

Introducción

Se analizan en este informe los mensajes recibidos a través de los distintos canales de comunicación con que cuenta el Centro para que el profesorado tutor y el PAS y personal colaborador 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 de comunicación del PAS y Personal Colaborador, en la página web del Centro
- Buzón de comunicación del Profesorado Tutor¹
- Contacto directo con cualquiera de los responsables del Centro
- A través de correo personal dirigido a una persona concreta
- Recibidos a través de Akademos

Los datos que se presentan se extraen del documento **5.2.1. RCPE 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 respuesta al solicitante. Se recuerda que este registro mantiene los parámetros que se establecen en la Guía correspondiente del Sistema de Calidad.

A pesar de que el Centro no especifica de forma explícita el compromiso adquirido con este servicio, mantiene el del plazo de respuesta especificado para los estudiantes en **2.1.4. Directriz gestión de Q/S/R** y en la Carta de Servicios vigente y que 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 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
Enero 2022				
1	Buzón profesorado tutor	8 enero 2022	8 enero 2022	Sugerencia
2	Buzón profesorado tutor	20 enero 2022	21 enero 2022	Sugerencia
Febrero 2022				
3	Buzón profesorado tutor	9 febrero 2022	11 febrero 2022	Sugerencia
4	Buzón profesorado tutor	11 febrero 2022	11 febrero 2022	Otros
5	Buzón profesorado tutor	15 febrero 2022	15 febrero 2022	Sugerencia
6	Buzón profesorado tutor	22 febrero 2022	22 febrero 2022	Otros

¹ Como mejora se posibilitó que se pudieran adjuntar documentos.

5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS

5.2.1. Participación

7	---	23 febrero 2022	23 febrero 2022	Otros
8	Buzón profesorado tutor	24 febrero 2022	24 febrero 2022	Otros
Marzo 2022				
9	Buzón profesorado tutor	3 marzo 2022	3 marzo 2022	Sugerencia
10	Buzón profesorado tutor	11 marzo 2022	11 marzo 2022	Sugerencia
11	Buzón profesorado tutor	30 marzo 2022	5 abril 2022	Sugerencia
Abril 2022				
NO SE RECIBIERON COMUNICACIONES				
Mayo 2022				
12	Buzón profesorado tutor	7 mayo 2022	8 mayo 2022	Sugerencia
13	Buzón profesorado tutor	7 mayo 2022	7 mayo 2022	Sugerencia
14	Buzón profesorado tutor	7 mayo 2022	7 mayo 2022	Sugerencia
15	Buzón profesorado tutor	10 mayo 2022	10 mayo 2022	Sugerencia
16	Buzón profesorado tutor	11 mayo 2022	11 mayo 2022	Sugerencia
17	Buzón profesorado tutor	12 mayo 2022	12 mayo 2022	Sugerencia
18	Buzón profesorado tutor	13 mayo 2022	13 mayo 2022	Sugerencia
19	Buzón profesorado tutor	14 mayo 2022	14 mayo 2022	Otros
20	Buzón profesorado tutor	15 mayo 2022	15 mayo 2022	Sugerencia
21	Buzón profesorado tutor	16 mayo 2022	16 mayo 2022	Sugerencia
22	Buzón profesorado tutor	24 mayo 2022	24 mayo 2022	Sugerencia
Junio 2022				
23	Buzón profesorado tutor	7 junio 2022	7 junio 2022	Sugerencia
24	Buzón profesorado tutor	7 junio 2022	7 junio 2022	Sugerencia
25	Buzón profesorado tutor	8 junio 2022	8 junio 2022	Sugerencia
26	Buzón profesorado tutor	8 junio 2022	8 junio 2022	Sugerencia
27	Buzón profesorado tutor	8 junio 2022	8 junio 2022	Sugerencia
28	Buzón profesorado tutor	8 junio 2022	8 junio 2022	Sugerencia
29	Buzón profesorado tutor	11 junio 2022	11 junio 2022	Sugerencia
30	Buzón profesorado tutor	12 junio 2022	12 junio 2022	Sugerencia
31	Buzón profesorado tutor	13 junio 2022	13 junio 2022	Sugerencia
32	Buzón profesorado tutor	20 junio 2022	20 junio 2022	Sugerencia
33	Buzón profesorado tutor	27 junio 2022	27 junio 2022	Sugerencia

En total se han recibido 33 comunicaciones; en el mismo periodo correspondiente de 2021, fueron 4. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor y han sido respondidas en el plazo estipulado.

Análisis y respuesta: Las comunicaciones relacionadas con el PAD 22-23 se han recogido al final.

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2022		
1	PT solicita poder realizar una tutoría extra en el cuatrimestre.	Se responde que no es posible.
2	PT no puede subir las grabaciones.	Se le pide que las mande para que sea el Centro quien las cuelgue.
Febrero 2022		
3	PT solicita poder realizar un curso 0 en el	Se acepta la propuesta.



5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS

5.2.1. Participación

	segundo cuatrimestre como continuación del impartido en el primer cuatrimestre.	
4	PT solicita información sobre cómo obtener un material del que disponen los estudiantes.	Se responde que está disponible en el curso virtual de la asignatura.
5	PT comunica que tiene dificultades para colgar PAT en el foro.	Se responde la conveniencia de contactar con CAU.
6	PT comunica que no puede acceder a sus grabaciones.	Se recomienda cambiar ámbito de publicación.
7	PT consulta sobre quién puede presentarse a la convocatoria de PT 22/23	Se reenvía correo de comunicación de la información de la directora.
8	PT comunica que sus estudiantes no pueden acceder a las grabaciones.	El Centro comprueba la incidencia.
Marzo 2022		
9	PT solicita un segundo monitor para impartir sus tutorías como apoyo al que ya tiene.	Se le proporciona un portátil.
10	PT comunica incidencia con el lápiz y el proyector en su aula.	Se soluciona.
11	PT solicita que los estudiantes puedan acceder a sus grabaciones del curso anterior.	Se activa el enlace.
Abril 2022		
NO COMUNICACIONES		
Mayo 2022		
14	PT solicita que se inhabilite la opción de descarga de grabaciones, pues las ha encontrado en youtube.	Se denunciaron los hechos a la asesoría jurídica de la UNED, al vicerrector de Centros y de profesorado.
18	PT, ante la experiencia de su primer curso en la UNED, solicita impartir las mismas en el curso 22-23.	Se tendrá en cuenta su petición.
19	PT se ofrece para impartir asignaturas del nuevo Grado educación Infantil.	El Centro valorará su propuesta e informará.
Junio 2022		
29	PT solicita un el documento de retenciones IRPF con una rectificación a "rendimientos del trabajo".	Se están consultando las opciones ante el cambio realizado por la gestoría.

MAYO: 12, 13, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23 JUNIO: 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33	Solicitudes de cambio de horario para el curso 22-23. Propuestas de mejora.	El Centro responde que se estudiarán las opciones.
---	---	--

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.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Curso: 2021-2022 Nº de Informe: PRIMERO 2022 (enero a junio) Página 4 de 4 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

Conclusión

Durante el curso todas las comunicaciones han sido respondidas en el plazo establecido. No se ha producido ningún retraso.

Los indicadores del proceso que el Centro ha incluido en el CMI son: -75% de Satisfacción del PAS con la comunicación interna del Centro (bienal) (53 CMI). -75% de Satisfacción de los Tutores con la comunicación interna del Centro (bienal) (55 CMI). -75% de Satisfacción de PAS con conocimiento de los objetivos del plan anual (bienal) (61 CMI). -75% de Satisfacción de profesorado tutor con conocimiento de los objetivos de la función tutorial (bienal) (62 CMI). Aunque no se conocen los resultados finales, este año sí se han realizado los cuestionarios de valoración y las preguntas y resultados obtenidos / sobre la media de los centros participantes, relacionados con el proceso son:

PROFESORADO TUTOR		2021-2022
5	1-2-5.- La comunicación interna en el Centro Asociado	90.22/88.51
PAS		
6	1-2-6.- La comunicación interna	90/66.52