

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 2015, ya 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; en consecuencia se establecen como periodos 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:

- 5 en contacto directo con dirección
- 1 en secretaría

De Los mensajes recibidos, independientemente del canal, 4 de las solicitudes recibidas procedían de colaboradores; 1 de profesores tutores 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 tres días; excepto en dos casos concretos en los que se ha tenido que contar con colaboración externa para la resolución.

Por lo que se refiere a los contenidos transmitidos:

- Una referida al retraso en la publicación de algunos libros de ciertos grados. Se acuerda facilitar la reserva de libros a los estudiantes afectados para facilitarles en la medida de lo posible que puedan disponer de la bibliografía.
- Tres referidas a mantenimiento: aire acondicionado –no funciona / problema abejas– y fluorescente. Se han solucionado los problemas con la mayor diligencia posible.
- Una sobre la ampliación del plazo para la entrega de trabajos de los matriculados en diferido en los cursos de extensión. Se acordó la ampliación



LES ILLES
BALEARS

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Nº de informe: Segundo
Fecha: diciembre 2015
Curso: 2015-16
Autor: Dirección

DIRECTRIZ: 5.2.1.PARTICIPACIÓN

del plazo de entrega a 15 días a partir de la recepción de los enlaces de las grabaciones.

- Posibilidad de cambiar emisión videoconferencia por webconferencia. Se adoptará esta medida a partir del segundo cuatrimestre.

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.