



INFORME DE RESULTADOS RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS -2010 / 2011-

Índice

Índice.....	2
1. Objetivos	3
2. Metodología	3
3. Propuesta de Continuación y Mejoras sobre el Servicio.....	3
4. Resultados globales.....	4
a. Evolución anual de las solicitudes.....	4
b. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes	5
c. Evolución por tipos de solicitudes.....	7
d. Total de solicitudes por campus.....	8
e. Evolución del estado de las solicitudes	9
f. Evolución de las acciones correctivas	10

1. Objetivos

El informe recoge los resultados del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Calidad de ESIC desde enero de 2006 a abril de 2011. Se recogen por áreas los Reconocimientos y Sugerencias además de un análisis global del conjunto de solicitudes.

2. Metodología

Se ha tratado de presentar la información de una manera lo más sintética y sencilla posible. Para ello se ha seguido el mismo esquema en cada una de las áreas tratadas: presentación de los más relevantes índices y comentario de los mismos. Los índices sobre los que informaremos serán:

1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.
2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución
3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y el porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.
4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.
5. Las áreas más afectadas por solicitudes
6. El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentran las solicitudes y lo que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.
7. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

3. Propuesta de Continuación y Mejoras sobre el Servicio

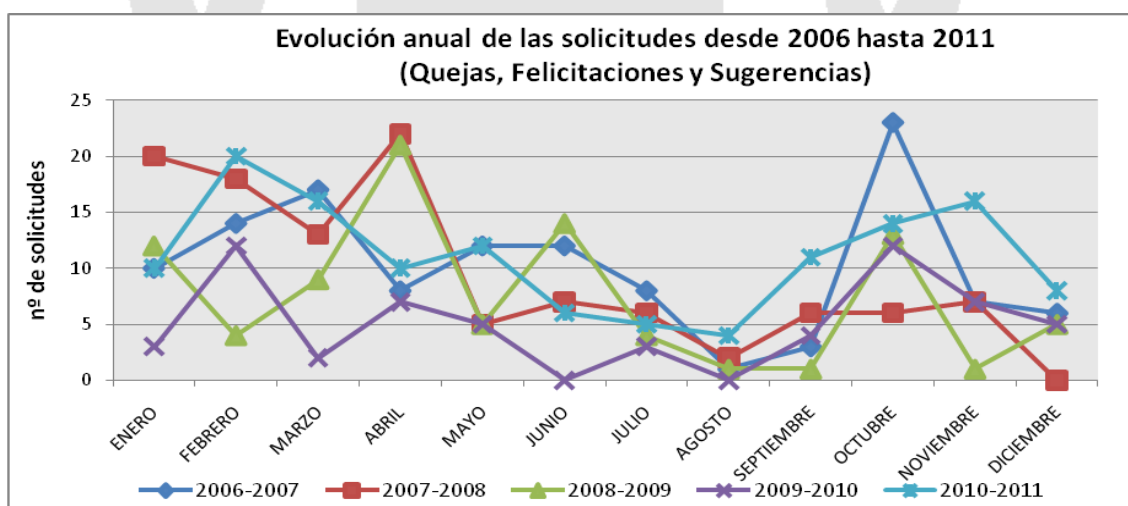
Necesidad de comunicar a todo el alumnado y profesorado, desde la UCA y Direcciones de Área y Campus, al inicio de cada año académico, la existencia del Servicio ofrecido a través de los Buzones Físicos y Buzón Virtual.

4. Resultados globales

Los resultados globales se obtuvieron sumando la totalidad de los datos obtenidos en cada una de las áreas tratadas (Grado, Postgrado, Executive Education, Idiomas y Plataformas Tecnológicas) en el periodo de estudio. Nos dan una visión de la situación general del Procedimiento de Tratamiento de Reconocimientos y Sugerencias del Sistema de Garantía de Calidad de ESIC.

a. Evolución anual de las solicitudes

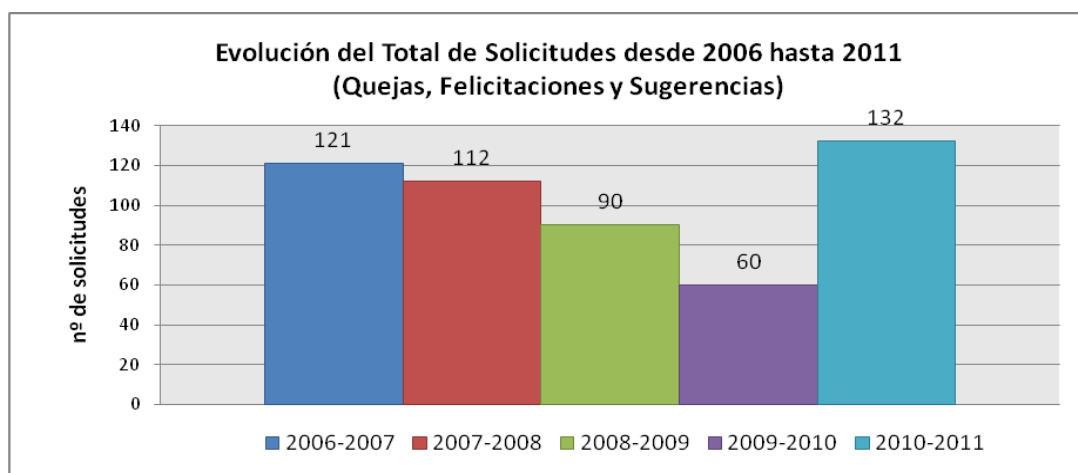
El mayor número de solicitudes se acumulan en los meses de febrero, abril y octubre. Estos son los meses en donde se realizan las pruebas de evaluación por lo que se podría concluir que hay una estrecha relación entre la presentación de solicitudes y la carga de trabajo del alumnado.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

Se puede observar un aumento considerable del número de solicitudes presentadas. Del periodo 2009-2010 al 2010-2011 se ha producido un aumento de solicitudes de 60 a 132 suponiendo un aumento del 131% creemos que debido al mayor conocimiento del canal por parte de los alumnos y la confianza del tratamiento de dichas solicitudes.

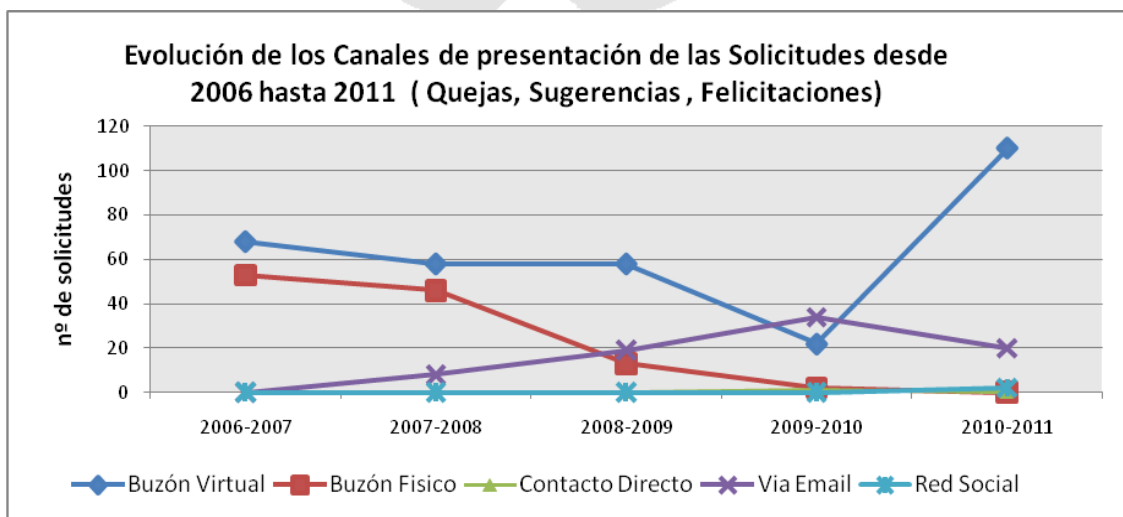


Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

b. Evolución de los canales de presentación de las solicitudes

Cabe destacar el aumento progresivo de la presentación de solicitudes vía buzón virtual en paralelo a la desaparición de la vía buzón físico en el último año. La otra vía de presentación más utilizada es vía email. La presentación vía Red Social, es un nuevo canal de entrada y gestión de reconocimientos, debido al gran auge del empleo de dicha vía, como medio de comunicación y vía profesional.



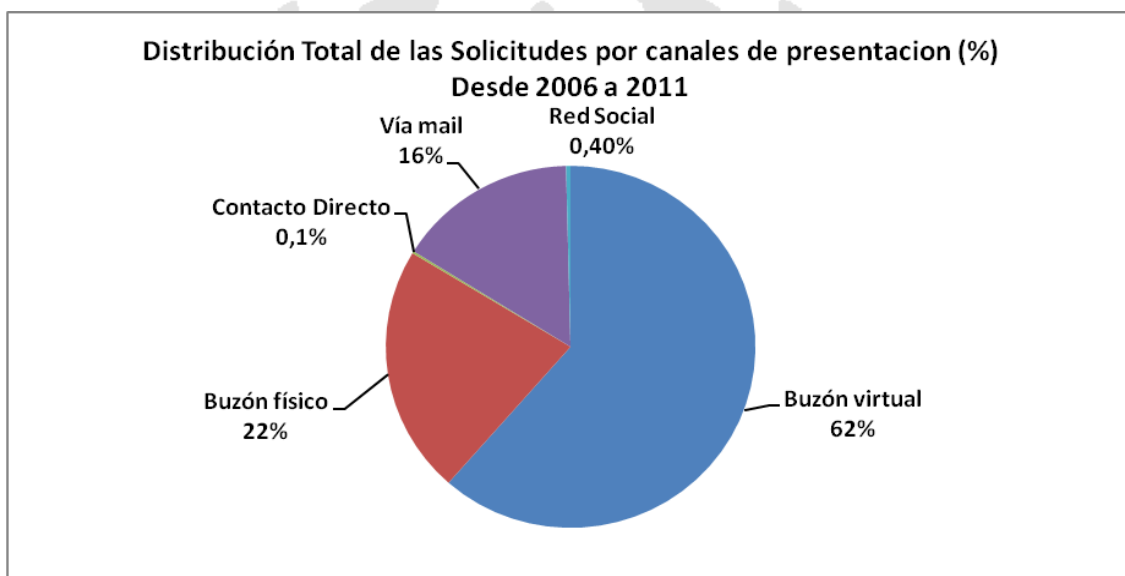
Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

Canal: Buzones Físicos y Buzón Virtual “Tu Opinión Cuenta”

La anterior tendencia se reafirma si tenemos en cuenta la distribución total de las solicitudes. Podemos observar como el buzón virtual se consolida como la vía más utilizada, representando un 62% del total de las solicitudes presentadas, desde el periodo 2006 hasta 2011.

Por otra parte cabe destacar que la vía menos utilizada es el Contacto Directo y surgiendo como nueva vía de comunicación, la Red Social.

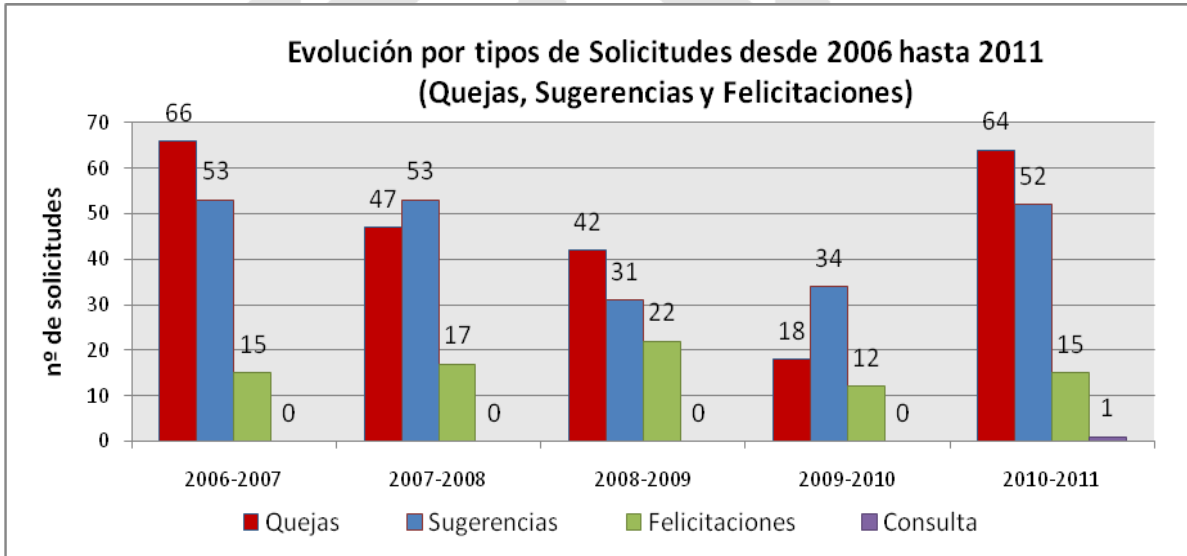


Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

c. Evolución por tipos de solicitudes

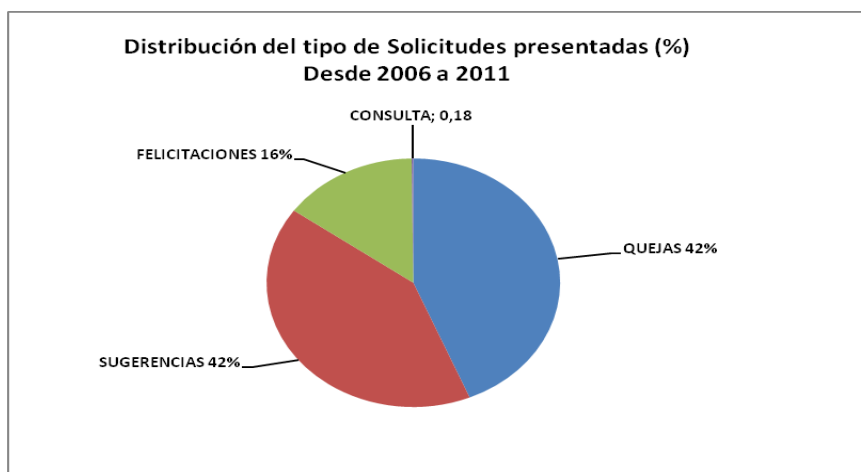
En cuanto a la evolución de los tipos de solicitudes, vemos un aumento muy importante del número de quejas presentadas durante el periodo 2009-2010 al 2010-2011, aumentando de 18 a 64, representado un aumento del 42%. El número de sugerencias también experimenta un aumento considerable de 34 a 52 representando un aumento del 42%. Por otra parte cabe señalar que se ha incrementado el número de reconocimientos en ESIC, vía felicitación al personal de la escuela.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

Sobre el total de solicitudes presentadas a lo largo del periodo estudiado, sugerencias y quejas se reparten el mismo porcentaje, un 42% (a pesar de la reducción de las últimas). Las felicitaciones representan un 16% del total.

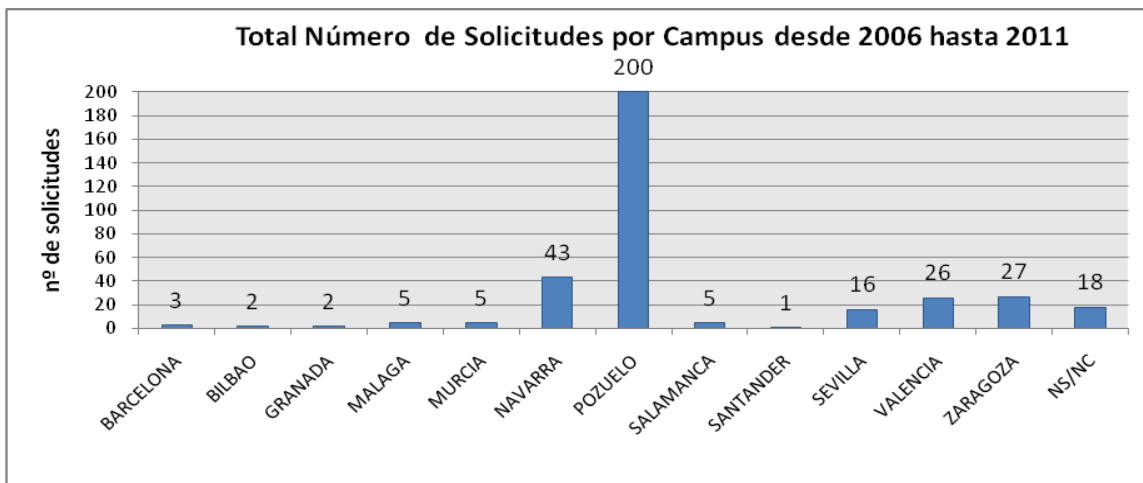


Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

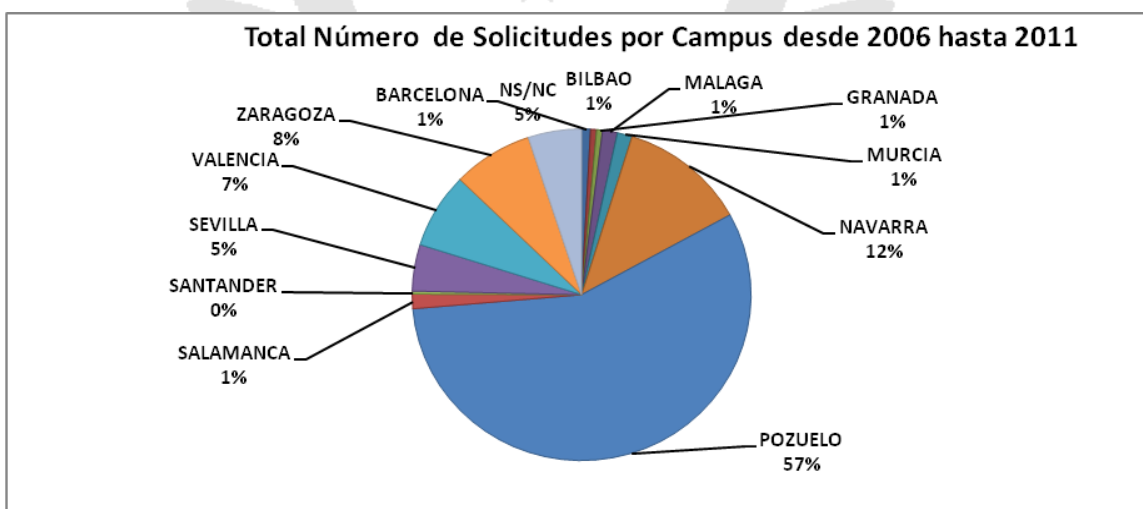
d. Total de solicitudes por campus

El campus desde donde se remiten un mayor número de solicitudes es el de Pozuelo. Esta cifra es directamente proporcional al número de alumnos que alberga. Le siguen los campus de Navarra, Zaragoza y Valencia. Así las solicitudes remitidas desde el campus de Pozuelo representa un 57% del total, Navarra un 12%, Valencia un 7% y Zaragoza un 8%.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

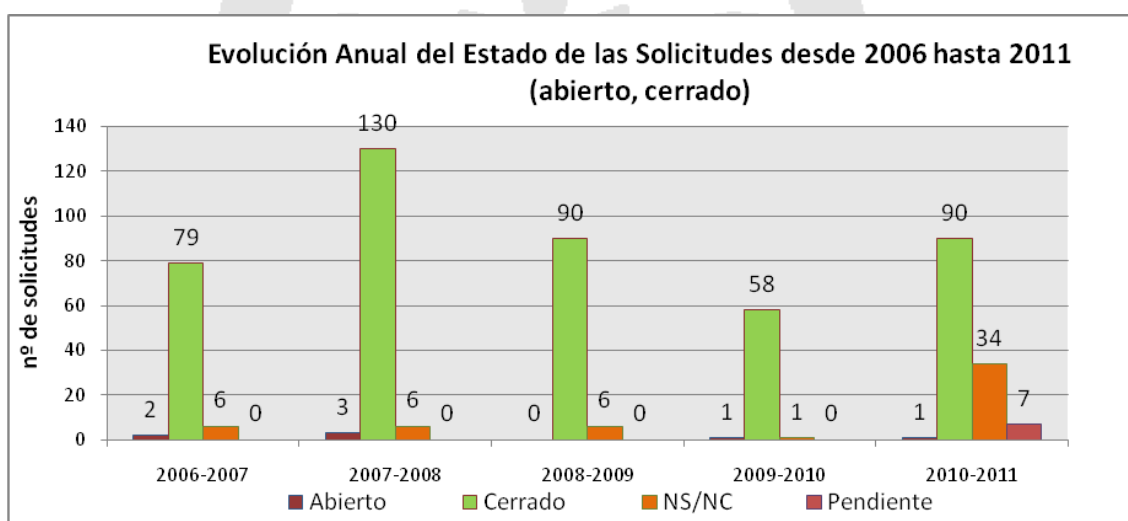


Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

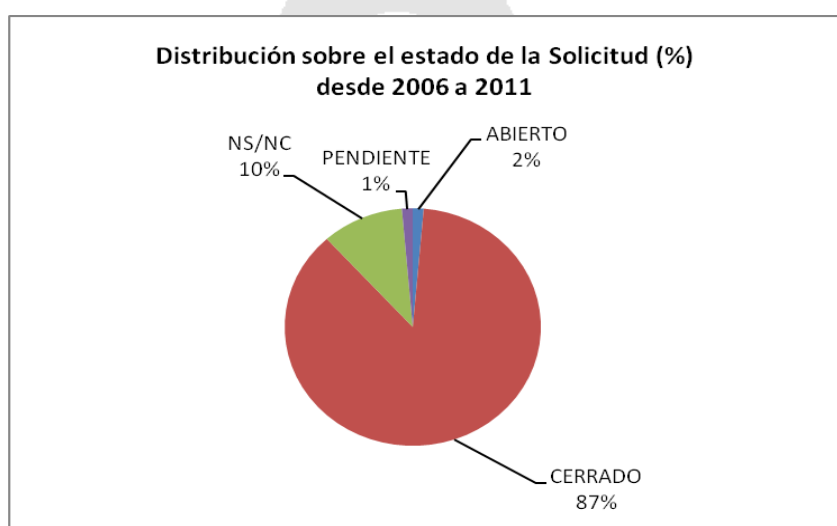
e. Evolución del estado de las solicitudes

El número de solicitudes cerradas es de un 87% del total frente a un 1,36% abiertas y un 10% de NS/NC. Las solicitudes presentadas se han conseguido cerrar favorablemente, aunque existe un porcentaje en esta abierto debido a causas ajenas a la propia Institución, o bien, el tiempo de resolución implica un tiempo medio o largo de plazo.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

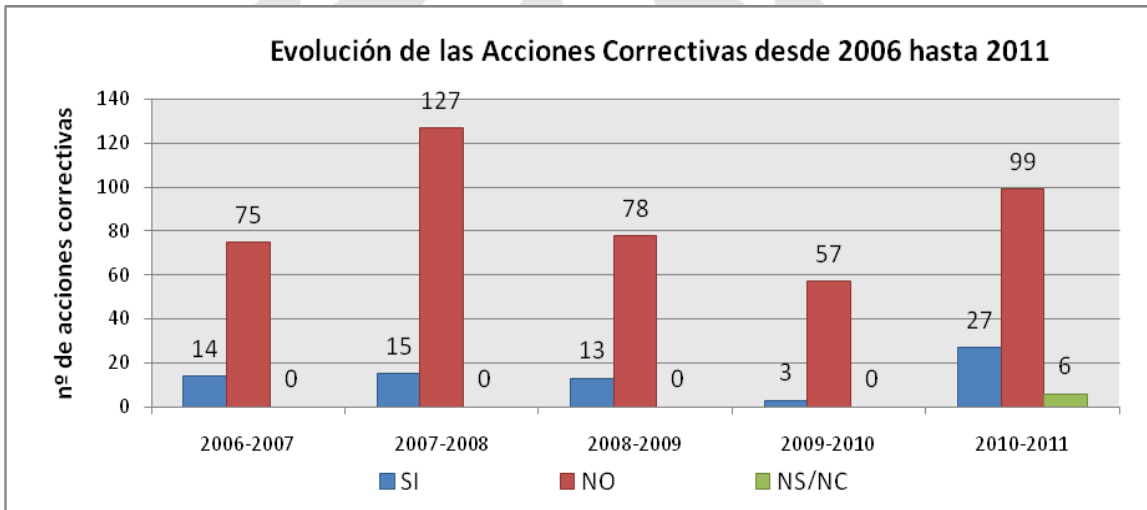


Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

f. Evolución de las acciones correctivas

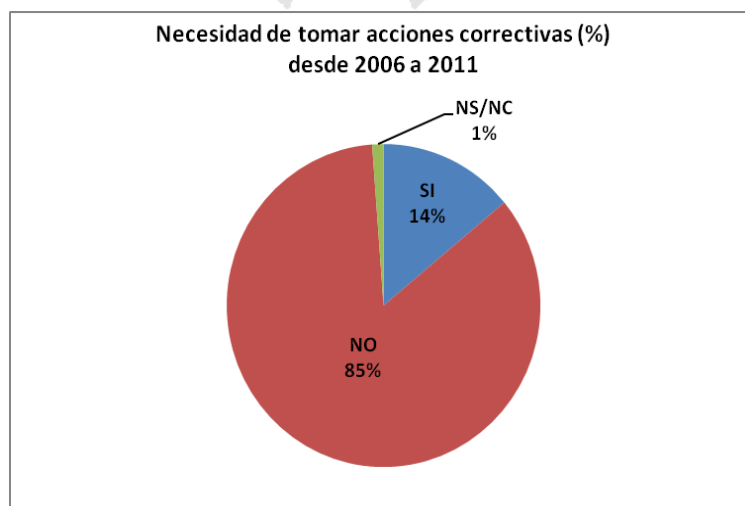
Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas surgidos en las diferentes áreas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA

La necesidad de tomar acciones correctivas, por lo tanto, se lleva a cabo, en función al origen de la queja o sugerencia recibida. Del total de solicitudes recibidas se ha visto la necesidad de tomar acciones correctivas en un 14% de los casos, frente a un 85% de las que no han generado la necesidad de tomar acciones correctivas.



Periodo 2006-2011

Fuente: UCA