

		MÉTODOS / FÓRMULAS PARA RECABAR LAS SUGERENCIAS / RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS	MCGE Directriz Ed.:7 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 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 opinión :

<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

El Centro tiene en cuenta también los resultados de los Cuestionarios de opinión que la OTI realiza para cada colectivo y los resultados que se publican en el CMI. Resultan de interés y reveladores, además, aquellas felicitaciones que los distintos colectivos expresan a la directora, bien directamente, bien a través de correo electrónico: director@palma.uned.es