



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO<br/>DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y<br/>RECLAMACIONES</b><br><b>(No solicitudes habituales ni reclamaciones<br/>formales)</b> | ISCCCL<br>Directriz de gestión de quejas y sugerencias, ed.4, v3, marzo17<br>Curso: 2016-2017<br>Informe: PRIMERO, JULIO 2017<br>Página 1 de 5<br>Responsable: Dirección/Personal Adm. |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |   | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>   |

## Introducción

Se analizan en este informe, que abarca el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2017, las acciones llevadas a cabo por el centro en relación a los mensajes recibidos a través de los distintos canales de comunicación con que cuentan los estudiantes para hacer llegar sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de sugerencias, en la página web del centro
- Directamente en secretaria
- Contacto directo con cualquiera de los responsables del centro
- A través de correo personal dirigido a una persona concreta



El objetivo fijado en **2.1.4. DCCL Directriz de gestión de Quejas, sugerencias y reclamaciones**, ed4, v3, marzo 17, es el 100% de respuesta en plazo a reclamaciones. Se recuerda que el plazo de respuesta, tal como se establece en el compromiso nº6 de la Carta de servicios es: "Atender las quejas/sugerencias/reclamaciones remitidas por los estudiantes del centro y de las aulas a través de la página web. 100% atendidas en un plazo de diez días".

A pesar de que hasta finales del 2016, el centro contaba con los registros e informes correspondientes a este proceso, al optar al Nivel Consolidación, se comprobó que el documento que servía de registro, no incluía toda la información que en este nivel era preceptiva. Por este motivo, se optó por cambiar el modelo de este documento adecuándolo a las exigencias del Nivel II<sup>1</sup>. Así se incluye ahora los siguientes apartados:

- Datos de presentación:
  - o Fecha de presentación
  - o Datos del solicitante
  - o Vía de presentación
  - o Descripción de la queja/sugerencia
- Análisis de la queja / sugerencia<sup>2</sup>:
  - o Proceso afectado, responsable y fecha de comunicación
  - o Análisis de la queja/sugerencia
  - o Acciones puestas en marcha

<sup>1</sup> ED7, 20-02-17

<sup>2</sup> Los análisis de los mensajes recibidos, se analizan en las reuniones de Equipo de Dirección que se celebran con periodicidad semanal, salvo contadas excepciones.

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|  |  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO<br/>DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y<br/>RECLAMACIONES</b><br><b>(No solicitudes habituales ni reclamaciones<br/>formales)</b> | ISCCCL<br>Directriz de gestión de quejas y<br>sugerencias, ed.4, v3, marzo17<br>Curso: 2016-2017<br>Informe: PRIMERO, JULIO 2017<br>Página 2 de 5<br>Responsable: Dirección/Personal Adm. |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |   | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>  |   |



- Responsable de la acción
- Fecha prevista de realización
- Redacción de la contestación al solicitante
- Aceptación por parte de la dirección, si procede
- Fecha de comunicación al solicitante
- Fecha de finalización de las acciones y conformidad final

Como el compromiso adquirido con este servicio se relaciona directamente con el plazo en que la Q/S/R ha sido atendida, en la exposición se detalla la fecha de recepción y la de comunicación de la decisión adoptada al remitente.

## Desarrollo

### Resumen de las QSR recibidas:

|                     | Vía de presentación  | Fecha de recepción    | Fecha de comunicación de la respuesta     | Observaciones  |
|---------------------|----------------------|-----------------------|---|--|
| <b>Enero 2017</b>   |                      |                       |   |  |
| 1                   | Buzón de sugerencias | 4 de enero de 2017    | 08 de enero de 2017                       | -----  |
| 2                   | Buzón de sugerencias | 4 de enero de 2017    | 10 de enero de 2017                       | Se trasladó la acción a reunión de EM. Registro nº12 (EM1, 10-01-17) |
| <b>Febrero 2017</b> |                      |                       |   |  |
| 3                   | Buzón de sugerencias | 7 de febrero de 2017  | 11 de febrero de 2017                     | -----  |
| 4                   | Buzón de sugerencias | 16 de febrero de 2017 | 20 de febrero de 2017                     | -----  |
| 5                   | Buzón de sugerencias | 19 de febrero de 2017 | 23 de febrero de 2017                     |  |
| 6                   | Buzón de sugerencias | 23 de febrero de 2017 | 26 de febrero de 2017                     |  |
| <b>Marzo 2017</b>   |                      |                       |   |  |
| 7                   | Buzón de sugerencias | 13 de marzo de 2017   | 15 de marzo de 2017                       |  |
| <b>Abril 2017</b>   |                      |                       |   |  |
| 8                   | Correo electrónico   | 6 de abril de 2017    | 6 de abril de 2017<br>13 de abril de 2017 |  |
| 9                   | Correo electrónico   | 26 de abril de 2017   | 26 de abril de 2017                       |  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b><br><b>(No solicitudes habituales ni reclamaciones formales)</b> | ISCCCL<br>Directriz de gestión de quejas y sugerencias, ed.4, v3, marzo17<br>Curso: 2016-2017<br>Informe: PRIMERO, JULIO 2017<br>Página 3 de 5<br>Responsable: Dirección/Personal Adm. |
|   |   | <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>   |

| Mayo  |                      |                    |                    |  |
|-------|----------------------|--------------------|--------------------|--|
| 10    | Buzón de sugerencias | 3 de mayo de 2017  | 4 de mayo de 2017  |  |
| 11    | Correo electrónico   | 21 de mayo de 2017 | 22 de mayo de 2017 |  |
| 12    | Buzón de sugerencias | 25 de mayo de 2017 | 26 de mayo de 2017 |  |
| Junio |                      |                    |                    |  |
| 13    | Buzón de sugerencias | 14 de junio 2017   | 23 de junio 2017   |  |

Puede comprobarse que en ninguno de los casos se ha excedido el tiempo de respuesta asumido como compromiso, siendo en la mayoría de los casos muy inferior. Solo en tres ocasiones el medio de comunicación ha sido distinto al de “Buzón de sugerencias”.



#### **Análisis y respuesta:**

|              | Resumen Contenido   | Análisis y respuesta  |
|--------------|---|---|
| Enero 2017   |   |   |
| 1            | Solicitud de que todas las grabaciones sean encoladas en MP3 y MP4                    | Se consideró un beneficio para los estudiantes y se procedió a la planificación de las acciones necesarias  |
| 2            | Creación de un espacio común donde estudiar y/o hacer trabajos en grupo               | El centro consideró la sugerencia acertada y trasladó la acción al EM para encontrar la mejor solución en relación con el equipamiento más adecuado y distribución del mismo.   |
| Febrero 2017 |   |   |
| 3            | Problemas con la wifi e internet en la biblioteca                                     | A pesar de que el centro cuenta con una disponibilidad de lps próxima a 300, en época de exámenes las conexiones que se producen son mayores. Se amplía el servicio.  |
| 4            | Un estudiante descontento con la calidad de un Curso 0                                | El centro tras la revisión de las grabaciones y el foro correspondiente, no encontró motivo alguno en que fundamentar la queja recibida. El casi centenar de personas inscritas y el número de estudiantes que también lo habían realizado durante el primer cuatrimestre, sin que se hubiese recibido ninguna queja, avalaron la decisión. |
| 5            | Demasiados enlaces de grabaciones en una asignatura del Grado de Ciencias Ambientales | Se procedió a renombrar los enlaces para que los estudiantes pudiesen diferenciar fácilmente el año de la grabación. Además, el tutor pasó a indicar en el Foro del grupo de tutorías qué grabaciones correspondían a los temas que se  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|  |  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO<br/>DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y<br/>RECLAMACIONES</b><br><b>(No solicitudes habituales ni reclamaciones<br/>formales)</b> | ISCCCL<br>Directriz de gestión de quejas y<br>sugerencias, ed.4, v3, marzo17<br>Curso: 2016-2017<br>Informe: PRIMERO, JULIO 2017<br>Página 4 de 5<br>Responsable: Dirección/Personal Adm. |
| <b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>  |   | <b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>  |   |

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
|                   |   | impartían.  |
| 6                 | Ausencia de diccionario de portugués en la biblioteca   | Se realiza la compra del diccionario a través del servicio de librería del centro.  |
| <b>Marzo 2017</b> |   |   |
| 7                 | Dos enlaces de grabaciones conducen a un mismo contenido.   | Se subsana la incidencia el mismo día tras haber comunicado la incidencia a Intecca.  |
| <b>Abril</b>      |   |   |
| 8                 | Una persona matriculada en un curso de Extensión comunica que no encuentra los archivos pdf utilizados en el curso. También el retraso en la generación de los archivos en formato mp3 y mp4. | Respecto al primer punto, el centro responde que es potestad de los ponentes poner a disposición de los estudiantes los pdf utilizados y que cuentan con derechos de autor. En relación con el segundo se solicita a Intecca que se acelere el proceso. El 13 de abril se comprobó que ya estaba solucionado. |
| 9                 | Enlace que no se corresponde con la tutoría programada.   | Se subsana la incidencia el mismo día   |
| <b>Mayo</b>       |   |   |
| 10                | Los estudiantes de una asignatura cuya programación ha coincidido con dos días festivos solicitan, previa consulta al tutor, su recuperación en sábado.                                       | El centro, consultado el PT, accede a la petición.  |
| 11                | Problemas al descargar una grabación.   | Se comprueba que los enlaces funcionan correctamente, pero se detecta que el proceso de encolado no ha sido correcto.   |
| 12                | Queja por el retraso en que se ha producido la reserva y disponibilidad de un libro reservado en la biblioteca.   | Se comprobó que, de los dos ejemplares de que se disponía en la biblioteca, uno había desaparecido y otro estaba en préstamo por otra persona. De ahí, el retraso en atender la petición. Se valorará la posibilidad de que existan dos ejemplares a disposición de los estudiantes.                          |
| <b>Junio</b>      |   |   |
| 13                | Solicitud de ampliar el número de sesiones de las materias de Estadística del Grado de Psicología.  | El centro ampliará el horario en el primer curso a 2h y en el segundo curso, las sesiones serán de 90 min.  |

Aunque el compromiso se refiera al tiempo de respuesta con que son atendidas las QSR que llegan al centro, puede comprobarse que no solo se atiende a este parámetro, sino que se intenta dar solución a cada una de ellas adoptando las acciones que, en cada momento, se consideran más adecuadas. Como ha se ha comentado, el centro realiza el análisis en reuniones de ED y, las traslada en el caso de que se considere oportuno a reuniones de EM.

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL REGISTRO<br/>DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y<br/>RECLAMACIONES</b></p> <p align="center"><b>(No solicitudes habituales ni reclamaciones<br/>formales)</b></p> | <p>ISCCL<br/>Directriz de gestión de quejas y<br/>sugerencias, ed.4, v3, marzo17<br/>Curso: 2016-2017<br/>Informe: PRIMERO, JULIO 2017<br/>Página 5 de 5<br/>Responsable: Dirección/Personal Adm.</p> |
| <p><b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b></p>   |  | <p><b>2.1.4. Participación de estudiantes</b></p>   |

### Conclusión

Se ha comprobado que se ha dado respuesta a las trece sugerencias dentro del plazo establecido, de diez días, de acuerdo con el Compromiso nº 6 de la Carta de Servicio, disponiéndose de evidencias al respecto. Así mismo, se ha accedido a doce de las trece peticiones realizadas.