	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Nº de Informe: SEGUNDO (julio diciembre 2021) Página 1 de 4 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 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 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**, ed7, v1, de septiembre de 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 2021	No hubo comunicaciones			
Agosto 2021				
1	Buzón de estudiantes	6/08/21	6/08/20	Queja
2	Contacto	31/08/21	31/08/21	Queja
Septiembre 2021				

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Nº de Informe: SEGUNDO (julio diciembre 2021) Página 2 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

3	Buzón de estudiantes	6/09/21	6/09/21	Sugerencia
4	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
5	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
6	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
7	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
8	Contacto	20/09/21	20/09/21	Sugerencia
9	Contacto	23/09/21	---	Queja
10	Buzón de estudiantes	29/09/21	30/09/21	Sugerencia
Octubre 2021				
11	Buzón de estudiantes	10/10/21	13/10/21	Queja
12	Buzón de estudiantes	10/10/21	---	Sugerencia
13	Contacto	15/10/21	15/10/21	Queja
14	Contacto	15/10/21	15/10/21	Queja
15	Contacto	16/10/21	16/10/21	Queja
16	Contacto	17/10/21	18/10/21	Queja
17	Contacto	19/10/21	19/10/21	Queja
18	Contacto	20/10/21	21/10/21	Queja
19	Buzón de estudiantes	20/10/21	20/10/21	Queja
20	Buzón de estudiantes	26/10/21	26/10/21	Queja
21	Contacto	28/10/21	29/10/21	Queja
Noviembre 2021				
22	Buzón de estudiantes	13/11/21	15/11/21	Queja
Diciembre 2021				
23	Buzón de estudiantes	13/11/21	14/12/21	Queja



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

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2021		
No hubo comunicaciones		
Agosto 2021		
1	Queja porque, con los cambios en el diseño de la página web, no puede acceder a las grabaciones.	Se le indica que, a partir de ahora, deberá utilizar el buscador: https://uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/clases-tutorias/grabaciones-clases-tutorias-curso-2021-2022/
2	Queja por no poder encontrar las grabaciones.	
Septiembre 2021		
3	Se solicita información sobre cómo obtener el carné de estudiante.	Se le indica que se emite en las secretarías en el horario habitual.
4-5-6-7-8	Solicitudes de la adquisición de libros para la biblioteca de Ibiza.	Se informa que se adquieren.

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

9	Queja por no poder acceder a las grabaciones del curso 2020/2021.	Se informa de que la página de intecca está siendo actualizada.
10	Se solicita actualización de los horarios que todavía son provisionales.	Se están actualizando los definitivos.
Octubre 2021		
11	No se encuentra una tutoría en la página de grabaciones.	Se está a la espera de que el tutor facilite el enlace para la incorporación.
12	Se sugiere cambiar la emisión de una tutoría de AVIP a TEAMS.	Se informa que es decisión del PT.
13	Queja por el cambio de horario de una tutoría ya que se solapa con la emisión de otra.	Se informa de que se modificará el horario.
14	Queja porque no se encuentra una tutoría.	Se informa de que hubo problemas técnicos.
15-16	Queja porque no se puede acceder a las grabaciones.	Se proporciona el enlace: https://uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/clases-tutorias/grabaciones-clases-tutorias-curso-2021-2022/
17	Queja porque no se puede acceder a la grabación de una asignatura.	Se ha debido a problemas técnicos.
18	Queja porque no se puede acceder a las grabaciones del curso ni a las de años anteriores	Se proporciona el enlace: https://uned-illesbalears.net/recursos-para-estudiantes/clases-tutorias/grabaciones-clases-tutorias-curso-2021-2022/ Y se informa que las de años anteriores han sido retiradas de la web.
19	Queja por el retraso en tener disponibles algunas grabaciones.	Se adjunta pantallazo donde se ve que están disponibles.
20	Queja porque han desaparecido las grabaciones de una asignatura.	El Centro se ha puesto en contacto con el PT.
21	Queja porque no se encuentran las grabaciones de las tutorías de años anteriores.	Se informa que, debido a los cambios en los temarios, se ha considerado que era mejor que no estuvieran para no provocar confusión.
Noviembre 2021		
22	Falta PT para una asignatura.	Se informa de quién es el tutor asignado.
Diciembre 2021		
23	Queja porque no se puede acceder a la cuenta UNED.	Se informa de problemas técnicos.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Nº de Informe: SEGUNDO (julio diciembre 2021) Página 4 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes	

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

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.