



LES ILLES
BALEARS

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Nº de informe: Segundo:
Fecha: diciembre 2015
Curso: 2015-16
Autor: Dirección /
Personal administrativo

DIRECTRIZ: 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 y diciembre de 2015, ya que tras la reunión del Equipo directivo del centro de 22-12-15 (N37) se acordó unificar los periodos de seguimiento de la directriz 2.1.4. *Quejas, sugerencias y reclamaciones*, a los años naturales y no a los periodos lectivos; en consecuencia se establecen como periodos a considerar en los informes de seguimiento que se hagan, los siguientes:

- De enero a junio
- De julio a diciembre.

Este mismo criterio se aplicará en el proceso de Participación del macroproceso **5.2. Implicación de las personas.**

Desarrollo

Se han recibido un total de 9 quejas y sugerencias para la mejora del servicio (no solicitudes habituales ni reclamaciones formales) de estudiantes: 8 pertenecen a alumnos del centro y otra a un alumno del centro de Cádiz.

El medio utilizado para la comunicación de las mismas ha sido:

- 3 directamente en contacto con la dirección del centro
- 6 a través del buzón de sugerencias

De todos los mensajes recibidos, independientemente del canal, todos han correspondido a alumnos de grado; de entre ellos, 2 no han especificado el grado que estaban cursando, 2 eran del grado de Derecho, 1 del grado de Psicología, 2 del grado de Historia del Arte y 2 del grado de ADE.

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, transcurre una media de 2-3 días a excepción de los casos en los que la resolución no ha dependido únicamente del centro.



LES ILLES
BALEARS

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Nº de informe: Segundo:
Fecha: diciembre 2015
Curso: 2015-16
Autor: Dirección /
Personal administrativo

DIRECTRIZ: 2.1.4.PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

Por lo que se refiere a los contenidos transmitidos:

- **Una** se ha referido al tiempo que se tarda en que el alumno se siente en el aula de exámenes y reciba el papel de borrador para que pueda iniciar su examen.
- **Una** referida a la disponibilidad de fondo bibliográfico en la biblioteca del centro. Lo cierto es que el libro solicitado sí se encuentra en la biblioteca (dos ejemplares), pero que en el momento de la consulta, uno de los ejemplares estaba en préstamo y el otro no había sido devuelto por un alumno.
- **Una** a la falta de acceso a los cursos virtuales. La queja se recibió a mitad del mes de septiembre y se comunicó al remitente que los cursos virtuales suelen ser accesibles a partir de los primeros días de octubre, información que se transmite en las jornadas informativas.
- **Una** a la falta de respuesta en los foros de los cursos virtuales por parte del equipo docente de la asignatura. En esta situación, el centro no puede actuar directamente, pero se sugirió al tutor del centro que, aunque las dudas no se habían dirigido a él, las resolviese.
- **Cuatro** relacionadas con las grabaciones: una a la falta de tutorías grabadas del curso anterior (2014-2015); otra a la falta de un enlace en la plantilla correspondiente; otra a un error en el enlace pues el que estaba colgado no era el correspondiente; la cuarta referida a la calidad de las grabaciones. En todas ellas se comunicó una respuesta adecuada al remitente: sobre la falta de las grabaciones del curso anterior, debida a un cambio en el programa de la asignatura; un problema en intecca impidió que en el día referido se pudiesen realizar las grabaciones; el error fue subsanado satisfactoriamente al día siguiente; por último se planteó la posibilidad de pasar del sistema de webconferencia al de videoconferencia.
- **Una** relacionada con los alumnos que siguen las tutorías en directo a través de Internet, ya que, en ocasiones, el tutor no está suficientemente atento a las preguntas que se formulan en el chat. Se acuerda recordar esta circunstancia a todos los tutores en las próximas jornadas formativas, dirigidas a profesorado tutor, que se realicen.

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