	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO (julio a diciembre 2019) DICIEMBRE 2019 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 julio a diciembre de 2019.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de estudiantes del centro¹
- Directamente en secretaria
- 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, 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
Julio 2019				
	Ninguna comunicación			
Agosto 2019				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2019				
	Ninguna comunicación			
Octubre 2019				

¹ Se recuerda que el centro dispone de buzones específicos para los distintos colectivos en la página web del centro.

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

1	Buzón de contacto	1 octubre 2019	1 octubre 2019	
2	Buzón de contacto	14 octubre 2019	17 octubre 2019	
3	Buzón de contacto	17 octubre 2019	28 octubre 2019	11 días
4	Buzón de contacto	22 octubre 2019	23 octubre 2019	
5	Buzón de contacto	29 octubre 2019	29 octubre 2019	
6	Buzón de estudiantes	30 octubre 2019	30 octubre 2019	
Noviembre 2019				
7	Petición contacto	4 noviembre 2019	4 noviembre 2019	
8	Buzón de sugerencias	6 noviembre 2019	6 noviembre 2019	
Diciembre 2019				
9	Correo electrónico	30 diciembre 2018	14 enero 2019	15 días

De han recibido un total de 9 comunicaciones (en el mismo periodo del 2018, las recibidas fueron 11).

Se ha producido un retraso en la respuesta en dos casos concretos:


- En la comunicación nº3, el retraso de un día se debió a la comunicación de la respuesta, ya que se solucionó la incidencia comentada un día después.
- En la comunicación nº9, el retraso en la respuesta vino motivado por el periodo vacacional de Navidad, durante el cual el centro estuvo cerrado.

El centro considera que, a pesar de estos dos retrasos puntuales, se ha cumplido el objetivo, ya que ambos están justificados.

Las 9 comunicaciones han sido recibidas a través de los distintos sistemas con los que cuenta el centro para que los estudiantes puedan comunicarse.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2019		
	Ninguna comunicación	
Agosto 2019		
	Ninguna comunicación	
Septiembre 2019		
	Ninguna comunicación	
Octubre 2019		
1	Se pregunta por el acto de entrega de diplomas a los titulados del curso anterior.	Se explica el retraso en la organización del acto por motivos internos del centro.
2	Error al colgar el enlace de una tutoría: no corresponde a la materia. Cuándo se cuelgan los enlaces. Felicitación al centro por el sistema de	Se procede a solventar el error. Se contesta que, este curso, por motivos de cambio a el sistema, los enlaces estarán disponibles entre 3 y 5

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

	puesta a disposición de las grabaciones de tutorías.	días después de la impartición de la tutoría
3	En grabación de Lengua Castellana del curso de acceso no hay sonido.	Se comprueba que la grabación sí tiene sonido y se comunica al estudiante.
4	Un estudiante informa de que una grabación se detiene antes de la finalización de la tutoría.	Se remite el caso a intecca y se soluciona.
5	Una estudiante, matriculada en el centro, pero residente fuera de España, solicita información para poder acceder a las grabaciones.	Se le proporciona el enlace.
6	Desde la UNED ABIERTA se sugiere actualización en la página web sobre los cursos OCW con la incorporación del enlace correspondiente.	Se procede a la actualización.
Noviembre 2019		
7	Un estudiante informa de que una grabación no contiene la tutoría completa.	Se informa que se dieron problemas técnicos y que no se pudo grabar en su totalidad. Según la disponibilidad del tutor, se volverá a grabar la tutoría.
8	Un estudiante solicita información para poder colaborar como Mentor en el Programa Guía del Centro.	Se le proporciona el enlace a través del cual puede solicitar su participación.
Diciembre 2019		
9	Felicitación al centro por la grabación y puesta a disposición de los estudiantes de las tutorías impartidas y en concreto por la profesionalidad de una tutora.	Se informará a la tutora.

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

En 7/9 de las comunicaciones recibidas el plazo de respuesta ha sido inferior a los diez días fijados como objetivo y los dos casos en los que se ha producido un retraso están justificados.