

Anexo II.C.3. Relativo al Buzón de Sugerencias y Quejas del Centro

De acuerdo a la normativa del **Buzón de Sugerencias y Quejas** según recoge el Documento de Verificación del Grado, el usuario debe registrar sus datos en el **formulario**, exponer los motivos de su sugerencia o queja y plantear su solicitud. La sugerencia o queja es recibida por los responsables de Gerencia (D. Andrés Barrero) y la Vicedecana de Coordinación y Calidad (Dra. A. Sonia Olmeda) que actúan atendiendo la solicitud en el ámbito correspondiente y que es contestada en un tiempo máximo de una semana. Se han dispuesto varios iconos en distintas localizaciones de la web que redirigen al mismo lugar para facilitar su utilización. Sin embargo, se considera que una serie de hechos limitan la utilización de este servicio. Por una parte, el tiempo de permanencia en la Facultad de todos los colectivos y la confianza que existe entre ellos, facilitan la comunicación directa con los responsables. Los Coordinadores de Curso y la Delegación de alumnos ejercen un papel fundamental, siendo continuos interlocutores de los problemas, mejoras y sugerencias.

El 45% de las entradas que se han registrado en el **Buzón de Sugerencias y Quejas** del Centro provenían de alumnos, el 3% de PDI y 52% de otros. El análisis de las entradas da una clara idea del mal uso que se hace de esta herramienta ya que el 61% solicitaban información, fundamentalmente relacionadas con estados de salud de su mascota, animales encontrados y un porcentaje mínimo, mayoritariamente de interesados de países hispanoamericanos, solicitaban información para acceder a los estudios que se ofertan. El 32% de los usuarios expresaron quejas, en la mayoría de los casos mal dirigidas o inexactas, así, algunas hacían referencia a la falta de información en la web si bien se trataba de problemas de localización de la búsqueda; problemas administrativos con la matrícula *on line* o quejas sobre la mala calidad del wifi e internet o la imposibilidad de dar clase porque el profesor se había acogido a la huelga, entre otras. Finalmente, el 6% de las entradas eran sugerencias de mejora. Todas las entradas fueron contestadas en el plazo de una semana, redirigiendo, en su caso la queja o sugerencia a los responsables. El SGIC del Centro recoge y responde a cuantas cuestiones le llegan de forma presencial o por mail y las que se recogen en las reuniones de seguimiento docente, tanto de alumnos como de profesores.