

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Curso 2021-2022 Nº de Informe: PRIMERO (enero-junio 2022) 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 enero a junio de 2022.

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 se 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
Enero 2022				
1	Buzón de contacto	10 enero 2022	10 enero 2022	Queja
2	Buzón de contacto	13 enero 2022	13 enero 2022	Queja
3	Buzón de contacto	20 enero 2022	20 enero 2022	Queja
4	Buzón de contacto	20 enero 2022	20 enero 2022	Queja

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

5	Buzón de contacto	26 enero 2022	26 enero 2022	Reclamación
Febrero 2022				
6	Buzón de contacto	2 febrero 2022	2 febrero 2022	Queja
7	Buzón de estudiantes	5 febrero 2022	5 febrero 2022	Queja
8	Buzón de contacto	7 febrero 2022	8 febrero 2022	Reclamación
9	Buzón de contacto	17 febrero 2022	17 febrero 2022	Queja
10	Buzón de estudiantes	17 febrero 2022	17 febrero 2022	Queja
11	Buzón de contacto	18 febrero 2022	18 febrero 2022	Queja
12	Buzón de contacto	22 febrero 2022	23 febrero 2022	Queja
13	Buzón de contacto	22 febrero 2022	22 febrero 2022	Reclamación
14	Buzón de contacto	22 febrero 2022	23 febrero 2022	Queja
15	Buzón de contacto	23 febrero 2022	23 febrero 2022	Queja
16	Buzón de contacto	23 febrero 2022	23 febrero 2022	Queja
Marzo 2022				
17	Buzón de contacto	3 marzo 2022	4 marzo 2022	Queja
18	Buzón de contacto	7 marzo 2022	7 marzo 2022	Queja
19	Buzón de contacto	8 marzo 2022	9 marzo 2022	Queja
20	Buzón de contacto	11 marzo 2022	11 marzo 2022	Queja
21	Buzón de contacto	21 marzo 2022	21 marzo 2022	Queja
22	Buzón de contacto	23 marzo 2022	23 marzo 2022	Queja
23	Buzón de contacto	23 marzo 2022	23 marzo 2022	Sugerencia
24	Buzón de contacto	23 marzo 2022	23 marzo 2022	Sugerencia
25	Buzón de contacto	24 marzo 2022	25 marzo 2022	Queja
26	Buzón de contacto	25 marzo 2022	25 marzo 2022	Queja
27	Buzón de contacto	26 marzo 2022	28 marzo 2022	Queja
28	Buzón de contacto	26 marzo 2022	28 marzo 2022	Queja
29	Buzón de contacto	28 marzo 2022	28 marzo 2022	Queja
30	Buzón de contacto	28 marzo 2022	28 marzo 2022	Queja
31	Buzón de contacto	29 marzo 2022	29 marzo 2022	Reclamación
32	Buzón de contacto	30 marzo 2022	30 marzo 2022	Reclamación
33	Buzón de contacto	30 marzo 2022	30 marzo 2022	Queja
34	Buzón de contacto	30 marzo 2022	30 marzo 2022	Queja
Abril 2022				
35	Buzón de contacto	2 abril 2022	3 abril 2022	Reclamación
36	Buzón de contacto	19 abril 2022	25 abril 2022	Queja
37	Buzón de contacto	29 abril 2022	29 abril 2022	Reclamación
Mayo 2022				
38	Buzón de contacto	12 mayo 2022	13 mayo 2022	Queja
Junio 2022				
39	Buzón de contacto	25 junio 2022	27 junio 2022	Queja

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Curso 2021-2022 Nº de Informe: PRIMERO (enero-junio 2022) Página 3 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Análisis y respuesta: Todas las relacionadas con las grabaciones de las tutorías se recogen al final.

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2022		
1	Un estudiante necesita actualizar los datos personales que aparecen en su documentación.	Se proporciona la ayuda necesaria para resolver su problema.
2	Preocupación por la situación sanitaria y que los exámenes sean presenciales.	Se tranquiliza al estudiante y se le proporciona toda la información de que se dispone y se le ofrecen las opciones que la UNED ha contemplado para su situación.
5	Se solicita reembolso del importe de los cursos de nivelación, por no cumplir las expectativas.	Se responde que, una vez realizados, no se reembolsa el importe.
Febrero 2022		
7	Quejas por haberse contagiado de COVID.	Se responde que el Centro ha cumplido en todo momento las recomendaciones de las autoridades estatales, autonómicas y de la propia UNED.
8	Un estudiante que realizó un curso de extensión todavía no ha recibido el certificado.	Se contesta que faltaba la aprobación del Vicerrectorado, pero que lo recibiría.
13	Un estudiante que realizó un Curso 0 no ha recibido todavía el certificado.	El certificado está en proceso de trámite.
Marzo 2022		
23,24	Se solicita la compra de un libro para la biblioteca.	Se adquieren.
25	Consulta sobre anulación de matrícula.	Ponerse en contacto con el negociado de estudiantes.
28	Un estudiante no puede instalar el programa office a través de la página de la UNED.	Deberá ponerse en contacto con soporte técnico.
Abril 2022		
35	Una estudiante matriculada en un curso de extensión no puede acceder en directo.	Se comprueba y ha habido un error pues se había matriculado en diferido.
37	Retraso en la llegada de un libro.	Se traslada la incidencia a librería.
Junio 2022		
39	Cuándo poder realizar matrícula para el curso 22-23	Se contesta que a partir del 7 de julio.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	ISCCL Directriz, ed 7, v1, septiembre 2021 Curso 2021-2022 Nº de Informe: PRIMERO (enero-junio 2022) Página 4 de 4 Responsable: Dirección/Personal Adm.
2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES		2.1.4. Participación de estudiantes

Relacionadas con tutorías:

Enero: 3, 4 Febrero: 6, 9, 10, 11, 12,14,15,16 Marzo: 17,18,19,20, 21,22,26,27,29, 30, 31,32,33,34 Abril: 36 Mayo: 38	Los contenidos son relacionados con el acceso a las grabaciones de las clases tutorías, bien por cuestiones técnicas, bien porque no están las de cursos anteriores, bien porque tienen ámbito de publicación restringido.	Ha habido problemas técnicos puntuales y se está trabajando para solucionarlo. En los otros casos, se recuerda que es potestad del profesorado tutor la gestión de sus grabaciones.
---	--	--

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.

Puede comprobarse que aquellos contactos que han sido clasificados como “reclamaciones”, no pueden considerarse como tales, según el parámetro de medición que establece la Directriz vigente, pues no se han presentado por escrito en secretaría.

Durante este periodo, se han recibido también dos felicitaciones (8 de marzo y 5 de abril) dirigidas a la Directora, que han sido respondidas directamente.

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 y de la Directriz correspondiente.