

Información procedente de otros Servicios -basada en la existencia de sugerencias, quejas, reclamaciones- en relación a los recursos materiales y servicios ofrecidos a los usuarios del Centro

		CURSO ACADÉMICO				
MATERIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022-2023	2023-24
INFRAESTRUCTURAS, ESPACIOS, MANTENIMIENTO	INFRAESTRUCTURAS (CONSERJERÍAS)	Una trabajadora tarda en atender al usuario. Rotura de prenda con la pletina de la puerta. Reservas de puestos de lecturas indefinidamente con folio y bolígrafo. Falta de papel en los aseos. Retraso de apertura de acceso al edificio.	QUEJAS - CERRADAS LAS SALAS DE ESTUDIO DE GALILEO GALILEI. RESOLUCIÓN: 1 DÍA. SE PIDE DISCULPAS POR NO HACER COMUNICACIÓN POR LAS REDES SOCIALES AUNQUE SÍ PUSIERON CARTELES EN EL EDIFICIO. - COMEDOR UNIVERSITARIO. PROBLEMAS CON ALGO EN UNAS TOSTADAS Y COMPORTAMIENTO DE LA CAMARERA RESPUESTA: LA RESPONSABLE DEL COMEDOR COMENTA QUE SE LES CAMBIÓ Y SE LE PIDIÓ DISCULPAS.	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO
RECURSOS HUMANOS PAS	SERVICIO RRHH Y GERENCIA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO		SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
RECURSOS HUMANOS PDI	ORDENACIÓN ACADÉMICA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
GESTIÓN ACADÉMICA	SERVICIO GESTIÓN ACADÉMICA	SIN RESPUESTA	-RECURSOS: * SOBRE EXPEDIENTES (BOLSA). + SE RESUELVA A TRAVÉS DE ASESORÍA JURÍDICA.	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO
BIBLIOTECA	BIBLIOTECA UNIVERSITARIA La información es anual y corresponde al segundo año del curso académico.	Uso incorrecto de mascarillas por parte de otros usuarios. Acceso a los recursos electrónicos, e instalación de software en los portátiles. Ruido en las salas de lectura, falta de asientos en las salas de lectura y falta de papel higiénico en los aseos	Felicitaciones (12): -Servicios (5) -Personal (7) Sugerencias (1): -Servicios: retraso en la devolución de un libro motivado por las medidas COVID Quejas (3): - Servicios (1): > Falta de información en el enlace a un libro electrónico. - Instalaciones (2): > Acceso a las salas de lectura y cierre de salas edificio Galileo (2 personas)	Felicitaciones (8): -Usuarios externos (3) -Personal (5) Sugerencias (1): -Recursos: portátiles, conectividad, libros usados Quejas (3): - Usuario externo (1): > Ruidos de smartphons en la sala de lectura. - Instalaciones (0):	Felicitaciones (2): -PDI (2) Recursos y servicios (formación usuarios) Sugerencias (5): -Instalaciones (5). Respuesta: menos de 7 días Sala de lectura y punto limpio Quejas (8): - Usuarios Cierre de la sala de lectura de la 2ª planta	Felicitaciones (3): -PDI (2) y usuarios/a externo (1) Diligencia en vaciado de revista, con asesoramiento individualizado y por visita guiada. Sugerencias (2): -Instalaciones (disponibilidad de salas para el estudio) y servicios (cursos de formación para el alumnado de primer grado). Respuesta: menos de 7 días.
SERVICIO DE PUBLICACIONES	SERVICIO DE PUBLICACIONES	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	Sugerencias/consultas: 4 Quejas: 2	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
RELACIONES INTERNACIONALES	INTERNACIONALIZACIÓN	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO
LENGUAS MODERNAS	SERVICIO DE LENGUAS MODERNAS	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO

		CURSO ACADÉMICO				
MATERIA	FUENTE DE LA INFORMACIÓN	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022-2023	2023-24
ENSEÑANZA VIRTUAL	ENSEÑANZA VIRTUAL	NO SE HAN PLANTEADO	<p>QUEJAS TIPO: - Servicio: * Eliminación aula virtual (R-247333). Resuelto: Respuesta técnicos SEV / Recuperación material * Caída de la conexión de red durante examen en Moodle (R-341887). Resuelto: Redirigir al SIC * Cambio de la interfaz de Moodle Resuelto: Proporcionar guía de ayuda para manejo de nuevas versiones * Error en la subida de contenidos a OpenUHU Resuelto: Asesora en el SEV / Transmitir queja al SIC * Problema de acceso a Espacios Virtuales de Moodle Resuelto: Informar sobre el procedimiento de acceso * Publicación de datos personales en OpenUHU Resuelto: Ocultación de campos y gestión de permisos - Recurso material: * Eliminación Quickmail en nueva versión Moodle (R-342854) Resuelto: Respuesta técnicos del SEV / Explicar incompatibilidad con nueva versión</p>	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	<p>Quejas: 2 - Tipo: atención al usuario en salas de videoconferencia del Edif. Juan Agustín de Mora » Resolución/medida: formación previa e instrucciones en caso de avería - Tipo: equipamiento sala B6 del edificio Isidoro Morales: » Resolución/medida: intervención del servicio técnico y seguimiento de averías</p>
AULAS DE INFORMÁTICA, REDES, COMUNICACIONES	SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	SIN RESPUESTA	NO SE HA RECIBIDO INFORMACIÓN DEL SERVICIO	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PRACTICAS Y ORIENTACIÓN PARA EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	SOIPEA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CUALQUIER ASUNTO	SACU CARUH	NO SE HAN PLANTEADO SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA NO COMUNICAN INCIDENCIAS	NO SE HAN PLANTEADO SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO SIN RESPUESTA
INVESTIGACIÓN	INVESTIGACIÓN	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO
REGITRO-ARCHIVO-SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL (SECRETARÍA GENERAL/ARCHIVO UNIVERSITARIO/REGISTRO)	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO
GESTIÓN PAS	PAS	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO
SERVICIO DE INSPECCIÓN	SERVICIO DE INSPECCIÓN	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	SIN RESPUESTA	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	NO SE HAN PLANTEADO	SIN RESPUESTA