

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 julio a diciembre 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 Tutor¹
- 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 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 2020				
1	Buzón PT	11/07/20	11/07/20	
2	Buzón PT	31/07/20	31/07/20	
Agosto 2020				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2020				
	Ninguna comunicación			
Octubre 2020				

¹ Como mejora se ha posibilitado que se puedan adjuntar documentos.

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

3	Buzón PT	2/10/20	2/10/20	
4	Buzón PT	5/10/20	5/10/20	
5	Buzón PT	21/10/20	21/10/20	
Noviembre 2020				
6	Buzón PT	4/11/20	4/11/20	
7	Buzón PT	17/11/20	17/11/20	
8	Buzón PT	18/11/20	18/11/20	
Diciembre 2020				
Ninguna comunicación				

En total se han recibido 8 comunicaciones; en el mismo periodo correspondiente de 2019, fueron 10. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor y han sido respondidas en el plazo estipulado.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2020		
1	Se comunica la irregularidad que supone tener distintas modalidades de tutoría en el centro.	Se comunica que se han eliminado las tutorías intracentro.
2	Se solicita el borrado de grabaciones de cursos anteriores en unas materias que han cambiado de programa.	Se atiende la solicitud.
Septiembre 2020		
Ninguna comunicación		
Octubre 2020		
3	Una vez elegidas las tutorías que se impartirían en el curso 20-21, un tutor solicita impartir tutorías intercampus.	No procede y se le comunica al tutor.
4	Se vuelve a insistir sobre el tema anterior.	Se dio puntual respuesta explicativa a cada uno de los puntos solicitados.
5	Se informa de que en la página web aparece un documento obsoleto según el remitente.	Se comunica que es el vigente aunque pertenezca al curso anterior pues no ha sufrido modificación.
Noviembre 2019		
6	Se informa de que faltan por incorporar unos enlaces de tutorías.	Se ha producido una equivocación en el proceso de encolado por parte del PT y se le solicita que remita los enlaces para subsanarlo.
7	Se formula una queja en relación al proceso electoral de representante de PT al Centro pues algunos tutores no disponen de venia, tras llevar años en el Centro, y no pueden presentarse como candidatos.	La dirección del Centro estudia la situación.
8	Se solicita la eliminación de la página web de un pdf en el que aparece información confidencial de un PT.	Se procede inmediatamente.
Diciembre 2019		

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

	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 segundo semestre del año, todas las comunicaciones recibidas han sido solucionadas con la mayor brevedad posible. No se ha producido ningún retraso.

En total durante este semestre del 20 se han recibido 8 comunicaciones.