

## **PROTOCOLO EN LA TRAMITACIÓN DE COMENTARIOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES, NO ACADÉMICAS, EN EL CENTRO ASOCIADO A LA UNED EN OURENSE.**

En la Secretaría del Centro Asociado se dispone de hojas de SQR a disposición de todos los usuarios del Centro.

Se recepcionarán directamente en la secretaría del centro o bien por correo electrónico al siguiente email [secretaria@ourense.uned.es](mailto:secretaria@ourense.uned.es).

Al ser recepcionadas se entregaran a la secretaria del Centro y se tramitarán con la sección a la cual se dirija la SQR.

Una vez solucionada la SQR se procederá a su archivo.

Las SQR académicas nos acogeremos al Protocolo creado a tal efecto por el Campus Noroeste y lo adaptaremos a nuestro Centro. A continuación se detalla dicho protocolo.

## **PROTOCOLO EN LA TRAMITACIÓN DE COMENTARIOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES ACADÉMICAS EN EL CAMPUS NOROESTE OBJETO.**

El objeto de este protocolo es proporcionar un marco reglamentario para la presentación formal por parte de los estudiantes del Campus Noroeste, y en especial del Centro Asociado de Ourense de los comentarios, quejas, sugerencias y/o reclamaciones relativos a las tutorías impartidas.

### **PROCEDIMIENTO**

1. Resulta recomendable que el estudiante formalice el comentario, queja, sugerencia y/o reclamación a través del formulario disponible al efecto en sede electrónica en cada página web de los Centros pertenecientes al Campus Noroeste, o bien disponible en papel en la Secretaría de los mismos.

En caso de que no sea posible el empleo de dicho formulario, se aceptará cualquier escrito presentado por Registro de Entrada en la Secretaría de su Centro Asociado o un correo-e dirigido a la cuenta de "info" de su Centro Asociado, que exponga de manera clara y concreta la incidencia sufrida y contenga los datos de contacto del estudiante que la formula, así como el nombre de la asignatura y hora de la incidencia.

2. Formulada la queja, comentario, sugerencia y/o reclamación y puesta en conocimiento del Coordinador Académico del Centro al que pertenece el estudiante, se seguirá la siguiente tramitación:

a. El Coordinador Académico receptor del escrito del estudiante, contactará con el Coordinador Académico del Centro al que pertenece el tutor objeto del escrito, a fin de darle traslado, comprobar el fundamento del mismo y conocer las posibles causas del problema.



- b. De este traslado, será conocedora la Coordinación Académica del Campus, la Dirección del Centro receptor de la queja, comentario y/o sugerencia y el estudiante afectado; preferentemente por correo-e.
- c. Oído el profesor tutor afectado, el Coordinador Académico de este Centro, remitirá una respuesta a su homónimo de origen en el que se propondrán soluciones al problema detectado y/o explicación de lo ocurrido.
- d. Ambos Coordinadores, consensuarán la respuesta al estudiante y las posibles medidas que permitan verificar la solución al problema manifestado.
- e. Del acuerdo, se le dará traslado al estudiante por parte de su Centro, preferentemente por email.
- f. De este traslado, será conocedora la Coordinación Académica del Campus y la Dirección del Centro receptor de la queja, comentario y/o sugerencia a través del Centro receptor del escrito del estudiante.
- g. La tramitación no debe exceder de 6 días, a fin de dar respuesta al estudiante antes de la tutoría siguiente, planificada normalmente con periodicidad semanal.
- h. Se realizará un seguimiento especial de esta tutoría las semanas siguientes a fin de comprobar la buena marcha de la atención tutorial y el grado de satisfacción del estudiante con la respuesta recibida.
- i. En el caso de que la incidencia se refiera a cuestiones tecnológicas, serán conocedores de ella tanto los Coordinadores TIC de los Centros implicados como el Coordinador TIC de Campus, a través de las correspondientes comunicaciones de su respectivo Coordinador Académico de Centro y/o Campus.

#### REGISTRO DE QUEJAS

En la Secretaría del Centro Asociado se archivan los ejemplares originales de dichas SQR.

Jesús Manuel García Díaz

Director del Centro Asociado a la UNED en Ourense



**CENTRO ASOCIADO A LA UNED EN OURENSE**

---

Torres do Pino, s/n, 32001-Ourense  
info@ourense.uned.es  
Tf: 988 371444  
www.unedourense.es