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 puedan hacernos llegar sus opiniones y que comprende los meses de julio a diciembre de 2017.

Entre estos sistemas de comunicación destacamos:

- El Buzón de sugerencias, en la página web del centro
- 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 detallan en el primer informe del 2017, tal como se establece en el Nivel Consolidación.

Como el compromiso adquirido con este servicio 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 2017				
	Ninguna comunicación			
Agosto 2017				
	Ninguna comunicación			
Septiembre 2017				
	Ninguna comunicación			
Octubre 2017				
1	Buzón sugerencias	7 octubre 2017	9 octubre 2017	
2	Buzón sugerencias	8 octubre 2017	15 octubre 2017	Trasladado a EM
3	Buzón sugerencias	9 octubre 2017	15 octubre2017	
4	Buzón sugerencias	23 octubre 2017	3 noviembre 2017	
Noviembre 2017				
5	Buzón sugerencias	21 noviembre 2017	22 noviembre 2017	
6	Buzón sugerencias	22 noviembre 2017	22 noviembre 2017	

7	Buzón sugerencias	29 noviembre 2017	5 diciembre 2017	
Diciembre 2017				
8	Buzón sugerencias	20 diciembre 2017	31 diciembre 2017	

Todas las comunicaciones se han recibido a través del buzón de sugerencias y excepto la última recibida justo antes de las vacaciones de navidad no pudo ser respondida antes de que el ED se reuniese.

Análisis y respuesta:

	Resumen del contenido	Análisis y respuesta
Julio 2017		
	Ninguna comunicación	
Agosto 2017		
	Ninguna comunicación	
Septiembre 2017		
	Ninguna comunicación	
Octubre 2017		
1	Se solicita una ampliación de horario para la asignatura de Prácticas Externas de 4ª Grado de Psicología	El centro consideró adecuada la solicitud y se amplió el horario
2	Falta de pintura en algunas partes de la fachada del edificio de Mallorca y necesidad de arreglar el jardín	Se traslada la solicitud a EM para que se pidan los presupuestos correspondientes para la mejora solicitada.
3	Mejorar la distribución de una aula para hacer compatible la presencialidad con el seguimiento virtual de las tutorías	Se desmontan y montan nuevamente las conexiones con otra distribución
4	Necesidad de cumplir los horarios de las tutorías para que no se produzcan retrasos en los inicios de las siguientes programadas.	Se recuerda la necesidad de cumplir con los horarios a los tutores afectados por la situación descrita por el remitente.
Noviembre 2017		
5	Se comunica el estado de un cable y el ruido que produce un ordenador.	Se procede a la sustitución del micrófono del cable afectado y se cambia el ordenador.
6	Un tutor comunica la falta de algunos enlaces de tutorías en la web del centro	Se incluyen los enlaces y se subsana la incidencia.
7	Se sugiere la creación de un tablón de anuncios en la sección del COIE en la página web	El centro considera la mejora y se realiza.
Diciembre 2017		
8	Se sugiere la incorporación de los días	Se remite al asesor la sugerencia para

	festivos locales de Menorca y de Ibiza al calendario presentado por el asesor laboral	que la tenga en cuenta en sus próximos informes.

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

De acuerdo con la mejora de procesos relacionada con la documentación del sistema de calidad y que implica un resumen global de los informes de seguimiento elaborados, se recogen ahora los resultados del 2017 atendiendo al compromiso fijado por el centro.

En total durante el 2017 se han recibido 15 comunicaciones por parte del colectivo personas, de las cuales 12 lo han hecho a través del buzón de sugerencias del que se dispone en la página web del centro. Excepto en la última, como se ha comentado, todas han sido respondidas en el plazo establecido en el compromiso de la Carta de Servicios.