

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2017 Fecha: DICIEMBRE 2017 Página 1 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

## 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 y que comprende los meses de julio a diciembre de 2017.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

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

Los datos que se presentan se extraen del documento **2.1.4. RCCL Registro Lista de QSR** que es actualizado cada vez que se recibe una comunicación, junto con el análisis y la decisión tomada al respecto, además de la redacción de la contestación al solicitante. Se recuerda que este registro mantiene los parámetros que se detallan en el primer informe del 2017, tal como se establece en el Nivel Consolidación.

Como el compromiso adquirido con este servicio se relaciona directamente con el plazo en que la Q/S/R ha sido atendida, en la exposición de detalla la fecha de recepción y la de la comunicación de la decisión adoptada al remitente.

## Desarrollo

### Resumen de las QSR recibidas:

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
<b>Julio 2017</b>	Ninguna comunicación			
<b>Agosto 2017</b>	Ninguna comunicación			
<b>Septiembre 2017</b>	Ninguna comunicación			
<b>Octubre 2017</b>				
1	Correo electrónico	1 octubre 2017	3 octubre 2017	
2	Correo electrónico	4 octubre 2017	4 octubre 2017	
3	Correo electrónico	31 octubre 2017	1 noviembre 2017	
<b>Noviembre 2017</b>				
4	Buzón sugerencias	1 noviembre 2017	2 noviembre 2017	
5	Buzón sugerencias	2 noviembre 2017	3 noviembre 2017	

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2017 Fecha: DICIEMBRE 2017 Página 2 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>	

6	Buzón sugerencias	18 noviembre 2017	23 noviembre 2017	
7	Comunicación verbal	21 noviembre 2017		
8	Buzón sugerencias	22 noviembre 2017	22 noviembre 2017	
9	Buzón sugerencias	23 noviembre 2017	23 noviembre 2017	
<b>Diciembre 2017</b>				
10	Buzón sugerencias	6 diciembre 2017	6 diciembre 2017	
11	Buzón sugerencias	15 diciembre 2017	17 diciembre 2017	

Se comprueba que en ninguno de los casos se ha excedido el tiempo de respuesta asumido como compromiso, excepto en el caso de la sugerencia sobre las pruebas presenciales, ya que el centro ha necesitado el análisis de ocupación real de las aulas en las distintas convocatorias antes de tomar una decisión al respecto. Este análisis se ha realizado en distintas reuniones de ED y se procederá a su resolución antes de la primera convocatoria de las pruebas de enero de 2018.

De las 11 comunicaciones recibidas, 4 de ellas lo han sido por medio distinto al de buzón de sugerencias, y todas estas han sido respondidas en plazo como se estipula en el compromiso.

#### Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
<b>Julio 2017</b>		
	Ninguna comunicación	
<b>Agosto 2017</b>		
	Ninguna comunicación	
<b>Septiembre 2017</b>		
	Ninguna comunicación	
<b>Octubre 2017</b>		
1	No se puede visualizar un Curso 0 en "Mis cursos virtuales"	Se trataba de una confusión por parte de la persona matriculada a la hora de acceder a los materiales del curso. Se le proporcionaron las instrucciones pertinentes.
2	No se puede visualizar el primer enlace de un Curso de Extensión	Se trasladó la incidencia a Intecca quienes respondieron que esa sesión estaba pendiente de transcodificar para la generación de los archivos mp3 y mp4.
3	Faltaba incluir un enlace de la grabación de una tutoría	Se incluyó el enlace correspondiente
<b>Noviembre 2017</b>		
4	Una persona matriculada en un Curso 0 se descargó un material erróneo para la	El centro consideró que, si el profesor lo admitía, podía evaluarse igual.

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCCL Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2017 Fecha: DICIEMBRE 2017 Página 3 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>	

	evaluación	
5	Felicitación al tutor de una asignatura	Se trasladó la felicitación
6	No aparecían los formatos mp3 y mp4 de unas grabaciones	Se completó correctamente la encolación y se subsanó la incidencia
7	Un estudiante propone la apertura de más aulas para la realización de las Pruebas presenciales en el Aula de Ibiza	Para poder decidir cuál es la mejor acción que debe seguirse, el centro analiza la ocupación real del espacio destinado a la realización de las pruebas presenciales en el Aula de Ibiza.
8	Error en el enlace colgado de una grabación	Se revisan los enlaces colgados y se subsana la incidencia
9	Felicitación por las tutorías y petición de material	Se trasladó la felicitación y la petición al profesor tutor implicado
<b>Diciembre 2017</b>		
10	Falta incorporar el enlace de una grabación	Se incorpora el enlace y se subsana la incidencia
11	Una persona no ha recibido el certificado de una curso de extensión realizado	Se comprueba que fue un error por parte del interesado a la hora de incluir el código del curso. Se procede a la corrección de las tareas y se valida el curso.

A pesar de que el parámetro de medición es el de la respuesta en el plazo establecido, el centro analiza todas las comunicaciones que se reciben e intenta dar solución a cada una de ellas adoptando las acciones que, en cada momento, se consideran más adecuadas.

### Conclusión

De acuerdo con la mejora de procesos relacionada con la documentación del sistema de calidad y que implica un resumen global de los informes de seguimiento elaborados, se recogen ahora los resultados del 2017 atendiendo al compromiso fijado por el centro.

En total durante el 2017 se han recibido 24 comunicaciones por parte de estudiantes, de las cuales 17 lo han hecho a través del buzón de sugerencias del que disponen los estudiantes en la página web del centro. En todos los casos, el plazo de respuesta a las mismas ha sido inferior a diez días desde su recepción por lo que se ha cumplido el compromiso nº 6 de la Carta de Servicios.