	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 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 y que comprende los meses de enero a junio de 2019.

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 solicitante¹.

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
Enero 2019				
1	Buzones estudiantes	18 enero 2019	18 enero 2019	
Febrero 2019				
	No se recibió ninguna comunicación			
Marzo 2019				

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: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 Página 2 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	



	No se recibió ninguna comunicación			
Abril 2019				
2	Petición de contacto	16 abril 2019	16 abril 2019	
Mayo 2019				
3	Buzón de estudiantes	18 mayo 2019	18 mayo 2019	
4	Buzón de estudiantes	20 mayo 2019	20 mayo 2019	
5	Buzón de estudiantes	27 mayo 2019	27 mayo 2019	
Junio 2019				
	No se recibió ninguna comunicación			

En total se han recibido 5 comunicaciones, siete menos que en el mismo periodo del 2018. Se comprueba que en ninguno de los casos se ha excedido el tiempo de respuesta asumido como compromiso.

Todas las comunicaciones, excepto una, se han recibido a través del buzón de estudiantes, y todas han sido respondidas en plazo que se estipula en el compromiso.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2019		
1	Se solicita un resorte cierre de puertas para la biblioteca para reducir el ruido que se produce.	Se colocó soporte en la puerta.
Febrero 2019		
	No se recibió ninguna comunicación	
Marzo 2019		
	No se recibió ninguna comunicación	
Abril 2019		
2	Se recibió una petición para poder publicar ofertas de prácticas o laborales que pudieran interesar a alumnos y ex alumnos	Se remitió contacto con el COIE del centro.
Mayo 2019		
3	Un estudiante expresa su malestar porque no se da prioridad a los estudiantes de la UNED para el uso de la biblioteca o del aparcamiento.	El centro recordó al estudiante que se habilitan aulas para paliar la falta de espacio en la biblioteca cuando se produce una situación de mucha demanda.
4	Un estudiante que no pertenece al centro agradece que las tutorías queden grabadas ya que permiten a los estudiantes disponer de explicaciones que les resultan de mucha utilidad.	Como el agradecimiento se dirigía a una persona en concreto se trasladó la felicitación.
5	Un estudiante solicita información	El centro informa al estudiante que los

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz. Ed5, v1, Fecha: agosto 2017 Curso: 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 Página 3 de 3 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

	sobre si en Mallorca se celebra algún acto de graduación o si existe la posibilidad de la confección de una orla.	actos de reconocimiento se realizan durante las distintas inauguraciones de curso y que existe la posibilidad de realizar una fotografía para la confección de una orla.
Junio 2019		
	No se recibió ninguna comunicación.	

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.