

## 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 2021.

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<sup>1</sup>
- 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
<b>Julio 2021</b>	Ninguna comunicación			
<b>Agosto 2021</b>	Ninguna comunicación			
<b>Septiembre 2021</b>				
1	Buzón PT	4/09/21	4/09/21	Queja
2	Buzón PT	9/09/21	1/10/21	Sugerencia
3	Buzón PT	20/09/21	23/09/21	Sugerencia

<sup>1</sup> Como mejora se ha posibilitado que se puedan adjuntar documentos.

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

4	Buzón PT	25/09/21	25/09/21	Sugerencia
5	Buzón PT	27/09/21	27/09/21	Sugerencia
6	Buzón PT	28/09/21	28/09/21	Sugerencia
7	Buzón PT	30/09/21	30/09/21	Sugerencia
<b>Octubre 2021</b>				
8	Buzón PT	2/10/21	2/10/21	Sugerencia
9	Buzón PT	2/10/21	2/10/21	Sugerencia
10	Buzón PT	4/10/21	4/10/21	Queja
11	Buzón PT	4/10/21	4/10/21	Sugerencia
12	Buzón PT	5/10/21	5/10/21	Sugerencia
13	Buzón PT	14/10/21	14/10/21	Sugerencia
14	Buzón PT	20/10/21	20/10/21	Sugerencia
15	Buzón PT	26/10/21	26/10/21	Sugerencia
<b>Noviembre 2021</b>				
16	Buzón PT	5/11/21	5/11/21	Queja
17	Buzón PT	22/11/21	22/11/21	Sugerencia
18	Buzón PT	28/11/21	-----	Felicitación
<b>Diciembre 2021</b>				
19	Buzón PT	13/12/21	13/12/21	Sugerencia
20	Buzón PT	30/12/21	10/01/22	Sugerencia
21	Buzón PT	30/12/21	-----	Felicitación

En total se han recibido 19 comunicaciones; en el mismo periodo correspondiente de 2020, fueron 8. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor y han sido respondidas en el plazo estipulado, siempre que ha podido ser resuelto directamente por el Centro. Además se han recibido 2 felicitaciones.

**Análisis y respuesta:**

	<b>Resumen del contenido</b>	<b>Análisis y respuesta</b>
<b>Septiembre 20201</b>		
1	Una PT se queja de que no puede borrar las grabaciones del curso anterior.	Se le responde que el Centro no tiene la competencia para eliminarlas y que deberá ponerse en contacto con INTECCA.
2	Una PT comunica que está disponible para impartir las mismas tutorías que el curso anterior.	La dirección del Centro le asigna 3 asignaturas en calidad de Profesora tutora sustituta.
3	Una PT solicita recuperar la tutoría para una asignatura de la cual tiene venia y cuya tutora actual abandona la docencia y cambiarla por una de las que tiene asignadas.	Se autoriza el cambio de asignatura.
4	Se solicita poder impartir una asignatura.	No se autoriza por pasarse del número de horas permitido.
5	Propuesta para un curso de extensión.	Se acepta la propuesta.
6	Se solicita instalación de cortinas en un aula para que se puedan ver mejor las imágenes que se proyectan.	Se mejorarán las condiciones.

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

7	Se solicita la eliminación de un PAT remitido por contener un error en las fechas.	Se acepta.
<b>Octubre 2021</b>		
8	Ofrecimiento para impartir un Curso 0.	Se agradece la propuesta.
9	Propuesta de un curso de formación sobre coctelería.	Se responde que este tipo de cursos no se adaptan ni al formato que ofrece el centro ni a la metodología on line.
10	Se solicita la actualización del horario de una tutoría que aparece en la web.	Se procede al cambio.
11	Se solicita volver a la videoconferencia para la impartición de tutorías de Arte.	No se puede modificar la planificación una vez empezado el curso.
12	Se informa de que a unas tutorías grabadas no se puede acceder desde el curso al que pertenecen.	Se gestiona la incidencia.
13	Por cambio en el Equipo Docente, libro y programa de una asignatura que se impartía conjuntamente con otra con la cual coincidía, se solicita impartir las tutorías en dos horas distintas.	Se autoriza.
14	Se informa de una incidencia en el audio de dos grabaciones.	Se comprueba y resuelve.
15	Se solicita por parte del PT poder impartir el Curso 0 que tiene asignado desde su domicilio.	Se autoriza.
<b>Noviembre 2021</b>		
16	Se informa de que se ha cambiado la configuración del micro en un aula lo que ha impedido que la recepción del sonido haya sido la correcta.	Se recomienda que antes de iniciar una grabación se compruebe que todos los dispositivos guardan la configuración adecuada.
17	Se solicita la recalibración del bolígrafo del ordenador en un aula.	Se revisa y calibra correctamente.
18	Felicitación.	Se agradece.
<b>Diciembre 2021</b>		
19	Un PT comenta que a su tutoría online han asistido estudiantes de otro centro.	Se responde que, por motivos de salud del PT de ese Centro, se ha autorizado en beneficio de sus estudiantes, que puedan seguir las de Illes Balears.
20	Felicitación.	Se agradece.
21	Se informa de que una tutoría no se ha grabado correctamente.	Se revisa la grabación y se deriva a soporte técnico.

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.