

	MÉTODOS / FÓRMULAS PARA RECABAR LAS SUGERENCIAS / RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS	MCGE Directriz Ed.: 6 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Página 1 de 1 Responsable: Directora / C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Para la recepción de las opiniones de los usuarios el centro dispone en su página Web, uned-illesbalears.net, del apartado “contactar” a través del cual el cliente puede hacer llegar su opinión¹ :
<http://www.uned-illesbalears.net/contactar/>

<http://www.uned-illesbalears.net/contactar/buzon-de-sugerencias/>

Como propuesta de mejora desde el curso 2018-2019, el centro consideró necesario separar el buzón de sugerencias en tres distintos para cada uno de los colectivos que conforman el centro: estudiantes, profesorado-tutor y PAS.

<http://www.uned-illesbalears.net/buzon-estudiantes/>

<http://www.uned-illesbalears.net/buzon-profesorado-tutor/>

<http://www.uned-illesbalears.net/contactar/buzon-pas-y-personal-colaborador/>

Además de aquellas que recogen las personas del centro que están en contacto directo con los clientes.

Se une a estos sistemas de recepciones de opiniones las distintas reuniones en las que participan los colectivos que integran el centro (Consejo de Centro, Claustro, Junta Rectora y Equipos de Mejora) y cuyas actas pueden consultarse en:

<http://www.uned-illesbalears.net/calidad/organoscolegiados/>

<http://www.uned-illesbalears.net/calidad/actas-equipo-de-direccionmejora/>.

El centro lleva un registro de las sugerencias de mejora, reclamaciones y solicitudes presentadas, además de la gestión realizada con las mismas. Estas acciones están directamente relacionadas con los procesos:

2.1.4. Participación de estudiantes

5.2.1. Participación de personas

¹ <http://www.uned-illesbalears.net/contactar/buzon-de-sugerencias/>

Para este punto el centro sigue las indicaciones de la Guía, Nivel consolidación, ed.2, v.2 de junio 2016 en los macroprocesos Clientes y Personas:

[2.1.4.DCDIdtrizgestionquejassugerenciasreclamaciones](#)

[2.1.4.ModeloReg-ListaQuejasSugerenciasEstudiantes](#)

[5.2.1.ModeloReg-ListaQuejasSugerenciasPTPAS](#)

[2.1.4.ISCCL-ParticipacionAQS](#)

[5.2.1.ISCPE-AQS](#)

[ModeloReg.ListaQuejasSugerenciasEstudiantes](#)

[Informe seguimiento AQS estudiantes](#)

[ModeloReg.ListaQuejasSugerenciasPTPAS](#)

[Informe de seguimiento de AQS PT-PAS](#)