



UGR

Universidad  
de Granada

VICERRECTORADO PARA LA  
GARANTÍA DE LA CALIDAD

## INFORME DEL COORDINADOR/A SOBRE EL DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO (P1-01)

**Curso Académico:** 2010-2011

**Titulación:** Grado en Ingeniería Civil (237)

**Nombre y Apellidos:** Francisco Javier Alegre Bayo

### I. SOBRE LAS GUÍAS DOCENTES

#### 1. Accesibilidad, difusión y actualización

**Evidencias:** (medio de difusión, información sobre cómo acceder a ella, formatos de descarga...)

Todas las Guías Docentes de las asignaturas del Grado en Ingeniería Civil implantadas -1º y 2º cursos-están disponibles en la web del Grado (<http://grados.ugr.es/civil/pages/titulacion/estructura>).

Asimismo, se encuentran en la Guía Docente del curso 2011-12 de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, disponible en la web de la Escuela ([http://etsiccp.ugr.es/pages/docencia/programacion\\_docente\\_2011\\_2012](http://etsiccp.ugr.es/pages/docencia/programacion_docente_2011_2012)) y, además, son editadas por el Servicio de Publicaciones de la Escuela y distribuidas gratuitamente entre el Profesorado. El alumnado las puede adquirir al precio de 3 euros en la copistería del Centro.

Todas las guías de las web citadas están en formato PDF. Las de la web del Grado están en formato individual, mientras que en la web del centro, están editadas en un único archivo.

Están sometidas a permanente actualización. Los Departamentos remiten la guía actualizada al Coordinador, el cual gestiona su incorporación a la web del Grado y remite el documento a la Subdirección de Ordenación Académica de la Escuela, responsable de actualizar la Guía Docente en la web de la Escuela

#### Observaciones:

El archivo de la web de la Escuela no tiene un ritmo regular de actualización, por lo que dadas las constantes modificaciones de las guías, difícilmente presenta la información al día.

#### 2. Grado de Concreción, suficiencia y diversidad de los componentes de las guías

#### MÓDULO/MATERIA

Evidencia (Se definen las competencias y los objetivos de forma detallada; se especifican los contenidos; se explican las estrategias docentes; se detallan los recursos a utilizar; se indican las acciones tutoriales a desarrollar; se establecen los criterios y procedimientos para la evaluación...):

Las Guías Docentes de las asignaturas del Grado en Ingeniería Civil implantadas -1º y 2º cursos- están completas en todos sus apartados, ya que definen las competencias y los objetivos de forma detallada; especifican los contenidos; se explican las estrategias docentes; se detallan los recursos a utilizar; se indica las acciones tutoriales a desarrollar y se establecen los criterios y procedimientos para la evaluación. Sólo se pueden realizar las siguientes observaciones:

#### MÓDULO DE FORMACIÓN BÁSICA

Ingeniería Gráfica I: Falta horario de tutorías

Física: Falta el programa de actividades

#### MÓDULO FORMACIÓN COMÚN A LA RAMA CIVIL

Electrotecnia: Falta el horario de tutorías

Topografía: No concreta los criterios de evaluación

#### Observaciones:

Durante el curso 2010-2011 la información en las guías no ha estado a disposición del alumnado con la antelación suficiente para su mejor aprovechamiento en muchos casos. De cara al presente curso 2011-2012, sí se encuentra convenientemente actualizada, con las excepciones señaladas en el cuadro.

## II. SOBRE LA COORDINACIÓN ENTRE DOCENTES

### 1. Grado de coordinación entre los docentes que comparten módulo/materia

Evidencias: (número de actas de sesiones de coordinación de módulos desarrollados; nivel de asistencia y participación del profesorado en dichas sesiones, proyectos de innovación...):

A lo largo del curso se han realizado las siguientes sesiones de coordinación (Las actas de las mismas se encuentran en la plataforma ATENEA/Datos Generales/Documentos). Han participado profesores de las asignaturas de primer y segundo curso:

Reunión coordinación de profesorado primer semestre del 1º curso 2010-11

- Asistencia del profesorado convocado, excepto el representante de la asignatura Fundamentos de Informática

Reunión coordinación de profesorado segundo semestre del 1º curso 2010-11

- Asistencia del profesorado convocado, excepto el representante de la asignatura Ciencia y Tecnología de Materiales, que excusa su ausencia, teniendo posterior reunión con el Coordinador

Reunión coordinación de profesorado 2º curso 2011-12

- Asisten nueve de los catorce profesores convocados

Reunión coordinación de profesorado 1º y 2º curso (1º semestre) 2011-12

- Asisten ocho de los once profesores convocados

#### Observaciones:

? En algunas asignaturas se han realizado exámenes distintos a los grupos.

? Profesores manifiestan que los contenidos de sus asignaturas no se han impartido con la profundidad adecuada, por lo que se considera que el alumnado no ha obtenido los conocimientos necesarios para afrontar algunas asignaturas de cursos posteriores

? En algunas asignaturas no se ha completado el programa previsto.

? Se han impartido porcentajes diferentes del temario en los grupos de la misma asignatura, lo cual se ha manifestado en los resultados obtenidos.

? Se ha realizado algún examen final a un grupo en horario de clase y no en la fecha oficial prevista junto a los otros dos grupos

? Como actividad complementaria de una asignatura se ha impartido una conferencia en horario de clase sólo para dos de los tres grupos.

? No se han recuperado clases no impartidas por asistencia de profesores a congresos u otras actividades.

? Las tasas de éxito y rendimiento de los grupos "C" -horario de tarde- de CASI TODAS LAS ASIGNATURAS DE PRIMER Y SEGUNDO CURSO son inferiores a las de los grupos A y B, siendo la diferencia apreciable, relativamente, en la mayoría de los casos. La única excepción se presenta en la asignatura Ciencia y Tecnología de Materiales, con tasas de éxito superiores al 96% -diferencia de 0.95% entre los tres grupos- y tasas de rendimiento superiores al 89%.

Con objeto de analizar las causas de esta incidencia, se ha calculado la nota media de acceso de los estudiantes de cada grupo con los datos suministrados por el CSIRC en un estudio complementario realizado a instancias del Vicerrectorado de Grado y Posgrado. Dichos datos son orientativos pues no abarcan a la totalidad del alumnado y presentan numerosos errores que afecta na su fiabilidad. El resultado es el siguiente:

- Nota media de acceso grupo A: 8.63 (Sobre 65 estudiantes y con una nota mínima de 7.4)
- Nota media de acceso grupo B: 8.57 (Sobre 70 estudiantes y con una nota mínima de 6.9)
- Nota media de acceso grupo C: 8.01 (Sobre 47 estudiantes y con una nota mínima de 6.3)

Llaman la atención los valores de las notas de acceso resultantes, cuando la nota mínima de admisión para

el alumnado de nuevo ingreso es de 10.18 (¿?)

## **2. Grado de coordinación entre los docentes de diferentes módulos/materias**

**Evidencias (número de actas de sesiones de coordinación de módulos desarrolladas; nivel de asistencia y participación del profesorado en dichas sesiones, proyectos de innovación...):**

A lo largo del curso se han realizado las siguientes sesiones de coordinación (Las actas de las mismas se encuentran en la plataforma ATENEA/Datos Generales/Documentos):

Reunión coordinación de profesorado primer semestre del 1º curso 2010-11

- Asistencia del profesorado convocado, excepto un representante.

Reunión coordinación de profesorado segundo semestre del 1º curso 2010-11

- Asistencia del profesorado convocado, excepto el representante de la asignatura Ciencia y Tecnología de Materiales, que excusa su ausencia, teniendo posterior reunión con el Coordinador

Reunión coordinación de profesorado 2º curso 2011-12

- Asisten nueve de los catorce profesores convocados

Reunión coordinación de profesorado 1º y 2º curso (1º semestre) 2011-12

- Asisten ocho de los once profesores convocados

Durante el curso 2010-2011 se ha realizado en la Escuela el PROYECTO DE INNOVACIÓN DOCENTE ?Adaptarse a la Universidad: Qué, Cómo, Cuándo, Dónde y Para Qué Estudiar, enmarcado en el Programa de Innovación y Buenas Prácticas Docentes del curso 2010-2011. Este proyecto ha obtenido subvención por parte de la Unidad de Innovación Docente de la UGR (código 10-207)

Está organizado por el Gabinete Psicopedagógico de la UGR y la Dirección de la ETSICCP y dirigido al alumnado de nuevo ingreso. Tiene como objetivo general el ajuste académico y, por extensión, personal del alumnado a las exigencias de la vida universitaria, y en particular, persigue la reducción del fracaso académico y el consiguiente abandono de los estudios. Se trata de probabilizar, antes de que sea tarde, que los alumnos de primer curso tomen las decisiones académicas y personales importantes para su ajuste a la universidad de manera informada, y además cuenten con las herramientas psicopedagógicas necesarias para abordar con éxito los objetivos académicos. En este proyecto han participado profesores de diferentes asignaturas del grado.

También durante el curso 2010-2011, se ha colaborado en el PROYECTO denominado Aprendizaje autorregulado, Enfoques de Aprendizaje y Rendimiento académico la Educación Superior. Dicho proyecto se desarrolla en el contexto de la Universidad de Granada y pretende los siguientes objetivos:

a) Identificar la capacidad de autorregulación y los enfoques de aprendizaje de los estudiantes participantes

de diferentes ramas científicas, (Ingenierías, LADE, Enfermería y Pedagogía)

b) Analizar las relaciones entre las variables de estudio y las diferencias previsibles en función de la rama científica.

c) Analizar la contingencia de las diferencias observadas con la motivación y género en los grupos de estudiantes

Se adjunta constancia de la colaboración en la plataforma ATENEA/Datos Generales/Documentos, mediante el documento denominado Proyecto Aprendizaje Autorregulado.

El CURSO DE ORIENTACIÓN PARA EL ALUMNADO DE NUEVO INGRESO, organizado en septiembre en los días previos al comienzo del curso, es una iniciativa organizada por la Dirección de la ETSICCP, con el objetivo principal de complementar la formación inicial de los estudiantes de nuevo ingreso en lo que respecta a materias fundamentales se refiere. Se imparten conocimientos de las materias básicas de la titulación, necesarios para poder afrontar las asignaturas de primer curso en condiciones favorables. Las clases son impartidas por profesores pertenecientes a los Departamentos responsables de las propias asignaturas. Además de los conocimientos teóricos y prácticos, en las clases se incide en el método de estudio adecuado para cada una de ellas, aconsejando a los alumnos sobre cómo deben organizarse para preparárselas convenientemente.

Esta actividad se enmarca en las JORNADAS DE ACOGIDA Y ORIENTACIÓN PARA EL ALUMNADO DE 1er CURSO DE LA TITULACIÓN DE GRADO EN INGENIERÍA CIVIL, organizada por la Dirección del Centro, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y el Gabinete Psicopedagógico de la Universidad de Granada. En la plataforma ATENEA/Datos Generales/Documentos se ha incluido el folleto informativo de las Jornadas distribuido al alumnado y publicado en la web de la ETSICCP correspondiente al curso 2010-2011 -Informacion Jornadas Acogida-Orientacion 2010-11.pdf-

A lo largo del curso se han desarrollado TUTORÍAS DE TITULACIÓN, organizadas por el Coordinador del Grado, en las que se les ha dado a conocer aspectos importantes como:

- Características de la ETSICCP y órganos de gobierno
- El Estatuto del Estudiante Universitario
- Las Normas de Permanencia en la UGR
- El Reglamento sobre reconocimiento de créditos por actividades universitarias
- Otros reglamentos y normas de régimen interno

El profesorado afectado ha mostrado su total colaboración al desarrollo de estas actividades descritas.

Observaciones:



- Se han manifestado algunos problemas de compatibilidad de horarios de las prácticas
- Se han producido permutas entre clases de asignaturas, por incidencias puntuales, de las que no se ha informado a la Subdirección de Ordenación Académica de la Escuela.

### III. INCIDENCIAS SURGIDAS EN EL DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y RESPUESTAS DADAS

<b>Incidencias</b>
<b>RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>  <p>Hay alumnos/as que acceden a la Escuela procedentes de otras titulaciones que se han visto obligados a asistir en el primer semestre a clases de asignaturas que, posteriormente, se les ha reconocido los créditos.</p> <p>Solicitaron que los trámites del reconocimiento de créditos se adelantaran para evitar esas incidencias.</p> <p>El plazo para la SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS para este curso 2011-2012 es del 14 de noviembre de 2011 al 30 de abril de 2012</p>
<b>Respuestas dadas a las incidencias surgidas:</b>
<b>RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>  <p>Hay alumnos/as que acceden a la Escuela procedentes de otras titulaciones que se han visto obligados a asistir en el primer semestre a clases de asignaturas que, posteriormente, se les ha reconocido los créditos.</p> <p>Solicitaron que los trámites del reconocimiento de créditos se adelantaran para evitar esas incidencias.</p> <p>El plazo para la SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS para este curso 2011-2012 es del 14 de noviembre de 2011 al 30 de abril de 2012</p>

<b>Incidencias</b>
<b>INGENIERÍA GRÁFICA I</b> <p>Las prácticas de Ingeniería Gráfica I en el aula de CAD del Departamento de Expresión Gráfica han estado excesivamente masificadas, con el consiguiente perjuicio a la calidad de las mismas. Para el curso 2011-12 hay un aumento del nº de alumnos/as que agudiza la problemática en las actuales circunstancias.</p>
<b>Respuestas dadas a las incidencias surgidas:</b>
<b>INGENIERÍA GRÁFICA I</b> <p>Las prácticas de Ingeniería Gráfica I en el aula de CAD del Departamento de Expresión Gráfica han estado excesivamente masificadas, con el consiguiente perjuicio a la calidad de las mismas. Para el curso 2011-12 hay un aumento del nº de alumnos/as que agudiza la problemática en las actuales circunstancias.</p>

<b>Incidencias</b>
<b>UNIFICACIÓN EXÁMENES</b>  <p>Se ha expresado por parte del alumnado su disconformidad con la realización en algunas asignaturas de exámenes diferentes para algún grupo, con evidentes diferencias en el grado de dificultad, según su criterio.</p>

**Respuestas dadas a las incidencias surgidas:**

**UNIFICACIÓN EXÁMENES**

Se ha expresado por parte del alumnado su disconformidad con la realización en algunas asignaturas de exámenes diferentes para algún grupo, con evidentes diferencias en el grado de dificultad, según su criterio.

**Incidencias**

**CAMBIOS HORARIOS**

Ha habido cambios de horario entre el profesorado por motivos diversos, no informándose de los mismos a la Subdirección de Ordenación Académica de la Escuela

**Respuestas dadas a las incidencias surgidas:**

**CAMBIOS HORARIOS**

Ha habido cambios de horario entre el profesorado por motivos diversos, no informándose de los mismos a la Subdirección de Ordenación Académica de la Escuela

**Incidencias**

**RECONOCIMIENTO CRÉDITOS EN OTRAS UNIVERSIDADES**

Se informa a la Comisión de la incidencia surgida a un alumno que, habiendo cursado primer curso del grado en la Escuela en el curso académico 2010-2011, solicitó el traslado a la Universidad de Sevilla. A dicho alumno no se le ha convalidado la asignatura MATEMÁTICAS I (de 6 ECTS en la UGR) debido a que en la US esta dividida en dos (Matemáticas II y Matemáticas III, con 6 ECTS cada una), siendo los temarios similares.

**Respuestas dadas a las incidencias surgidas:**

**RECONOCIMIENTO CRÉDITOS EN OTRAS UNIVERSIDADES**

Se informa a la Comisión de la incidencia surgida a un alumno que, habiendo cursado primer curso del grado en la Escuela en el curso académico 2010-2011, solicitó el traslado a la Universidad de Sevilla. A dicho alumno no se le ha convalidado la asignatura MATEMÁTICAS I (de 6 ECTS en la UGR) debido a que en la US esta dividida en dos (Matemáticas II y Matemáticas III, con 6 ECTS cada una), siendo los temarios similares.

**Incidencias**

**PLAZOS MATRICULACIÓN**

Los plazos de matriculación del alumnado se alargan de tal modo que hay alteraciones de matrícula hasta bien entrado el período lectivo (hasta el 31 de octubre en el presente curso académico 2011-2012), lo que incide negativamente en la organización de las asignaturas, especialmente en la planificación de los grupos de prácticas.

Del mismo modo, en el segundo cuatrimestre, que comienza el 20 de febrero de 2012, el período de alteración de matrícula termina el 2 de marzo de 2012.

#### Respuestas dadas a las incidencias surgidas:

##### PLAZOS MATRICULACIÓN

Los plazos de matriculación del alumnado se alargan de tal modo que hay alteraciones de matrícula hasta bien entrado el período lectivo (hasta el 31 de octubre en el presente curso académico 2011-2012), lo que incide negativamente en la organización de las asignaturas, especialmente en la planificación de los grupos de prácticas.

Del mismo modo, en el segundo cuatrimestre, que comienza el 20 de febrero de 2012, el periodo de alteración de matrícula termina el 2 de marzo de 2012.

#### Incidencias

##### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los impresos de las quejas y reclamaciones no han estado disponibles a través de la página web del centro. La existencia de los impresos no se publicita a través de las pantallas que a tal efecto existen en el hall del centro.

A través de la web del grado no se han recibido consultas/quejas/reclamaciones a lo largo del curso. Si se han remitido mensajes pero no habían llegado a ningún destinatario. La razón ha sido que la dirección de correo electrónico del coordinador estaba equivocada

#### Respuestas dadas a las incidencias surgidas:

##### SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los impresos de las quejas y reclamaciones no han estado disponibles a través de la página web del centro. La existencia de los impresos no se publicita a través de las pantallas que a tal efecto existen en el hall del centro.

A través de la web del grado no se han recibido consultas/quejas/reclamaciones a lo largo del curso. Si se han remitido mensajes pero no habían llegado a ningún destinatario. La razón ha sido que la dirección de correo electrónico del coordinador estaba equivocada

#### Otra información de interés

##### OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Para recabar la opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado se convocó una reunión con sus representantes. Previamente a la misma, se les aleccionó para que recogieran la opinión de sus compañeros respecto a aspectos relacionados con el desarrollo de la docencia y el profesorado. Asistieron los delegados de los tres grupos y del representante del alumnado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación. El acta se encuentra en la plataforma ATENEA/Datos Generales/Documentos.

Se han recibido informes con resultados de encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente,



Con fecha 26/10/2011 estuvieron disponibles los resultados de la Encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado que imparte docencia en el título y que ha sido realizada durante el curso 2010-2011, según el cuestionario aprobado por el Consejo de Gobierno de nuestra universidad. La realización del trabajo de campo, así como el análisis estadístico y el tratamiento informático, han sido realizados por el Centro Andaluz de Prospectiva (CANP).

La Titulación ha recibido una valoración media de 3.62. La valoración estimada en el VERIFICA para la titulación es de 3.77.

Por asignaturas, la valoración media ha sido la siguiente:

CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LOS MATERIALES 4.21

MATEMÁTICAS I 2.98

MATEMÁTICAS II 3.87

FÍSICA 3.92

INGENIERÍA GRÁFICA I 3.66

FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA 3.60

MATEMÁTICAS III 3.29

GEOLOGÍA 3.66

LEGISLACIÓN EN LA INGENIERÍA CIVIL 3.42

TOPOGRAFÍA 3.31

No se ha informado de la valoración por grupos dentro de cada asignatura.

## QUEJAS

No se han recibido quejas en relación con la enseñanza por parte del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad



*ugr***Universidad  
de Granada**

VICERRECTORADO PARA LA

**GARANTÍA DE LA CALIDAD**

## Indicadores de Rendimiento Académico

**Curso Académico:** 2010-2011**Titulación:** Grado en Ingeniería Civil (237)

INDICADORES	Curso Académico	
	Valor estimado	2010/2011
Tasa de graduación	30%	%
Tasa de abandono	%	%
Tasa de abadandono acumulado	%	%
Tasa de eficiencia	75%	%
Tasa de éxito	80%	82.12%
Tasa de rendimiento	60%	72.78%
Duración media de los estudios	6	
Nota media de ingreso en el título		11,6
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas	200	200
Estudiantes de nuevo ingreso		200
Media encuestas de opinión del alumnado	3.77	3.62



## **INFORME DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (P7-13)**

**Curso Académico:** 2010-2011

**Titulación:** Grado en Ingeniería Civil (237)

**Nombre y Apellidos:** Francisco Javier Alegre Bayo

### **I. SOBRE LAS HOJAS DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

#### **1. Existencia, disponibilidad y accesibilidad**

##### **Evidencias:**

Las hojas de reclamaciones que existen no son específicas para el Grado de Ingeniería Civil, sino que se refieren al funcionamiento global del hasta hace poco denominado "Edificio Politécnico" (actual "Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos"); docencia, personal de administración y servicios, bar-restaurante, servicio de reprografía, biblioteca, etc. Su disponibilidad y accesibilidad es a través de la secretaría del centro, en donde hay ejemplares disponibles para todo el que los solicite; estos ejemplares se registran en el centro y se les da curso inmediatamente, para responder en diez días.

No se tiene constancia de quejas/reclamaciones recibidas del Defensor Universitario.

A través de la web de la ETSICCP no se pueden tramitar.

A través de la web del grado no se han recibido consultas/quejas/reclamaciones A LO LARGO DEL CURSO. Si se han remitido mensajes pero no habían llegado a ningún destinatario. La razón ha sido que la dirección de correo electrónico del coordinador estaba equivocada. Una vez aclarada la incidencia, la disponibilidad se ha normalizado.

##### **Observaciones:**

El número de quejas/sugerencias recibidas a lo largo del curso académico 2010/2011 en la Secretaría del centro ha sido de siete, de las cuales ninguna se refiere a aspectos relacionados con la docencia del Grado de Ingeniería Civil. De estos bajos guarismos, se puede inferir un alto grado de satisfacción en la mayor parte de los alumnos del nuevo Grado en Ingeniería Civil. Sin embargo, hay varios aspectos que han de mejorarse de cara al futuro, para que la disponibilidad de los impresos correspondientes sea aún mayor y para que el proceso de resolución de quejas/sugerencias sea más claro.



A través de la web del grado se han recibido hasta finales de octubre 12 mensajes en el apartado de "Sugerencias y quejas" y 30 mensajes en el apartado "Consultas", aunque todas ellas están referidas a dudas sobre cuestiones como:

- proceso de adjudicaciones de plazas/notas de corte
- la adaptación al grado desde las ingenierías que se están extinguendo
- existencia de curso de adaptación para los ITOP
- convalidaciones para los estudiantes procedentes de arquitectura técnica
- reconocimiento de créditos desde otros grados o entre universidades andaluzas

## II. SOBRE EL PROCESO SEGUIDO PARA LA TRAMITACIÓN

### 1. Transparencia y claridad

Evidencias (existencia de criterios para la renovación, revisión o cese de los convenios; estrategias establecidas para su seguimiento y revisión académica y administrativa...):

Una vez recibidas las quejas/sugerencias y registradas, se tramitan y responden por parte de la Administradora del Centro en colaboración con el Director de la Escuela y cualquier otro personal al que se considere oportuno consultar.

#### Observaciones:

Sería deseable que hubiese una comisión para resolver/responder a las quejas/sugerencias y que esta comisión fuese pública.

### 2. Tiempo medio transcurrido

#### Evidencias:

El tiempo medio y máximo para responder a las sugerencias/reclamaciones recibidas en la Secretaría de la Escuela es de 10 días.

Los mensajes recibidos en la web del grado NO SE HAN CONTESTADO, al haberse introducido erróneamente la dirección del correo electrónico del coordinador. Esta incidencia fue detectada en el presente curso. Hay que indicar que todos los mensajes recibidos en el apartado "Sugerencias y quejas" tienen la naturaleza de consultas.

#### Observaciones:

Este tiempo de respuesta a las sugerencias/reclamaciones recibidas en la Secretaría de la Escuela es más que ajustado, por lo que no hay nada que mejorar con respecto a este punto.