

Centro Universitario
Cardenal Cisneros

LIBRO OFICIAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



2015-2023
UNIDAD DE CALIDAD DEL CUCC



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DATOS GENERALES	3
3. ANÁLISIS POR TITULACIÓN	7
4. DIVULGACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROCESO	11

1. INTRODUCCIÓN

El Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC) oferta diferentes titulaciones como son los Grados en Magisterio de Educación Infantil (modalidad semipresencial, castellano y bilingüe), Magisterio de Educación Primaria (modalidad semipresencial, castellano y bilingüe), Educación Social, Psicología, y distintos estudios de Máster como el Máster de Atención a la Diversidad y Apoyos Educativos y el Máster de Psicología General Sanitaria.

Nuestro centro dispone de canales de atención para que cualquier miembro de la comunidad universitaria o usuario externo de sus Servicios, pueda dejar constancia de quejas, sugerencias o felicitaciones que consideren convenientes sobre las actividades realizadas.

El CUCC informa a los grupos de interés, a través de su página Web, de la Comunidad Virtual y de las Guías del Estudiante, de la posibilidad y forma de presentación de las quejas, sugerencias y felicitaciones. También el CUCC tiene establecido un sistema para la recogida, análisis y gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones emitidas por estudiantes, profesores o personal de Administración y Servicios. Este procedimiento queda recogido en el proceso del SIGC [PA_09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones](#), actualizado en el curso 2022-23 para incluir las felicitaciones.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones se enviarán a través del enlace publicado en la misma web del CUCC vía correo electrónico. El centro archiva los expedientes que contienen los escritos de quejas, sugerencias y felicitaciones, las medidas tomadas y una copia de la contestación al interesado.

El Libro Oficial de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (LQSyF) del Centro Universitario Cardenal Cisneros está regulado por *el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado* y por el [Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá](#), aprobado en Consejo de Gobierno en sesión de 29 de enero de 2015 y modificado en el Consejo de Gobierno en sesión de 16 de febrero de 2023.

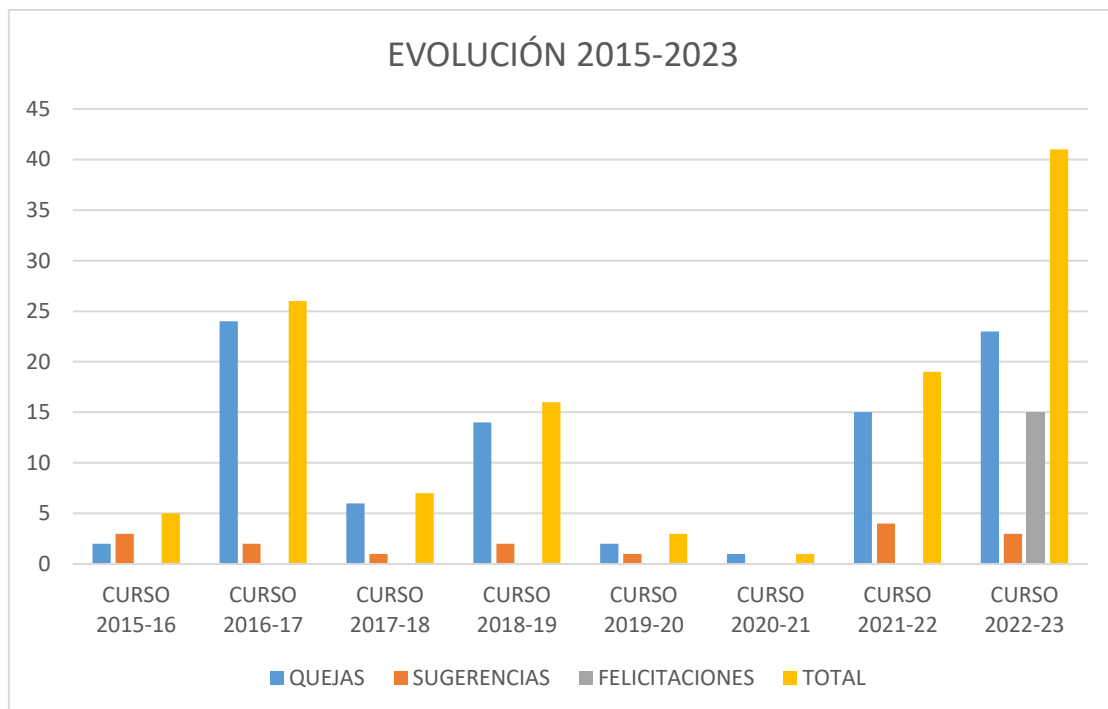
El LQSyF del CUCC es único y centraliza todas las quejas, sugerencias y felicitaciones referentes al funcionamiento de cualquier órgano, departamento, o servicios de este.

2. DATOS GENERALES

El número de quejas, sugerencias y felicitaciones en el periodo comprendido entre el 2015 y el 2023 es el siguiente:

	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CURSO 2015-16	2	3		5
CURSO 2016-17	24	2		26
CURSO 2017-18	6	1		7
CURSO 2018-19	14	2		16
CURSO 2019-20	2	1		3
CURSO 2020-21	1	0		1
CURSO 2021-22	15	4		19
CURSO 2022-23	23	3	15	41

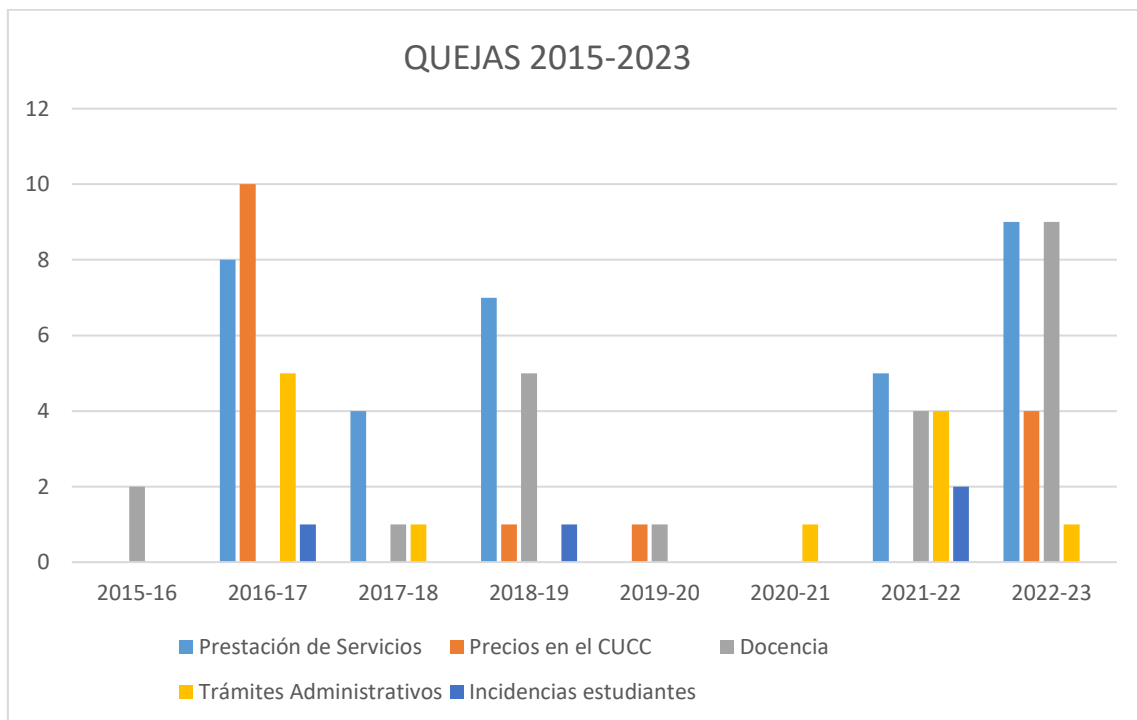
La evolución en estos años se observa en el siguiente gráfico:



Las quejas y sugerencias más frecuentes se pueden observar en este gráfico

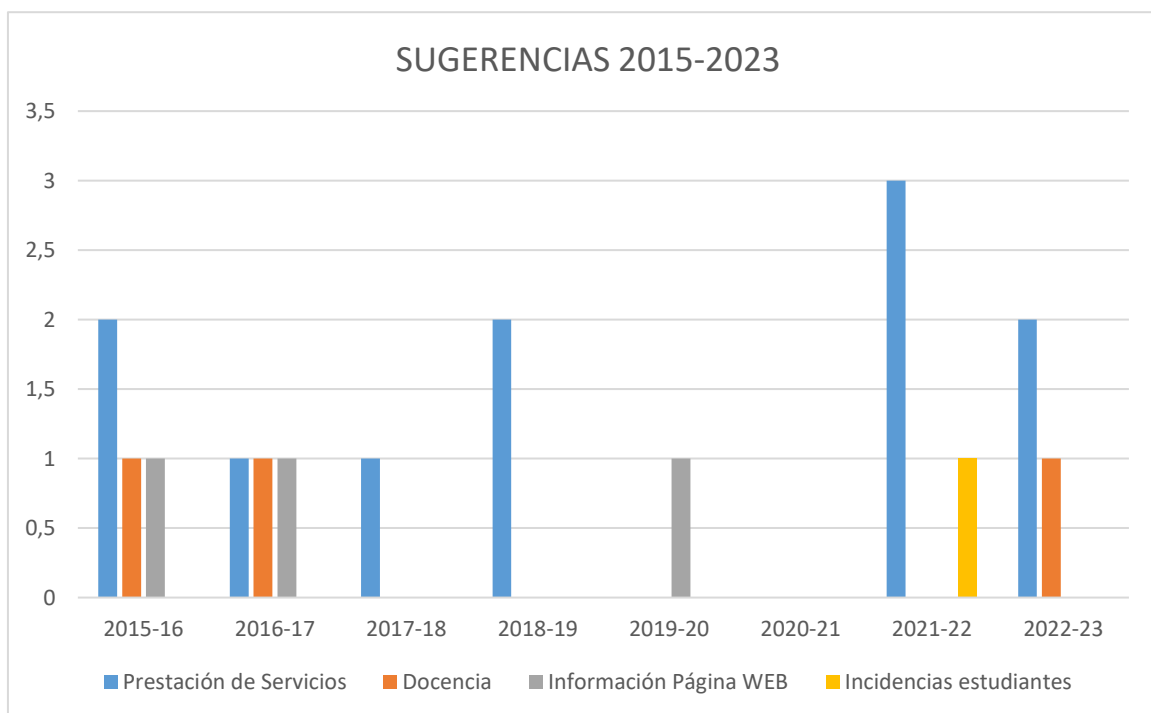
QUEJAS

CONCEPTO	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Prestación de Servicios		8	4	7			5	9
Precios en el CUCC		10		1	1			4
Docencia	2		1	5	1		4	9
Trámites Administrativos		5	1			1	4	1
Incidencias estudiantas		1		1			2	



SUGERENCIAS

CONCEPTO	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Prestación de Servicios	2	1	1	2			3	2
Docencia	1	1						1
Información Página WEB	1	1			1			
Incidencias estudiantes							1	



FELICITACIONES

Durante el curso 2022-23 los/as estudiantes han presentado diferentes felicitaciones a profesores y servicios.

Entre las felicitaciones hay que destacar el servicio de Biblioteca, el personal y las instalaciones de la nueva cafetería, el departamento de títulos y Secretaría.

Y en cuanto a la docencia, los/as estudiantes felicitan a profesores concretos y, en general, a todo el claustro del grado de infantil.

FELICITACIONES	2022-23
Biblioteca	1
Cafetería	2
Departamento de títulos	1
Secretaría	7
Docentes	5

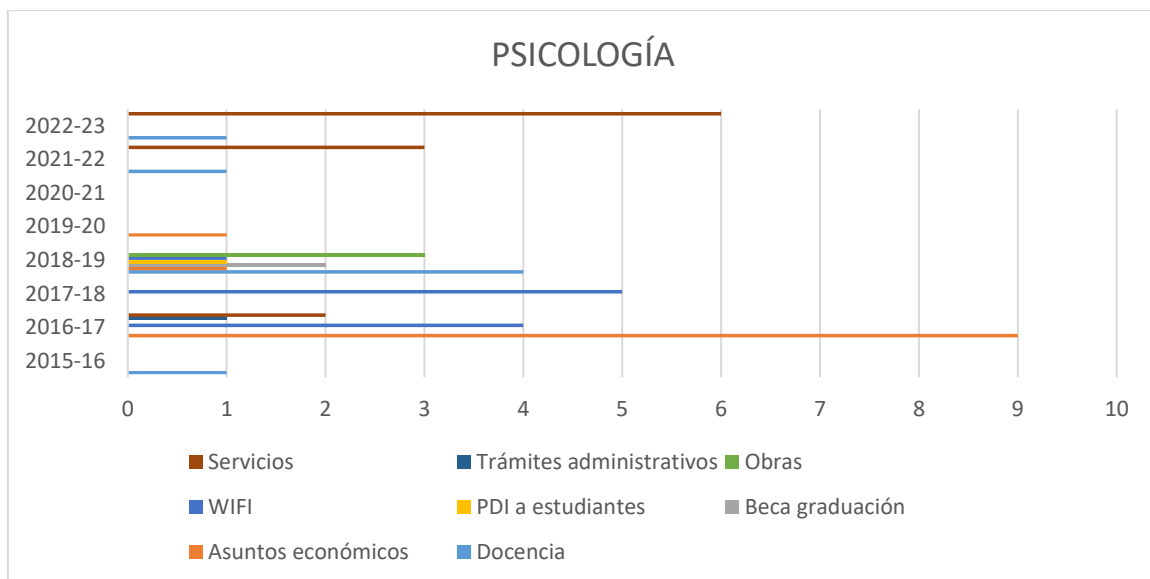


3. ANÁLISIS POR TITULACIÓN

A continuación, se expone el número y tipo de quejas formalmente establecidas en cada titulación impartida en el CUCC. Las titulaciones que no aparecen son porque no existe ninguna queja sobre ellas según el procedimiento *PA-09 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones* del Sistema de Garantía de Calidad del CUCC.

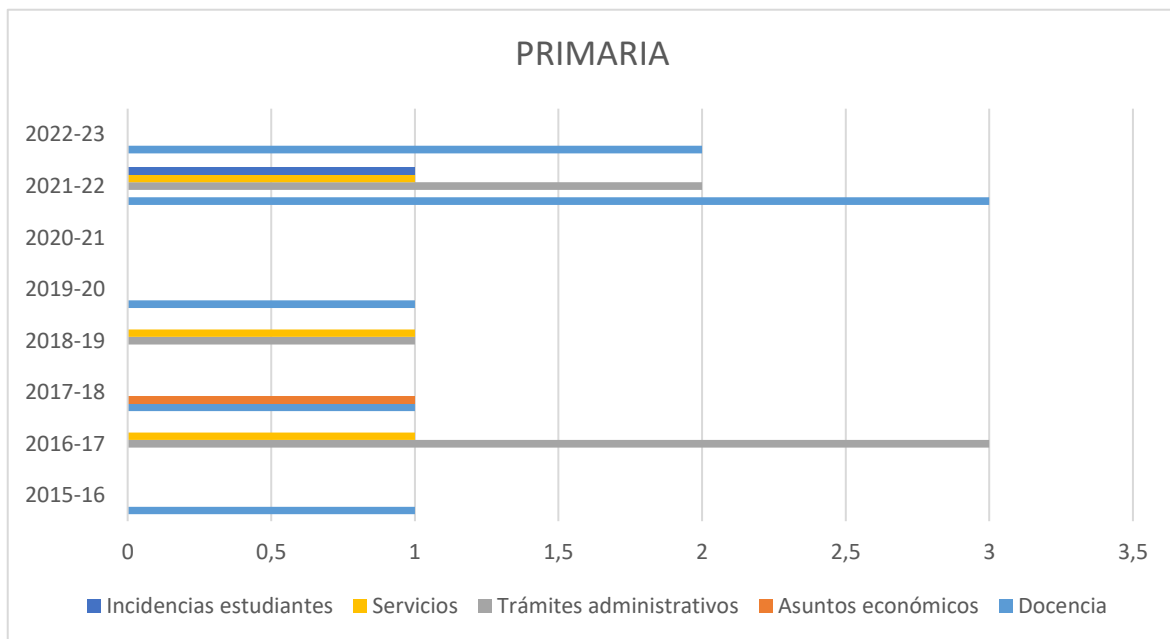
QUEJAS EN EL GRADO EN PSICOLOGÍA

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Docencia	1			4			1	1
Asuntos económicos		9		1	1			
Beca graduación				2				
PDI a estudiantes				1				
WIFI		4	5	1				
Obras				3				
Trámites administrativos		1						
Servicios		2					3	6



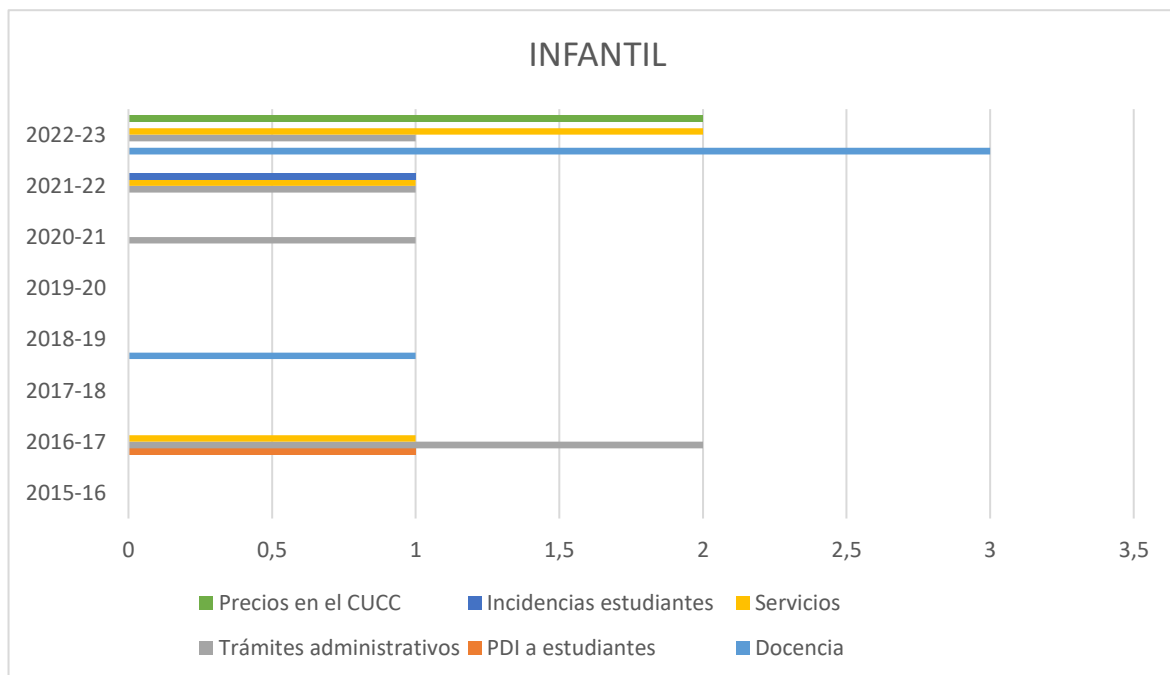
QUEJAS EN EL GRADO EN MAGISTERIO DE EDUCACIÓN PRIMARIA

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Docencia	1		1		1		3	2
Asuntos económicos			1					
Trámites administrativos		3		1			2	
Servicios		1		1			1	
Incidencias estudiantes							1	



QUEJAS EN EL GRADO EN MAGISTERIO DE EDUCACIÓN INFANTIL

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Docencia				1				3
PDI a estudiantes		1						
Trámites administrativos		2				1	1	1
Servicios		1					1	2
Incidencias estudiantes							1	
Precios en el CUCC								2



QUEJAS EN EL GRADO EN EDUCACIÓN SOCIAL

	2022-23
Docencia	1
Precios en el CUCC	1

QUEJAS EN LOS MÁSTERES UNIVERSITARIOS

En el curso 2022-2023 en el Máster de Psicología General Sanitaria, un/a estudiante presentó una queja con respecto a los precios en el CUCC.

QUEJA TRAMITADA POR LA DELEGACIÓN DE ESTUDIANTES

En el curso 2022-23 la Delegación de estudiantes recibió una queja sobre la docencia de un profesor que hizo llegar al buzón de quejas para que le diéramos cauce oficial.

4. DIVULGACIÓN Y TRAMITACIÓN DEL PROCESO

Al inicio de curso y de cada cuatrimestre, se informa a todos los estudiantes de la existencia del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que existe en la web:

*Buenos días, desde la Unidad de Calidad queremos informaros, a modo recordatorio, que el Centro dispone de un procedimiento de **Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones** disponible para todos los miembros de la comunidad universitaria. El procedimiento de gestión podéis encontrarlo en el enlace de Calidad de nuestra página web [Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones | CUCC \(cardenalcisneros.es\)](http://cardenalcisneros.es)*

- **Quejas:** *Cualquier tipo de reclamación presentada por la que se denuncia alguna supuesta deficiencia, incorrección o disfunción en la prestación de los servicios de competencia de la Universidad, a efecto de que se subsanen o reparen mediante las actuaciones que procedan.*
- **Sugerencias:** *Formulación de propuestas dirigidas a los responsables o servicios del centro con la finalidad de mejorar la calidad de las prestaciones y servicios.*
- **Felicitaciones:** *Felicitaciones por el buen hacer dirigidas al personal de cualquier Servicio o Departamento, o al profesorado de cualquier titulación de Grado, Postgrado o formación permanente.*

Cuando realizáis alguna queja, sugerencia o felicitación, la Unidad de Calidad pone en marcha las acciones correspondientes encaminadas a la solución de esta. Asimismo, se estudia la viabilidad de las sugerencias recibidas y la aportación que suponen a la mejora del funcionamiento o calidad del servicio prestado. El interesado tendrá conocimiento de las actuaciones realizadas.

Estamos a vuestra disposición para cualquier duda o aclaración que consideréis conveniente.

Un saludo,

Unidad de Calidad CUCC

Como inicio de la tramitación se envía un correo electrónico a la persona que interpone la queja o sugerencia:

Estimada XXXXX:

Gracias por la sugerencia/queja recibida.

Pasamos a la persona responsable del departamento correspondiente del Centro tu sugerencia para que la valore. Te informaremos de la resolución de esta.

Un saludo,

Unidad de Calidad CUCC

A su vez, se avisa a la persona o departamento responsable de dicha queja o sugerencia:

Estimado XXXXX:

Según el proceso de gestión de quejas y sugerencias te reenvío la queja de esta estudiante de centro interpuesta formalmente a través de nuestra página web.

Una vez la valores, debes dirigirnos la resolución de esta a la Unidad de Calidad para archivarla y darle respuesta a la estudiante.

Te recuerdo que dispones de 15 días para facilitarnos la respuesta.

Muchas gracias.

Un cordial saludo.

En cuanto a las felicitaciones, la respuesta que se da a la persona que la cursa es:

Estimada XXXXX:

Gracias por la felicitación que nos has enviado.

Pasamos a la persona responsable del departamento correspondiente del Centro tu felicitación

Un saludo,

Unidad de Calidad CUCC