

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

**Curso académico 2017/2018**

## **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 2017/2018 se tramitaron un total de 62 solicitudes/sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad, de las cuales 2 eran solo informativas y otras 2 fueron felicitaciones, de manera que no requirieron contestación.

Se recibieron una media de 5,5 solicitudes/sugerencias/reclamaciones por mes, siendo el mes más numeroso junio, con un repunte de consultas sobre el proceso de admisión y matrícula.

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

- Relaciones Internacionales	16 solicitudes
- Servicio de Información al Nuevo Alumno	9 solicitudes
- Coordinación Posgrado Área Salud	6 solicitud
- Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	3 solicitudes
- Decanato Facultad Ciencias de la Salud	2 solicitudes
- Grado en Nutrición Humana y Dietética	2 solicitudes
- Secretario General	2 solicitudes
- Unidad de Posgrado	2 solicitudes
- Biblioteca	1 solicitud
- Cátedra Solidaridad	1 solicitud
- Comunicación Digital	1 solicitud
- Cursos de Capacitación	1 solicitud
- Decanato Facultad Veterinaria	1 solicitud
- Dirección de Personas	1 solicitud
- Director de Ciclos formativos	1 solicitud
- Director Departamento Humanidades	1 solicitud
- Grado en Enfermería	1 solicitud
- Grado en Gastronomía	1 solicitud
- Grado en Veterinaria	1 solicitud
- Hospital Clínico Veterinario	1 solicitud
- Informática	1 solicitud
- Rectora	1 solicitud
- Servicio de Idiomas	1 solicitud
- Servicio de Patrimonio	1 solicitud

### **Relaciones Internacionales:**

- Estudiante australiana solicita información sobre el Grado en Medicina en inglés y sus requisitos de acceso.

Resolución: Se le envía por correo electrónico la información que solicita y se le aporta una dirección de contacto para resolver cualquier duda que le surja.

- Estudiante de Israel desea recibir información sobre el acceso al Grado de Odontología en inglés.

Resolución: Se envía por correo electrónico toda la información sobre el Grado y se le aporta un teléfono de contacto por si tiene alguna duda o desea información adicional.

- Estudiante italiana solicita información sobre el Grado en Enfermería y la posibilidad de conseguir la especialidad de Obstetricia.

Resolución: Se le envía información sobre nuestro Grado en Enfermería, nuestro proceso de admisión y plazos. Además, se le aportan datos de contacto por si surge alguna duda.

- Estudiante de la Universidad de Bolonia necesita saber el nivel mínimo de español para realizar un intercambio Erasmus con nosotros.

Resolución: Se le informa que el nivel de acceso para la realización de este intercambio es el B1.

- Representante de Pro Spain Consulting Company se ofrece para dar servicio de consulta legal a nuestros estudiantes extranjeros del Grado en Medicina: obtención de visado, adquisición de vivienda, documentación requerida para trabajar, etc.

Resolución: Se le informa que en estos momentos no estamos interesados en colaborar con la titulación de Medicina, pero si lo desea podemos colaborar con otras titulaciones.

- Futura estudiante que por error, en el programa de Admisión, ha indicado que deseaba inscribirse en Odontología en inglés, cuando en realidad quiere cursar el título en español, por lo que solicita que se lo cambiemos.

Resolución: Se le envía un correo indicándole que se ha resuelto la incidencia y recordándole la fecha que tiene asignada para realizar la entrevista.

- Estudiante italiano del Grado en Farmacia al que solo le quedan 10 exámenes para finalizar la carrera, desea saber los requisitos y pasos a seguir para finalizar sus estudios con nosotros.

Resolución: Se le da información sobre su forma de acceso a nuestra Universidad y la documentación que necesita aportar.

- Estudiante del CEU de Elche que está realizando un Erasmus en Italia, indica que tiene problemas con la beca. Ha intentado ponerse en contacto con nuestra oficina Erasmus por diferentes vías y no le ha sido posible conseguirlo.

Resolución: Se ha hablado con la estudiante tanto por correo electrónico como por teléfono para resolver su incidencia. Con anterioridad se había contactado con ella por

correo porque le faltaba una documentación para poder efectuar el pago de la beca. Por fin ha aportado la documentación y el pago está en tramitación.

- Madre de una futura estudiante del Grado en Medicina en inglés solicita aclaración sobre el importe de la preinscripción que debe pagar antes del 20 de abril.

Resolución: Se informa a la estudiante y a su madre que se pasa su solicitud al proceso de admisión nacional del grado en inglés, y por tanto debe pagar el importe de la preinscripción que corresponde a este proceso.

- Responsable de un negocio de housing solicita una reunión con nuestra Oficina de Relaciones Internacionales para ofrecernos sus servicios y a nuestros estudiantes.

Resolución: Desde la Oficina de Relaciones Internacionales se ponen en contacto con él para solicitarle más información sobre los servicios que ofrece, con la intención de poder colaborar con ellos en un futuro.

- Estudiante de Polonia de Information Technology desea información para realizar el curso que viene una movilidad Erasmus con nosotros.

Resolución: Se le informa que para firmar un acuerdo bilateral, el departamento de Relaciones Internacionales de su Universidad debe ponerse en contacto con nosotros, y se le aportan nuestros datos para que se los facilite.

- Estudiante de Veterinaria de la Universidad de Guadalajara, México, está interesado en realizar una estancia con nosotros y pide información sobre los trámites que debe seguir.

Resolución: Se le aporta información sobre el proceso para solicitar una beca Erasmus con destino nuestra Universidad y se le indican los plazos para la solicitud de la misma.

- Representante del Tashkent State Dental Institute se pone en contacto con nosotros con el objeto de firmar un convenio de colaboración.

Resolución: Se le informa que el Grado en Odontología tiene cubiertos el número de convenios con otras universidades, y que de momento, no podemos realizar nuevos.

-Escribe de parte de una futura estudiante del Grado en Medicina en inglés. Informa que no pudo rellenar correctamente el formulario de solicitud y no aportó toda la información que solicitaba. Envía varios correos electrónicos de contacto donde poder escribirle porque desearía realizar una visita a la Universidad.

Resolución: Se le informa que no se realizan visitas guiadas a la Universidad fuera de los "open days" y que la primera que se realizará será en enero de 2019. En noviembre de 2018 se vuelve a abrir el proceso de admisión internacional, por lo que entonces puede ponerse en contacto con nosotros para que le aportemos más información.

- Futura estudiante ha tenido problemas para solicitar cita para la matrícula, ya que al intentar firmar el documento le indica que su clave de intranet no es correcta.

Resolución: Esta incidencia se produjo durante las vacaciones de verano, cuando nos hemos puesto en contacto con ella ya había conseguido resolver el problema y realizar la matrícula.

- Estudiante de Odontología en Bulgaria quiere saber si puede especializarse en nuestra Universidad y qué documentos necesita.

Resolución: Se le aporta información de la titulación.

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

- Técnico de Recursos Humanos de una empresa de servicios solicita información sobre nuestra oferta formativa online, incluyendo precios, para formar a tres mandos intermedios de su empresa.

Resolución: Se le pide que concrete el tipo de cursos, en cuanto a contenidos, de los que quiere información, para poder centrar nuestra contestación. Al mismo tiempo, se le indica dónde puede consultar el precio de los diferentes cursos que ofertamos y se le ofrece un correo de contacto por si tiene alguna duda o requiere más información.

- Futura estudiante solicita información sobre la documentación necesaria para la admisión en un máster por parte de un estudiante extranjero.

Resolución: Se le envía por correo electrónico la información solicitada y se le aporta un correo de contacto por si le surge alguna duda.

- Licenciada marroquí en Economía y Gestión de Empresas solicita información para realizar un máster con nosotros.

Resolución: Como no ha especificado el máster que desea cursar con nosotros, se le envía un enlace a nuestra oferta de másteres del área de economía y empresa. Además, se le aporta un correo de contacto por si quiere realizar alguna consulta.

- Solicita información sobre si impartimos las siguientes titulaciones: Negocios internacionales, Gerencia deportiva y Administración de empresas, e importe de las mismas.

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad ofrece el Grado en Dirección de Empresas, se le aporta enlace a la página web para que pueda consultar toda la información del título, y se le envían los precios de la titulación.

- Madre de una futura estudiante que se ha examinado de la prueba de acceso al Grado en Medicina, quiere saber cuánto resta cada respuesta equivocada en la prueba.

Resolución: Se le aporta la información que solicita y se le indica que los estudiantes pueden comprobar sus respuestas en la plantilla que está publicada en su intranet.

- Madre de una futura estudiante del Grado en Veterinaria que ha sido admitida, quiere saber cómo se realiza la preinscripción y qué plazo tiene para realizarla.

Resolución: Se le pide el nombre completo de su hija, para poder comprobar el estado de su solicitud de admisión, y al mismo tiempo se le informa que el plazo de pago de la pre-matrícula es de una semana desde la comunicación de la admisión.

- Futuro estudiante está intentando comunicarse desde hace varios días con el Servicio de Información al Nuevo Alumno y no lo consigue. Quiere preguntar sobre las fechas de matrícula.

Resolución: Se contacta con él por teléfono y se le resuelven todas sus dudas sobre el proceso de matrícula.

- Futuro estudiante del Grado en Medicina lleva varios días intentando contactar con el Servicio de Información al Nuevo Alumno para realizar una consulta sobre la admisión antes de su fecha de matrícula.

Resolución: Se contacta con el estudiante por teléfono y se le resuelven todas sus dudas.

- Estudiante que ha realizado la preinscripción en el Grado en Farmacia, ha decidido finalmente no cursar la titulación con nosotros.

Resolución: Se le solicitan los datos identificativos completos para poder tramitar su baja.

### **Coordinación Posgrado Área Salud**

- Escribe desde la Unidad de Formación de la Agencia Sanitaria Poniente para obtener información sobre un Máster on line sobre Nutrición para que lo curse una trabajadora.

Resolución: Se le informa que hace tiempo se contactó con la trabajadora, se le aportó la información que solicitaba sobre el Máster en Nutrición y en estos momentos está matriculada para la realización del mismo.

- Estudiante del título de Experto en Emergencias Extrahospitalarias informa que no le funcionan los temas multimedia.

Resolución: Nos hemos puesto en contacto con la estudiante y se ha solucionado el problema.

- Madre de un estudiante del título de Experto en Cuidados Pediátricos de Enfermería dice que por error ha efectuado más pagos de los debidos, y aunque se le ha devuelto una parte, todavía le queda una cantidad pendiente.

Resolución: Le indicamos que necesitamos saber el nombre y DNI de su hijo para comprobar su expediente y poder realizar la devolución del importe cobrado de más. Una vez aportada esta información se contactó con el estudiante y se efectuó la devolución que quedaba pendiente.

- Estudiante del Máster Propio en Enfermería en Cuidados Intensivos indica que en la documentación que les han aportado para trabajar hay faltas de ortografía. Se lo ha indicado a los profesores de las materias pero no ha recibido respuesta.

Resolución: Se le informa que se ha procedido a revisar y corregir los documentos señalados.

- Expresa su descontento por el Curso de Preparación de oposición de Enfermería porque no tiene la calidad esperada.

Resolución: Se le piden disculpas por el mal funcionamiento de la plataforma informática y se le indica que se va a proceder a revisar los contenidos del curso y actualizarlos.

- Futura estudiante solicita información sobre el título de Experto en Radiología Diagnóstica.

Resolución: Nos ponemos en contacto con esta futura estudiante para ofrecerle toda la información que solicita.

### **Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad**

- Consulta si el máster en Enfermería on line que ha encontrado a través de internet, que ofrece una universidad mejicana, está avalado por nosotros, tal como consta en la información que ha encontrado.

Resolución: Se le solicita el nombre completo del máster para poder aportarle la información que solicita pero no nos contesta.

- Desea saber donde se encuentra la Facultad de Ingeniería del Diseño Industrial y Desarrollo del Producto.

Resolución: Se le indica la dirección de la Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas y se adjunta enlace a google maps para que pueda calcular cómo puede llegar.

- Madre de un estudiante pregunta si hay convocatoria extraordinaria de exámenes en julio, porque su hijo ha llegado a casa muy afectado debido a que tiene dos prácticas el mismo día y la profesora le ha dicho que si no se presenta a una está suspendido, y no tiene la opción de presentarse a la convocatoria extraordinaria de julio.

Resolución: Cuando le hemos preguntado sobre la profesora y materia que imparte para intentar resolver el problema, la madre informa que entre el estudiante y la profesora ya han resuelto el problema.

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

- Futuro estudiante pregunta si tenemos previsto realizar un máster en valoración de daño corporal para médicos.

Resolución: Se le informa que aunque el tema del máster que propone es muy interesante, de momento la Universidad no tiene previsto ofertarlo.

- La vicepresidenta del FBCD Catarroja indica que su club de fútbol desea formar a sus entrenadores en primeros auxilios o que al menos tengan nociones básicas para saber qué hacer ante cualquier accidente deportivo, mientras llega la unidad médica. Les

gustaría saber si nosotros o nuestros estudiantes podrían realizar estas charlas sobre primeros auxilios.

Resolución: Se le informa que estamos interesados en colaborar con ellos, ofreciéndoles toda la formación que podamos y necesiten. Como ahora los estudiantes están de exámenes, se le aportan datos de contacto para organizar estos cursos a partir de septiembre.

### **Grado en Nutrición Humana y Dietética**

- Futuro estudiante desea información sobre el Grado en Nutrición Humana y Dietética, saber si las clases son presenciales o semipresenciales.

Resolución: Se le informa que la titulación es semipresencial.

- Futuro estudiante quiere consultar los precios del Grado en Nutrición Humana y Dietética adaptado a Farmacéuticos.

Resolución: Se le envía un documento con los precios de la titulación.

### **Secretario General**

- Estudiante inscrita en el Máster Propio en Neurología Pediátrica y Neurodesarrollo indica que desde hace una semana no puede acceder al temario.

Resolución: Se revisa el problema que tenía para el acceso al temario del curso y se resuelve.

- Futura estudiante que desea estudiar Oncología en adultos en Colombia, consultó por internet nuestra oferta y se pusieron en contacto con ella para darle toda la información que solicitaba. Como le han dicho que el título lo expedimos nosotros, quiere asegurarse que desde Colombia no están realizando una estafa, utilizando nuestro nombre.

Resolución: Se le informa que tenemos socios en Colombia que ofertan nuestros títulos, de manera que no es una estafa que estén utilizando nuestro nombre. Se le indican los enlaces web donde puede consultar los títulos on line que ofrecemos a través de nuestros socios en Colombia, para que pueda comprobarlo.

### **Unidad de Posgrado**

- Estudiante de un máster on line indica que no tiene acceso a la Biblioteca ni tiene usuario y contraseña porque le han sido negados. Posteriormente indica que los solicitó directamente a la Unidad de Posgrado y que le informaron que en breve le serían enviados. Han pasado tres meses y todavía no ha recibido nada.

Resolución: Desde la Unidad de Posgrado se le aporta el usuario y contraseña para el acceso a la Biblioteca virtual y se le realiza un pequeño tutorial para su acceso y navegación por ella.

- Egresada que ha cursado dos títulos de experto indica que para que le sirvan en la bolsa de trabajo necesita un correo electrónico verificable en el que se informe de la realización de los mismos.

Resolución: Nos ponemos en contacto con la estudiante para que nos aporte los datos y enviarle el correo electrónico que solicita y nos indica que realmente ahora no lo necesita, que quería saber si podíamos realizarlo en caso que se lo pidiesen.

### **Biblioteca**

- El autor del libro "Agorafobia y crisis de angustia: Causas y desencadenantes" quiere realizar una donación del mismo, en formato digital, a la Biblioteca de la Universidad.

Resolución: La Directora de la Biblioteca le agradece el ofrecimiento y le indica una dirección de correo electrónico donde enviar su libro en formato digital.

### **Cátedra Solidaridad**

- La Hermana de la Consolación y coordinadora del Voluntariado Consolación en el Hospital provincial de Castellón, querría saber si la Universidad organiza jornadas de información en las que asociaciones y ONG pueden participar en mesas de sensibilización y difusión de la labor que realizan, para participar en ellas.

Resolución: Se le indica que se les notificarán todos los eventos relativos a la Solidaridad que organice la Universidad y la posibilidad de realizar una reunión para conocernos, poder fijar objetivos y ámbitos de colaboración.

### **Comunicación Digital**

- Propietario de un inmueble ha publicado en nuestra página web una oferta de alojamiento, pero desde el día 7 de agosto indica que está en proceso de moderación. Solicita una persona de contacto con quien poder resolver este problema.

Resolución: Se ha resuelto el problema técnico que tenía la aplicación y su oferta de alquiler ya aparece publicada de manera correcta.

### **Cursos de Capacitación**

- Estudiante admitido en el curso de Capacitación al Valencià informa que en la intranet no le aparece la pestaña donde realizar el pago.

Resolución: Se le indica el sitio concreto de la intranet donde aparece la información para realizar el pago.

### **Decanato Facultad Veterinaria**

- Veterinario interesado en vender su clínica veterinaria querría saber si puede colgar el anuncio de la venta en el tablón de anuncios de la Facultad de Veterinaria.

Resolución: Se le informa que puede poner cartel anunciador en cualquiera de los tablones de anuncios abiertos que dispone la Facultad, situados cerca del Decanato.

### **Dirección de Personas**

- Solicitante de una vacante laboral está intentando rellenar sus datos y no lo consigue. Solicita una dirección de correo electrónico donde poder enviar su currículum.

Resolución: Se le indica que debe acceder al portal de personal para aportar sus datos y currículum, se le aporta enlace a este portal.

### **Director de Ciclos formativos**

- Futuro estudiante desea información sobre un curso de higiene bucodental para realizarlo en inglés.

Resolución: Se le aporta información sobre la titulación y su acceso, se le indica que solo se ofrece en español y se le envía un correo electrónico para consultas y dudas.

### **Director Departamento Humanidades**

- Futuro estudiante desea conocer si ofertamos la realización de algún examen equivalente al Mitjà de la Junta Qualificadora

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad convocará un examen homologado por la Junta Qualificadora en junio de 2018. La información estará pública en nuestra web a partir de abril de 2018 y se le aporta el contacto del coordinador para cualquier duda.

### **Grado en Enfermería**

- Estudiante extranjera solicita información sobre si puede cursar determinadas materias del Grado de Enfermería en nuestra universidad, para convalidar sus estudios en nuestro país.

Resolución: Se le informa que nuestra Universidad no ofrece los cursos que ella necesita para la homologación de su título.

### **Grado en Gastronomía**

- Futuro estudiante quiere saber la opción de bachillerato que se necesita para cursar el Grado en Gastronomía y la nota de acceso.

Resolución: Se le informa que para el acceso a este Grado no se necesita una opción de bachillerato concreto y se exige tener aprobado el selectivo. Se le ofrece un contacto por si quiere ampliar la información sobre este título.

### **Grado en Veterinaria**

- Futuro estudiante desea información sobre si impartimos un curso sobre enfermería veterinaria.

Resolución: Se le informa que no ofertamos ningún curso sobre este tema.

### **Hospital Clínico Veterinario**

- Cliente del Hospital llamó para solicitar cita y que vieran a su mascota, pero la veterinaria dijo que no era posible porque tenía que verla el oncólogo y no volvía de vacaciones hasta el día 29 de agosto. Se queja porque diagnosticó a su mascota con un cáncer sin ni siquiera haberla visto y no le atendieron.

Resolución: Se le piden disculpas por la situación, se reconoce que hubo un fallo en sus servicios y se le informa que van a revisar los protocolos de actuación interna para que una situación similar no vuelva a producirse. Al contestarle nos informa que puso la queja antes de acudir personalmente al Hospital, y que cuando posteriormente acudió, su mascota y él fueron bien atendidos y quedaron satisfechos con la visita.

### **Informática**

- Estudiante indica que desde el día 8 de junio aproximadamente no recibe correos en su dirección de correo de alumnos. En la configuración del mismo le indica que el administrador ha inhabilitado la sincronización, aunque sí le deja enviar mensajes.

Resolución: Se le indica que el problema que tiene es que accede al correo desde la antigua plataforma basada en Google. Al acceder desde la nueva plataforma ha desaparecido el problema.

### **Rectora**

- Solicita información sobre el plazo de respuesta de reclamación de notas a la Rectora  
Resolución: La rectora le escribe y le informa que el plazo para contestar a su solicitud terminaba el día 6 de julio, no obstante ayer (tres días antes de finalizar el plazo) se le envió la contestación por correo certificado. En breve la recibirá en su casa.

### **Servicio de Idiomas**

- Estudiante desea saber si el periodo de matrícula para el examen B2 de inglés sigue abierto, en caso afirmativo, desea saber cómo puede realizar la inscripción.

Resolución: Se le indica que el plazo de inscripción finalizó ayer y como escribió al Buzón ayer, de manera excepcional, se le permitirá inscribirse hoy. Se le dan todas las indicaciones para poder realizar la inscripción a lo largo del día y el pago de las tasas del examen hasta el viernes.

### **Servicio de Patrimonio**

- Trabajador de Infonalia solicita que le informemos si disponemos de una página web o plataforma donde colguemos nuestros contratos y necesidades de obras, servicios y suministros, similar a las licitaciones de los organismos públicos.

Resolución: Se le informa que el departamento de compras está centralizado en Madrid y se le aportan los datos de contacto.