	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed5, v1, agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 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 julio a diciembre de 2018.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de estudiantes del centro¹
- 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 solicitante. Se recuerda que este registro mantiene los parámetros que se establecen para 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, según se detalla en **2.1.4. Directriz gestión de Q/S/R**, ed5, v1, de agosto de 2017 y que se mantiene vigente para el curso 2018-2019, en la exposición de detalla la fecha de recepción y la de la comunicación de la decisión adoptada al remitente.

En la Directriz se especifica:

OBJETO del proceso: Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio.

OBJETIVO: 100% Respuesta en plazo a reclamaciones.



INDICADOR (-ES): Nº de quejas y reclamaciones contestadas en el plazo (10 días) / Total de Q/R recibidas por procedimiento establecido) x 100

Desarrollo

Resumen de las QSR recibidas:

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
Julio 2018				

¹ Se recuerda que el centro ha puesto en marcha buzones específicos para los distintos colectivos en la página web del centro.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed5, v1, agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 2 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	



	Ninguna comunicación			
Agosto 2018				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2018				
	Ninguna comunicación			
Octubre 2018				
1	Correo electrónico	19 octubre 2018	23 octubre 2018	
2	Buzón de estudiante	20 octubre 2018	28 octubre 2018	
3	Buzón de contacto	21 octubre 2018	28 octubre 2018	
4	Correo electrónico	28 octubre 2018	28 octubre 2018	
Noviembre 2018				
5	Buzón de contacto	7 noviembre 2018	8 noviembre 2018	
6	Buzón de estudiantes	30 noviembre 2018	5 diciembre 2018	
Diciembre 2018				
7	Petición contacto	4 diciembre 2018	6 diciembre 2018	
8	Buzón sugerencias	5 diciembre 2018	5 diciembre 2018	
9	Correo a info@palma	5 diciembre 2018	6 diciembre 2018	
10	correo	7 diciembre 2018	7 diciembre 2018	
11	Buzón sugerencias	13 diciembre 2018	24 diciembre 2018	1 día retraso

Solo en uno de los casos, el número 11, se ha rozado el límite de respuesta, ya que, antes de contestar a la petición, se necesitó analizarla en la reunión de equipo de dirección que tuvo lugar el mismo día de la respuesta (24-12-18).



Las 11 comunicaciones han sido recibidas a través de los distintos sistemas con los que cuenta el centro para que los estudiantes puedan comunicarse.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2018		
	Ninguna comunicación	
Agosto 2018		
	Ninguna comunicación	
Septiembre 2018		
	Ninguna comunicación	
Octubre 2018		
1	Una persona solicita información de cómo el centro ha obtenido su dirección de correo electrónico en el cual ha recibido información sobre cursos de extensión y solicita baja en la lista de distribución.	El centro comunica que el correo se halla en la una página web pública de una biblioteca de la comunidad del remitente de la información.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed5, v1, agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 3 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

2	Un estudiante de Ingeniería Informática solicita información sobre las tutorías de la asignatura Fundamentos de sistemas digitales.	El centro utilizará las grabaciones del curso anterior, pero además incorpora un nuevo PT para que imparta nuevas sesiones.
3	Algunas grabaciones de las asignaturas de Penal I y Civil II no cuentan con el formato de descarga en mp4.	Se comunicó la incidencia a Intecca para la comprobación del proceso de encolado.
4	Un estudiante de los Cursos de Extensión solicita información sobre el certificado de aprovechamiento.	Se remiten instrucciones del trabajo y sobre cómo acceder para conseguirlo.
Noviembre 2018		
5	Falta el formato mp4 en algunas grabaciones del Grado de Historia del Arte.	El centro revisa el procedimiento y detecta que, a pesar de haber realizado las operaciones necesarias se han producido incidencias técnicas. Se subsana.
6	Error al incorporar unas grabaciones en una asignatura distinta.	Se subsana la incidencia.
Diciembre 2018		
7	Falta el formato mp4 en algunas grabaciones del Grado de Historia del Arte.	Se traslada la incidencia al personal colaborador para que se subsane.
8	Error al incorporar unas grabaciones en una asignatura distinta.	Se revisa y se comprueba que no ha habido error y que el enlace incorporado es el correcto.
9	Un estudiante de un curso de extensión no comprende las tareas que debe realizar para obtener el certificado de aprovechamiento.	Se le proporcionan las indicaciones a través del correo electrónico con la explicación de las actividades que deben realizar los participantes en la modalidad diferido.
10	Un estudiante de cursos de extensión no puede acceder a una de las ponencias.	Se revisan el enlace y se subsana la incidencia con la incorporación del enlace activado.
11	Un estudiante solicita más sesiones de tutoría para una asignatura del grado de Filosofía.	El centro recuerda al estudiante que en la presentación del PAD no hubo ninguna sugerencia/queja contraria a la medida tomada. De todos modos, el centro revisará el número de estudiantes matriculados y en algunas de las asignaturas del segundo cuatrimestre, con la intención de aumentar el número de sesiones, si fuera pertinente.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed5, v1, agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 4 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

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 2018 atendiendo al compromiso fijado por el centro.

En total durante el 2018 se han recibido 23 comunicaciones (24 durante el 2017) por parte de estudiantes. Se ha notado un cambio en la recepción de las comunicaciones con el paso del “buzón de sugerencias” a “Buzón de estudiantes”, desde su creación.

Como puede comprobarse en los dos informes de seguimiento del 2018, el plazo de respuesta a las mismas ha sido inferior a diez días desde su recepción por lo que se ha cumplido el compromiso adquirido de la Carta de Servicios, tanto en su edición 7 (a la que corresponde el primer informe,) como en su edición 8.