

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2016 Fecha: DICIEMBRE 2016 Página 1 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Introducción

Se analizan en este informe los mensajes recibidos a través de los distintos canales de comunicación con que cuenta el centro para que los estudiantes puedan hacernos llegar sus opiniones.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de sugerencias, en la página web del centro
- Directamente en secretaria
- Contacto directo con cualquiera de los responsables del centro
- A través de correo personal dirigido a una persona concreta

El presente informe abarca el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2016¹.

Desarrollo

Durante los segundos seis meses del año se han recibido un total de 10 quejas y sugerencias para la mejora del servicio (no solicitudes habituales ni reclamaciones formales) de estudiantes. Todas corresponden a estudiantes del centro.

El medio utilizado para la comunicación de las mismas ha sido la web del centro.

De todos los mensajes recibidos, independientemente del canal, tres han correspondido a estudiantes de Acceso, una a un estudiante usuario de la biblioteca, una a un estudiante del CUID, una a un estudiante del Curso 0 de Biología y el resto a estudiantes de Grado. De los estudiantes de grado, uno era de Ingeniería, uno de Geografía e Historia, uno de Derecho y uno de Psicología.

Las cuestiones planteadas en los mensajes recibidos han sido resueltas convenientemente.

Respecto al tiempo empleado en atender las solicitudes, desde la recepción de las mismas, la comunicación al responsable, la respuesta del responsable del proceso y la comunicación final al interesado, han transcurrido entre 1 y 6 días, dependiendo de la naturaleza de las mismas.

Por lo que se refiere a los contenidos transmitidos:

- **Una** se han referido al elevado tono en que se comunicaba el responsable de la biblioteca. Una vez contrastada la información, se habló con el responsable y se recordó la necesidad de disminuir el nivel de intensidad del tono para mantener el silencio conveniente.

¹ N37, 22-12-15: unificación de los periodos de seguimiento de la directriz 2.1.4. *Quejas, sugerencias y reclamaciones*, a los años naturales y no a los periodos lectivos.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2016 Fecha: DICIEMBRE 2016 Página 2 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

- **Una** se refirió a la imposibilidad de que un estudiante pudiese acceder a la plataforma para visualizar las grabaciones del Curso 0 en el que se había matriculado. El problema estuvo en los servidores de intecca que temporalmente dejaron de estar operativos.
- De las **tres** relacionadas con los estudiantes del Curso de Acceso, dos estuvieron relacionadas con la página donde se cuelgan las grabaciones, una porque no se hallaban estructuradas de forma correlativa y otra porque no estaban los enlaces de una asignatura. En el primero de los casos, la causa fue que los días en que se imparten estas tutorías son lunes y miércoles y en la página donde aparecen las grabaciones están ordenadas por días de la semana, de ahí que el alumno no las hallase dispuestas según el orden que esperaba; en el segundo de los casos, las grabaciones que solicitaba el alumno, no las realiza el centro, sino que dependen directamente del equipo docente, por lo que deben buscarse en el curso virtual. Por lo que respecta a la última de las incidencias de estudiantes de Acceso se refirió al material utilizado en las tutorías por la tutora para ampliar contenidos, ya que los estudiantes solicitaron que ese material estuviese disponible con antelación en el foro del grupo de tutoría para que, los estudiantes que siguen las sesiones a través de Internet en directo o en diferido, pudiesen seguirlas sin problemas.
Todas estas sugerencias fueron resueltas satisfactoriamente con las debidas respuestas.
- **Una** consulta referida a la disponibilidad de las grabaciones de la asignatura de inglés B1 del CUID, ya que debido a las fiestas navideñas y al ser suministradas por Intecca, no han estado disponibles para los estudiantes hasta la semana siguiente a su impartición.
- Por lo que respecta a las de **Grado**, sus contenidos han sido los siguientes:
 - i. Solicitud de un aparcamiento para bicicletas. El centro la ha considerado sumamente positiva por estar en consonancia con la política del centro de protección al medioambiente y de RSU. La propuesta fue trasladada a la reunión del Equipo de Mejora de día 20 de septiembre de 2016 y en la de día 13 de diciembre se acordó, tras la realización de varias consultas, la adquisición del material necesario para que el centro pueda instalar directamente lo que se necesita para disponer de ese aparcamiento.
 - ii. Notificación de un enlace que no correspondía a la asignatura en que se había ubicado. La incidencia se trasladó, el mismo día al responsable de incorporación de esos enlaces y se solventó al instante.
 - iii. Dificultad por parte de los estudiantes que siguen las tutorías de forma online para poder oír las intervenciones de sus compañeros que asisten de forma presencial. Se solicita al tutor, que acepta de buen grado, que repita las preguntas y/o resuma los contenidos que se formulan en las tutorías de manera presencial para que los estudiantes que las siguen online o en diferido puedan conocerlas.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2016 Fecha: DICIEMBRE 2016 Página 3 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

- La última se refirió al mejor aprovechamiento de los medios digitales en la impartición de una asignatura del Grado de Psicología y que fue trasladada a las tutoras para que adaptasen su metodología a las herramientas de que disponen.

En general todas las incidencias se han resuelto en tiempo y forma con el objetivo de mejorar el funcionamiento del centro y satisfacer las demandas de los estudiantes.

En los distintos informes de seguimiento elaborados para el curso 2015-2016 puede comprobarse la valoración de los estudiantes a los distintos servicios que ofrece el centro. El centro espera que las valoraciones de los cuestionarios de satisfacción gestionados por la Oficina de Tratamiento de la Información para el curso 2016-2017 sigan mostrando resultados tan positivos y, si es posible, aumentar el grado de satisfacción de los estudiantes.