	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Curso: 2021-2022 Nº de Informe: SEGUNDO 2022 (julio a diciembre) 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, el PAS y personal colaborador puedan hacernos llegar sus opiniones y que comprende los meses de julio a diciembre de 2022.

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 respuesta 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 se 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 comunicación de respuesta	Observaciones
Julio 2022				
	No se recibieron comunicaciones			
Agosto 2022				
	No se recibieron comunicaciones			
Septiembre 2022				
1	Buzón profesorado tutor	20 septiembre 2022	29 septiembre 2022	Queja
2	Buzón profesorado tutor	29 septiembre 2022	29 septiembre 2022	Queja
Octubre 2022				
3	Buzón profesorado tutor	6 octubre 2022	6 octubre 2022	Sugerencia

¹ Como mejora se posibilitó que se pudieran adjuntar documentos.

5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS



5.2.1. Participación

4	Buzón profesorado tutor	13 octubre 2022	13 octubre 2022	Sugerencia
5	Buzón profesorado tutor	14 octubre 2022	14 octubre 2022	Sugerencia
6	Buzón profesorado tutor	18 octubre 2022	19 octubre 2022	Queja
7	Buzón profesorado tutor	21 octubre 2022	25 octubre 2022	Sugerencia
Noviembre 2022				
8	Buzón profesorado tutor	3 noviembre 2022	10 noviembre 2022	Queja
9	Buzón profesorado tutor	28 noviembre 2022	28 noviembre 2022	Queja
Diciembre 2022				
10	Buzón profesorado tutor	12 diciembre 2022	15 diciembre 2022	Sugerencia

En total se han recibido 10 comunicaciones; en el mismo periodo correspondiente de 2021, fueron 19. Todas se han recibido a través del buzón de profesorado tutor y han sido respondidas en el plazo mencionado.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Septiembre 2022		
1	PT solicita incorporación del acta de la Junta Rectora en el apartado correspondiente de la página web.	Se responde que se incorporará en tiempo y forma.
2	PT reitera su petición de incorporación de acta.	Se responde que se incorporará en tiempo y forma, es decir, cuando esté aprobada.
Octubre 2022		
3	PT comunica que el mando a distancia de la puerta no funciona.	Se procede a revisar la incidencia y solucionarlo.
4	PT solicita poder realizar las tutorías de una asignatura a través de TEAMS.	Se responde que resulta inviable, pues no podría grabarse, ya que no se cumpliría con la ley de PD y no estaría a disposición de los estudiantes que la ven en diferido.
5	PT comunica que en la biblioteca no hay buena conexión de wifi.	Se procede a revisar la incidencia y solucionarlo.
6	PT comunica que no hay sitio en el aparcamiento para PT.	Se responde que el número de plazas es limitado y que corresponde a los usuarios aparcar correctamente.
7	PT solicita propuesta de acuerdo con la Conselleria d'Educació i FP del Govern Balear.	Se informa de las competencias del Centro en relación al tema.
Noviembre 2022		
8	PT se queja de que la dirección de un curso de extensión no esté remunerada.	Se informa sobre la legislación existente.
9	PT se queja de que, tras el desdoblamiento de las tutorías de una asignatura, el nuevo PT no se ha puesto en contacto para coordinar la materia.	Se responde que cada PT tiene libertad de enfocar la materia de la manera que crea más conveniente y no tiene obligación de contactar al otro PT.
Diciembre 2022		
10	PT solicita propuesta de acuerdo con la Conselleria d'Educació i FP del Govern Balear.	Se responde que esta sugerencia ya fue contestada en su momento.

		INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Directriz, ed7, v1, DICIEMBRE 2019 Curso: 2021-2022 Nº de Informe: SEGUNDO 2022 (julio a diciembre) Página 3 de 3 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS		5.2.1. Participación	

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.

Hay que señalar que durante este periodo también se han recibido 4 felicitaciones a través de distintos canales:

- 07/10/22: Por la concesión del Premio a la Educación que otorgó el Diario de Mallorca al Centro.
- 07/10/22: Por la concesión del Premio a la Educación que otorgó el Diario de Mallorca al Centro y por la interminable actividad de la directora en varios ámbitos de la educación y la cultura a través de redes sociales o canales de comunicación.
- 07/10/22: Por el buen hacer y excelencia en el ámbito de formación académica y trato a los alumnos.
- 02/12/22: Carta de agradecimiento de la Cónsul General de la Embajada de Estados Unidos en Madrid por la cesión del Salón de Actos para la reunión de ciudadanos estadounidenses residentes en Mallorca.

Conclusión

Durante el curso todas las comunicaciones han sido respondidas en el plazo establecido. No se ha producido ningún retraso.

Los indicadores del proceso que el Centro ha incluido en el CMI son: -75% de Satisfacción del PAS con la comunicación interna del Centro (bienal) (53 CMI). -75% de Satisfacción de los Tutores con la comunicación interna del Centro (bienal) (55 CMI). -75% de Satisfacción de PAS con conocimiento de los objetivos del plan anual (bienal) (61 CMI). -75% de Satisfacción de profesorado tutor con conocimiento de los objetivos de la función tutorial (bienal) (62 CMI). Los resultados finales del año 2022 que han aparecido en el CMI son:

		RESULTADOS CMI	2022
PROFESORADO TUTOR	62	Satisfacción del profesorado tutor con los conocimientos de los objetivos de la función tutorial (bienal)	82.2/ (Media centros participantes 82.61)
	55	Satisfacción del profesorado tutor con la comunicación interna del centro (bienal)	88.07/ (Media centros participantes 88.99)
PAS	61	Satisfacción del PAS con conocimiento del plan anual (bienal)	90 / (Media centros participantes 75.06)
	53	Satisfacción del PAS con la comunicación interna del centro (bienal)	90/ (Media centros participantes 68.45)