

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Nº de Informe: PRIMERO (enero a junio 2021) JUNIO 2021 Página 1 de 3 Responsable: Dirección/PAS
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 2021.

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 en la Guía de referencia del Sistema de Calidad.

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**, y que se corresponde con el compromiso nº 6 de la Carta de Servicios vigente: Nº de quejas y reclamaciones contestadas en el plazo (10 días) / Total de Q/R recibidas por procedimiento establecido) x 100, en la exposición de detalla la fecha de recepción y la de la comunicación de la decisión adoptada al remitente.

Desarrollo

Resumen de las QSR recibidas:

	Vía de presentación	Fecha de recepción	Fecha de comunicación de respuesta	Observaciones
Enero 2021				
	No hubo comunicaciones			
Febrero 2021				
1	Buzón de estudiantes	23 febrero 2021	24 febrero 2021	
Marzo 2021				
2	Buzón de estudiantes	4 marzo 2021	4 marzo 2021	
3	Buzón de estudiantes	17 marzo 2021	17 marzo 2021	
Abril 2021				
4	Buzón de estudiantes	26 abril 2021	26 abril 2021	
Mayo 2021				
	No hubo comunicaciones			

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Nº de Informe: PRIMERO (enero a junio 2021) JUNIO 2021 Página 2 de 3 Responsable: Dirección/PAS
		2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

Junio 2021				
5	Buzón de estudiantes	1 junio 2021	2 junio 2021	Felicitación
6	Buzón de atención	7 junio 2021	7 junio 2021	Felicitación
7	Buzón de estudiantes	14 junio 2021	14 junio 2021	Felicitación
8	Buzón de estudiantes	25 junio 2021	28 junio 2021	Felicitación

Se han recibido un total de 8 comunicaciones (en el mismo periodo del 2020, las recibidas fueron 30).

No se ha producido ningún retraso en las respuestas.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2021	No hubo comunicaciones	
Febrero 2021		
1	Una estudiante informa de que hay un error en los enlaces donde se suben las grabaciones pues se han mezclado distintos cursos.	Se subsana el error y se comunica.
Marzo 2021		
2	Una estudiante solicita información para ponerse en contacto con el ED de una asignatura Intercampus.	Se le proporciona.
3	Un estudiante solicita la revisión del micrófono del aula 5 en Mallorca, pues no se escucha bien.	Se comprueba el funcionamiento y se responde que es correcto.
Abril 2021		
4	Una estudiante solicita poder asistir de forma presencial a las tutorías a finales de curso.	La situación sanitaria no lo hace posible.
Mayo 2021	No hubo comunicaciones	
Junio 2021		
5	Las cuatro comunicaciones recibidas en junio han sido felicitaciones a tutores y al Centro por su labor durante un año difícil.	
6		
7		
8		

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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2020-2021 Nº de Informe: PRIMERO (enero a junio 2021) JUNIO 2021 Página 3 de 3 Responsable: Dirección/PAS
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Conclusión

El Centro ha atendido durante el periodo analizado las comunicaciones recibidas a través de los canales habituales con los que cuentan los estudiantes. Además lo ha hecho en el plazo estipulado por el compromiso nº6 de la Carta de Servicios vigente.