	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO julio 2018 Página 1 de 4 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 y que comprende los meses de enero a junio de 2018.

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

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 solicitante¹.



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
Enero 2018				
	Ninguna comunicación			
Febrero 2018				
1	Buzón sugerencias	12 febrero 2018	13 febrero 2018	
2	Buzón sugerencias	18 febrero 2018	22 febrero 2018	
Marzo 2018				
3	Correo electrónico	7 marzo 2018	7 marzo 2018	
4	Correo electrónico	15 marzo 2018	16 marzo 2018	
5	Buzón de sugerencias	24 marzo 2018	27 marzo 2018	
Abril 2018				
6	Encuesta webex	3 abril 2018	5 abril 2018	
7	Buzón de sugerencias	26 abril 2018	27 abril 2018	
Mayo 2018				
8	Buzón sugerencias	2 mayo 2018	2 mayo 2018	

¹ Pueden consultarse los seguimientos periódicos en las distintas actas de ED que aparecen en la página web.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO julio 2018 Página 2 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

9	Buzón sugerencias	10 mayo 2018	11 mayo 2018	
10	Buzón sugerencias	16 mayo 2018	20 mayo 2018	
Junio 2018				
11	Buzón sugerencias	10 junio 2018	10 junio 2018	
12	Buzón sugerencias	14 junio 2018	14 junio 2018	



En total se han recibido 12 comunicaciones, una menos que en el mismo periodo del 2017. Se comprueba que en ninguno de los casos se ha excedido el tiempo de respuesta asumido como compromiso.

Respecto a la sugerencia que quedó pendiente de resolución en el informe del periodo julio-diciembre de 2017, el centro reorganizó la ocupación del Aula de Ibiza en la que se realizan las pruebas presenciales y se solucionó el problema al ofrecer mayor comodidad a los estudiantes que se examinan.



De las 12 comunicaciones recibidas, 3 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
Enero 2018		
	Ninguna comunicación	
Febrero 2018		
1	Una persona no entendió el procedimiento para la obtención de los certificados que se consiguen cuando se realizan cursos en la modalidad diferido.	Se trasladaron las indicaciones oportunas y, excepcionalmente se dio un plazo de 20 días para que la persona pudiese cumplir las condiciones para obtener el certificado.
2	Un estudiante comunica que algunas grabaciones no se pueden descargar en los formatos MP3 y MP4	Se trasladó la incidencia a Intecca y se encolaron debidamente las grabaciones.
Marzo 2018		
3	Una persona matriculada en un Curso de Extensión, ha recibido un enlace que, según dice, no contiene la totalidad de las ponencias.	Se trasladó la incidencia a Intecca quien confirmó que no había ningún problema en el enlace y que ya se estaban generando los ficheros MP3 y MP4.
4	Un estudiante no puede abrir el enlace a una grabación.	Se trasladó la incidencia a Intecca quien confirmó que el estudiante no tenía el plugin de flash instalado en su ordenador y que este era el motivo.
5	No aparecían los formatos mp3 y mp4 de unas grabaciones	Se completó correctamente la encolación y se subsanó la incidencia
Abril 2018		

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO julio 2018 Página 3 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

6	Se sugirió que en los Cursos de extensión el recuadro donde aparece el ponente quedase fuera de la presentación para no dificultar la recepción del contenido y que se pudiese mejorar la calidad de vídeo en los cursos tipo Excel.	Se realizó la consulta a Intecca quien estudió qué podía ocurrir en los casos en que se superponía la imagen del ponente y recomendó, para mejorar la imagen, realizar la llamada directamente al Videocenter en vez a la MCU.
7	Faltan MP3 y MP4 en algunas grabaciones.	Se trasladó la incidencia a Intecca quien procedió de nuevo a la transcodificación.
Mayo 2018		
8	Un estudiante informa que no puede matricularse en diferido de un Curso de Extensión.	Se comprueba que el sistema informático de webex no permite la matrícula en la modalidad diferido. Se revisa la aplicación y se habilita el recurso.
9	Un estudiante comunica que en unas tutorías el profesorado tutor se comunica con sus estudiantes en catalán lo que dificulta el seguimiento de las mismas.	Se responde al estudiante que, al ser una comunidad con dos lenguas cooficiales, normalmente se responde en la misma lengua en que se formula la pregunta. Se aconseja al profesor tutor que en estos casos puntuales vuelva a repetir la consulta y la respuesta en castellano.
10	Un estudiante comunica que en algunos apartados de la página web aparece información obsoleta.	El centro lo comprueba y revisa los contenidos en relación con el apartado genérico de actividades.
Junio 2018		
11	Un estudiante solicita la incorporación en los Cursos de Verano de una temática muy concreta.	El centro responde que en los cursos programados los dos último veranos sobre esta temática el numero de personas matriculadas ha bajado significativamente y el balance económico ha sido negativo. El centro ha adquirido un compromiso respecto a los balances económicos de los Cursos por lo que este año no se ha programado. De todos modos, se ha programado uno para octubre de 2018.
12	Un estudiante matriculado en un curso de Extensión solicita información sobre cómo remitir los resúmenes de las ponencias.	El centro, a pesar de que la información está disponible tanto en la página web como en el programa del curso, remite las indicaciones oportunas al estudiante.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2017-2018 Nº de Informe: PRIMERO julio 2018 Página 4 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

Conclusión

El centro ha cumplido el objetivo propuesto para el curso y ha respondido todas las comunicaciones que se han recibido en un plazo inferior al máximo. Se han estudiado las propuestas y se ha dado respuesta y solución a todas.