

		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS</b>	<b>ISCPE</b> <b>Nº de Informe: PRIMERO</b> <b>Año:2016</b> <b>Fecha: JULIO 2016</b> <b>Página 1 de 2</b> <b>Responsable: Dirección</b>
<b>5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS</b>		<b>5.2.1. Participación</b>	

## Introducción

Se analizan en este informe los mensajes recibidos a través de los distintos canales de comunicación con que cuenta el centro para que los profesores tutores y PAS puedan hacernos llegar sus opiniones.

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

El presente informe abarca el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2016, ya que tras la reunión del Equipo directivo del centro de 22-12-15 (N37) se acordó unificar los períodos de seguimiento de la directriz 5.2.1. *Participación interna*, a los años naturales y no a los períodos lectivos; en consecuencia se establecen como períodos a considerar en los informes de seguimiento que se hagan, los siguientes:

- De enero a junio
- De julio a diciembre

Se recuerda que este mismo criterio se aplica en el proceso 2.1.4. *Participación de Estudiantes*.

## Desarrollo

Se han recibido un total de 6 comunicaciones (no solicitudes habituales ni reclamaciones formales) de los colectivos profesorado tutor y PAS.

El medio utilizado para la comunicación ha sido para todos los casos el contacto directo con la dirección.

De los mensajes recibidos, independientemente del canal, 2 de las solicitudes recibidas procedían de colaboradores; 3 de profesores tutores y 1 de la persona responsable de biblioteca.

Respecto al tiempo empleado en atender las solicitudes, desde la recepción de las mismas, la comunicación al responsable, la respuesta del responsable del proceso y la comunicación final al interesado, ha transcurrido una media de entre uno y tres días; excepto en los casos concretos en los que se ha tenido que contar con colaboración externa para la resolución o que la solicitud haya implicado un estudio de las posibilidades.

Por lo que se refiere a los contenidos transmitidos:

- **Dos** relacionadas con cuestiones tecnológicas: un ordenador que no se encendía y otra referida a un proyector. En ambos casos el coordinador tecnológico solucionó el problema.
- **Una** referida a la necesidad de recordar a los tutores que deben ser puntuales a la hora de finalizar sus tutorías porque, en caso contrario, obligan al siguiente tutor que debe utilizar el aula a empezar con retraso.



## INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS

ISCPE  
Nº de Informe: PRIMERO  
Año:2016  
Fecha: JULIO 2016  
Página 2 de 2  
Responsable: Dirección

### 5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS

#### 5.2.1. Participación

- **Una** sobre la posibilidad de cambiar la modalidad de tutoría de videoconferencia a webconferencia. Se estudiará para el próximo curso.
- **Una** sobre la ubicación para una tutoría AVIP2+, ya que se considera que el espacio no es adecuado cuando asisten alumnos de forma presencial. Se toma nota y en el caso de que asistan estudiantes, se ubicarán en otro espacio más adecuado.
- **Una** referida a la imagen de los aseos del personal ya que sirven, en ocasiones, como almacén improvisado. Varias personas colaboran en adecuar el espacio.

En general todas las incidencias se han resuelto en tiempo y forma con el objetivo de mejorar el funcionamiento del centro y satisfacer las demandas de las personas.

Los resultados de las valoraciones de los servicios del centro pueden consultarse en los distintos informes de seguimiento del curso 2015-16.