

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 junio a diciembre 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 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 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 2019				
	Ninguna comunicación			
Agosto 2019				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2019				
1	Buzón PT	26 septiembre 2019	27 septiembre 2019	
Octubre 2019				
2	Buzón PT	4 octubre 2019	24 octubre 2019	20 días
3	Buzón PT	7 octubre 2019	14 octubre 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, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Curso 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO enero 2020 Página 2 de 3 Responsable: Dirección
		5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS

5.2.1. Participación



4	Correo electrónico	7 octubre 2019	14 octubre 2019	
5	Correo electrónico	13 octubre 2019	14 octubre 2019	
6	Buzón PT	25 octubre 2019	25 octubre 2019	
Noviembre 2019				
7	Buzón PT	4 noviembre 2019	4 noviembre 2019	
8	Buzón PT	4 noviembre 2019	4 noviembre 2019	
9	Buzón PT	12 noviembre 2019	12 noviembre 2019	
Diciembre 2019				
10	Buzón PT	17 diciembre 2019	17 diciembre 2019	

En total se han recibido 10 comunicaciones, mismo número que en el periodo correspondiente de 2018. Excepto dos, el resto se han recibido a través del buzón de profesorado tutor.

El retraso producido en dar respuesta a la consulta nº2 se debió a que todavía faltaban días para el cierre de la matrícula y no se sabía si por el número de estudiantes se impartiría desde el centro.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Septiembre 2019		
1	Se informa que, debido a las bajas de algunos profesores tutores, la composición del Claustro debe modificarse en la página web, con la incorporación los nombres de las personas suplentes.	Se responde que todavía no se han realizado todas las actualizaciones en la página web, que se cerró al día siguiente de la comunicación.
Octubre 2019		
2	Una tutora solicita la realización de una tutoría que tenía asignada el curso anterior.	Se autorizó impartir la tutoría, por el número de estudiantes matriculados, en la modalidad intracentro de 6 tras la consulta de la evolución de matrícula
3	Una tutora solicita la realización de las tutorías en modalidad semanal y no intracentro como el curso anterior por el elevado número de estudiantes matriculados.	Se aplicaron los criterios decididos en ED.
4	La misma tutora solicita información concreta sobre en qué modalidades se impartirán cada una de las tutorías que tiene asignadas.	Se le proporcionó la información solicitada.
5	Se expresa el malestar de un tutor por no haber recibido comunicación respecto a la decisión tomada por ED en relación a la asignación de una tutoría a la que aspiraba.	Se pidió disculpas por el hecho, pero se explicó que las decisiones finales no se habían tomado hasta el último momento y que todavía no se habían comunicado a todas las personas que habían presentado sus solicitudes.
6	Se informa de que faltan por incorporar unos enlaces de tutorías impartidas.	Se incorporan al momento.
Noviembre 2019		
7	Se informa de que faltan por incorporar unos enlaces de tutorías adelantadas.	Se incorporan al momento.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCOPE Directriz, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Curso 2019-2020 Nº de Informe: PRIMERO enero 2020 Página 3 de 3 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

8	Se informa de que faltan por incorporar unos enlaces de tutorías impartidas.	Se incorporan al momento.
9	Un tutor solicita información sobre si debe corregir PECs de estudiantes ya que este curso no tutoriza la materia.	Se le recuerda que esta asignatura pasó a Campus.
Diciembre 2019		
10	Se informa de que otro tutor ha corregido PECs de estudiantes que no le correspondían, además de no estar de acuerdo con la nota que les habían asignado.	Se le recomienda incorporar las notas que hubiera asignado tras la corrección de las PECs que le correspondían. El centro recordará al otro tutor que no le corresponde evaluar a los estudiantes de Mallorca solo a los de Menorca e Ibiza.

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 el segundo semestre del año, todas las comunicaciones recibidas han sido solucionadas con la mayor brevedad posible. Solo en un caso se produjo un retraso en la respuesta ya que se estaba pendiente de factores externos.

En total durante este semestre del 19 se han recibido 10 comunicaciones. Excepto dos, 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.