

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2016 Fecha: DICIEMBRE 2016 Página 1 de 2 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 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 julio y diciembre de 2016. Se recuerda que tras la reunión del Equipo directivo del centro de 22-12-15 (N37) se acordó unificar los periodos de seguimiento de la directriz 5.2.1. *Participación interna*, a los años naturales y no a los periodos lectivos.

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 el contacto directo con el director (2), el coordinador (1) y la secretaría (3).

De Los mensajes recibidos, independientemente del canal, 2 de las solicitudes recibidas procedían de personal colaborador; 2 de profesores tutores, 1 de la persona responsable de biblioteca y 1 de la persona responsable de librería.

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 seis días.

Por lo que se refiere a los contenidos transmitidos:

- **Cuatro** relacionadas con cuestiones tecnológicas: un micro inalámbrico que no funcionaba correctamente, un problema de apertura y de cierre con los proyectores de dos aulas, la calibración de las wacom y un lapicero de wacom que no escribía. En los dos primeros casos el Coordinador tecnológico solucionó los problemas aumentando el nivel de dB del receptor y la adquisición de las piezas de repuesto (motor) de los proyectores. Para el tercero de los casos, el personal encargado de colaborar en las aulas se encarga de calibrar la wacom. Para el último de los problemas, se comprobó que se trataba de una incidencia con el navegador googlechrome.

 	INFORME DE SEGUIMIENTO DE AGRADECIMIENTOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PERSONAS	ISCPE Nº de Informe: SEGUNDO Año: 2016 Fecha: DICIEMBRE 2016 Página 2 de 2 Responsable: Dirección
5.2. INVOLUCRACIÓN DE PERSONAS	5.2.1. Participación	

- **Una** referida a la lentitud del ordenador portátil de la librería. El Coordinador tecnológico mejoró su funcionamiento y se está estudiando la posibilidad de sustituirlo por otro de mejores prestaciones.
- **Una** sobre la temperatura de la biblioteca. Para ello se recomendó primero, la ventilación de la biblioteca de 8h a 9h cada día y la puesta en funcionamiento del aire acondicionado por la mañana para conseguir que la temperatura fuese la idónea en las horas de mayor concentración de usuarios.

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. El centro espera mantener y, si es posible mejorar, los resultados obtenidos durante el curso 2016-2017.