

INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Curso académico 2016/2017

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 2016/2017 se tramitaron un total de 31 sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad, de las cuales 1 era solo informativa de manera que no requirió contestación.

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

- Relaciones Internacionales	6 solicitudes
- Comunicación Digital	2 solicitudes
- Dirección de Personas	1 solicitud
- Secretario General	2 solicitudes
- Titulación Veterinaria	2 solicitudes
- Titulación Arquitectura	1 solicitud
- Titulación Educación	1 solicitud
- Titulación Medicina	1 solicitud
- Coordinación MU Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser	1 solicitud
- Coordinación MU Asesoría Fiscal de Empresa	1 solicitud
- Coordinación Posgrado Área Salud	1 solicitud
- Unidad de Posgrado	3 solicitudes
- Carreras Profesionales	3 solicitudes
- Gerencia	1 solicitud
- Dirección Palacio Colomina	1 solicitud
- Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	3 solicitudes

Relaciones Internacionales:

- Estudiante de Marruecos solicita información para acceder a nuestra Universidad

Resolución: Se le indica que el proceso de admisión para el primer semestre está cerrado y que podrá optar a la admisión durante el segundo semestre del curso o para el curso siguiente. Se le aporta información sobre nuestra Universidad, su funcionamiento, titulaciones ofertadas y requisitos de admisión.

- Estudiante de 1º de Marketing de la Universidad de South Wales desea saber si puede realizar con nosotros algún programa de intercambio internacional.

Resolución: Se le informa de los requisitos de idiomas para poder participar en un intercambio y se le indica que su Universidad debe ponerse en contacto con nosotros para firmar un acuerdo de colaboración.

- Graduada en Derecho por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo de Ecuador, quiere saber los requisitos para convalidar las materias cursadas en Ecuador con el objeto de obtener el Grado en España.

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad no puede realizar este tipo de convalidaciones y debe dirigirse al Ministerio de Educación.

- Estudiante de Bachiller de Albania desea información para saber si puede cursar Odontología, Farmacia o Fisioterapia en inglés en nuestra Universidad, los requisitos de acceso y precios.

Resolución: Se le envía información sobre las titulaciones solicitadas y nuestro proceso de admisión, además se le proporciona una dirección de correo y teléfono de contacto por si le surge alguna duda.

- Estudiante de Arquitectura en Milán solicita información para participar en el programa Erasmus con nosotros.

Resolución: Se le aporta información sobre nuestra titulación de Arquitectura y se le indica que debe ponerse en contacto con la Oficina de Relaciones Internacionales de su Universidad para realizar todos los trámites para participar en el programa Erasmus.

- Estudiante libanesa solicita información sobre el Grado de Derecho.

Resolución: Como el Grado en Derecho se imparte en español, se le informa de las herramientas que ofrece la Universidad para conseguir un buen nivel de español y seguir las clases con normalidad. También se le comunica la documentación necesaria para participar en el proceso de admisión.

Comunicación Digital:

- Persona particular quería poner cartel anunciador de clases particulares en el centro de Elche y el bedel le ha comentado que debía colgarlo en nuestra página web. Solicita información sobre el lugar específico de nuestra página web donde realizar esta acción.

Resolución: Se le informa que en nuestra página web no hay espacio donde colgar este tipo de anuncios.

- Profesor de la Universidad informa que varias personas le han comentado que les resultó difícil encontrar la dirección de nuestra Universidad. Propone incluirla en la página de inicio de la Universidad.

Resolución: Se le informa que en la sección Contacto, en el pie de página de la web, se encuentran las direcciones y enlaces a todos los edificios CEU de Valencia.

Dirección de Personas:

- Persona externa está interesada en enviarnos su Currículum vitae y quiere saber con quién debe ponerse en contacto.

Resolución: Se le informa que para presentar su currículum debe acceder al Portal de Empleo CEU, situado en nuestra página web, donde podrá introducir y actualizar su candidatura, revisar las plazas ofertadas e inscribirse en los procesos de selección en los que cumple con el perfil.

Secretario General:

- Se realiza una queja porque los alumnos de último curso de veterinaria organizan una capea para ganar dinero y pide que la Universidad intervenga para se anule el evento.

- Se solicita la expulsión de los estudiantes de la Universidad que han organizado una capea para obtener dinero para su viaje de final de curso y que la Universidad rechace la realización de este evento.

Resolución: Se informa que la Universidad no puede suspender el evento porque está organizado por particulares, aunque se ha instado a estos estudiantes a que no lo realicen.

Titulación Veterinaria:

- Estudiante de Veterinaria de Grecia solicita los datos de contacto de la Facultad de Veterinaria para pedir información sobre sus estudios.

Resolución: Se envía a la estudiante los datos de contacto de la responsable de los grupos bilingües de Veterinaria.

- Estudiante de 4º curso de Veterinaria en la University of Applied Life Sciences and Veterinary Medicine, de Iasi, Roumania, solicita colaborar este verano con nuestra clínica veterinaria a través del programa Erasmus +.

Resolución: La coordinadora Erasmus de la Facultad le informa que las fechas que solicita para participar con nosotros en el programa Erasmus no están disponibles, pero podría venir a partir del mes de noviembre.

Titulación Arquitectura:

- Antiguo alumno de Arquitectura tiene pendiente el proyecto final de carrera para finalizar sus estudios. Desea ponerse en contacto con el subdirector del título para ver la posibilidad de matricularse.

Resolución: El subdirector de Arquitectura se pone en contacto con él para que le de más información sobre su situación y, si es posible, proceder a su matriculación.

Titulación Educación:

- Persona interesada en saber si ofertamos cursos de adaptación a los grados en Educación Infantil y Primaria, cuáles son los requisitos de acceso y conocer la cuantía de los mismos.

Resolución: Se le informa que este curso no está activo el Curso de Adaptación a Grado de estas titulaciones pero se le puede realizar una convalidación del expediente, materia por materia, y matricularse de las que queden pendientes. Se le ofrece el contacto del Vicedecano de estas titulaciones por si está interesada en esta opción.

Titulación Medicina:

- Estudiante de Medicina descontenta con la organización de la Universidad y las prácticas. Cuestiona la calidad de las prácticas ofrecidas hasta ese momento y su gestión. También se queja de falta de información sobre el ECOE.

Resolución: Se agradecen sus valoraciones porque sirven para mejorar y se le explica el nuevo escenario de prácticas que hay tras las decisiones de Consellería, cómo le afectan y las posibilidades que tiene todavía de solicitar nuevas prácticas para el 2º semestre.

Coordinación MU Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser:

- Solicita información sobre el Máster en Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser, precio, inscripción, documentación a aportar al ser estudiante de Ecuador y saber si la titulación sirve para acreditar la especialidad de Medicina Estética en los colegios médicos.

Resolución: Se pone en contacto con ella una persona de la Secretaría técnica del Máster para resolverle todas las dudas.

Coordinación MU Asesoría Fiscal de Empresa:

- Persona interesada en el Máster en Asesoría Fiscal de Empresa desea conocer su coste.

Resolución: Se informa a la futura estudiante que a partir del próximo curso este título dejará de ser oficial y se impartirá solo como título propio. Puede ponerse en contacto con Fundesem para que le ofrezcan más información sobre su futuro precio.

Coordinación Posgrado Área Salud:

- Persona interesada en realizar la maestría de Ginecología, además desea saber si se realiza algún intercambio con la universidad de manera directa, debido a que la titulación se imparte en modalidad on-line, o posibilidad de ir y participar o aplicar a otras actividades académicas.

Resolución: Se pone en contacto con la futura estudiante una persona de Marketing del Área de posgrados en Salud para ofrecerle toda la información que solicita.

Unidad de Posgrado:

- Estudiante de un Máster en Urgencias desea saber cuándo recibirá su título, llama y nadie le contesta y escribe correos preguntándolo y tampoco recibe respuesta.

Resolución: Se le llama por teléfono. Comenta que ha cambiado de domicilio y no sabe si se le ha enviado notificación sobre la emisión de su título. Se le informa que todavía no está disponible pero que lo estará en breve y se le comunicará en su nuevo domicilio.

- Solicita información sobre el posgrado en Dermatología Clínica.

Resolución: Se le envía un enlace a la información solicitada y una persona de contacto por si desea más información.

- Solicita información sobre el curso de Experto universitario en uveítis y retina. Lo ha visto anunciado en otras web en las que se indica que lo impartimos nosotros, pero como no está publicado en nuestra página web quiere saber si esa información es cierta.

Resolución: Se le informa que el título pertenece a la Universidad aunque por problemas técnicos todavía no está publicado en nuestra página web. Se le aporta información sobre el mismo y un teléfono de contacto por si desea más información.

Carreras Profesionales:

- Profesor de un colegio público de Castellón quiere saber si impartimos alguna especialidad relacionada con el trabajo en bibliotecas, para que algún estudiante realice prácticas con ellos.

Resolución: Se le informa que no disponemos de los estudios de Biblioteconomía pero tenemos otros perfiles de alumnos que le pueden interesar para las prácticas. Si está interesado en dichos perfiles se le pide el contacto para comentar esta posibilidad.

- El portal de ocio, cultura y gastronomía "viuvalencia" pide información sobre los requisitos para tener becarios de periodismo trabajando para ellos.

Resolución: Desde Carreras Profesionales se le ofrece toda la información necesaria para que su empresa pueda participar en el programa de prácticas y se le ofrece una persona de contacto para solucionarle todas sus dudas.

- Directora de operaciones del grupo WangArea busca estudiantes de Periodismo, Comunicación y Marketing para realizar prácticas. Explica su empresa, datos sobre su audiencia y tipo de trabajo a realizar.

Resolución: Se le aporta información sobre la regulación del programa de prácticas, modelo de convenio a firmar y ficha de solicitud de oferta de prácticas para poder publicitar su solicitud de estudiantes de prácticas en las titulaciones que requiere.

Gerencia:

- Madre de una futura alumna indica que en junio abonó 650€ para la preinscripción de su hija en el centro de Elche, pero no superó la selectividad y lleva meses esperando la devolución del importe.

Resolución: Se le informa de la fecha en la que se realizó la devolución del importe.

Dirección Palacio Colomina:

- Persona que trabaja en una Editorial nos recrimina que no le hayamos enviado al menos un mensaje de cortesía a su solicitud de un lugar donde realizar la presentación de un libro.

Resolución: La responsable del Palacio de Colomina se pone en contacto con el remitente, solucionando el malentendido producido y se procede a buscar fechas para realizar la presentación del libro.

Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad:

- Persona que desea consultar si el máster en Innovación Tecnológica y Textiles Técnicos se sigue impartiendo. De ser así quiere solicitar mayor información sobre el título.

Resolución: Se le informa que este título ya no se imparte en la Universidad y se le envía enlace a otros títulos de máster que sí impartimos, de la rama de conocimiento de Diseño, por si está interesada en realizarlos.

- Desea enviar información sobre un Congreso educativo que organiza la Delegación de Enseñanza del Arzobispado de Valencia y en nuestra página web no encuentra ningún correo de contacto.

Resolución: Se le informa que puede acceder a todos los correos de la Universidad a través de nuestro Directorio, situado en la parte inferior de la página web.

- Desea saber si ofrecemos algún curso de verano relacionado con las "perspectivas de género y políticas de igualdad".

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad no ofrece cursos de verano y se le envía enlace a nuestra oferta de títulos propios.

Tiempo medio de Respuesta:

DEPARTAMENTO	TIEMPO MEDIO
Relaciones Internacionales	2 días
Comunicación Digital	6 días
Dirección de Personas	16 días
Secretario General	1 día
Titulación Veterinaria	1 día
Titulación Arquitectura	1 día
Titulación Educación	1 día
Titulación Medicina	10 días
Coordinación MU Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser	1 día
Coordinación MU Asesoría Fiscal de Empresa	1 día
Coordinación Posgrado Área Salud	1 día
Unidad de Posgrado	1 día
Carreras Profesionales	1 día
Gerencia	21 días
Dirección Palacio Colomina	1 día
Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	1 día

Con carácter general el tiempo de resolución de las sugerencias de la mayoría de departamentos es de 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 aquellos servicios cuyo tiempo de respuesta sea superior a cinco días.

MEJORAS:

Aplicadas en el curso 2016/17:

Se acaba de instalar en el hall de cada uno de los edificios de la Universidad una pantalla interactiva, cuya aplicación es de desarrollo propio, en la que se puede revisar diferente información y gestiones de interés para los estudiantes, y además dispone de una sección de Sugerencias donde los estudiantes pueden enviar un e-mail, opcionalmente anónimo, con los comentarios que deseen. Estos comentarios serán recibidos en la secretaría de los centros, que realizarán una función de enlace y control de la información hasta su resolución.

A aplicar en el curso 2017/18:

Se va a proceder a situar en lugar preferente de la página web de cada uno de los títulos un enlace al Buzón de Sugerencias. Con esta acción pretendemos que nuestros estudiantes utilicen este recurso para resolver las incidencias que tienen, en lugar de los cauces informales que utilizan en estos momentos.