

De acuerdo con la Guía Nivel Consolidación se describe en este documento la metodología, implantada en el centro y las aulas, para que las personas puedan hacer llegar las sugerencias que consideren oportunas.

El punto de partida es el documento 5.2.1. DCPE Directriz de participación interna en el que se especifica la acción "Organizar y ejecutar el sistema de sugerencias internas: recogida, análisis y respuesta" y que se asocia al documento Registro de quejas/sugerencias/reclamaciones.

Hay que recordar que el sistema a través del cual las personas remiten sus sugerencias internas incluye:

- Las distintas reuniones de los órganos colegiados y Equipos de Mejora
- Las encuestas de satisfacción de personas: PAS y profesorado tutor
- El buzón específico para cada colectivo

En los dos primeros casos, las actas de las reuniones y los resultados de las encuestas que se tienen en cuenta en la elaboración del Plan de mejora de personas conforman las evidencias de que todas las sugerencias son atendidas.

Para el tercer caso de recepción de sugerencias internas el centro cuenta con un registro de las que se transmiten. A partir de la modificación del registro utilizado para las sugerencias del proceso clientes en el curso 17-18, el centro decidió adaptar la misma plantilla al proceso de personas, ya que consideró que con este modelo se daba mejor cuenta de todos los pasos que se siguen desde la llegada de una sugerencia hasta la respuesta que se da a la misma. Como mejora para el curso 18-19, tanto el profesorado tutor como el personal no docente ya contó con sendos buzones de comunicación específicos para cada uno de los colectivos en sus apartados correspondientes de la sección Calidad y Transparencia de la página web. Para el curso 20-21, el centro aspira a estandarizar el uso del buzón propio para cada colectivo como medio de comunicación, ya que este sistema y los registros que genera permiten un mejor seguimiento de las comunicaciones recibidas y de las respuestas y el tiempo de ejecución.

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).

El responsable del proceso, como aparece en **3.2.1. Identificación de procesos y propietarios**, es la dirección del centro.