

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 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 |
| 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. | |
| RECURSOS HUMANOS PAS | SERVICIO RRRH Y GERENCIA | NO SE HAN PLANTEADO | | | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | |
| RECURSOS HUMANOS PDI | ORDENACIÓN ACADÉMICA | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO |
| GESTIÓN ACADÉMICA | SERVICIO GESTIÓN ACADÉMICA | | | | | -RECURSOS: * SOBRE EXPEDIENTES (BOLSA). + SE RESUELVA A TRAVÉS DE ASESORÍA JURÍDICA. | |
| BIBLIOTECA | BIBLIOTECA UNIVERSITARIA La información es anual y corresponde al segundo año del curso académico. | Ruido en lector código de barras. Existencia de buzón de devolución de libros. Mayor difusión del nombre de la Biblioteca. Existencia de insectos en sala de lectura. Sol en las ventanas. Fallos en instalaciones eléctricas. Acceso a bases de datos para estudiantes egresados y acceso a los recursos de la Biblioteca. Falta de programas informáticos en los ordenadores. No disponibilidad en libros no devueltos. Burocracia en préstamos interbibliotecarios. Ruido en salas de lectura originado por el propio personal de Biblioteca. Falta de puestos de estudio. Mejorar la información sobre horarios extraordinarios. Sillas de la sala de lectura | Regulación de temperatura en la sala Planta 2ª. Uso permanente de taquillas. Implementación APP para control de puestos de lectura. Falta de asientos libres. Enlace a renovación de préstamos y avisos de vencimiento. Mejorar página web. Mal funcionamiento de escáner. Cierre del servicio en Navidad. Problemas con la WIFI. Ocupación de puestos de lectura. Asientos no adecuados. Falta de papel higiénico en los servicios de la Biblioteca Central. Mejorar horarios en épocas de exámenes. Mal funcionamiento de ordenadores. | Cierre de sala de Biblioteca en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería. Acceso a MENDELEY. Ocupación de asientos. Fallos en la VPN. Dificultad para la renovación de préstamos en la web. Averías urinarios de la Biblioteca Central. Calor excesivo. | 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): portátiles, conectividad, libros usados Quejas (3): - Usuario externo (1): > Ruidos de smartphones en la sala de lectura. - Instalaciones (0): |
| SERVICIO DE PUBLICACIONES | SERVICIO DE PUBLICACIONES | | | | | | Sugerenncias/consultas: 4 Quejas: 2 |
| RELACIONES INTERNACIONALES | RELACIONES INTERNACIONALES Y LENGUAS MODERNAS | Escasez de personal del Servicio. Colaboración de becarios en la gestión administrativa. Agilizar los tiempos de respuesta a las peticiones y solicitudes. Mejorar la página web. Mejorar la información ofrecida a usuarios. Escasa información de los Programas. 1) Específicas de alumnos de movilidad saliente: Inserción del tipo de estudios en la petición de destinos para presentarlos en función de los estudios de los usuarios. Retrasar las reuniones obligatorias para ofrecer más información. Reducción de la burocracia y del número de documentos a cumplimentar en las convalidaciones. Falta de flexibilidad en los plazos. Complejidad en los trámites. Adelanto del importe de las becas Erasmus. 2) Específicas de alumnos de movilidad entrantes: ampliar el número de bicicletas de alquiler. Mejorar los conocimientos de idiomas del personal docente. Posibilidad de matrícula online desde el país de origen. Coincidencia horaria en asignaturas. | 1) Específicas de alumnos de movilidad saliente: reducir la burocracia. Alargar los periodos de convocatoria y fechas de movilidad. 2) Específicas de alumnos de movilidad entrante: mejorar la información para estudiantes sobre la ciudad de Huelva, eventos, transporte, wifi, tiendas.... | NO HAY DATOS | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO EN NINGUNO DE LOS 2 SERVICIOS |

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 | 2016/2017 | 2017/2018 | 2018/2019 | 2019/2020 | 2020/2021 | 2021/2022 |
| ENSEÑANZA VIRTUAL | ENSEÑANZA VIRTUAL | NO SE HAN PLANTEADO | 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 | |
| AULAS DE INFORMÁTICA, REDES, COMUNICACIONES | SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES | | | | | NO SE HA RECIBIDO INFORMACIÓN DEL SERVICIO | |
| PRACTICAS Y ORIENTACIÓN PARA EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO | SOIPEA | NO SE HAN PLANTEADO | |
| INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | SACU | NO SE HAN PLANTEADO | | NO SE HAN PLANTEADO |
| CUALQUIER ASUNTO | CARUH | | | | | NO COMUNICAN INCIDENCIAS | |
| INVESTIGACIÓN | INVESTIGACIÓN | | | | | NO SE HAN PLANTEADO | |
| REGISTRO-ARCHIVO-SECRETARÍA GENERAL | SECRETARÍA GENERAL (SECRETARÍA GENERAL/ARCHIVO UNIVERSITARIO/REGISTRO) | | | | | NO SE HAN PLANTEADO | |
| GESTIÓN PAS | PAS | | | | | NO SE HAN PLANTEADO | |
| ACTIVIDADES DEPORTIVAS | SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS | | | | | NO SE HAN PLANTEADO | NO SE HAN PLANTEADO |