	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: SEGUNDO (enero a junio 2020) JUNIO 2020 Página 1 de 5 Responsable: Dirección/PAS
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

## 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 2020.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de estudiantes del centro
- 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: 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
<b>Enero 2020</b>				
1	Buzón de contacto	8 enero 2020	8 enero 2020	
2	Buzón de estudiantes	17 enero 2020	18 enero 2020	
<b>Febrero 2020</b>				
3	Buzón de estudiantes	20 febrero 2020	2 abril 2020	*
4	Buzón de estudiantes	20 febrero 2020	20 febrero 2020	
<b>Marzo 2020</b>				
5	Buzón de contacto	11 marzo 2020	11 marzo 2020	
6	Buzón de estudiantes	16 marzo 2020	16 marzo 2020	
7	Buzón de estudiantes	17 marzo 2020	17 marzo 2020	

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: SEGUNDO (enero a junio 2020) JUNIO 2020 Página 2 de 5 Responsable: Dirección/PAS
		<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>

**2.1.4. Participación de estudiantes**

8	Buzón de estudiantes	18 marzo 2020	18 marzo 2020	
<b>Abril 2020</b>				
9	Buzón de estudiantes	2 abril 2020	3 abril 2020	
10	Buzón de estudiantes	14 abril 2020	14 abril 2020	
11	Buzón de contacto	14 abril 2020	14 abril 2020	
12	Buzón de contacto	16 abril 2020	16 abril 2020	
13	Buzón de contacto	16 abril 2020	16 abril 2020	
14	Buzón de contacto	16 abril 2020	16 abril 2020	
15	Buzón de contacto	16 abril 2020	16 abril 2020	
16	Buzón de contacto	16 abril 2020	16 abril 2020	
17	Buzón de estudiantes	16 abril 2020	16 abril 2020	
18	Buzón de estudiantes	25 abril 2020	25 abril 2020	
<b>Mayo 2020</b>				
19	Buzón de estudiantes	1 mayo 2020	2 mayo 2020	
20	Buzón de contacto	6 mayo 2020	12 mayo 2020	
21	Buzón de estudiantes	12 mayo 2020	12 mayo 2020	
22	Buzón de estudiantes	12 mayo 2020	12 mayo 2020	
23	Buzón de contacto	18 mayo 2020	18 mayo 2020	
24	Buzón de estudiantes	21 mayo 2020	21 mayo 2020	
25	Buzón de contacto	23 mayo 2020	23 mayo 2020	
26	Buzón de estudiantes	24 mayo 2020	24 mayo 2020	
27	Buzón de estudiantes	25 mayo 2020	25 mayo 2020	
28	Buzón de estudiantes	26 mayo 2020	29 mayo 2020	
<b>Junio 2020</b>				
29	Buzón de estudiantes	9 junio 2020	10 junio 2020	
30	Buzón de contacto	15 junio 2020	15 junio 2020	


De han recibido un total de 30 comunicaciones (en el mismo periodo del 2019, las recibidas fueron 5).

Solo se produjo un retraso en la respuesta a estos contactos. Ocurrió el 20 de febrero en que se recibió un correo de felicitación, con respuesta finalmente el 2 de abril.


Durante el primer cuatrimestre, los retrasos en las respuestas fueron 2, y quedaron justificados en el primer informe de seguimiento.

**Análisis y respuesta:**


A pesar de que habitualmente estos análisis se realizan en forma de cuadro en el que se van incluyendo todos los contactos por orden de recepción, en este caso, y debido a que ha habido diversas comunicaciones que han expresado un mismo contenido, se han agrupado.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: SEGUNDO (enero a junio 2020) JUNIO 2020 Página 3 de 5 Responsable: Dirección/PAS
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
<b>Enero 2020</b>		
1	Un estudiante se queja por los cambios de horario de una de sus asignaturas según la programación inicial.	El Centro se disculpa y explica que se ha debido a causas personales del PT.
2	Propuestas temáticas para los Cursos de Verano de 2020.	Se recoge la sugerencia y se tendrá en cuenta.
<b>Febrero 2020</b>		
3	Un estudiante agradece a la secretaria del Aula de Ibiza la rapidez con que le han conseguido y servido un pedido de libros.	El Aula le agradece sus palabras.
4	Una estudiante envía dos sugerencias para la sede de Mallorca: inclusión de colgadores en los baños y de moqueta o alfombra en la biblioteca para suprimir el ruido de los pasos.	Se recoge la sugerencia y se tendrá en cuenta.
<b>Marzo 2020</b>		
5	Una estudiante de otro centro agradece las grabaciones a una tutora.	Se traslada el mensaje a la tutora.
6, 7, 8	Agradecimientos por los correos remitidos por la Directora a los estudiantes desde el principio de la declaración del Estado de alarma.	La Directora contesta a cada uno de los mensajes
<b>Abril 2020</b>		
9	Nuevo agradecimiento por la información proporcionada por la Directora.	La Directora responde agradeciendo las palabras.
10,11,12,15,16	Varios estudiantes comunican que no han podido realizar la prueba de carga programada para la aplicación AvEx	Se responde que, precisamente, se trataba de ver cuánto soportaba el sistema sin saturarse.
13,14	Dos estudiantes del curso de Acceso>25, >45 años solicitan información sobre los exámenes y calendarios.	Se responde que, tan pronto como se disponga de estas informaciones, se comunicarán oportunamente.
17	Nuevo mensaje de agradecimiento a la Directora por los motivos citados.	La Directora responde agradeciendo las palabras.
30	Agradecimiento de una persona colaboradora por la autorización de la directora de que puedan realizar de forma gratuita curso de extensión y de verano ofertados por el centro.	La Directora responde agradeciendo las palabras.
<b>Mayo 2020</b>		
18	Un estudiante agradece la labor de un PT y solicita que pueda impartir más tutorías	Se traslada la valoración al tutor y se recoge la sugerencia para el curso 20-

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: SEGUNDO (enero a junio 2020) JUNIO 2020 Página 4 de 5 Responsable: Dirección/PAS
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

	de la materia que tutoriza.	21.
19	Una estudiante se queja de la falta de información recibida dada la situación de pandemia.	Se trataba de un problema en su propio correo. Se le responde con toda la información además de los lugares donde se han puesto a disposición de todos.
20	Una estudiante solicita información administrativa sobre el tiempo en que puede desarrollar unos estudios de grado.	Se le traslada toda la información.
21	Una estudiante de curso de extensión solicita información sobre el trabajo que debe realizar para obtener el certificado.	Se adjuntan las instrucciones pertinentes.
22	Un estudiante de otro centro solicita información sobre unas grabaciones del curso 15-16 que ya no están disponibles	Se responde que, al haberse jubilado el tutor, este solicitó que sus grabaciones fueran retiradas.
23	Una estudiante se queja de la calidad de las plataformas de la UNED.	Se traslada la queja a Akademos, directamente aludida.
24	Una estudiante solicita poder realizar el examen de la asignatura en la que está matricula de manera tradicional, ya que no cree ser capaz de hacerlo bien a través de la plataforma AvEx.	El Centro responde que no tiene competencia en esta cuestión y le proporciona la dirección a la que debe dirigirse.
25	En la última semana de tutorías, un estudiante agradece que en ese periodo tan complicado todo haya funcionado correctamente y se hayan seguido impartiendo todas las tutorías programadas.	La Directora responde agradeciendo las palabras.
26	Un estudiante desea transmitir su agradecimiento a un tutor.	Se traslada la valoración al tutor.
27	Una estudiante UIB solicita hacer prácticas en nuestro centro.	Se solicita más información a la estudiante para recabar información sobre la posibilidad.
<b>Junio 2020</b>		
28	Agradecimiento de un estudiante por la oferta de cursos de extensión y de verano y por las becas 3x2 en estos últimos.	La Directora responde agradeciendo las palabras.
29	Una estudiante solicita información administrativa sobre cómo matricularse en un grado, ya que durante el confinamiento, las instalaciones permanecieron cerradas.	Se proporciona toda la información solicitada.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	ISCCL Directriz, Ed.: 6 V.:1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Nº de Informe: SEGUNDO (enero a junio 2020) JUNIO 2020 Página 5 de 5 Responsable: Dirección/PAS
<b>2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES</b>		<b>2.1.4. Participación de estudiantes</b>

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

Destaca en este periodo el gran número de comunicaciones de estudiantes recibidas. Si las unimos a las 10 recibidas en el primer cuatrimestre, nos dan un total de 40 y todas, excepto las tres comentadas (2 en el primer cuatrimestre y 1 en el segundo), han sido contestadas en plazo, cumpliendo así con el compromiso adquirido por el centro.

Como caso excepcional debido a la pandemia de COVID19 y al gran número de agradecimientos que se han recibido por la manera en que se ha informado puntualmente de todas las novedades que implicaban a los estudiantes, y de la gestión realizada por la nueva Directora, el Centro incluirá un anexo en el que quedarán recogidas estas comunicaciones, ya que, al haber sido remitidas a través de Akademos, las respuestas a las mismas, llegadas a través de correo personal, no han podido ser computadas en este informe.