

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz ed6, v1, agosto 2017 Curso 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 1 de 4 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS	5.2.1. Participación	

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 puedan hacernos llegar sus opiniones y que comprende los meses de julio a diciembre de 2018.

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

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 contestación al solicitante. Se recuerda que este registro mantiene los parámetros que se establecen para el Nivel Consolidación.

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 tanto en **2.1.4. Directriz gestión de Q/S/R**, ed5, v1 como en la Carta de Servicios, ed8 versiones 1 y 2 y que se relaciona directamente con el plazo en que la Q/S/R ha sido atendida, 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
Julio 2018				
	Ninguna comunicación			
Agosto 2018				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2018				
	Ninguna comunicación			
Octubre 2018				
1	Buzón profesorado tutor	15 octubre 2018	21 octubre 2018	Trasladado a EM
2	Correo electrónico	21 octubre 2018	21 octubre 2018	
3	Buzón profesorado tutor	21 octubre 2018	21 octubre 2018	

¹ Se recuerda la creación de buzones específicos para los distintos colectivos, en la página web del centro.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz ed6, v1, agosto 2017 Curso 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIMEMBRE 2018 Página 2 de 4 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación

4	Buzón profesorado tutor	24 octubre 2018	24 octubre 2018	
Noviembre 2018				
5	Buzón PAS/ Personal Colaborador	7 noviembre 2018	8 noviembre 2018	EM
6	Buzón PAS/ Personal Colaborador	8 noviembre 2018	12 noviembre 2018	
Diciembre 2018				
7	Buzón profesorado tutor	13 diciembre 2018	13 diciembre 2018	
8	Buzón profesorado tutor	13 diciembre 2018	13 diciembre 2018	
9	Buzón profesorado tutor (Menorca)	24 diciembre 2018	31 diciembre 2018	ED48, 24-12-18 + ED1, 2-1-18
10	Buzón profesorado tutor (Ibiza)	24 diciembre 2018	31 diciembre 2018	ED48, 24-12-18 + ED1, 2-1-18

De las diez comunicaciones recibidas, excepto una, todas se han realizado a través de los nuevos buzones habilitados al efecto. Todas han sido gestionadas y respondidas dentro del plazo establecido, incluso la última que, por las gestiones que necesitaba, ha requerido más tiempo.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2018		
	Ninguna comunicación	
Agosto 2018		
	Ninguna comunicación	
Septiembre 2018		
	Ninguna comunicación	
Octubre 2018		
1	Se solicita la inscripción del centro en el censo de administraciones del Ministerio de Educación, ciencia y Tecnología.	El centro solicitó al remitente la presentación de una memoria donde se justificase su petición como miembro del CA y los beneficios mutuos, privados y públicos, hasta la fecha y a desarrollar en el futuro que esta inscripción supondría.
2	Necesidad de revisar enlace de una grabación que no se carga correctamente.	Se traslada la petición al personal colaborador que subsana la incidencia y se recuerda al profesor tutor la necesidad de que las peticiones se remitan a través del buzón del profesorado tutor para asegurar que

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz ed6, v1, agosto 2017 Curso 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 3 de 4 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación

		se registra la solicitud, respuesta y solución.
3	Un tutor consulta si puede aplicarse el descuento a que tiene derecho según el PMP a otros libros que no sean de la bibliografía básica pero que considera útiles para el desarrollo de sus tutorías.	Se considera oportuno facilitar al PT el descuento de aquel material bibliográfico complementario útil para preparar las clases tutorías.
4	Se comunica que falta la incorporación de un enlace en la plantilla de grabaciones.	El centro revisa la incidencia y comprueba que sí se había incorporado el enlace pero que, por un problema técnico, no quedó registrado. Se subsana.
Noviembre 2018		
5	Se advierte de la iluminación existente en algunas zonas del edificio principal del centro en Mallorca y se sugieren varias acciones de mejora.	Se traslada la solicitud a la dirección y a equipo de mejora.
6	Se solicita la separación de la plantilla donde incorporar los enlaces de las grabaciones del curso de Acceso en dos para facilitar la tarea de la incorporación de enlaces.	Se considera que la mejora facilitará el trabajo de incorporación de los enlaces de las grabaciones. Se desdobra la tabla.
Diciembre 2018		
7	Se sugiere la incorporación de papeleras en algunas aulas donde faltan.	Se considera adecuada la propuesta y se planifica la incorporación del material adecuado.
8	Se comunica que algunas tutorías intracentro no cuentan con mp4.	Se procede al encolado de las grabaciones que no lo estaban.
9	Se comunica que en algunas entidades bancarias se cobran comisiones al profesorado tutor por el hecho de no aparecer el concepto "nómina" en los ingresos procedentes del CA. (Menorca)	La dirección del centro, tras consultar la incidencia con la entidad bancaria, remite la respuesta a las personas interesadas para que puedan consultar sus condiciones particulares.
10	Se comunica que en algunas entidades bancarias se cobran comisiones al profesorado tutor por el hecho de no aparecer el concepto "nómina" en los ingresos procedentes del CA. (Ibiza)	La dirección del centro, tras consultar la incidencia con la entidad bancaria, remite la respuesta a las personas interesadas para que puedan consultar sus condiciones particulares.

Conclusión

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz ed6, v1, agosto 2017 Curso 2018-2019 Nº de Informe: SEGUNDO Fecha: DICIEMBRE 2018 Página 4 de 4 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación

De acuerdo con la mejora de procesos relacionada con la documentación del sistema de calidad y que implica un resumen global de los informes de seguimiento elaborados, se recogen ahora los resultados del 2018 atendiendo al compromiso establecido por el centro.

En total durante el 2018 se han recibido 18 (15 en 2017) comunicaciones por parte del colectivo personas: profesorado tutor y PAS y personal colaborador. Todas han sido respondidas en el plazo establecido por el centro.