



# INFORME DE RESULTADOS RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS -2006 A 2010-

## Índice

Índice.....	2
Introducción .....	3
Objetivos .....	3
Metodología.....	3
Propuesta de Continuación y Mejoras.....	3
1. Conclusiones de los resultados globales.....	4
2. Conclusiones de los resultados de Grado.....	4
3. Conclusiones de los resultados de Postgrado.....	4
4. Conclusiones de los resultados de Executive Education.....	5
5. Conclusiones de los resultados de Idiomas.....	5
6. Conclusiones de los resultados de Plataformas Tecnológicas.....	5
1. Resultados Globales .....	6
2. Resultados de Grado .....	13
3. Resultados de Postgrado.....	19
4. Resultados de Idiomas .....	25
5. Resultados de Plataformas Tecnológicas .....	31
6. Resultados de Executive Education.....	31

## Introducción

### 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 2010. Se recogen por áreas los Reconocimientos y Sugerencias además de un análisis global del conjunto de solicitudes.

### 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

### Propuesta de Continuación y Mejoras

- Necesidad de comunicar desde la UCA al inicio de cada año académico por área el servicio Buzón Virtual.
- Recordar a todos los campus la adecuada gestión de los buzones físicos.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad desde la Dirección Comercial y Marketing de ESIC que da apoyo tecnológico al Buzón Virtual, mediante la canalización directa y exclusiva de las solicitudes a la dirección de calidad

## **1. Conclusiones de los 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 Calidad de ESIC.

Tras el tratamiento y análisis de los datos obtenidos podemos afirmar que la presentación de solicitudes presenta una gran estacionalidad. El mayor número de solicitudes se recogen en los meses en los que la carga de trabajo del alumnado es mayor (febrero y noviembre principalmente). Se observa, asimismo, una reducción progresiva del número de solicitudes presentadas. Se consolida la tendencia a hacerlo a través de Internet ya sea vía mail o vía buzón virtual.

Es destacable la reducción en el número de quejas presentadas. La cifra de solicitudes presentadas es directamente proporcional al número de alumnos que alberga cada campus. Así, el mayor de solicitudes se remite desde el campus de Pozuelo. La práctica totalidad de las solicitudes presentadas se han cerrado favorablemente.

Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. Debido a la reducción progresiva de quejas, el número de acciones correctivas que se han tomado también se ha visto reducido.

## **2. Conclusiones de los resultados de Grado.**

Se ha observado una caída en la presentación de solicitudes. Estas se suelen presentar en los meses de las convocatorias de exámenes y a través de mail. Entre el tipo de solicitudes las sugerencias son las más habituales. Pozuelo se consolida como el campus desde donde se remiten mayor número de solicitudes. Las áreas más afectadas son las de mantenimiento y administración.

## **3. Conclusiones de los resultados de Postgrado.**

Hay una clara tendencia a la baja en la presentación de solicitudes en esta área. Los picos de presentación de solicitudes se localizan en los meses de marzo y noviembre. En la mayoría de los casos se utiliza nuestra web para hacerlo. Destaca la caída de quejas y el mantenimiento sin grandes cambios del número de felicitaciones recibidas. El mayor número de solicitudes hacen referencia al área de postgrado y Eriete. Se han conseguido cerrar favorablemente en la gran mayoría de los casos. El número de acciones correctivas que ha sido necesario llevar a cabo se ha reducido de forma paralela al número de quejas presentadas.

#### **4. Conclusiones de los resultados de Executive Education.**

El mayor número de solicitudes se reciben en los meses de octubre y abril. Su número se ha ido reduciendo progresivamente. El mail se ha ido consolidando como la vía más habitual de presentación de solicitudes. Destaca la ausencia de quejas por lo que el número de acciones correctivas es también nulo. Las felicitaciones se han mantenido de forma estable. Todas las solicitudes se han cerrado favorablemente.

#### **5. Conclusiones de los resultados de Idiomas.**

Como en el resto de las áreas estudiadas el mayor número de solicitudes se presentan en febrero-marzo aunque también se observan picos durante el mes de junio. Se debe a la presentación de solicitudes relacionadas con los campamentos de verano, siendo esta una de las áreas más afectadas junto con la de profesorado. Sin embargo hay una reducción muy importante de la presentación de solicitudes. Estas se suelen remitir utilizando tanto el mail como el buzón virtual. Es destacable la nula presentación de quejas lo que influye en la necesidad de tomar acciones correctivas.

#### **6. Conclusiones de los resultados de Plataformas Tecnológicas.**

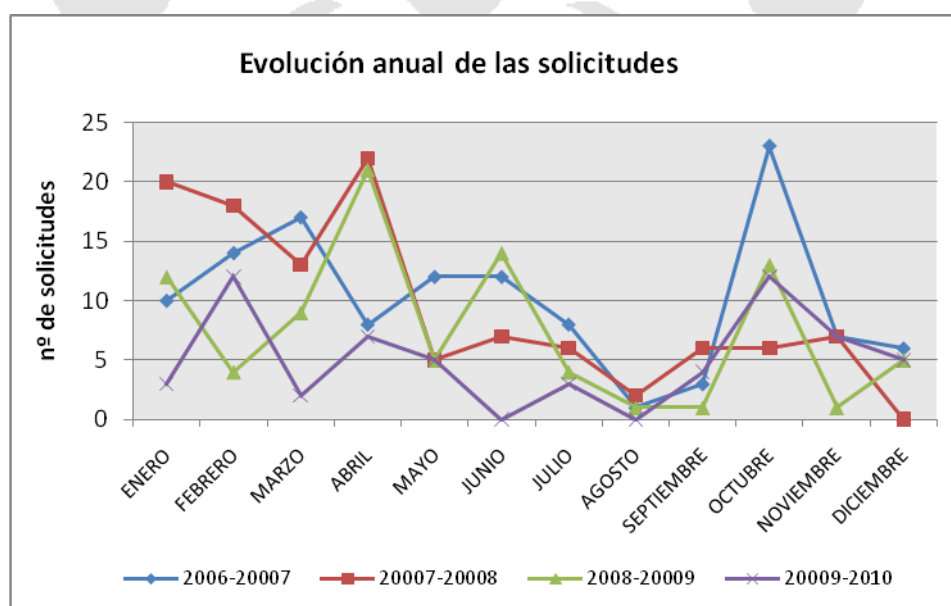
Durante este periodo se produjeron tan solo tres solicitudes. De estas, dos se remitieron vía mail y la restante a través del buzón virtual. Estas solicitudes estaban relacionadas con la Dirección de Business Game y el área TIC. De las tres solicitudes remitidas dos fueron quejas y una sugerencia. No fue necesario tomar acciones correctivas.

## 1. 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 Calidad de ESIC.

### 1.1. Evolución anual de las solicitudes y tendencia que describe.

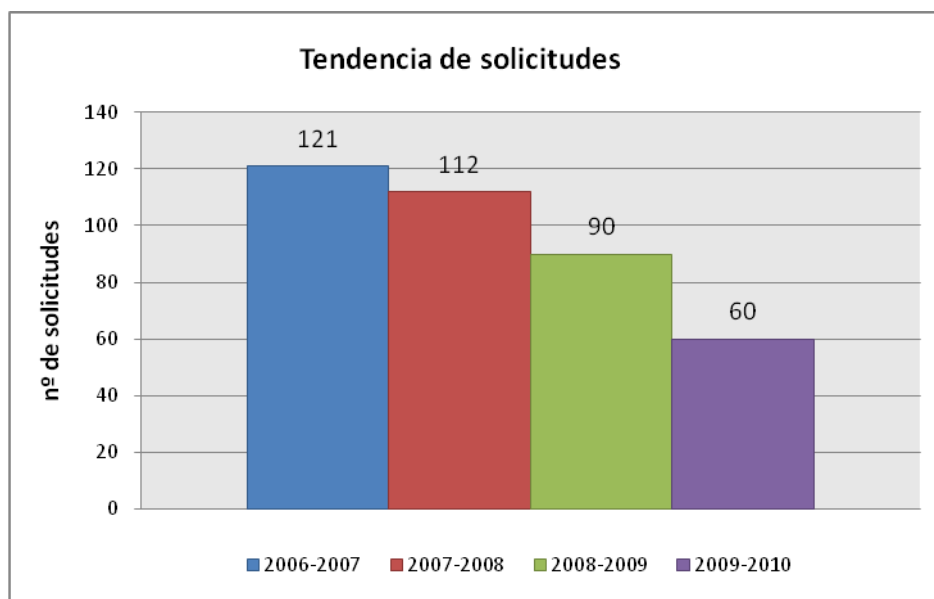
El mayor número de solicitudes se acumulan en los meses de febrero, abril y noviembre. Estos son los meses en donde se realizan las pruebas de evaluación por lo que se podría concluir que hay una estrecha relación entre la presentación de solicitudes y la carga de trabajo del alumnado.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Se puede observar una reducción paulatina del número de solicitudes presentadas. En el último año del periodo estudiado se ha producido el menor número de solicitudes en todo el periodo estudiado. Se puede concluir por lo tanto, que existe una clara tendencia a la baja en la presentación de solicitudes.

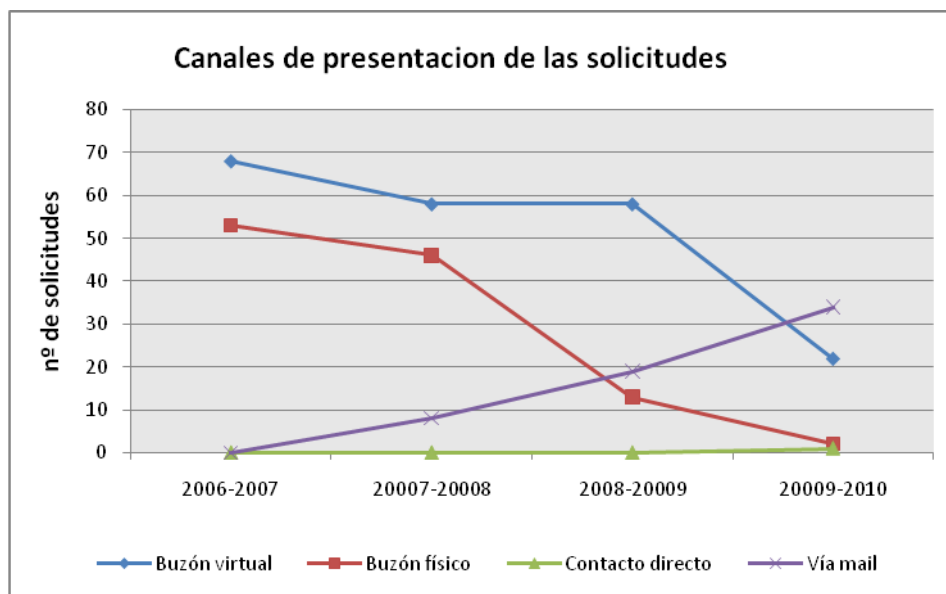


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

### 1.2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución

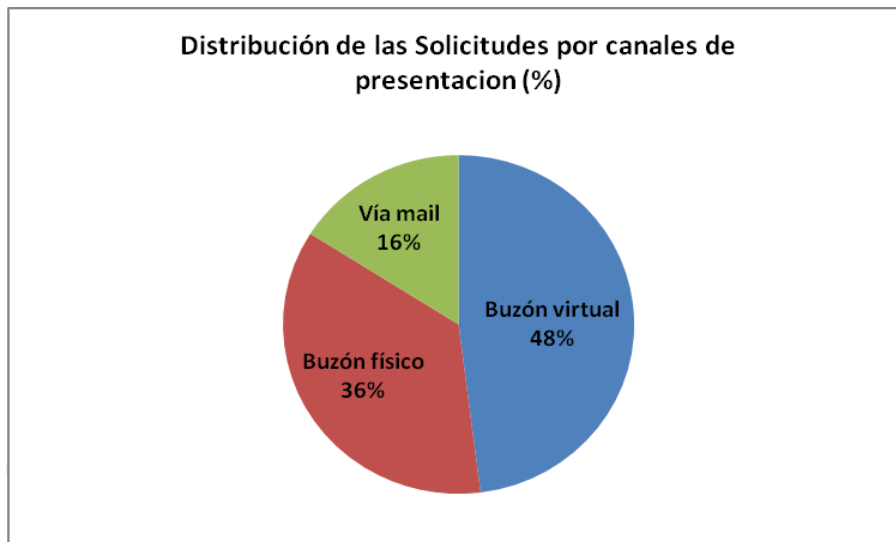
Cabe destacar el aumento progresivo de la presentación de solicitudes vía mail en paralelo a la reducción vía buzón físico. La otra vía de presentación más utilizada es el buzón virtual. La presentación vía contacto directo tiene una representación testimonial.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

La anterior tendencia se reafirma si tenemos en cuenta la distribución de las solicitudes. Podemos observar como el buzón virtual se consolida como la vía más utilizada para la presentación de solicitudes.

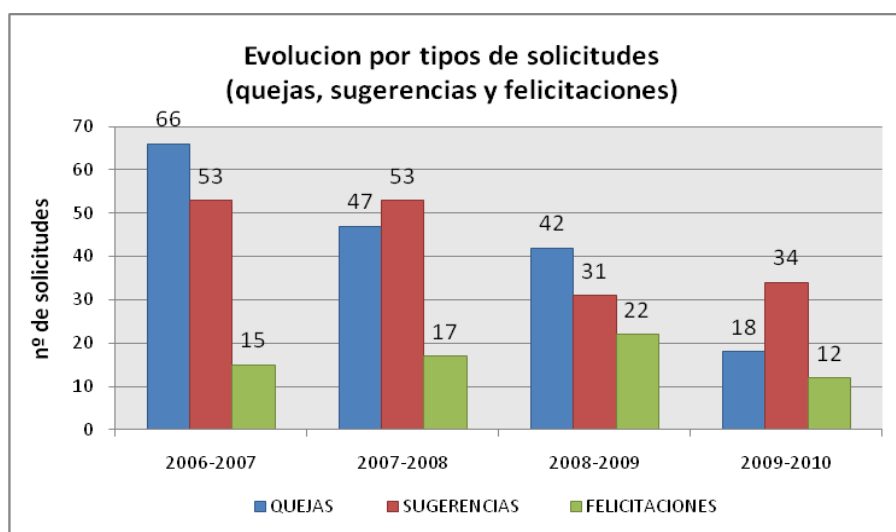


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

### 1.3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.

En cuanto a la evolución de los tipos de solicitudes, vemos una reducción muy importante del número de quejas presentadas. El número de sugerencia también se ha reducido aunque esta tendencia se ha estabilizado en los últimos años.

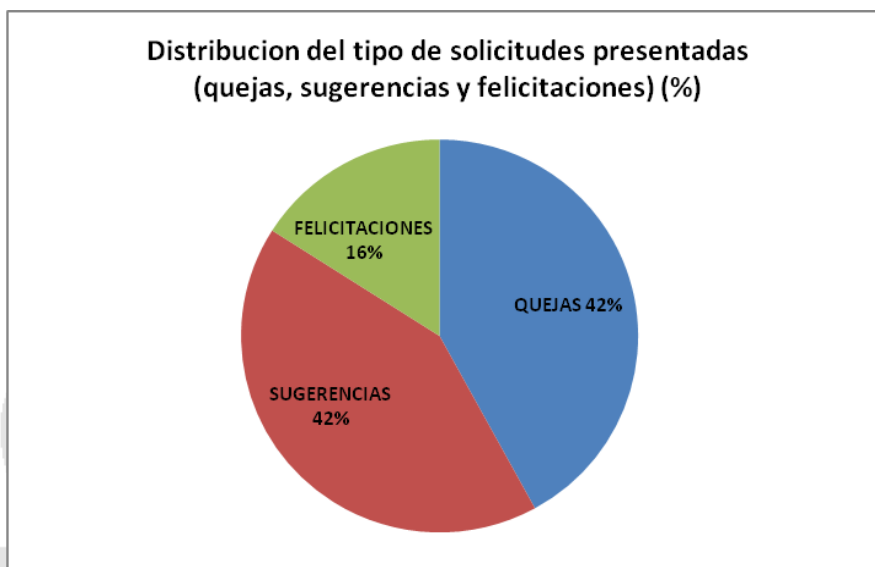


Periodo 2006-2010

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.

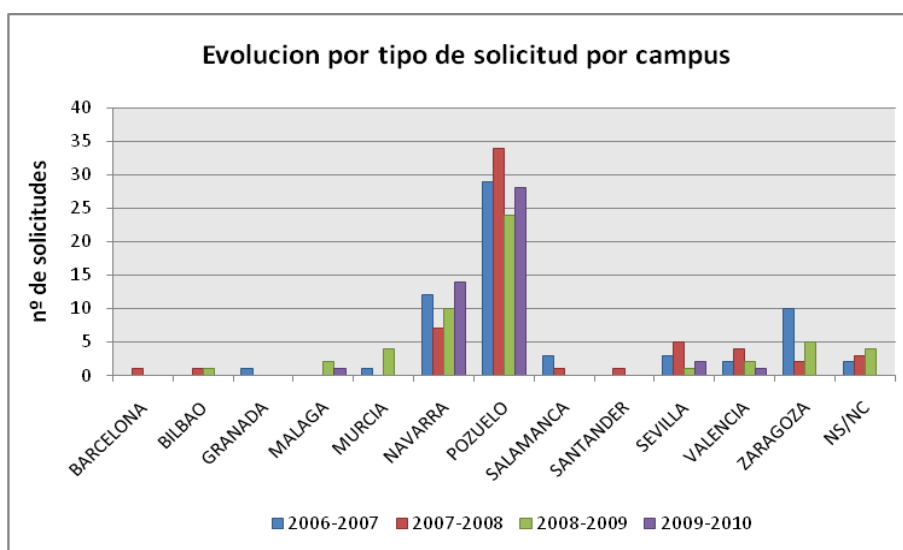


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

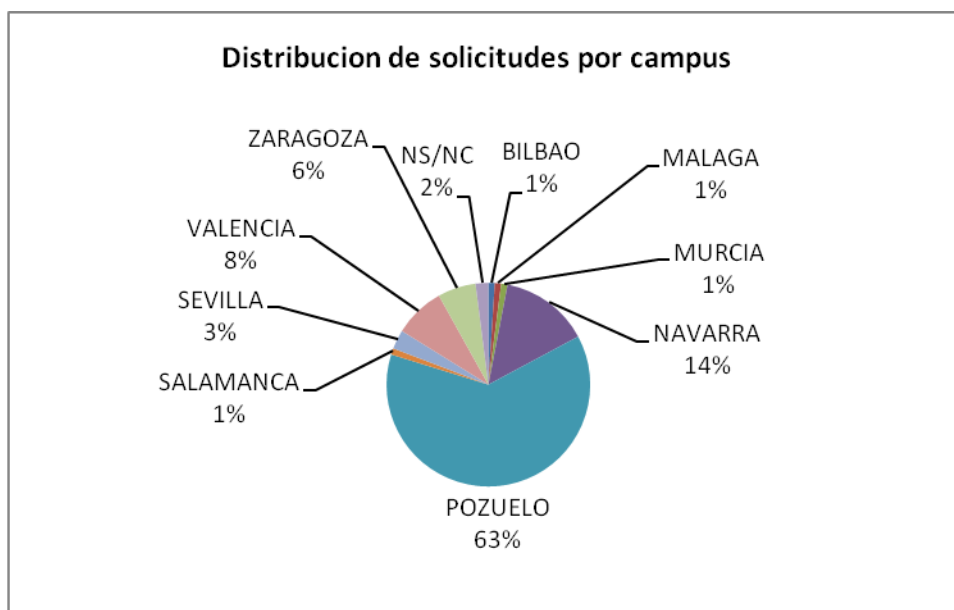
#### 1.4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.

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, Valencia y Zaragoza. Así las solicitudes remitidas desde el campus de Pozuelo representan un 63% del total, Navarra un 14%, Valencia un 8% y Zaragoza un 6%.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

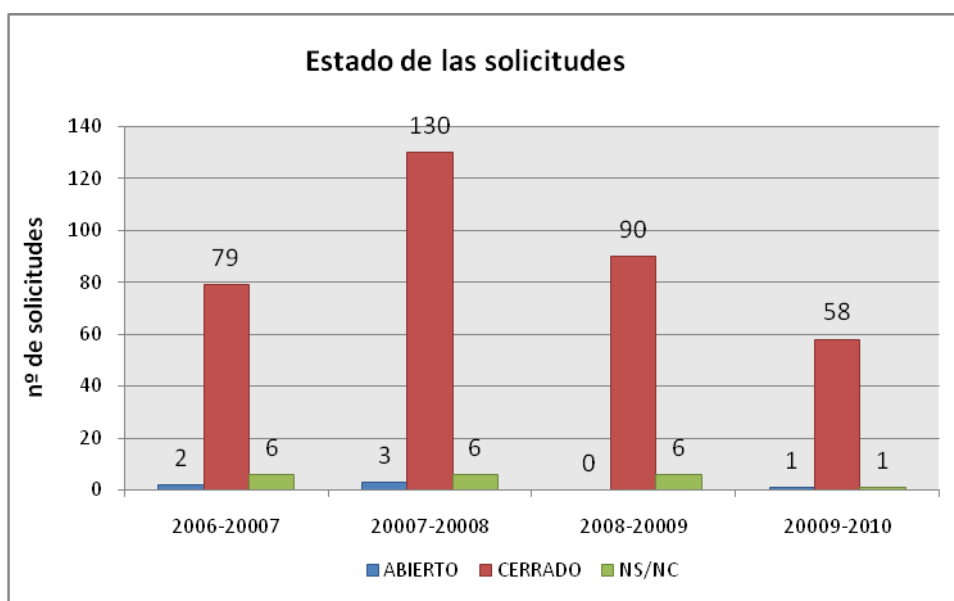


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

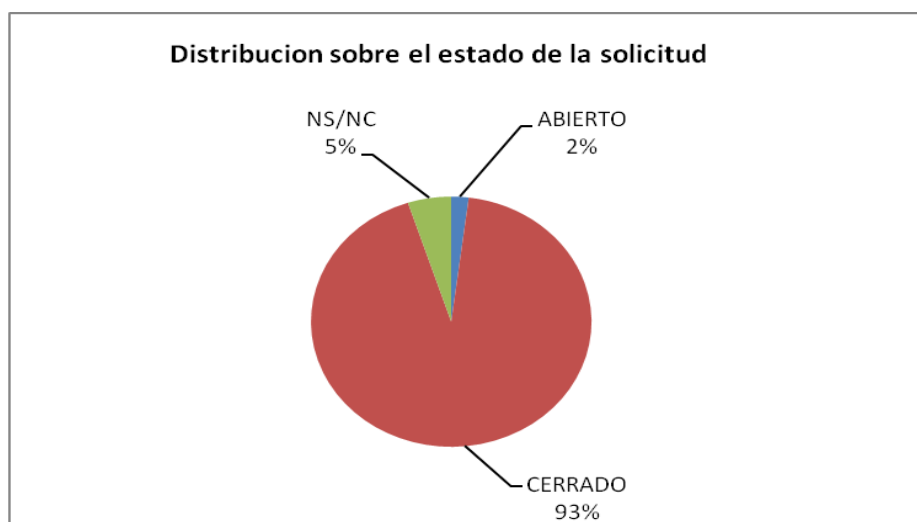
### 1.5 El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentra y lo que representan cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.

El número de solicitudes cerradas es muy relevante. La práctica totalidad de las solicitudes presentadas se han conseguido cerrar favorablemente. De hecho el porcentaje de solicitudes abiertas se reducen tan solo un 2%.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

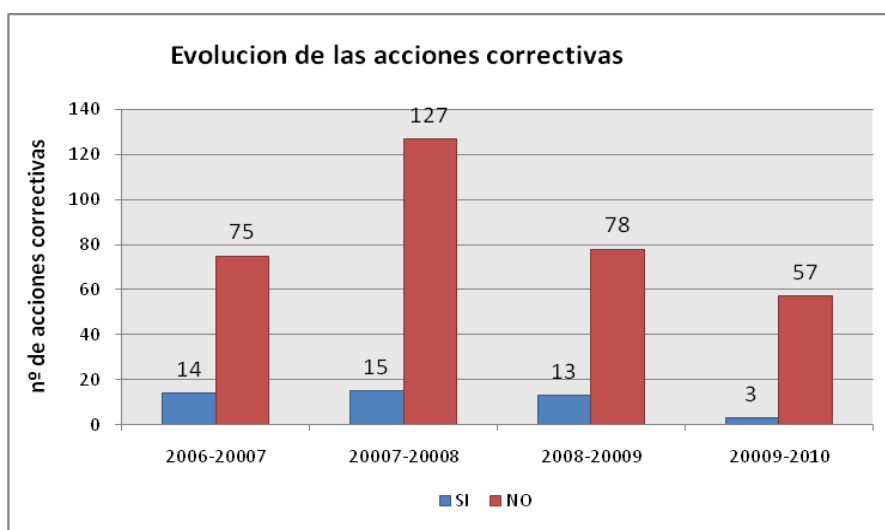


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

**1.6. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas**

Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. Las acciones correctivas que se han tomado provienen, prácticamente en la misma proporción, de sugerencias y quejas.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

La necesidad de tomar acciones correctivas, por lo tanto, se ha ido reduciendo en paralelo a la reducción de número de quejas recibidas. Del total de solicitudes recibidas se ha visto la necesidad de tomar acciones correctivas en un doce por ciento de los casos.



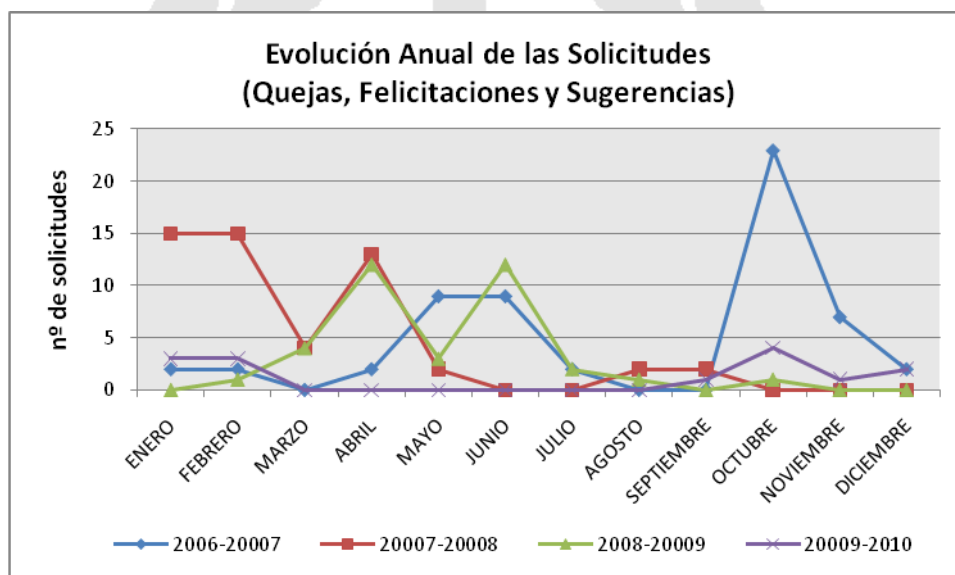
Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

## 2. Resultados de Grado

### 2.1. Evolución anual de las solicitudes y tendencia que describe.

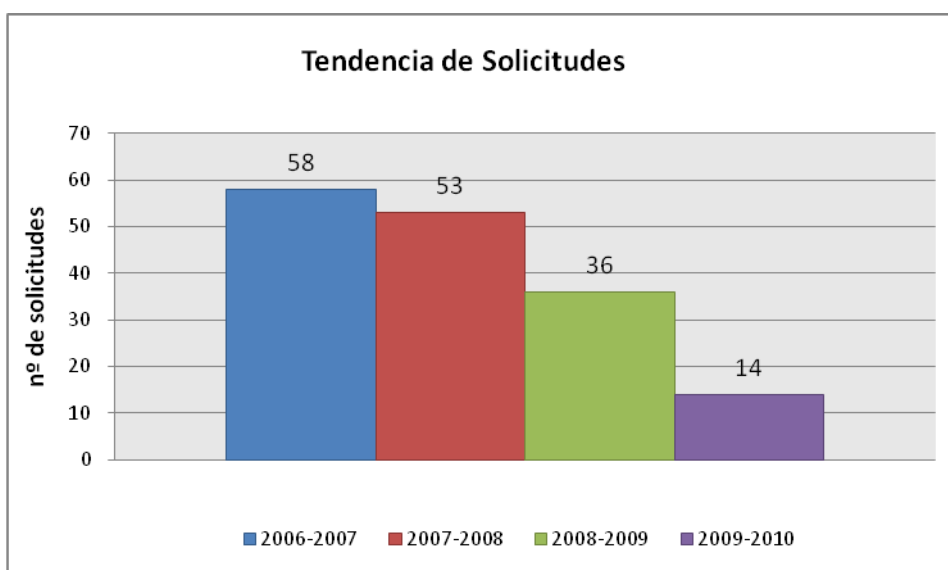
Los periodos donde se producen un mayor número de solicitudes son los meses de mayor carga de trabajo para el alumnado (convocatoria enero/febrero; abril/mayo/junio) e inicio del programa.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Se puede observar como en los dos últimos años ha habido una caída en las solicitudes

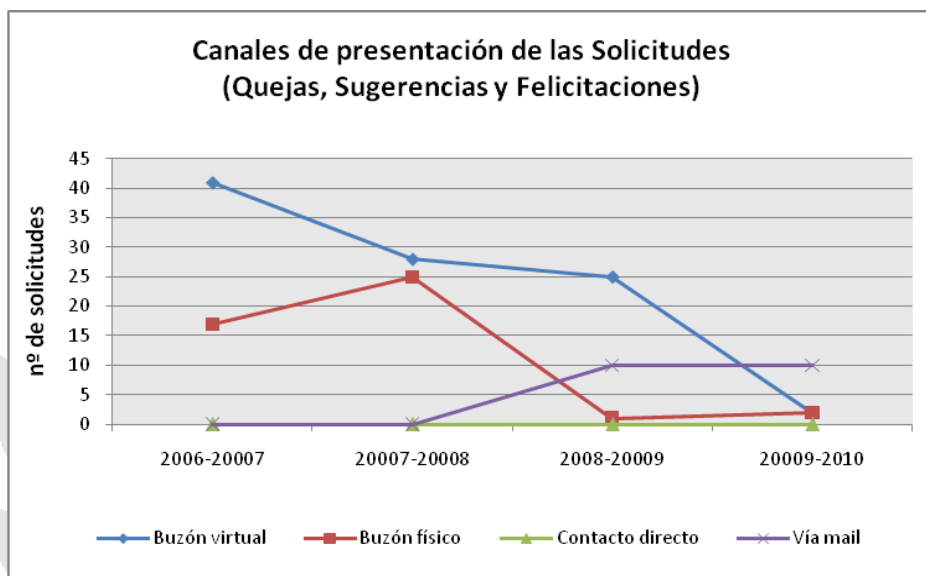


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

## 2.2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución

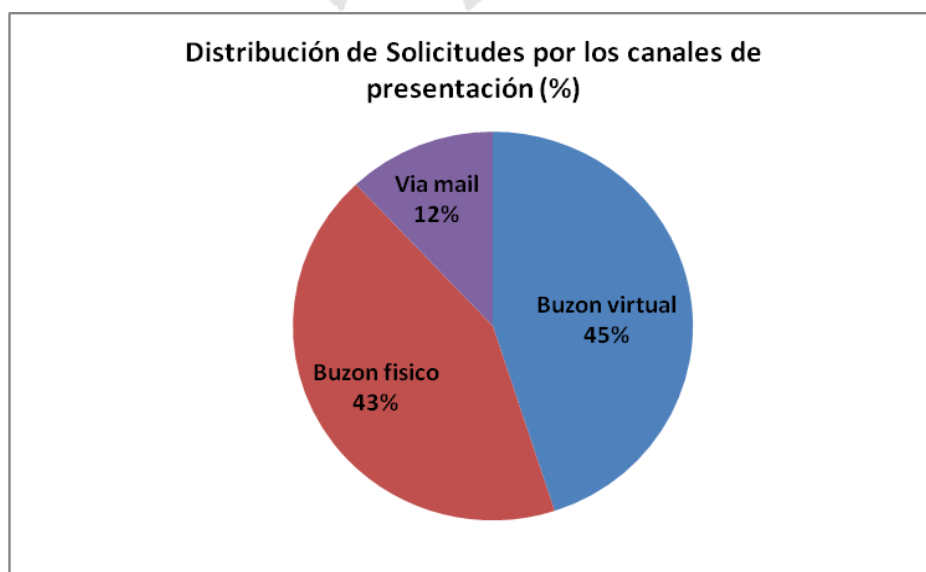
El canal Buzón Físico no ha sido gestionado desde el año 2008 en la UCA, esto no significa que no se estén gestionando solicitudes desde los propios campus.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Se observa la caída de solicitudes también del Buzón Virtual y destacable cómo se ha visto incrementadas las solicitudes vía mail.

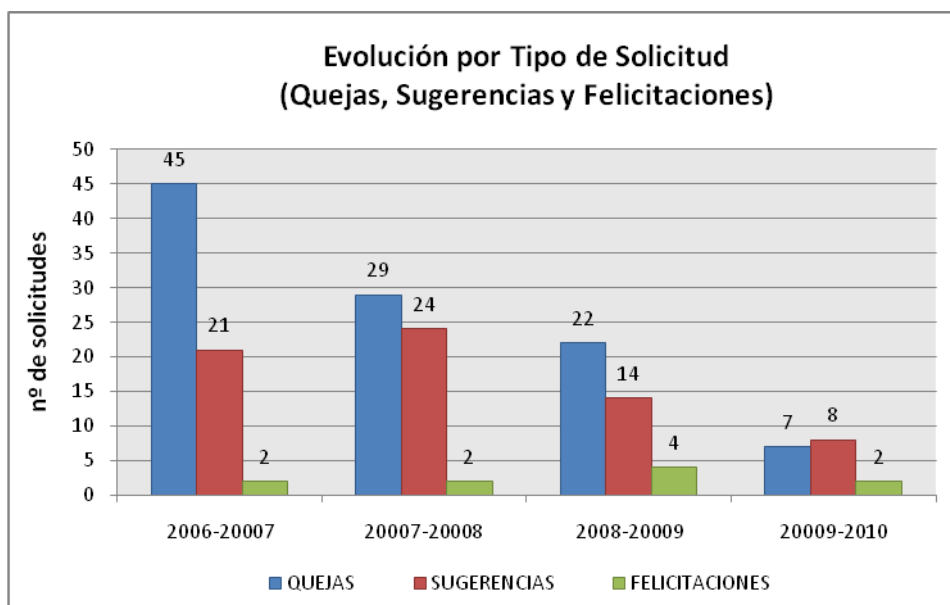


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

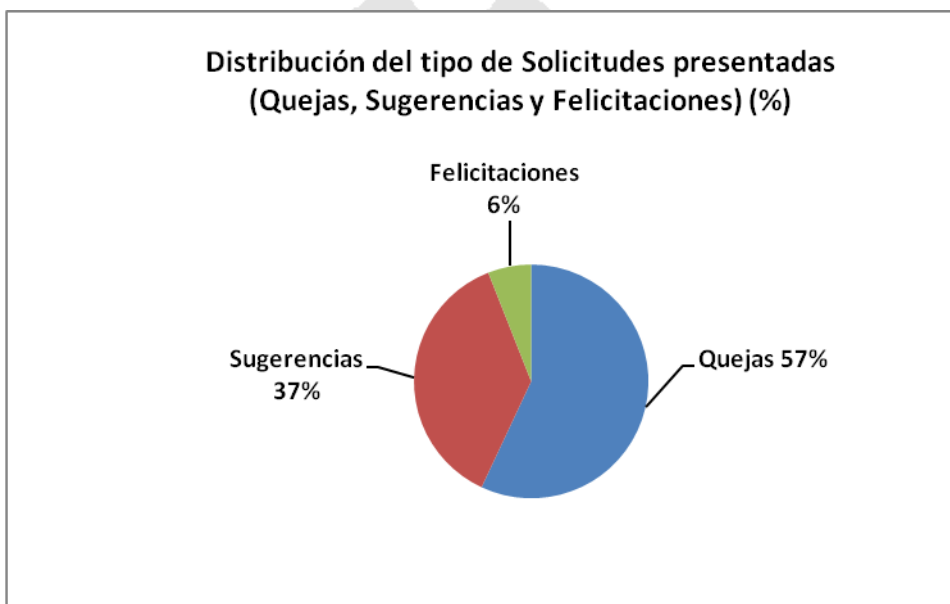
2.3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.

Cabe señalar la caída espectacular en el número de quejas presentadas, reduciéndose casi en un 30%. Por su parte, el número de felicitaciones se mantiene en un número más o menos constante.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

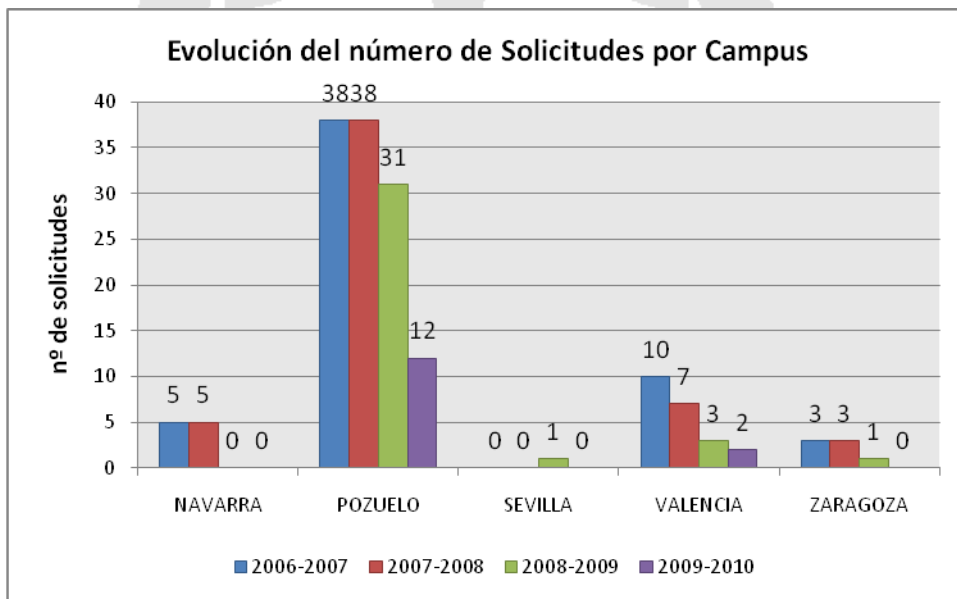


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

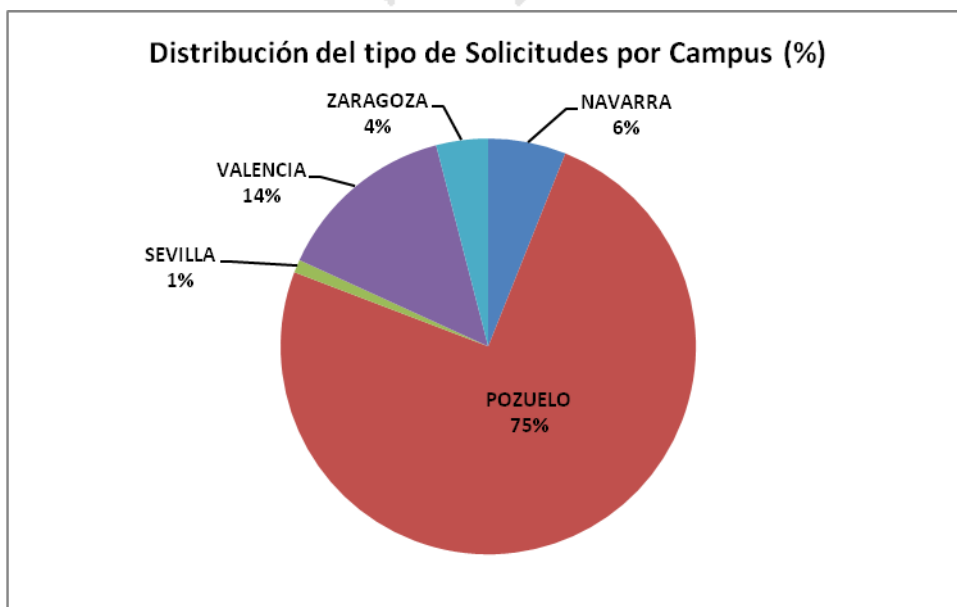
2.4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.

Pozuelo es el campus de donde se presentan un mayor número de solicitudes y es junto con el campus valenciano, los únicos campus desde donde se ha presentado solicitudes todos los años del periodo estudiado. Así, un 74% de las solicitudes presentadas en esta área provienen de este campus. Valencia con un 14% se consolida como segundo campus con mayor número de solicitudes presentadas



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA



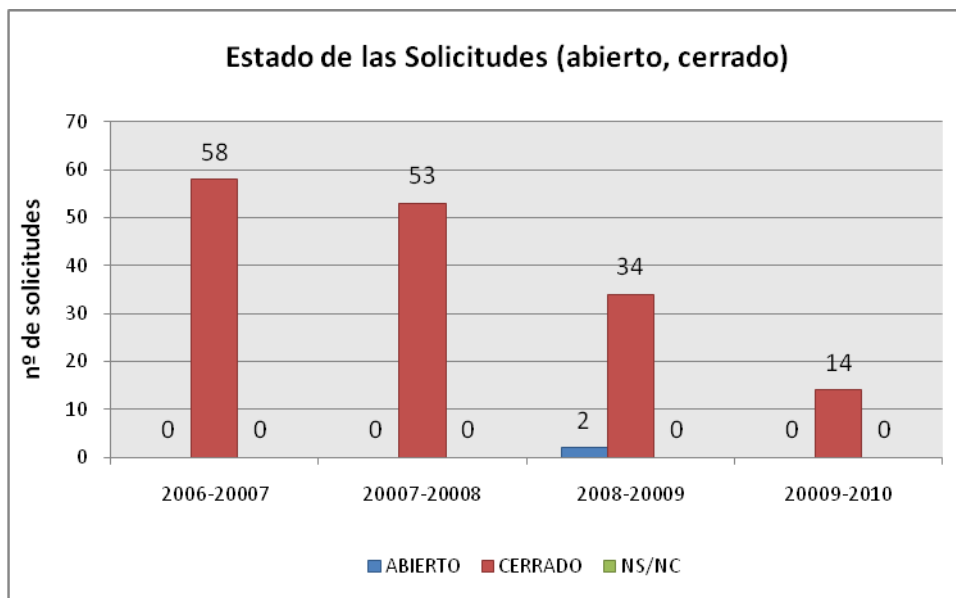
Periodo 2006-2010

Fuente: UCA



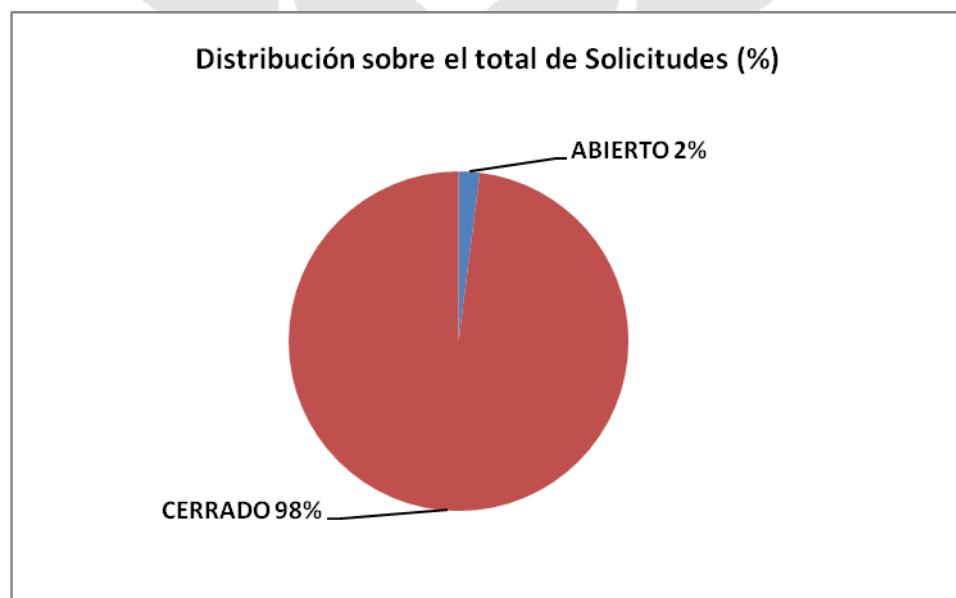
2.5 El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentra y lo que representan cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.

Del total de solicitudes presentadas, la práctica totalidad de estas se han cerrado favorablemente. De hecho, en el 98% de los casos, ha sido así.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

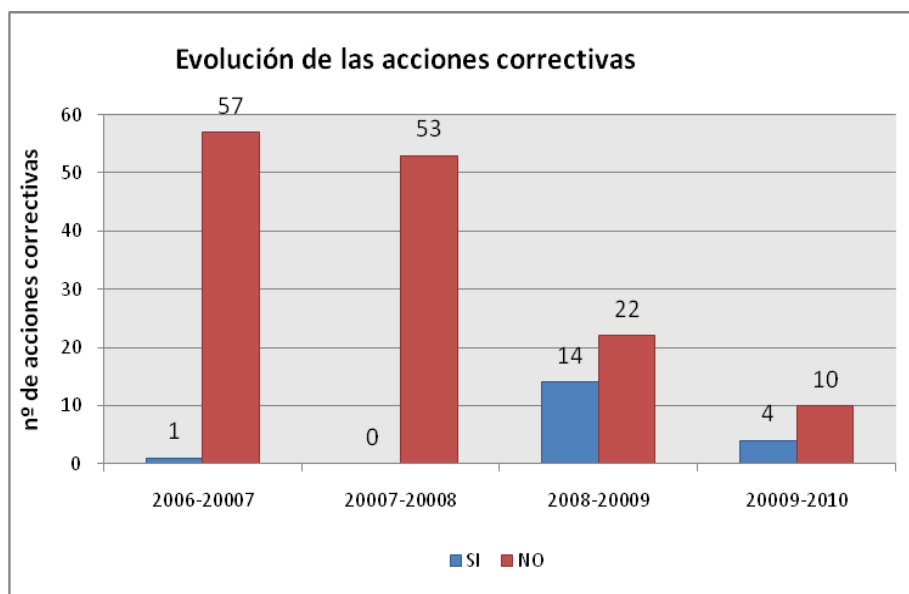


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

2.6. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

Se ha producido una reducción muy importante en la necesidad de tomar acciones correctivas, en paralelo a la reducción de quejas. Así del total de solicitudes presentadas tan solo en un 14% de los casos se ha visto la necesidad de tomar acciones correctivas



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA



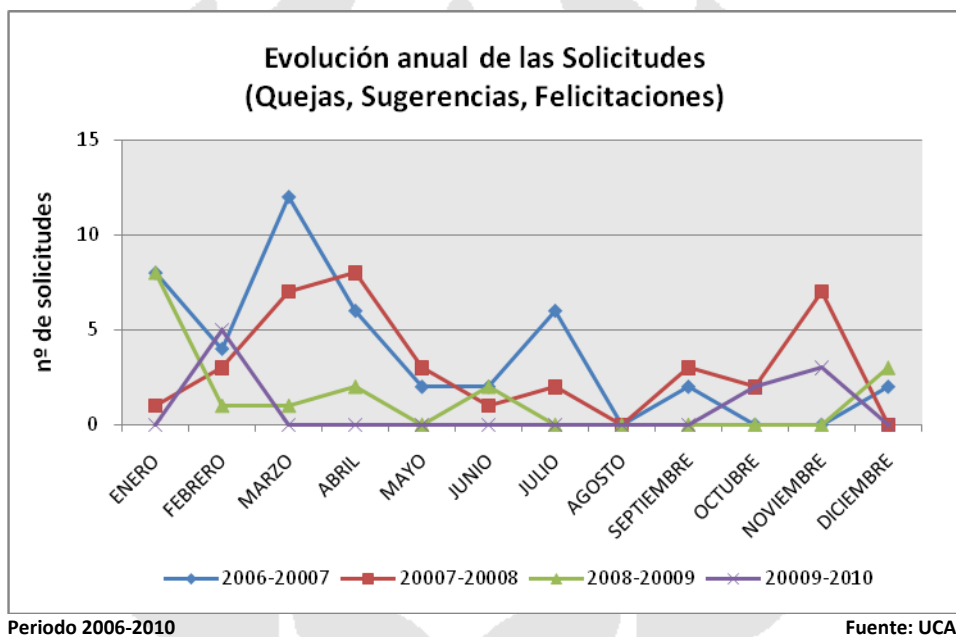
Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

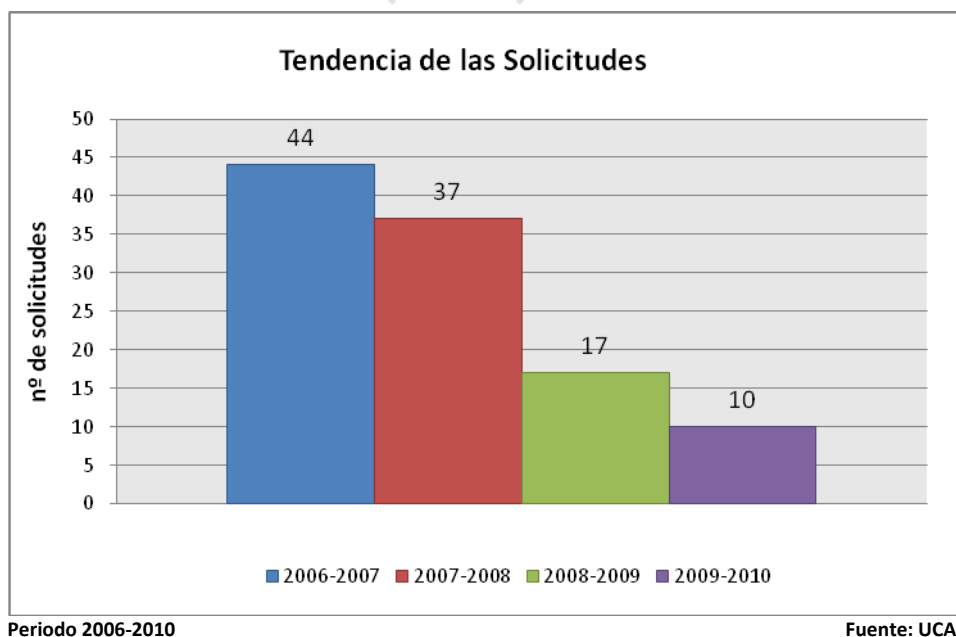
### 3. Resultados de Postgrado

#### 3.1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.

Los periodos con mayor número de solicitudes coinciden con las convocatorias de enero-febrero y abril-mayo.

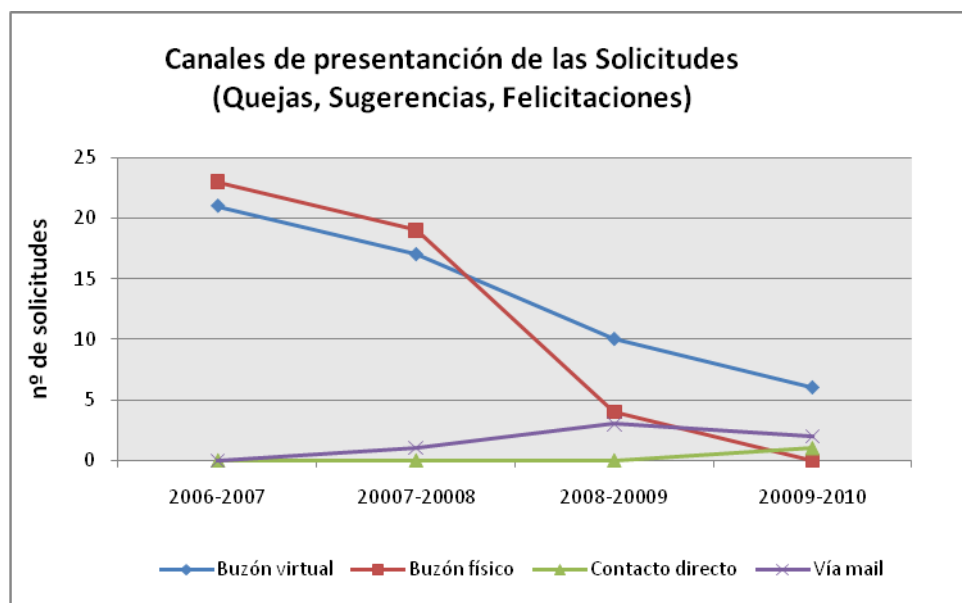


Se puede observar una clara tendencia a la baja en los últimos años del periodo estudiado



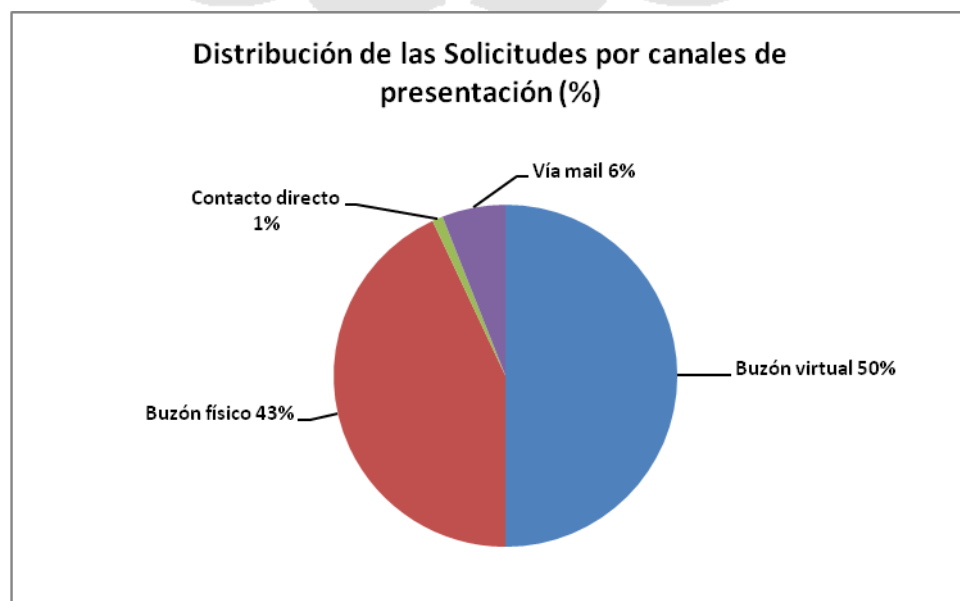
### 3.2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución

El canal Buzón Físico no ha sido gestionado desde el año 2008 en la UCA, esto no significa que no se estén gestionando solicitudes desde los propios campus.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA



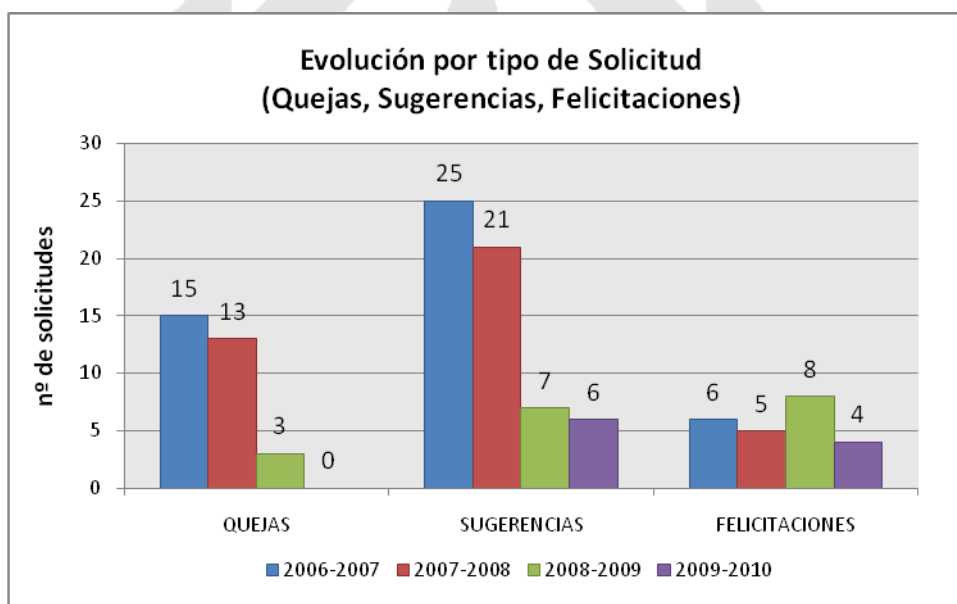
Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Se observa una caída de solicitudes del Buzón Virtual que se ve compensada, en parte, por el aumento de solicitudes vía mail. La mayoría de las solicitudes se presentan a través del buzón virtual

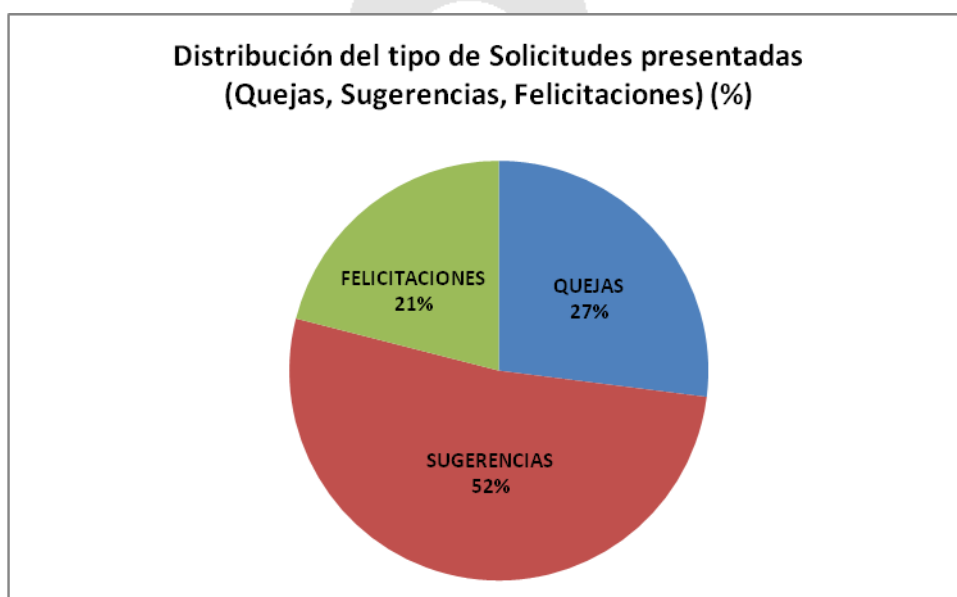
**3.3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.**

Destaca la caída de las quejas en el último año del periodo estudiado. Las sugerencias también caen de forma considerable. En cambio las felicitaciones se mantienen, sin grandes oscilaciones, en todo el periodo estudiado



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

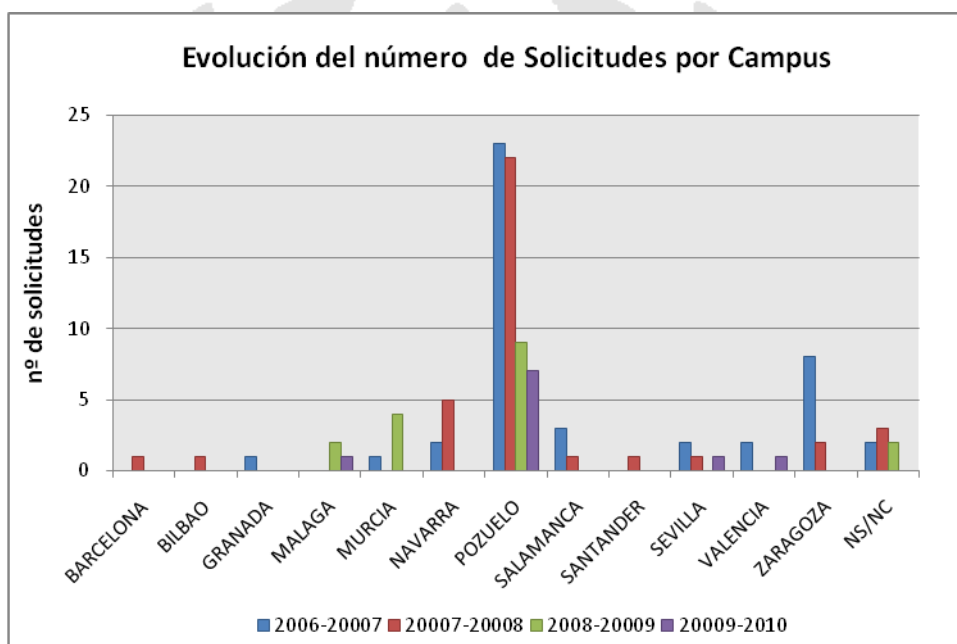


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

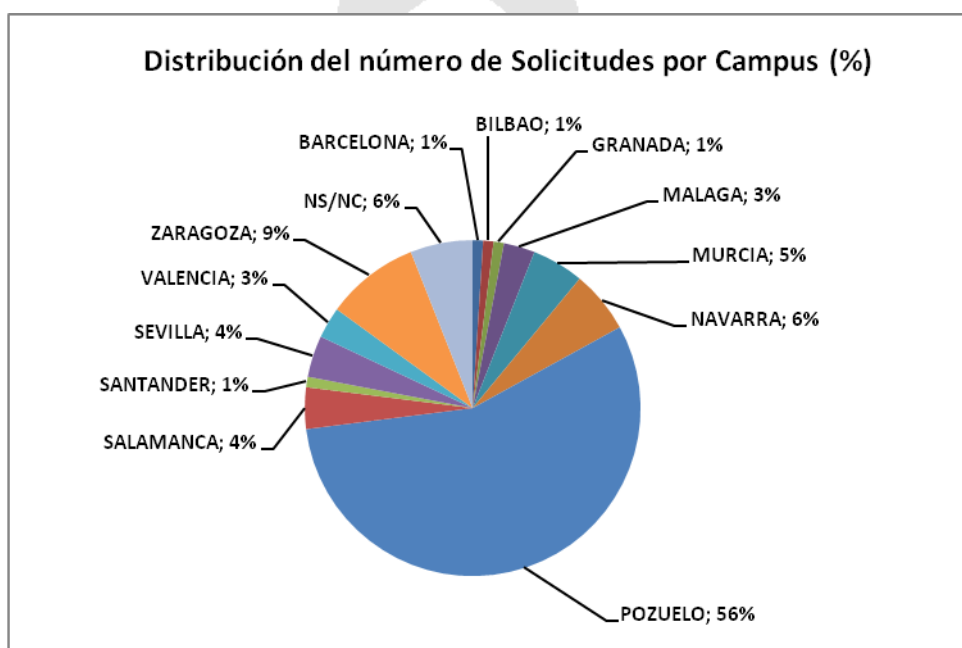
### 3.4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.

El mayor número de solicitudes se reciben desde el campus de Pozuelo. Este es el único de nuestros campus desde donde se han remitido solicitudes a lo largo de todos los años del periodo estudiado.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

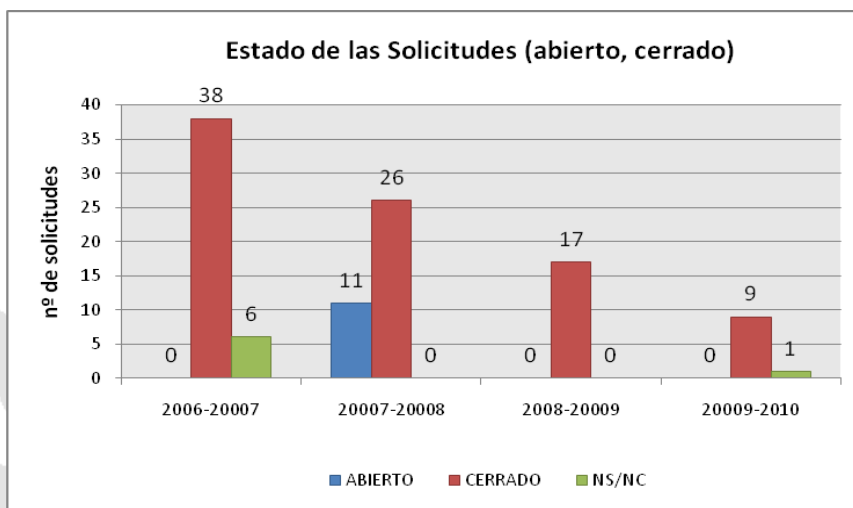


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

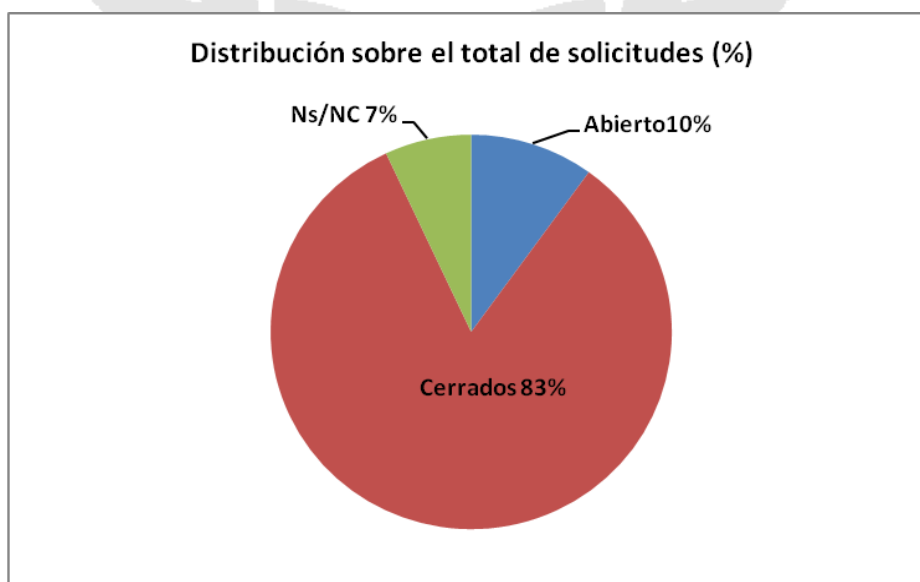
3.5 El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentra y lo que representan cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.

La casi totalidad de las solicitudes se han cerrado favorablemente. Es de destacar como en los dos últimos años del periodo estudiado, todas las solicitudes se han cerrado. De hecho el porcentaje de solicitudes cerradas sobre el total de solicitudes recibidas asciende al 83%.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

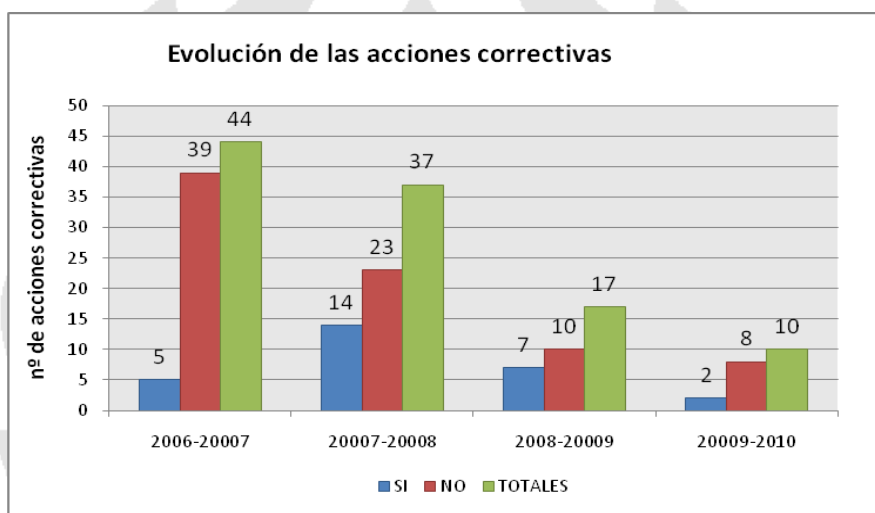


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

3.6. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. Las acciones correctivas que se han tomado provienen, prácticamente en la misma proporción, de sugerencias y quejas.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

La necesidad de tomar acciones correctivas se ha ido reduciendo a lo largo de los años del periodo estudiado. Esta reducción ha sido paralela a la progresiva disminución de quejas y sugerencias acaecida en el mismo periodo.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

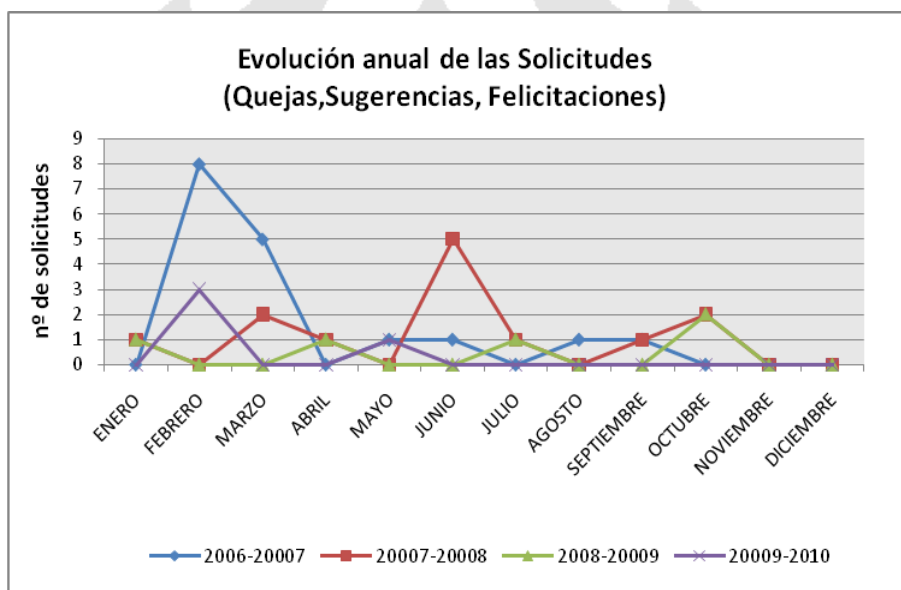
Del total de solicitudes remitidas, tan solo en un 23% los casos se han visto la necesidad de traducirlas en acciones correctivas.



#### 4. Resultados de Idiomas

##### 4.1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.

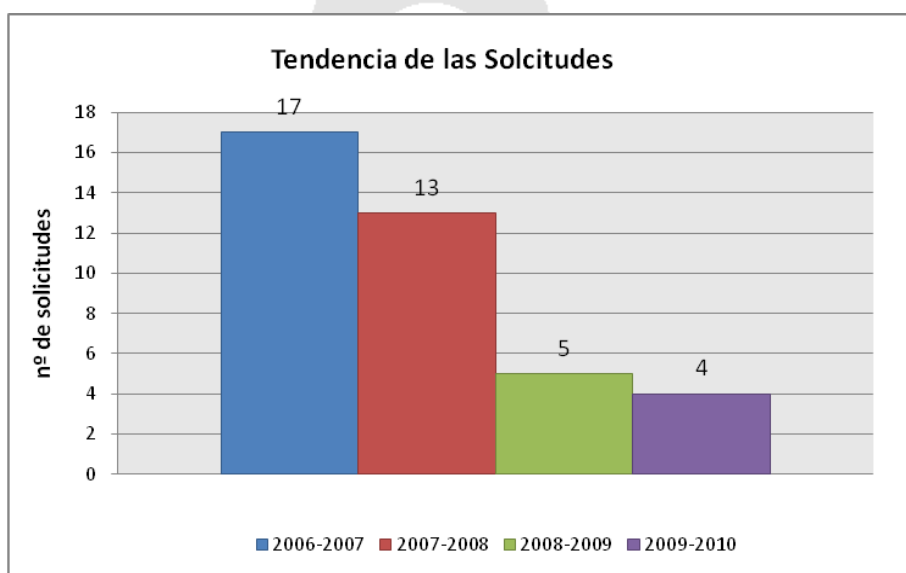
El número de solicitudes se mantiene estable a lo largo del año aunque se producen algunos picos de mayor actividad en el periodo de Febrero-Marzo.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Se puede observar un decrecimiento progresivo del número de solicitudes a lo largo del periodo de estudio.

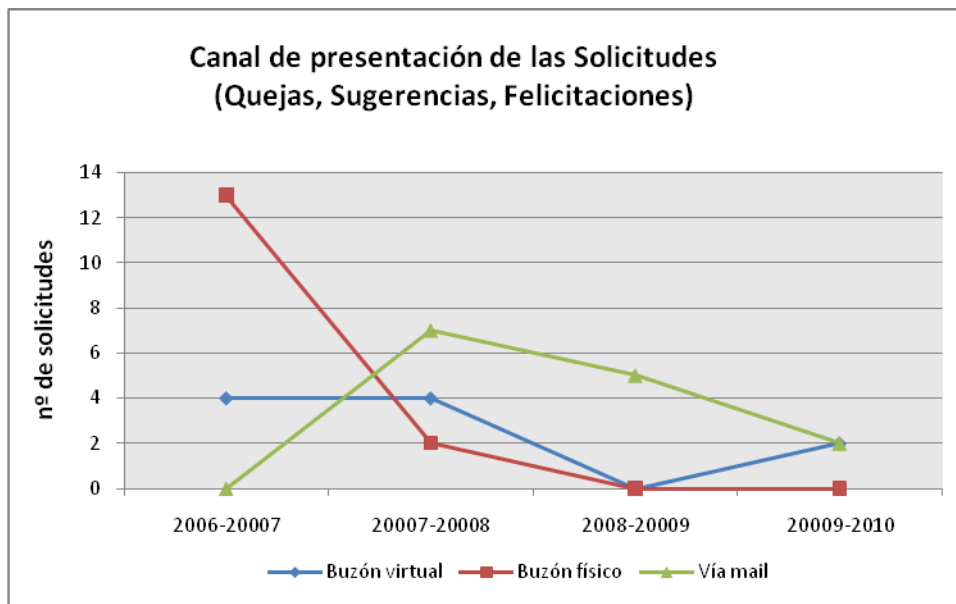


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

#### 4.2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución

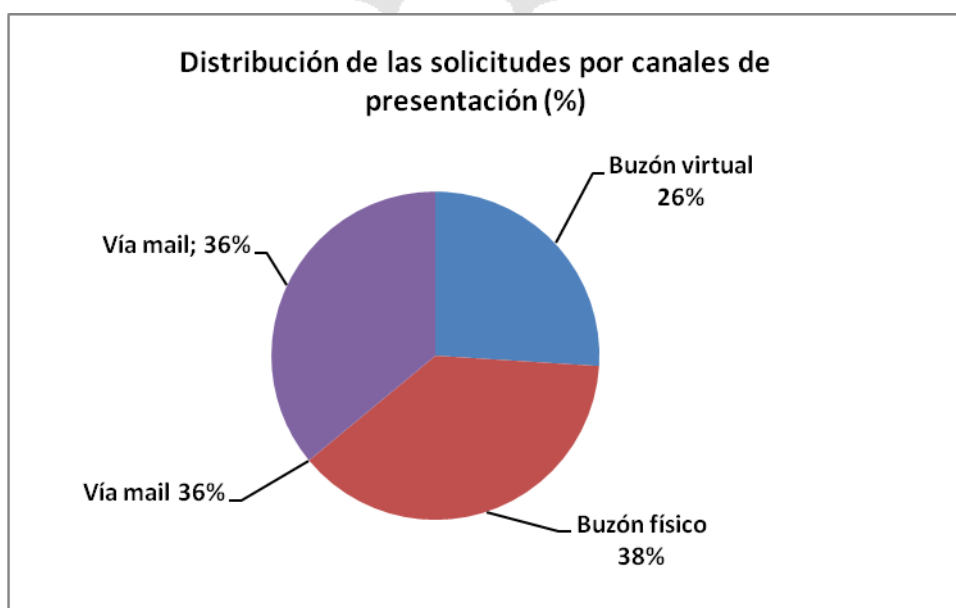
En el periodo estudiado se consolida la tendencia a presentar las solicitudes a través del e-mail y el buzón virtual.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

La tendencia apuntada anteriormente se reafirma si consideramos los porcentajes sobre el total de solicitudes presentadas: un 36% se realizan vía e-mail y un 26% vía buzón virtual.

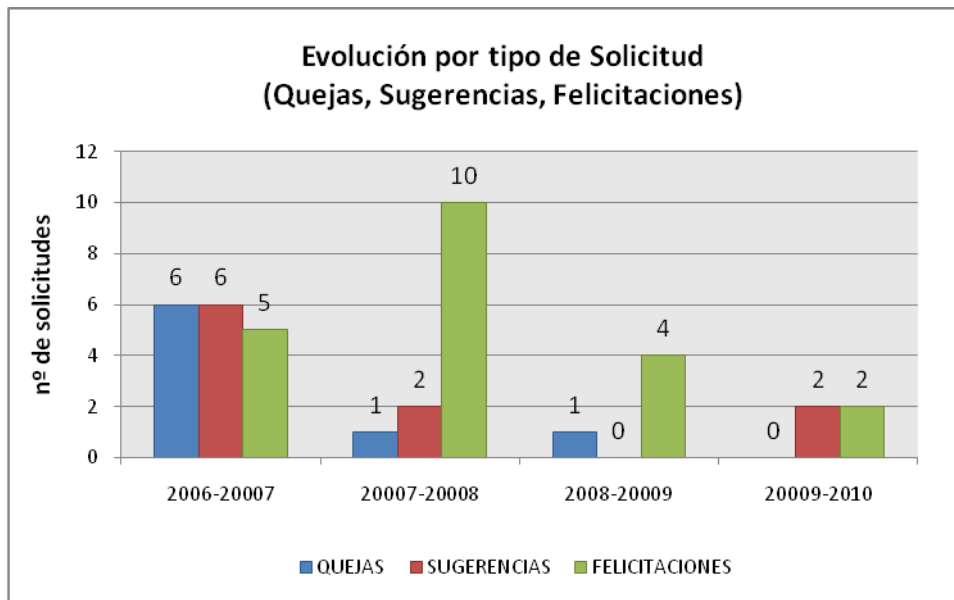


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

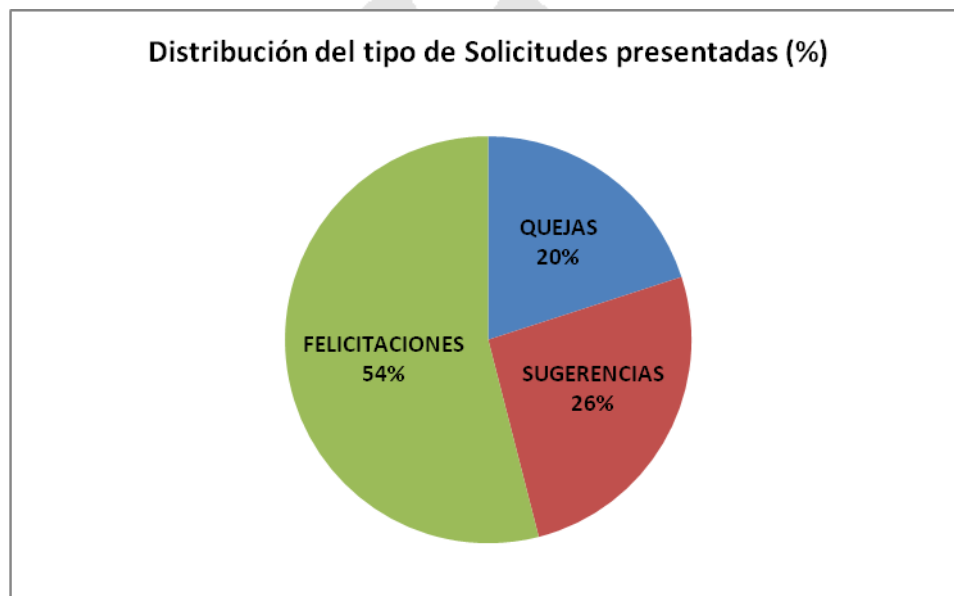
4.3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.

Si tenemos en cuenta el tipo de solicitudes son las felicitaciones las más numerosas. Es destacable la reducción de quejas hasta llegar a cero en el año 2009-2010.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

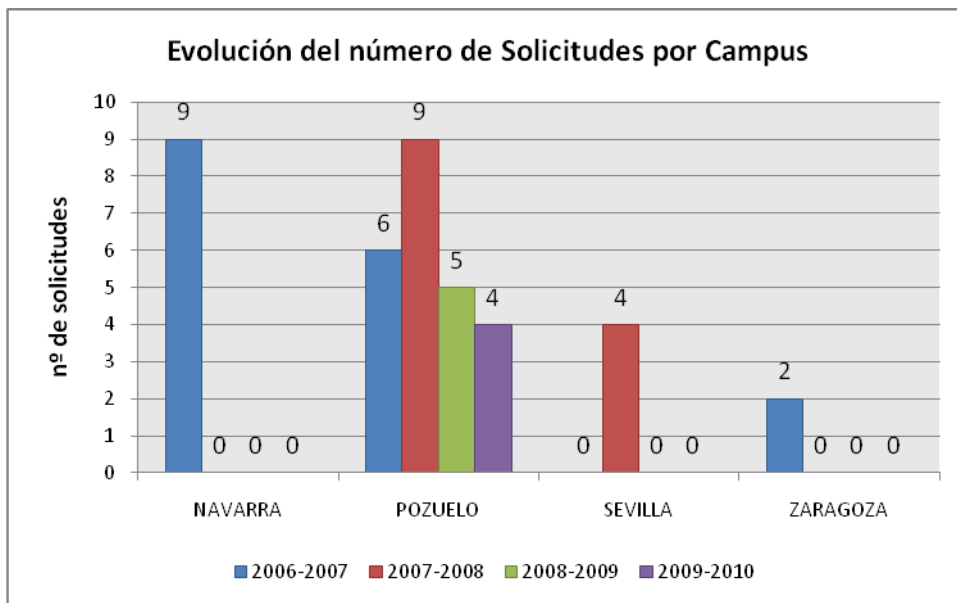


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

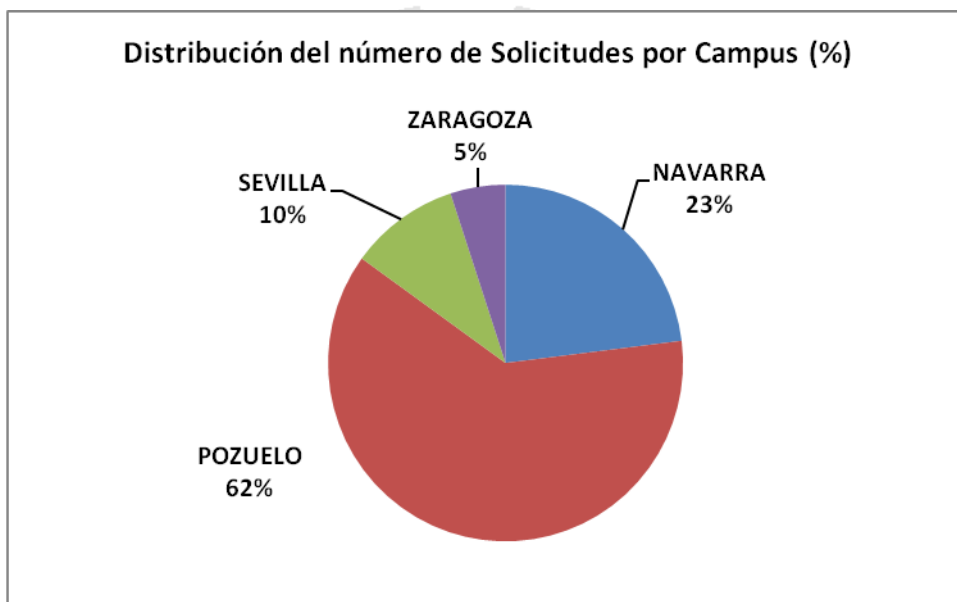
4.4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.

El mayor número de solicitudes se reciben desde el campus de Pozuelo siendo este el único de nuestros campus desde donde se han remitido solicitudes todos los años comprendidos en el periodo de estudio. De hecho, en los dos últimos años del periodo estudiado solo se han recibido solicitudes desde el campus de Pozuelo.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA



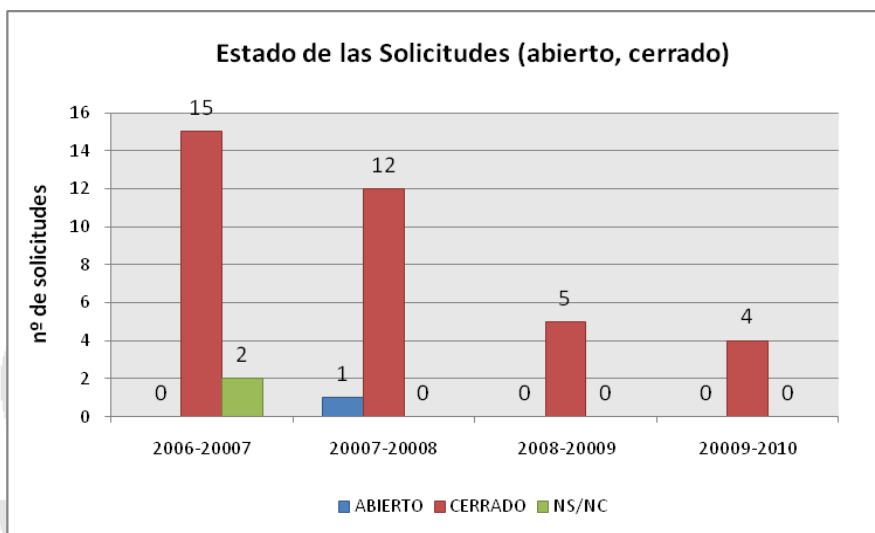
Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Si observamos la distribución de solicitudes por campus, el de Pozuelo se consolida en primer lugar con un 62% del total de solicitudes. Le siguen Navarra con un 23% y Sevilla con un 10%

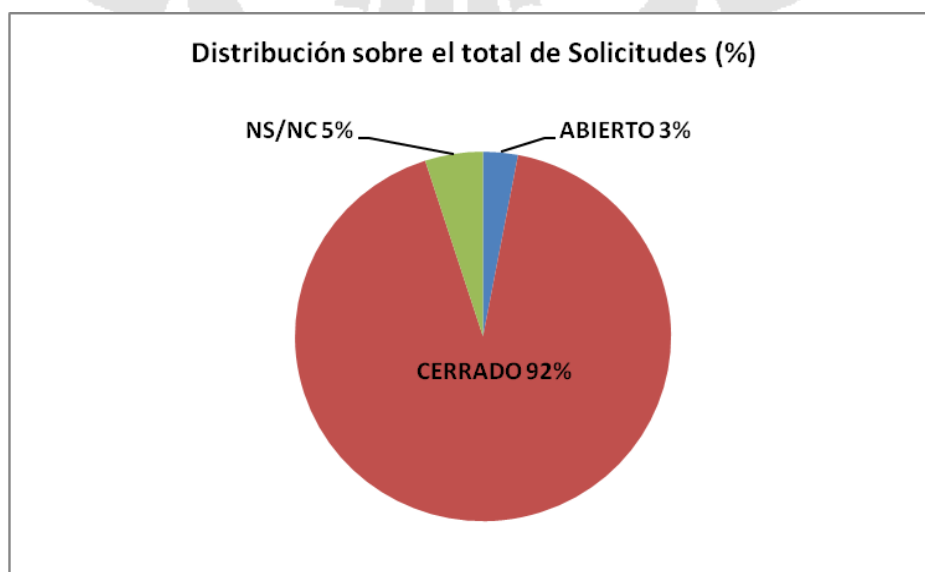
4.5 El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentra y lo que representan cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.

La práctica totalidad de solicitudes se encuentran cerradas. Su número asciende al 92% del total de solicitudes recibidas



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

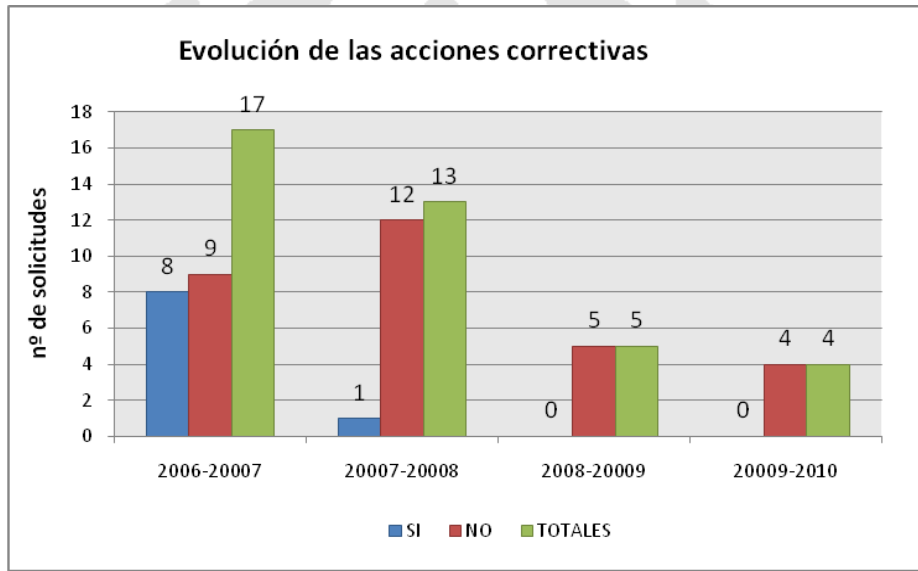


Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

4.6. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

Las acciones correctivas son aquellas acciones que se llevan a cabo con el ánimo de corregir o mejorar determinados problemas. Proviene de quejas o sugerencias aunque no siempre una queja o sugerencia deriva en una acción correctiva. Las acciones correctivas que se han tomado provienen, prácticamente en la misma proporción, de sugerencias y quejas.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

Debido a la práctica ausencia de quejas o sugerencias durante los tres últimos años del periodo estudiado, el número de acciones correctivas ha sido prácticamente nulo. Del total de solicitudes tan solo se vio la necesidad de tomar acciones correctivas en 23% de los casos.



Periodo 2006-2010

Fuente: UCA

## 5. Resultados de Plataformas Tecnológicas

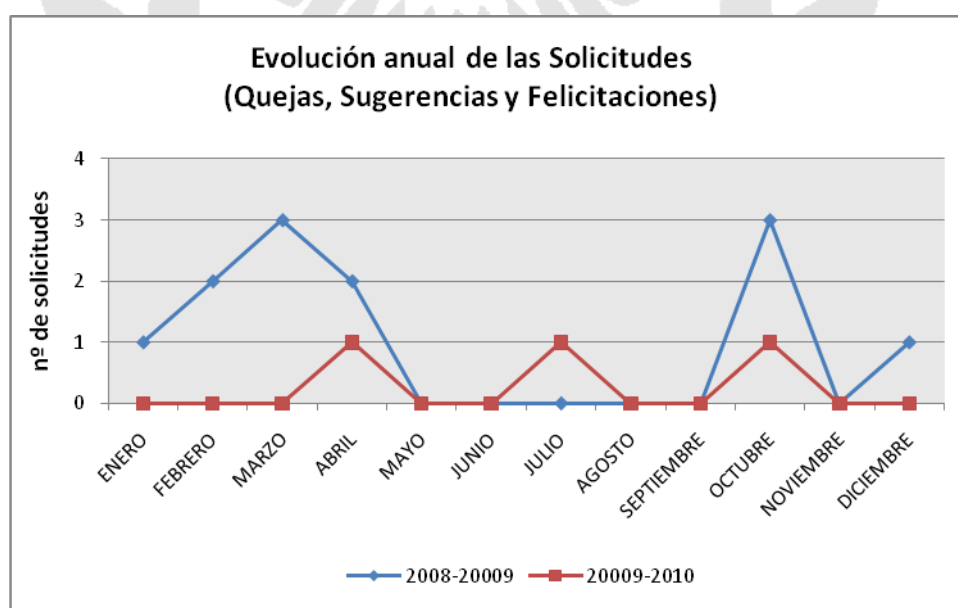
El periodo de estudio abarca desde el año 2006 al año 2010. Durante este periodo se produjo tan solo tres solicitudes. De estas, dos se remitieron vía mail y la restante a través del buzón virtual. Estas solicitudes estaban relacionadas con la Dirección de Business Game y el área TIC,

De las tres solicitudes remitidas dos fueron quejas y una sugerencia. No fue necesario tomar acciones correctivas.

## 6. Resultados de Executive Education

### 6.1. Evolución anual de las solicitudes y la tendencia que describe.

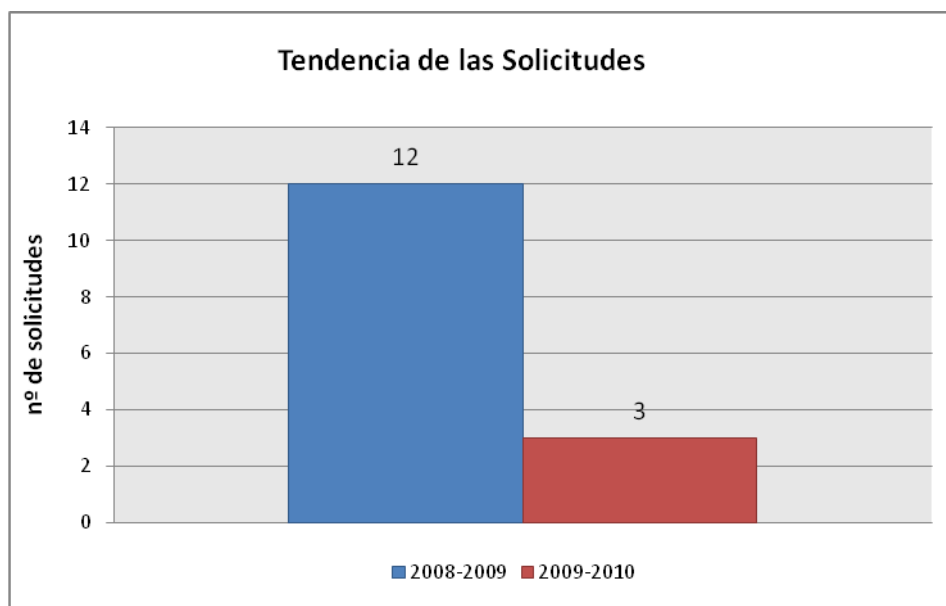
Los periodos en los cuales se presentó un mayor de solicitudes fueron los meses de octubre y abril.



Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

Hay una clara tendencia a la baja. Se pasaron de doce solicitudes presentadas en el periodo 2008-2009 a tan solo tres en el siguiente año escolar

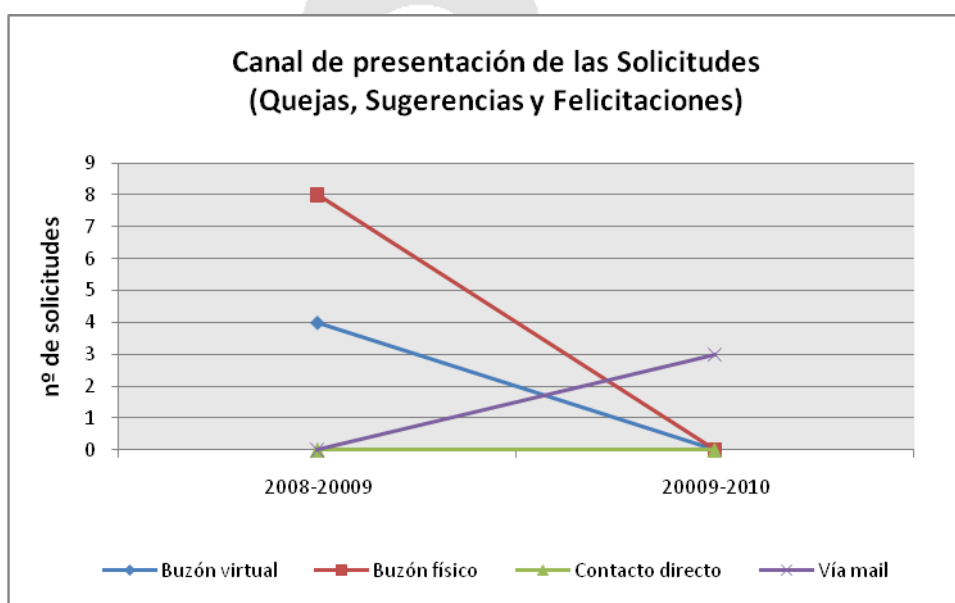


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

### 6.2. Los canales de presentación de las solicitudes y su distribución

La vía más popular para la presentación de solicitudes es el mail, con una clara tendencia ascendente.

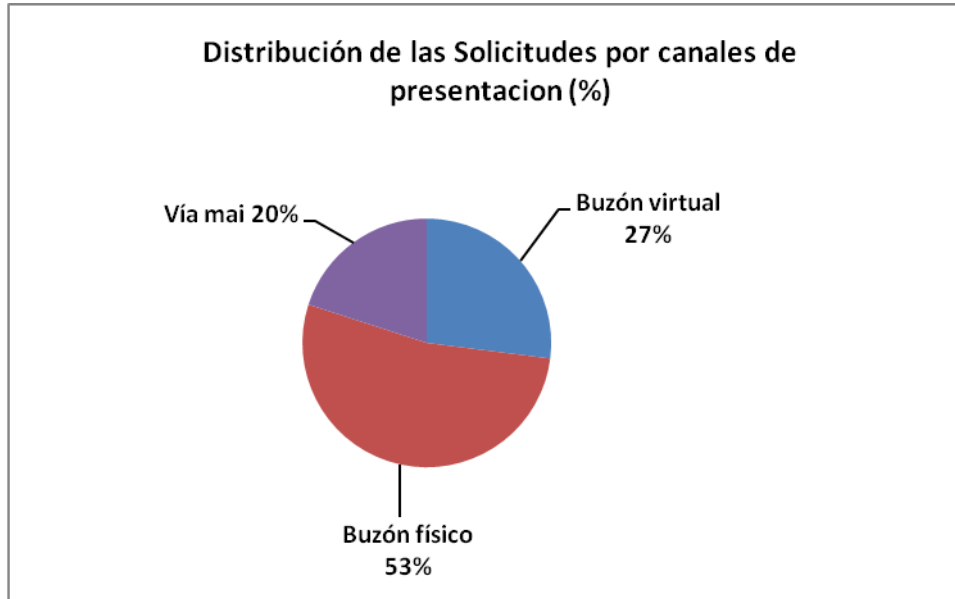


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA



Del total de solicitudes presentadas un 53% se presentaron a través del buzón físico, un 27% a través del buzón virtual y el 20% restante vía mail.

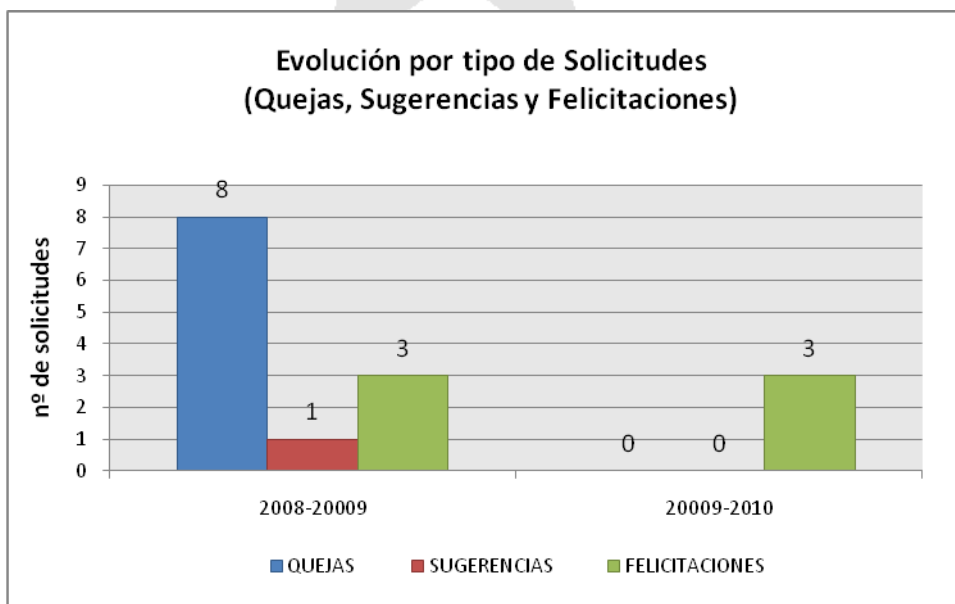


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

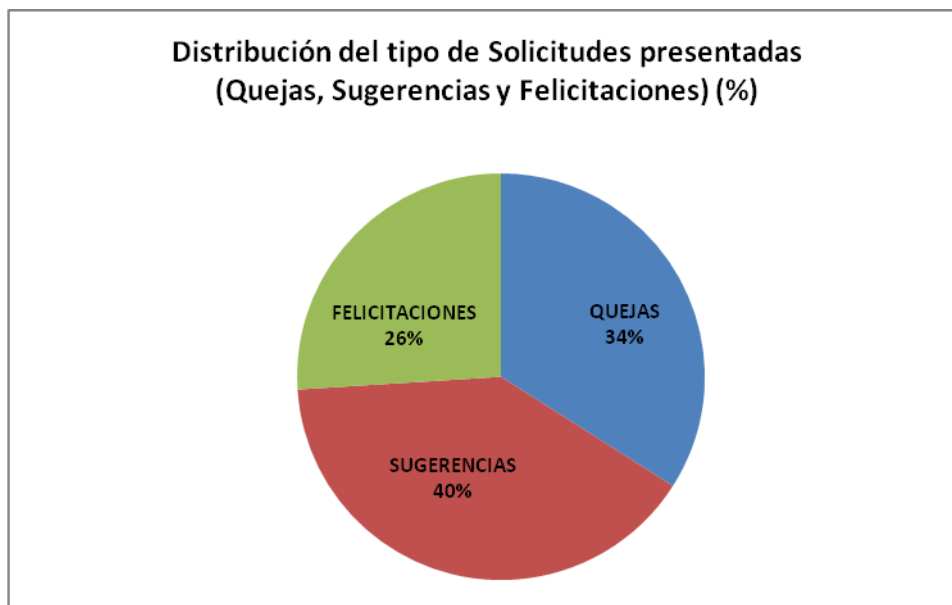
**6.3. La evolución por tipo de solicitud (queja, felicitación o sugerencia) y porcentaje que representa cada tipo de solicitud sobre el total de solicitudes presentadas.**

Cabe destacar la reducción de quejas. Se ha pasado de ocho a ninguna. Mientras el número de felicitaciones se mantiene estable.



Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

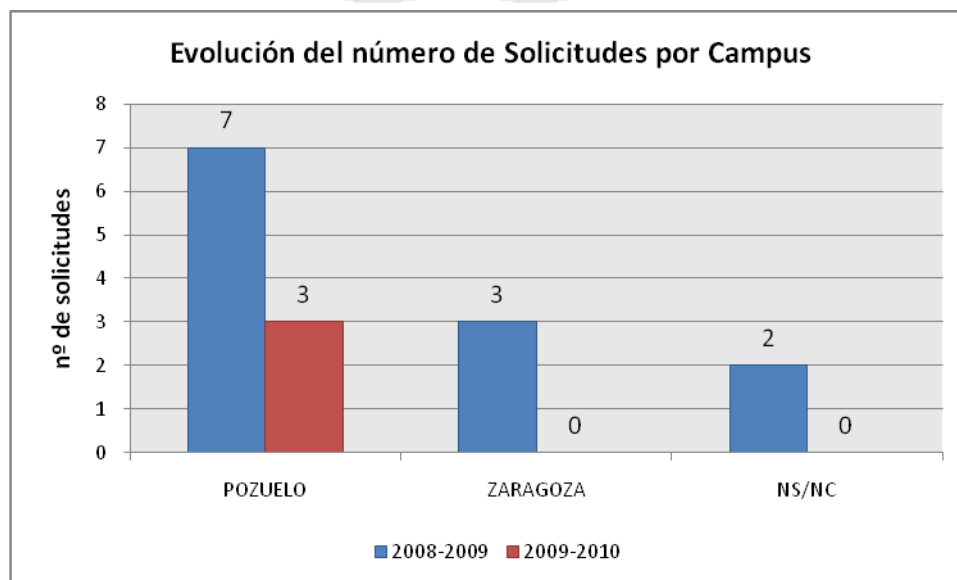


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

#### 6.4. Evolución de las solicitudes por campus y su distribución.

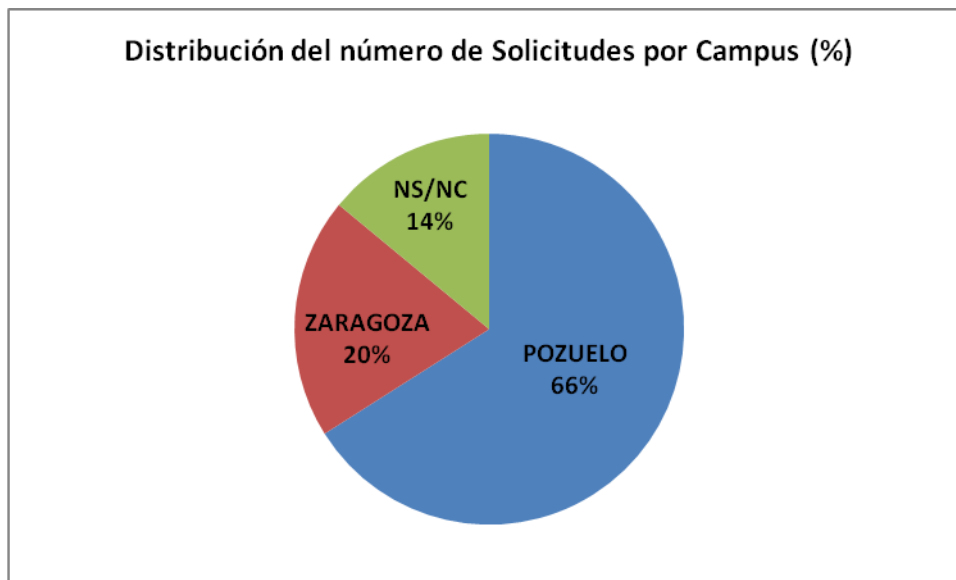
Si analizamos el campus de origen de las solicitudes, tan solo desde el campus de Pozuelo se han presentado solicitudes en los dos años del periodo estudiado.



Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

Si analizamos su distribución, el 66% de las solicitudes proceden de este campus, mientras que el 20% procede del campus zaragozano. El 14% fue imposible localizar su procedencia.

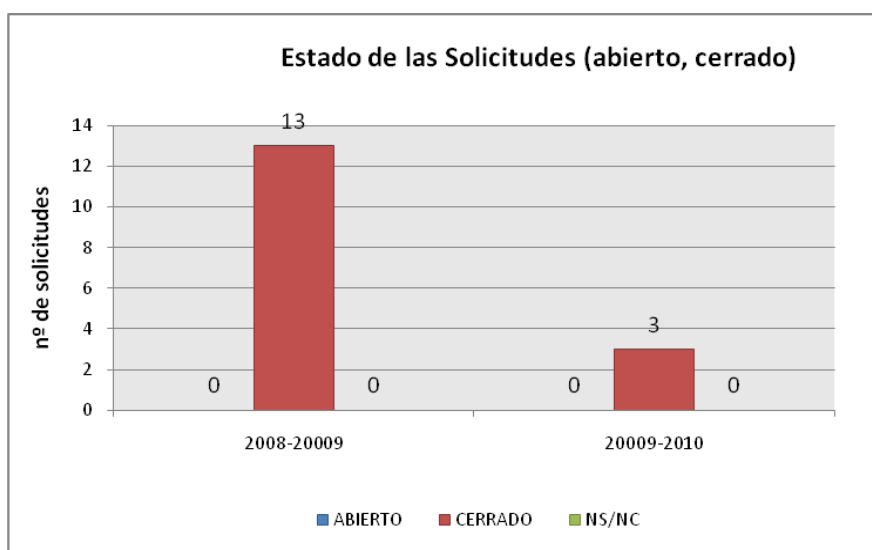


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

### 6.5 El estado actual (abierto o cerrado) en el que se encuentra y lo que representan cada opción sobre el total de solicitudes presentadas.

El total de las solicitudes se han cerrado favorablemente.

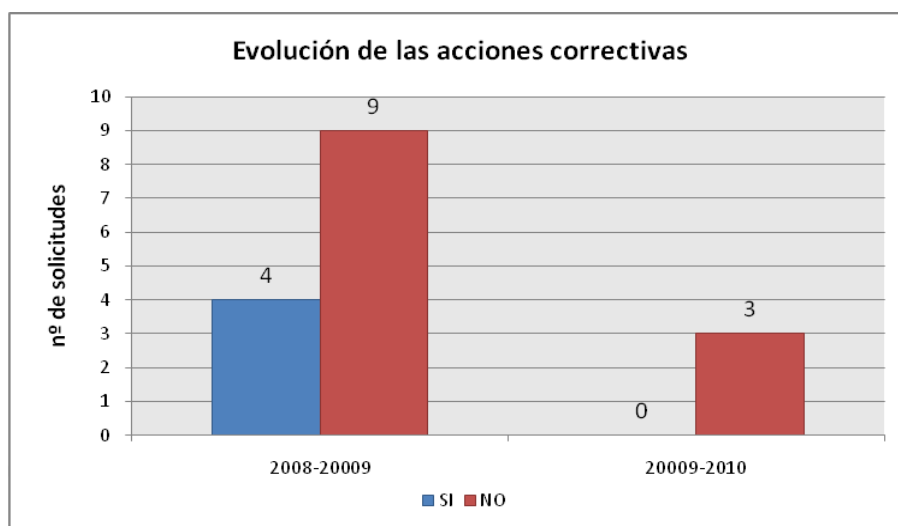


Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

6.6. La necesidad o no de tomar acciones correctivas y el porcentaje que representa cada opción sobre el total de solicitudes presentadas

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



Periodo 2008-2010

Fuente: UCA

Las acciones correctivas que se han tomado provienen, prácticamente en la misma proporción, de sugerencias y quejas. Debido a la ausencia de quejas o sugerencias durante el periodo estudiado, el número de acciones correctivas ha sido nulo.



Periodo 2008-2010

Fuente: UCA