

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed 7, v1, diciembre 2019 Nº de Informe: SEGUNDO (julio diciembre 2020) Página 1 de 5 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 2020.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de estudiantes 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 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**, ed6, v1, de diciembre de 2019 y que se mantiene vigente para el curso 2020-2021, 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 2020				
1	Buzón de contacto	13/07/20	13/07/20	
2	Buzón de contacto	16/07/20	16/07/20	
3	Buzón estudiantes	22/07/20	22/07/20	Felicitación
4	Buzón de contacto	27/07/20	27/07/20	
Agosto 2020				

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**2.1.4. Participación de estudiantes**

5	Buzón de contacto	3/08/20	3/08/20	Felicitación
Septiembre 2020				
6	Buzón de contacto	3/09/20	3/09/20	Felicitación
7	Buzón de contacto	5/09/20	5/09/20	
8	Buzón de estudiantes	7/09/20	7/09/20	
9	Buzón de estudiantes	9/09/20	9/09/20	Felicitación
10	Buzón de estudiantes	9/09/20	9/09/20	Felicitación
11	Buzón de estudiantes	9/09/20	10/09/20	Felicitación
12	Buzón de estudiantes	10/09/20	10/09/20	Felicitación
13	Correo directora	17/09/20	17/09/20	
14	Buzón de estudiantes	21/09/20	21/09/20	Felicitación
15	Buzón de estudiantes	21/09/20	21/09/20	
16	Buzón de contacto	22/09/20	22/09/20	Felicitación
17	Buzón de estudiantes	22/09/20	22/09/20	
Octubre 2020				
18	Buzón de estudiantes	5/10/20	-----	
19	Buzón de estudiantes	6/10/20	6/10/20	
20	Buzón de contacto	8/10/20	8/10/20	
21	Buzón de estudiantes	8/10/20	8/10/20	
22	Buzón	14/10/20	14/10/20	
23	Buzón de estudiantes	14/10/20	16/10/20	
24	Buzón de estudiantes	14/10/20	15/10/20	
25	Buzón de estudiantes	14/10/20	24/10/20	
26	Buzón de estudiantes	16/10/20	16/10/20	
27	Buzón de contacto	18/10/20	18/10/20	Felicitación
28	Correo director Cartagena	18/10/20	19/10/20	
29	Buzón	20/10/20	20/10/20	
30	Buzón	22/10/20	23/10/20	
31	Buzón de contacto	23/10/20	23/10/20	
32	Buzón	25/10/20	26/10/20	
33	Buzón de estudiantes	27/10/20	27/10/20	
34	Buzón de contacto	28/10/20	28/10/20	
35	Buzón de contacto	28/10/20	28/10/20	
Noviembre 2020				
36	Buzón de estudiantes	25/11/20	25/11/20	
37	Buzón de estudiantes	25/11/20	25/11/20	
Diciembre 2020				
38	Correo directora	11/12/20	11/12/20	

Puede comprobarse que se ha cumplido el objetivo de responder a todas las comunicaciones en plazo.

Análisis y respuesta:

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES**2.1.4. Participación de estudiantes**

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2020		
1	Queja por las deficiencias de audio en las ponencias de un curso de verano.	El curso se ofreció de manera externa y no se contó con el soporte técnico habitual.
2	Asociación licenciados/-as de Ciencias Ambientales de les Illes Balears solita difundir su asociación entre los estudiantes del Centro.	Se remite a COIE para que facilite los trámites.
4	Una estudiante de otro centro solicita poder disponer de las grabaciones del curso anterior.	Las grabaciones solicitadas solo están disponibles en el foro de grupo de tutoría por deseo expreso del PT.
Agosto 2020		
5	Una estudiante se queja de que intecca realice labores de mantenimiento durante el mes de agosto, ya que le impide poder acceder a los servicios.	La plataforma intecca es externa al Centro.
Septiembre 2020		
7	Se solicita actualización de la información del CUID en página web.	Estará actualizada cuando se inicie el curso.
8	Grupo de estudiantes de industriales remitirán un documento con propuestas de mejora.	La directora lo agradece.
13	Se solicita anular la matrícula en curso de extensión por motivos personales.	Se acepta.
15	Se sugiere la adquisición de un libro para la biblioteca de Ibiza.	El libro está disponible en la biblioteca del Centro y se sugiere préstamo.
17	Una estudiante se queja del borrado de unas grabaciones.	La disposición de grabaciones es potestad del PT.
Octubre 2020		
18	Un estudiante quiere saber quién es su tutor en una asignatura.	Responde el tutor.
19	Queja por el retraso en el inicio de las tutorías.	Por motivos COVID19 se ha retrasado una semana el inicio de las mismas.
20	Queja porque no están disponibles las grabaciones de las tutorías de esa semana.	Problemas técnicos, ajenos al centro, impidieron la grabación de algunas. Todas se ofrecieron en directo por internet. Los PT que así lo decidan volverán a realizarlas.
21	Queja porque una tutora no graba sus tutorías.	La grabación de las tutorías es potestad del PT.
22	Queja porque este año no quedan grabadas las tutorías.	La grabación de las tutorías es potestad del PT.
23	Queja por los problemas técnicos al	Se han debido a problemas externos al

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

	inicio de curso.	centro y se está trabajando para dar solución lo más rápidamente que se pueda.
24	Queja por no tener asignado un tutor para prácticas.	El PT asignado renunció y se está a la espera de la incorporación de un PT sustituto.
25	Queja por no tener tutor asignado en unas asignaturas.	Se está pendiente de la asignación del PT.
26	Queja por la falta de PT en materias del Grado de Sociología.	Se espera que en breve estén asignados todos.
28	Queja por la imposibilidad de conexión a unas tutorías en directo y porque un PT no atiende a los foros.	Problemas técnicos han impedido desarrollar las tutorías de forma habitual. Dispondrá de todas las tutorías que se habían programado.
29	Queja por los problemas técnicos a inicio de curso.	Se han debido a problemas externos al centro y se está trabajando para dar solución lo más rápidamente que se pueda.
30	Queja por el retraso en el inicio de una tutoría.	Por renuncia del PT, se está a la espera de la nueva asignación.
31	Falta confirmación para una solicitud de prácticas.	Se ha respondido y la información está disponible en el foro grupo de tutoría.
32	Queja por la falta de tutor y por no estar disponibles grabaciones de cursos anteriores.	Se está asignando tutor y son los PT quienes deciden si grabar o no y dejar a disposición las grabaciones.
33	Queja porque una tutoría se imparte desde otro Centro.	La situación de pandemia ha impedido disponer de todo el profesorado tutor requerido por lo que algunas materias se imparten de forma conjunta para todo el Campus.
34	Queja por no haber recibido un pedido de librería.	Se informa que, excepto un libro no recibido, el pedido está disponible para que se pueda recoger.
35	Queja por no estar disponibles las grabaciones de unas tutorías de un PT concreto.	El PT ya no imparte esta materia y se ha asignado un nuevo tutor.
Noviembre 2020		
36	Dificultades para cumplimentar el formulario para la aplicación AvEx en un campo concreto.	Se dan las instrucciones oportunas.
37	No se encuentra información en la web de un Curso de Extensión en el que se está interesado.	Se proporciona el enlace ya que sí se encuentra en la web.
Diciembre 2020		
38	Comunicación por parte de la directora a la Presidenta del Consell de Menorca	La presidenta y todo el equipo de gobierno felicitan al estudiante.

	ILLES BALEARS	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, ed 7, v1, diciembre 2019 Nº de Informe: SEGUNDO (julio diciembre 2020) Página 5 de 5 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

	del premio a la excelencia como mejor expediente académico de un estudiante menorquín.	
--	--	--

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

No se han analizado los casos de felicitaciones recibidas por no ser motivo de este informe. Como resumen de las mismas, la mayoría corresponden a la labor de la directora por su dedicación a los estudiantes y por su permanente comunicación con ellos desde que se declaró el estado de alarma; algunas dirigidas a la labor de distintos PT por las tutorías.

Desde que se realizan estos registros, hay que constatar el aumento significativo de comunicaciones recibidas: 38, frente a las 9 del mismo periodo del 2019.

El Centro ha dado respuesta a todas ellas en el plazo establecido.