	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz, ed6, v1, agosto 2018 Curso 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 Página 1 de 3 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 y personal colaborador puedan hacernos llegar sus opiniones y que comprende los meses de enero a junio de 2019.

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
Enero 2019				
1	Buzón PT	9 enero 2019	9 enero 2019	
2	Buzón PT	9 enero 2019	9 enero 2019	
Febrero 2019				
	Ninguna comunicación			
Marzo 2019				
3	Buzón PT	27 marzo 2019	27 marzo 2019	
Abril 2019				
4	Buzón PT	14 abril 2019	14 abril 2019	

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	ISCOPE Directriz, ed6, v1, agosto 2018 Curso 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 Página 2 de 3 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

5	Buzón PT	14 abril 2019	14 abril 2019	
6	Buzón PT	20 abril 2019	29 abril 2019	
Mayo 2019				
7	Buzón PT	14 mayo 2019	14 mayo 2019	
8	Buzón PT	17 mayo 2019	17 mayo 2019	
9	Buzón PT	19 mayo 2019	20 mayo 2019	
Junio 2019				
10	Buzón PT	15 junio 2019	20 junio 2019	

En total se han recibido 10 comunicaciones, 2 más que en el mismo periodo de 2018. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2019		
1	Falta de mp4 algunas tutorías de Turismo	Se revisaron y solucionaron ambas incidencias
2	Falta de mp4 una tutoría de Economía	
Febrero 2019		
	Ninguna comunicación	
Marzo 2019		
3	Mejorar el equipo del aula de informática.	Se instaló un nuevo equipo y se consiguieron las mejoras que se sugerían.
Abril 2019		
4	Propuestas de inclusión de informaciones en la página web.	Se incluyeron las informaciones pues se consideraron relevantes.
5	Propuesta de inclusión, según normativa vigente, de los datos del perfil del contratante del centro en http://www.uned-illesbalears.net/facturacion-electronica/	Inclusión en http://www.uned-illesbalears.net/facturacion-electronica/
6	El ponente de un Curso de Extensión avisa de un error en la información proporcionada sobre el sistema de evaluación del mismo.	Se incluyó texto correcto.
Mayo 2019		
7	Un enlace de una tutoría se había colgado en otra materia.	Se revisó y se realizó la incorporación correcta.
8	En una grabación no se visualiza el pdf cargado.	Se procedió a cargar el pdf.
9	Se avisa de que una PEC ha sido corregida por otro tutor.	Se consideró que no correspondía realizar ninguna acción, ya que lo

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCOPE Directriz, ed6, v1, agosto 2018 Curso 2018-2019 Nº de Informe: PRIMERO julio 2019 Página 3 de 3 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

		importante es que hubiese sido corregida en tiempo y forma. De todos modos, se comunicó al tutor que recordase comprobar el listado de sus estudiantes.
Junio 2019		
10	Solicitud de borrado de grabaciones de los cursos anteriores al 18-19 en una asignatura.	Se realizará la acción una vez finalizadas las PP de septiembre.

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

Durante este primer semestre del año, todas las comunicaciones recibidas han sido contestadas en plazo y solucionadas con la mayor brevedad posible.

En total durante este primer semestre del 19 se han recibido 10 comunicaciones (durante el 2018 se recibieron 8 y en 2017, 7). Todas las recibidas han utilizado el medio de Buzón de profesorado tutor y han sido respondidas en el plazo establecido como compromiso por el centro para los estudiantes y que se hace extensivo al colectivo de profesorado tutor y personal colaborador.