

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 2020.

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 Tutor
- 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 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 establecido 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
Enero 2020				
1	Buzón PT	21/01/20	21/01/20	
Febrero 2020				
2	Buzón PT	06/02/20	07/02/20	
3	Buzón PT	12/02/20	12/02/20	
4	Buzón PT	17/02/20	17/02/20	
5	Buzón PT	17/02/20	17/02/20	
6	Buzón PT	17/02/20	17/02/20	
7	Buzón PT	21/02/20	21/02/20	
Marzo 2020				
8	Buzón PT	25/03/20	25/03/20	

5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS**5.2.1. Participación**

Abril 2020				
	Ninguna comunicación			
Mayo 2020				
9	Buzón PT	11/05/20	11/05/20	
10	Buzón PT	18/05/20	18/05/20	
Junio 2020				
	Ninguna comunicación			

En total se han recibido 10 comunicaciones, mismo número que en el periodo correspondiente de 2019. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor.

En ninguna se ha producido retraso en dar respuesta.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Enero 2020		
1	Propuesta de una tutora para realizar visita guiada a la Catedral de Mallorca para los estudiantes del Grado de Historia del Arte.	Se consideró adecuada la propuesta.
Febrero 2020		
2	Sugerencia de una tutora para que se realice alguna formación en el Centro sobre primeros auxilios.	Se consideró adecuada la propuesta.
3	Petición de un tutor para que se haga donación al Centro Penitenciario de libros descatalogados para los grados de Derecho, Psicología, TRS, ES y ADE.	Se consideró adecuada la propuesta.
4	Propuesta de visita al Castillo Museo San Carlos.	Se consideró adecuada la propuesta.
5	Sobre la sugerencia anterior se considera que la visita debería realizarse en sábado.	Se consideró adecuada la propuesta.
6	Un PT informa que, por un problema en el correo no recibió los PATS que había remitido y que cuando solicitó información a la coordinación académica, solo se le ofreció un correo donde remitir la incidencia.	Desde la Coordinación académica se solucionó el problema y se remitieron al PT los PATs de sus asignaturas.
7	Se propone una visita a una exposición en el Museu Es Baluard.	Se considera adecuada la propuesta.
Marzo 2020		
8	Una tutora informa de unos errores detectados en Akademos en relación a las asignaturas que imparte	Se solucionará el problema en cuanto se pueda acceder al Centro y al programa.
Abril 2020		
	Ninguna comunicación	
Mayo 2020		
9	Sugerencia para cambiar las puertas de entrada al Centro por unas automáticas	No se consideró adecuado.
10	Un PT comunica que la tutora de otra sede	Se informa a la tutora para que

		<p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS</p>	<p>ISCPE Directriz, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Nº de Informe: PRIMERO 2020 (enero a junio) Página 3 de 3 Responsable: Dirección</p>
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

	ha corregido la PEC de una estudiante que le correspondía.	compruebe los estudiantes que tiene asignados.
Junio 2020		
	Ninguna comunicación	

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 primer semestre del año, todas las comunicaciones recibidas han sido solucionadas con la mayor brevedad posible.

En total durante este semestre del 20 se han recibido 10 comunicaciones.