratar nada con nosotros porque nuestra Universidad no da garantías y sólo nos interesa cobrar.

Resolución: Lamentamos que el título cursado no sea de su agrado y le informamos que es la primera queja que recibimos sobre el mismo.

Respecto a la devolución del importe del curso, al darse de alta en la plataforma de acceso al curso, se compromete a cursarlo y pagar su importe. De todas maneras, debe ponerse en contacto con la oficina de gestión de esta titulación en su país para consultar las condiciones de devolución del importe.

- Futura estudiante nos indica que desde Fundeum le han ofrecido cursar un máster on line y quiere saber si está avalado por nuestra Universidad.

Resolución: Le informamos que el título está avalado por nuestra Universidad y que Fundeum es una entidad colaboradora nuestra en el área de gestión de programas on line.

- Estudiante de Argentina está cursando un título de Experto y ha tenido un problema con el campus virtual, no le reconoce su clave de acceso. Ha solicitado su envío por correo electrónico y no se le ha enviado y necesita acceder para poder finalizarlo.

Resolución: Se revisa su problema de acceso y se le envía una nueva clave para acceder al campus virtual.

### **Decanato Facultad Ciencias de la Salud**

- La editorial Saralejandria se pone en contacto con nosotros para que el Doctor Traver, Psiquiatra, pueda dar a nuestros estudiantes una charla.

Resolución: El Doctor Traver tiene previsto asistir a nuestro centro de Castellón para impartir un seminario a nuestros estudiantes de Medicina, se aprovechará esa fecha para que pueda realizar una charla y presentar su libro.

### **Dirección Comunicación Corporativa**

- La Universidad Técnica Particular de Loja está desarrollando un curso para su titulación de Comunicación, nos pide permiso para utilizar como recurso un texto publicado en nuestra página web.

Resolución: Se le comunica que el recurso al que hace referencia es una ponencia que realizó la Doctora Perlado en nuestra Universidad, por lo que deberán ponerse en contacto con ella para que les autorice a utilizarlo.

### **Grado en Educación Primaria**

- Egresada del Curso de Adaptación del Grado en Educación Primaria está interesada en cursar la mención de Audición y Lenguaje. Considera que si la impartiésemos en modalidad semi presencial y on line habría mucha gente interesada en cursarla.

Resolución: Le informamos que nuestra Universidad no ofrece las titulaciones de Educación en modalidad semi presencial ni on line. Sí impartimos la mención de Audición y Lenguaje en modalidad presencial en el centro de Elche, por si está interesada en cursarla allí.

### **Grado en Enfermería**

- Psicóloga sanitaria expresa su preocupación con la prevención del suicidio y las conductas auto lesivas. Considera que se debería trabajar esta cuestión desde las instituciones educativas, incorporando una materia relacionada con ellas en los planes de estudio. Si lo consideramos, nos puede enviar por correo electrónico un guion docente de la materia que ella ha elaborado.

Resolución: Le informamos que en nuestra Universidad no impartimos el grado en Psicología y que nuestro grado en Enfermería ya incluye la materia Psicología en su plan de estudios.

- Estudiante del doble grado Enfermería + Fisioterapia considera que no es justo que se deban realizar las prácticas durante el verano, de lunes a sábado, hasta el 31 de julio, cuando otros años se han realizado en el mismo periodo que el resto de estudiantes.

Resolución: Se le indica que ya les avisaron de esta circunstancia en junio del año pasado, se trata de una medida excepcional y desde la titulación están trabajando para solventar esta situación de cara al próximo curso.

### **Grado en Enfermería Castellón**

- Estudiante de Enfermería se queja de la mala organización de los seminarios de la titulación. Indica que se les ha avisado con menos de 24 horas la realización de un seminario obligatorio, lo que dificulta su asistencia. Solicita que se programe con suficiente tiempo de antelación la realización de prácticas y seminarios para poder organizarse.

Resolución: Se le informa que tanto los seminarios obligatorios como las prácticas han sido comunicadas a los estudiantes con un mes de antelación. En el caso del seminario que nombra, su participación es voluntaria y a quienes han querido asistir al mismo, se les ha ofrecido hasta tres fechas diferentes para realizarlo.

- Familiar de un paciente que de un geriátrico informa que una estudiante de prácticas del Grado en Enfermería de Castellón ha estado haciendo funciones de enfermera, como si fuera titular, porque el centro no ha contratado a una enfermera sustituta cuando esta estaba de baja.

Resolución: Se le informa que se han realizado las averiguaciones oportunas y se ha comprobado que esta estudiante ha ejercido en todo momento las funciones de estudiante de prácticas, sin adoptar en ningún momento el rol de enfermera titular.

Se le agradece el aviso y se le insta a que nos informe de cualquier irregularidad que pueda observar como familiar de paciente, ya que nos ayuda a mejorar y detectar posibles problemas.

### **Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos**

- Profesor de la Universidad de Firat desea realizar una estancia Erasmus en nuestra Universidad, en el área de Diseño, por lo que solicita los datos de contacto de varios profesores para enviarles carta de presentación y su currículum.

Resolución: El coordinador Erasmus del Grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo de Productos se pone en contacto con el profesor para tramitar toda la documentación necesaria para realizar su estancia.

### **Máster Universitario en Diseño y Comunicación Gráfica**

- Estudiante de Publicidad y RRPP solicita información sobre un máster en Diseño Gráfico. Desea saber si es oficial, horario de clases, nº de estudiantes por clase, requisitos de acceso, programa y duración.

Resolución: La coordinación del máster se pone en contacto con la estudiante y le aporta toda la información requerida, de manera que solicita la admisión en el mismo.

### **Máster Universitario en Educación Bilingüe**

- Futuro estudiante desea recibir información sobre el Máster en Educación Bilingüe y saber si podría realizar una visita a las instalaciones de la Universidad.

Resolución: El coordinador del Máster se pone en contacto con él para organizar una cita, ofrecerle toda la información que desea conocer y realizarle una visita por las instalaciones.

### **Programas de Doctorado:**

- Futuro estudiante solicita información sobre los programas de doctorado en Ciencias de la Salud, incluido el precio de los mismos.

Resolución: Se le envían diferentes enlaces a la página web de la CEU Escuela Internacional de Doctorado, donde consta la información que ha solicitado: contenidos de los programas, criterios de admisión, plazos, precios, etc.

### **Relaciones Internacionales:**

- Estudiante guatemalteca que ha cursado dos semestres en otra Universidad solicita información para poder acceder a nuestros estudios.

Resolución: Se le envía un enlace a nuestra oferta formativa y se le pide que nos indique la titulación a la que quiere acceder, para poder darle información más detallada sobre la misma y su acceso.

- Futura estudiante del grado en Medicina en inglés desea saber los requisitos de acceso a esta titulación.

Resolución: Se le explican los diferentes pasos y requisitos de acceso para solicitar la admisión en la titulación de Medicina y se le aportan diferentes enlaces donde puede acceder a una mayor información sobre la misma.

- La Ain Shams University está buscando una Escuela de Enfermería con experiencia en esta área para desarrollar el contenido de la titulación en Egipto. Para ello nos ofrecen varias opciones: que su profesorado se forme con nosotros, que nosotros enviemos allí a nuestros profesores para formarles, que todo el material que se ofrezca a los estudiantes esté aprobado por nosotros, etc.

Resolución: En el caso de la formación de su profesorado, les informamos que nuestra Universidad solo ofrece Enfermería en inglés el primer curso, a partir de segundo todas las materias se imparten en español, por eso todos los estudiantes deben cumplir unos requisitos lingüísticos en inglés y español para poder matricularse. Si su profesorado cumple este requisito, podrá solicitar la admisión en nuestra Universidad y entrar en nuestro proceso de selección de estudiantes. Se les envían enlaces web a nuestro proceso de admisión para que puedan consultarlo.

Las otras opciones planteadas por ellos no se contemplan.

- Estudiante extranjero desearía obtener más información sobre nuestras titulaciones.

Resolución: Le enviamos un enlace con el listado de nuestras titulaciones, con el objeto de que nos indique cuál o cuáles le interesan e informarle detalladamente sobre las mismas.

- Graduada en Veterinaria en el Institute Algeria (bac+5) desea continuar sus estudios con nosotros.

Resolución: Se le pregunta si está interesada en iniciar estudios con nosotros este año o el año que viene. Para iniciar estudios en nuestro país necesita el visado y, aunque todavía quedan algunas plazas por adjudicar, puede que no le de tiempo a realizar todos los trámites.

- Escribe en nombre de una empresa holandesa que facilita a los Odontólogos de otros países todas las gestiones administrativas para que puedan trabajar en su país. Solicita una entrevista telefónica para poder ampliar la información sobre su funcionamiento y nos aporta un enlace a su página web para que podamos conocer mejor su trabajo.

Resolución: El Vicerrectorado de Internacionalización se pone en contacto con esta empresa para que le explique con detenimiento su propuesta.

### **Secretaria Académica Centro de Elche**

- Nuevo estudiante del Grado en Enfermería de Elche realizó la reserva de plaza en el mes de julio, pero por motivos laborales no pudo matricularse. Desde ese mes está esperando a que le devolvamos el importe que ha pagado.

Resolución: Se le informa que se procede a realizarle la devolución del importe pagado.

### **Secretario General**

- Estudiante nos pregunta si es posible que en un examen de convocatoria extraordinaria de una materia no estén presentes ninguna de las dos profesoras de la asignatura, impidiendo la resolución de dudas.

Resolución: Nos ponemos en contacto con la estudiante varias veces para que nos indique la asignatura en la que se ha producido esta circunstancia, para poder realizar averiguaciones, pero no nos contesta.

### **Servicios Generales y Mantenimiento**

- Un estudiante nos indica que llevan dos semanas dando clase con unas condiciones nada agradables, en el exterior hay una temperatura de 25º y dentro de las aulas está puesta la calefacción. Han pedido que se quite la calefacción y se ponga el aire acondicionado, pero les informan que este proceso puede durar tres días. Solicita que ya que no se puede poner el aire acondicionado sí se quite la calefacción para no pasar tanto calor.

Resolución: Se pide al estudiante que nos informe del edificio donde se ha producido este problema pero no nos contesta.

### **Servicio de Información al Nuevo Alumno**

- Padre de una futura estudiante de Medicina, indica que la falta de información sobre la evolución de la lista de espera y la incertidumbre sobre si avanzará les va a hacer plantearse el esperar y optar a otras universidades. Le gustaría recibir información sobre la evolución de la lista de espera para apurar el máximo tiempo posible.

Resolución: Se le informa que puede ver el movimiento de la lista de espera a través de la intranet del futuro estudiante. Los primeros movimientos en la lista se suelen realizar pasados 8 días de la admisión.

### **Tecnologías de la Información**

- Persona particular nos informa que está recibiendo correo basura desde una dirección de correo de la Universidad.

Resolución: Desde IT informan que alguien ha cogido las credenciales de una estudiante y ha comenzado a enviar SPAM en su nombre. Nos ponemos en contacto con esta estudiante para indicarle cómo recuperar el control de su cuenta e informamos a la remitente de la incidencia que ya estamos solucionando la misma.

- Persona particular nos indica que un correo electrónico de nuestra Universidad está realizando envíos masivos indicando que ha ganado un millón de euros. Nos pide que hagamos seguimiento de estos envíos y evitemos que sigan realizándose.

Resolución: Le agradecemos el aviso y le informamos que hemos cambiado las credenciales de acceso al correo del estudiante afectado, de manera que no volverán a utilizar su dirección para el envío de correos masivos.

### **Unidad de Becas**

- Futuro estudiante nos pregunta los requisitos para poder solicitar una beca.

Resolución: Se le aporta el enlace web donde está la información sobre todas las becas que se pueden solicitar en nuestra Universidad y las convocatorias que hay abiertas en estos momentos.

### **Unidad de títulos**

- Egresada de la titulación de Veterinaria ha perdido su título oficial y lo necesita con urgencia para acreditar sus estudios. Solicita que le indiquemos los pasos a seguir para obtener un duplicado y si estas gestiones se pueden realizar desde Uruguay.

Resolución: Se le indican los trámites que debe realizar para obtener un duplicado del título y, en caso de que mientras tanto necesite un certificado de notas, se le aporta el enlace donde realizar su solicitud.

### **Vicerrectorado de Desarrollo Estratégico y Comunicación**

- Estudiante de Veterinaria nos propone que cada Facultad tenga un logo, para destacar el prestigio que representa la Universidad. Estos logos se podrían representar en ropa y otros objetos que se venderían a través de una tienda on-line.

Dispone de una propuesta de logo para la Facultad de Veterinaria que pone a nuestra disposición si queremos verlo.

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad lleva varios meses trabajando en el diseño de diferentes productos con el logo CEU y mensajes sobre facultades. En breve se espera lanzar una tienda on-line y varios puestos de exposición directa de estos productos.

- Persona particular quiere encontrar un foro donde exponer sus opiniones, publicar artículos, con el objeto de recopilar información y hacerla llegar como solución de algunos temas de actualidad internacional.

Resolución: Le informamos que la Universidad no dispone de un foro de esas características, donde pueda participar gente externa a la Universidad.