

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

**Curso académico 2019/2020**

## **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/as, profesorado, Órganos de Gobierno, Gestores, personal de administración y servicios), administraciones, empleadores/as y sociedad en general.

Las sugerencias o reclamaciones podrán referirse a la docencia, investigación y servicios ofrecidos por las Facultades, Escuela, 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 desde 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.

El correo del Buzón de Sugerencias se recibe en la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, que ejerce una función de enlace, enviando las incidencias al Departamento, Servicio, Titulación, persona física de la Universidad que corresponda, y mandando la respuesta al remitente de la consulta.

Normativa de Funcionamiento del Buzón de Sugerencias:

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

## RESULTADOS:

Durante el curso 2019/2020 se tramitaron un total de 58 solicitudes/sugerencias/reclamaciones a través del Buzón de la Universidad, de las cuales a 4 solicitamos información adicional para poder responderlas de manera adecuada, pero no nos contestaron, así que se quedaron sin resolver.

Se recibieron una media de 4,8 solicitudes/sugerencias/reclamaciones por mes, siendo los meses más numerosos septiembre de 2019 y julio de 2020.

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

- Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad	11 solicitudes
- Secretario General	8 solicitudes
- Unidad de Posgrado	6 solicitudes
- Relaciones Internacionales	5 solicitudes
- Gerencia	3 solicitudes
- Servicio de Información al Nuevo Alumno	3 solicitudes
- Administración	2 solicitudes
- Comunicación Corporativa	2 solicitudes
- Coordinación Posgrado Área Salud	2 solicitudes
- Autores libro sobre el Dr. Trigo	1 solicitud
- Carreras Profesionales	1 solicitud
- Clínica Odontológica	1 solicitud
- Decanato Facultad de Veterinaria	1 solicitud
- Dirección de Personas	1 solicitud
- Grado en Seguridad Pública y Privada	1 solicitud
- Marketing	1 solicitud
- MU Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser	1 solicitud
- Profesora área salud	1 solicitud
- Servicios Generales y Mantenimiento	1 solicitud
- Servicio de Tecnologías de la Información	1 solicitud
- Unidad de Becas	1 solicitud

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

- Persona de República Dominicana nos solicita información para participar cuatro personas en un congreso.

Resolución: como a pesar de preguntarle por el Congreso al que quiere asistir no nos contesta, le enviamos información sobre el Congreso Internacional de Bioética, que es el más próximo de fechas que organiza nuestra Universidad. Además, le indicamos que si desea asistir a otro diferente, nos informe para poder enviarle datos sobre su organización.

- Futura estudiante desea saber si estamos promocionando el Curso Universitario en Fitoterapia y Drogas Vegetales.

Resolución: le informamos que dicho Curso forma parte de nuestra oferta formativa en línea.

- Futura estudiante desea saber si la maestría en educación musical que Tech imparte on line, forma parte de la oferta de títulos de nuestra universidad.

Resolución: Le informamos que nuestra Universidad imparte, a través de Tech, el Máster Propio en Didáctica y Pedagogía de la Enseñanza Musical, en modalidad online, por si ese es el título al que hace referencia.

- Estudiante que finalizó la impartición de su título en abril de 2019, todavía no ha recibido el certificado de finalización. Desea saber a quién debe dirigirse para solucionar este problema.

Resolución: se le informa que su certificado se encuentra en fase de emisión y en breve lo recibirá a través de su correo.

- Futura estudiante de Chile desea que le confirmemos si un máster propio en línea que le ofrecen desde Tech realmente lo avala nuestra Universidad.

Resolución: le indicamos que nuestra oferta de titulaciones propias on line las impartimos junto con Tech, de manera que si nos indica el nombre del título que quiere cursar le confirmaremos si forma parte de nuestra oferta educativa. Tras esta contestación no vuelve a escribirnos.

- Futura estudiante desea saber si la universidad Tech está vinculada con nosotros para proporcionar títulos de maestría.

Resolución: le indicamos que Tech está asociado con nosotros para impartir nuestra oferta de titulaciones propias online. También le señalamos que puede ponerse en contacto con nosotros si necesita más información.

- Propietaria de un piso de alquiler en Moncada nos envía sus características para que lo publicitemos entre los futuros estudiantes.

Resolución: le aportamos el enlace web de nuestra universidad donde los propietarios de pisos de alquiler pueden poner sus anuncios.

- Futuro estudiante de México, del área de Odontología, desea saber si la universidad on line Techtitude realmente tiene nuestro aval para impartir titulaciones de esta área.

Resolución: le indicamos que tenemos firmado un convenio con Tech para impartir titulaciones online.

- Futura estudiante desea cursar un máster propio, le han comentado que el título lo imparte la universidad virtual Tech pero el título lo emite nuestra universidad, y desea corroborar esta información.

Resolución: le informamos que el máster propio que indica forma parte de nuestra oferta de títulos propios on line. Este título se imparte a través de Tech Universidad Tecnológica y, tras su superación, el diploma de finalización de estudios lo emite nuestra Universidad.

- Estudiante que ha cursado un título on line a través de Tech desea que le confirmemos que es nuestra universidad quien emite los títulos y certificados de dicho título.

Resolución: se le informa que el título que ha cursado forma parte de nuestra oferta formativa on line, que impartimos a través de Tech. Al finalizar el mismo será nuestra universidad quien emita el certificado y diploma de finalización de estudios.

- Desea saber si nuestra universidad es patrocinadora de la fundación Fundeum así como de Tech, ya que ofrecemos gran cantidad de títulos conjuntamente con ellos.

Resolución: le informamos que Fundeum y Tech colaboran en la oferta de nuestra universidad de formación a distancia.

#### **Secretario General:**

- Tras tramitar la matrícula de dos profesionales de la salud en un Curso Universitario, cuando procede a realizar el pago, le indican que debe realizarlo a través de una empresa intermediaria, Fundeum. Desea saber si esto es correcto o se trata de algún tipo de fraude.

Resolución: le informamos que Fundeum es una entidad asociada a nuestra Universidad en el área de gestión de programas online de Ciencias de la Salud. El curso universitario que cita es efectivamente un título online de la Universidad CEU cardenal Herrera.

- Futuro estudiante desea saber si la página web cursosmedicina.com está avalada por nosotros, así como los másteres que allí se imparten.

Resolución: le informamos que la página indicada es la plataforma especializada de nuestra Universidad para ofrecer formación en línea especializada en el área de medicina.

- Padre de estudiante de segundo de medicina está preocupado porque no se le ha pasado el recibo del mes de septiembre, y según la normativa, la falta de pago supone la expulsión del estudiante. Solicita que le sea cobrado el recibo y le informemos si hay algún problema con su cuenta bancaria.

Resolución: le indicamos que la Universidad ha cambiado su sistema de gestión informática y esto ha motivado un retraso en la aplicación mecánica de cobros, que esperamos solucionar en breve. Tras ello, procederemos a cobrar los recibos que han quedado pendientes.

- Estudiante de un título de Experto nos indica que hace cinco meses que lo finalizó y todavía no ha recibido su certificado. Está buscando en la página web algún teléfono o correo electrónico al que dirigirse para realizar su reclamación y no lo encuentra.

Resolución: le explicamos que debido a un cambio en la plataforma de gestión del campus virtual se ha producido un retraso atípico en el envío de certificados. En los próximos diez días está previsto que se remitan todos los certificados que forman parte del citado retraso.

- Nos informa que ha accedido a una página web en la que considera que se utiliza nuestro logo de forma fraudulenta para ofertar másteres en línea, y aporta el enlace consultado.

Resolución: le agradecemos la información y le indicamos que dicha página web no es fraudulenta, se trata de uno de nuestros portales donde desarrollamos nuestra oferta de títulos propios, incluidos másteres propios, en línea. Si desea consultar el máster oficial, habilitante, al que hace referencia, deberá acceder a nuestra página web, en lugar de a nuestros portales secundarios de información.

- Estudiante matriculada en un título de Experto que debía haber comenzado hace un mes, indica que todavía no se ha puesto en marcha y le han cobrado la primera mensualidad. Se le ofrece la posibilidad de cursar otros títulos similares, pero no desea realizarlos.

Resolución: le indicamos que no podemos asegurarle la fecha de impartición del título que indica. Si no desea esperar un poco más de tiempo, ni le interesa cursar alguno de los títulos que se le ofrecen en su lugar, puede solicitar la devolución del importe pagado.

- Enfermera deseaba matricularse en un máster en línea. A través de internet tuvo contacto con la universidad Tech, pero debido a que son vendedores muy agresivos, que dan muy mala imagen de ellos y nuestra universidad, ha decidido matricularse en otra universidad.

Resolución: le informamos de las especificidades de trabajo de Tech y le agradecemos el aviso por la agresividad del proceso de captación de estudiantes porque esto nos ayuda a tomar medidas y mejorar.

- Desea saber por qué ofertamos diplomados en Dermatología para Médicos Generales, si sabemos que se trata de una Especialidad y por qué la ofrecemos a nivel internacional.

Resolución: la formación que se oferta no tiene relación alguna con el itinerario formativo para tener una especialidad médica, es por ello que en la información publicada consta que se trata de un título propio, el certificado que se otorga es de Máster Propio y en ningún caso se hace referencia a que otorgue la especialidad de Dermatología, que

según el Real Decreto 183/2008, actualizado por última vez el 31/03/2017, en su anexo I indica que la especialidad se denomina “Dermatología Médico-quirúrgica y Venereología”.

### **Unidad de Posgrado:**

- Estudiante de un Máster propio y varios títulos de Experto relacionados con él todavía no ha recibido los diplomas de finalización, aunque anunciamos que se reciben en dos meses tras la finalización de los estudios, y los necesita para presentarlos como méritos en las oposiciones.

Resolución: se le informa que sus diplomas ya han sido emitidos por lo que suponemos que en breve tiempo los recibirá en su domicilio.

- La estudiante anterior sigue sin recibir los diplomas de finalización de estudios.

Resolución: se le emite un duplicado de los títulos emitidos y se le envían por correo a la dirección postal que indica.

- Estudiante de un título de Experto que finalizó sus estudios en febrero de 2019 todavía no ha recibido su título de finalización, y los teléfonos de contacto que dispone para consultar su situación no están disponibles.

Resolución: se le envía su título por correo electrónico y se le informa que en breve lo recibirá en su casa por correo postal.

- Estudiante de un máster propio online ha solicitado su título con la apostilla de la Haya. Ahora quiere solicitar también con esta apostilla su plan de estudios y sus calificaciones y no sabe cómo solicitarlo ni dónde.

Resolución: le aportamos los datos de contacto de la persona que lleva la gestión de la apostilla de la Haya para que pueda realizar su solicitud y pueda resolver sus dudas.

- Estudiante de un título de Experto universitario nos informa que finalizó los estudios en agosto de 2019 y todavía no ha recibido el título.

Resolución: se le envía por correo electrónico y postal su título.

- Estudiante de un título de Experto universitario online indica que ha tenido muy mala experiencia, señala que el título cursado no tiene validez oficial, lo finalizó en febrero de 2019 y todavía no ha recibido el diploma de finalización de estudios.

Resolución: le informamos que hace más de un mes se le envió su diploma por correo electrónico y que ya se ha emitido en formato papel, de manera que en breve lo recibirá en su domicilio.

### **Relaciones Internacionales:**

- Futura estudiante polaca desea información sobre la titulación de Arquitectura en inglés: el título que obtendrá a la finalización de sus estudios, información sobre alojamientos, coste de la titulación, documentación para la admisión, etc.

Resolución: se le aporta información sobre la titulación solicitada, características, explicación del proceso de admisión y documentación necesaria para solicitarla, precio e información sobre alojamientos.

- Estudiante francés quiere inscribirse en la titulación de Fisioterapia y no encuentra las fechas de inicio de la inscripción.

Resolución: se le informa que el plazo de admisión se inició en noviembre 2019 y finalizará cuando se completen el número de plazas ofertadas, por lo que no hay una fecha de finalización asignada. También se le indica que el curso comenzará en septiembre de 2020 y finalizará en junio de 2021.

- Estudiante italiana desea saber si el proceso de admisión para el grado en Veterinaria, grupo inglés, del curso 2020/21 todavía está abierto.

Resolución: le indicamos que el proceso de admisión todavía está abierto y se le ofrece información sobre el mismo. Además, le aportamos una dirección de contacto por si le surge alguna duda.

- Graduada en Arquitectura de interiores de Estambul desea saber si puede acceder a estudios superiores en esta área, que se impartan en inglés.

Resolución: se le informa de los másteres del área de diseño que puede realizar en nuestra universidad, y el nivel de español necesario para poder cursarlos sin problemas, ya que no ofertamos estos másteres en inglés.

- Estudiante de Hungría, ha recibido una ayuda para realizar una estancia internacional y, al intentar solicitar información sobre el intercambio erasmus en nuestra universidad, el botón destinado a ello no le lleva a ningún sitio.

Resolución: se le envía un correo electrónico de contacto donde podrá resolver todas sus dudas. Al mismo tiempo, se revisa el funcionamiento del “botón” web donde se solicita información.

### **Gerencia:**

- Padre de una estudiante de primer curso de Medicina indica que todavía no se le ha cargado ningún recibo mensual y quisiera que le informásemos de cuándo se le cargarán.

Resolución: se le informa que la Universidad ha cambiado su sistema de gestión informática y esto ha motivado un retraso en la aplicación mecánica de cobros. En estos momentos se ha procedido al cobro del primero de los recibos, y se están realizando las gestiones pertinentes para que los próximos se pasen al cobro con mayor antelación.

- Padre de un estudiante de Medicina de Castellón desea saber cuándo se le va a realizar el cobro de la convalidación de asignaturas de su hijo. Intenta hablar con el Servicio de Administración pero se corta la comunicación.

Resolución: le indicamos que desde el centro de Castellón se está avisando a los estudiantes que el cobro de convalidaciones se realizará en el mes de febrero.

- Madre de un estudiante del centro de Castellón quiere poner una queja sobre el servicio de catering de la cafetería. Indica que la comida es poco saludable, no hay variación en los menús y no se pueden escoger platos saludables.

Resolución: se le informa que, debido a la deficiencia de funcionamiento de dicha cafetería, a pesar de las muchas advertencias que se le habían realizado, se ha cambiado la contrata. La nueva empresa dispone de mejores maquinarias y de un nuevo cocinero, de manera que se espera un mejor funcionamiento de la misma y una mayor calidad y variedad en los menús.

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

- Futura estudiante nos solicita información y precio del Máster en Gestión y Dirección de Centros Educativos.

Resolución: se le aporta toda la información solicitada, para el proceso de admisión del curso que viene.

- Futuro estudiante desea información sobre el máster en Fisioterapia Deportiva: precio, becas, programa de estudios, etc.

Resolución: se le envía la información solicitada y se le explica el proceso de admisión.

- Estudiante de Biología desearía realizar un máster sobre bienestar animal y nos pregunta si impartimos un máster con esta temática.

Resolución: le informamos que nuestra universidad no imparte ningún máster de esta temática concreta.

### **Administración:**

- Madre de estudiante de Veterinaria en inglés solicita información sobre el precio de los diferentes cursos de veterinaria que le quedan a su hija por cursar.

Resolución: le aportamos información sobre los precios de este año, debido a que todavía no disponemos de los precios del año que viene y estos pueden variar. Le indicamos que esta información podrá consultarla su hija a través de la intranet.

- Desea saber el precio del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachiller, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, los plazos en los que puede pagarse e importe de cada uno de ellos.

Resolución: se le envía información sobre el precio del máster y el fraccionamiento de su pago.

### **Comunicación Corporativa:**

- Nos indican que apenas hay información en la página web sobre la International Week de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación, no se tiene acceso al programa de la misma.

Resolución: se le indica que la Agenda de actividades de la página web forma parte de la estrategia de comunicación de la Universidad. No es el canal que se utiliza para informar a los estudiantes, es un repositorio que saca a home aquello que contribuye a reforzar los valores de nuestra marca.

- El administrador de un blog dirigido a estudiantes de Derecho nos solicita un correo electrónico para enviarnos una propuesta de colaboración.

Resolución: le enviamos el correo electrónico de la Directora de Comunicación Corporativa para que le envíe su propuesta y puedan tomar alguna decisión.

### **Coordinación Posgrado Área Salud:**

- Médico graduado solicita información sobre un Máster Propio: fecha inicio, horarios, temario, coste.

Resolución: se le aporta la información solicitada y se le da un teléfono de contacto por si quiere consultar alguna otra información.

- Estudiante de un máster propio indica que está insatisfecha y decepcionada con el mismo, debido a que ha contrastado el temario impartido con la evidencia científica actual, y hay información equivocada.

Resolución: se le aporta un correo electrónico de contacto donde puede indicar el temario que ha encontrado equivocado o sin contrastar, para subsanar esta situación.

### **Autores libro sobre el Dr. Trigo:**

- El Decano de la Facultad de Farmacia de una universidad canadiense solicita permiso para utilizar en el libro que está escribiendo, las fotos del Dr. Trigo, inventor de la Orangina, que ha encontrado en nuestra página web.

Resolución: los autores del libro le han cedido el uso de las fotografías que disponen y han puesto a su disposición el libro que han escrito. Le solicitan que les informen, tanto a ellos como a los familiares del Dr. Trigo, de las publicaciones en las que se les nombre.

### **Carreras Profesionales:**

- Una empresa solicita información para poder disponer de estudiantes en prácticas de la titulación de Marketing.

Resolución: desde el Servicio de Carreras Profesionales se ponen en contacto con ellos para informarles de los trámites a realizar.

### **Clínica Odontológica:**

- Desea saber si la Facultad de Odontología ofrece tratamiento a bajo costo para la ciudadanía de bajos recursos, tal como hace la Facultad de la Universidad de Granada.

Resolución: se le informa que la Clínica Odontológica tiene firmados convenios para atender a personas sin recursos y en riesgo de exclusión. Estos pacientes normalmente

les son remitidos desde ONGs o desde los Servicios Sociales de diferentes municipios, pero también pueden ponerse en contacto con la Clínica por otros cauces.

#### **Decanato Facultad de Veterinaria:**

- Padre de una estudiante de veterinaria indica que, con la situación de confinamiento vivida, no ha visto un soporte adecuado a los estudiantes, ni empatía en las evaluaciones, llegando a tener los estudiantes seis exámenes en un mismo día. Indica que se ha normalizado una situación anómala y no se ha producido un acercamiento real a los estudiantes, y como consecuencia de ello se tienen alumnos estresados y con bajo rendimiento. Considera que entre el aprobado general y la situación que se ha producido hay un buen trecho.

Resolución: se le explica el sistema de impartición de clases y exámenes utilizados debido a la situación de alarma. En general los resultados han sido buenos y los estudiantes están satisfechos. Debe tener en cuenta que todo lo que se realiza en la Facultad es por el bien de los estudiantes y sienten que la experiencia de su hija no haya sido favorable.

#### **Dirección de Personas:**

- Persona de Colombia que por motivos familiares se traslada a Valencia. Tiene experiencia como profesor y consultor y nos solicita un contacto para poder enviar su currículum.

Resolución: le indicamos que debe aportar su currículum a través del Portal de Empleo CEU. En él podrá consultar las vacantes que se ofrecen en cada momento, recibir alertas de nuevas plazas e inscribirse en los procesos de selección que considere más adecuados a su perfil.

#### **Grado en Seguridad Pública y Privada:**

- Futuro estudiante del título desea saber si al finalizarlo, además de obtener la habilitación de director de seguridad, también se obtiene la de jefe de seguridad, la de vigilante de seguridad privada y las habilitaciones de vigilante de explosivos y de escolta.

Resolución: se le informa que de momento solo se puede obtener la habilitación de director de seguridad. No se descarta que se puedan tener el resto en un futuro, pero de momento no es posible.

#### **Marketing:**

- Estudiante del centro de Castellón indica que le gustaría disponer de una página web únicamente con información del centro de Castellón, porque en la página de la Universidad dice que no puede apuntarse a clases de idiomas, ni a los grupos deportivos, y no sabe qué opciones tiene su centro.

Resolución: le explicamos que en la página web se pueden consultar todos los recursos de los diferentes centros. En muchos de sus apartados, como Actividades, hay incluido

un filtro POR LUGAR, con el que puede consultar todas las actividades que se realizan en su centro.

#### **MU Técnicas Avanzadas Estéticas y Láser:**

- Estudiante extranjera desea saber si el máster se puede reconocer en cualquier país extranjero, en concreto en Italia, Rumanía y Alemania.

Resolución: se le informa que al tratarse de un máster oficial es homologable y reconocible en cualquier país del Espacio Europeo.

#### **Profesora área de salud:**

- Padre de un niño al que se le ha detectado una enfermedad rara ha visto en un artículo que una de nuestras profesoras ha realizado una investigación con un fármaco para el cáncer, que serviría como terapia para la enfermedad de su hijo. Le gustaría que le aportásemos el contacto de esta profesora o del departamento de que depende para solicitar información sobre esta investigación.

Resolución: la profesora a la que hace referencia nos da permiso para aportar a este padre su correo electrónico de contacto.

#### **Servicios Generales y Mantenimiento:**

- Estudiante de veterinaria indica que en el aula 111 del Edificio Luis Campos Górriz no hay enchufes accesibles para cargar los ordenadores, esto provoca que no se pueda seguir un día completo de clases porque se termina la batería.

Resolución: le pedimos disculpas por las molestias causadas por la falta de enchufes y le indicamos que en las zonas comunes de todo el Edificio dispone de enchufes donde poder cargar su ordenador.

#### **Servicio de Tecnologías de la Información:**

- El estudiante no puede acceder a su intranet.

Resolución: le indicamos que intente entrar en su correo electrónico, para comprobar si se trata de un problema con su contraseña. Si es así, solo debe solicitar el cambio de la misma. En caso de que siga sin poder acceder, le aportamos un correo electrónico de contacto donde podrán averiguar a qué se debe esta incidencia.

#### **Unidad de Becas:**

- Estudiante de Honduras desea saber los requisitos que debe cumplir para poder optar a una beca.

Resolución: se le informa del tipo de ayudas a las que tiene acceso en función de sus características personales.