

**P11 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>MODIFICACIÓN</b>
01	15/12/08	Versión inicial del SGIC aprobada por Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión del SGIC 02, aprobada por Consejo de Gobierno
02	21/05/10	Modificación del SGIC v02, aprobada por Consejo de Gobierno
1.0	21/11/12	Revisión del procedimiento PA02 del SGIC v02
1.1	16/12/14	Actualización de referencias, revisión del cronograma y clarificación de indicadores
2.0	18/12/2017	Modificación sustancial motivada por Acreditación Institucional, aprobada por C. Gobierno

**Código  
P11****PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

### 1. OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es establecer cómo mejorar la gestión del título de grado y máster a través del análisis de las incidencias docentes, quejas, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a los Centros y títulos de la Universidad de Cádiz (UCA).

### 2. REFERENCIAS Y NORMATIVAS.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, recoge en el Anexo I “Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales”, Apartado 9 “Sistema de Garantía de la calidad” que éste debe contener información sobre el procedimiento establecido para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias o reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título.
- Normativa del “Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz”, aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre 2006 (BOUCA núm. 49). Modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de abril 2010 (BOUCA núm. 106); modificada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre 2016 (BOUCA nº 223).
- Procedimiento para el seguimiento de los Títulos oficiales de Grado y Máster (versión 3, del 16 de diciembre de 2014), establecido por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC), recoge en su apartado 4 el procedimiento para el seguimiento de los títulos de Grado y Máster universitario y los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Guía para la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios de Grado y Máster de Andalucía (versión v03, de 30 de mayo de 2016), de la Dirección de Evaluación y Acreditación, Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC).

### 3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

A través del Buzón de Atención al Usuario (BAU) (<http://bau.uca.es>) podrán canalizarse consultas, quejas y reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y comunicaciones de incidencias docentes, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables del correspondiente Centro o título. Se entiende por usuario cualquier miembro de la comunidad universitaria. En el caso de las incidencias docentes, por su particularidad, únicamente podrán ser emitidas por estudiantes y profesorado del título / Centro al que va dirigida.

La comunicación formulada a través del BAU será remitida por el sistema de manera automática a la Unidad o Servicio destinatario, que debe responder al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Tras la respuesta, el usuario podrá manifestar su conformidad o disconformidad con ésta. La comunicación permanecerá abierta hasta que el usuario manifieste su conformidad y el responsable del Centro o título cierre el BAU. En el caso de disconformidad, el usuario podrá

solicitar la revisión de la comunicación por parte del responsable inmediato superior o, en última instancia, su remisión a la Oficina de la Defensoría Universitaria. La Inspección General de Servicios será la encargada de redireccionar la comunicación y supervisar el correcto funcionamiento del BAU.

El BAU registra el tiempo medio de respuesta a las comunicaciones, así como la satisfacción de los usuarios con las respuestas o soluciones propuestas. Cada Centro o título tiene acceso a sus estadísticas. Al finalizar el curso académico la Unidad de Calidad y Evaluación elaborará un informe con la información relativa a la medición de resultados. Este informe deberá completarse con el análisis de la información cualitativa que centro o título elaborará sobre las comunicaciones recibidas a lo largo del curso.

Estos informes se analizarán en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Esta revisión quedará reflejada en el *P14-Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título*.

#### **4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

La medición de resultados se realizará a través de los siguientes indicadores:

- ISGC-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P11-02: Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P11-03: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P11-04: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P11-05: Promedio de Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del BAU.
- ISGC-P11-06: Tiempo medio de respuesta a las quejas, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones recibidas.

#### **5. FORMATOS Y HERRAMIENTAS.**

Herramientas:

- Plataforma del Buzón de Atención al Usuario: <http://bau.uca.es>

Formatos:

- FSGC-P11-01: Informe cualitativo del BAU.

6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	PROCESO	PLAZOS	REGISTROS
Usuario	Queja / Reclamación, Consulta, Sugerencia, Felicitación e Incidencia Docente a través del BAU	Cualquier momento del Curso	
Responsable del centro o título	Tramitación del BAU conforme a la normativa vigente		
Unidad de Calidad y Evaluación (UCE)	Recabar información, elaborar el Informe de Indicadores del BAU y cargar en el Gestor Documental GD-SGC	Del 1 al 15 Septiembre	RSGC-P11-02: Informe de Indicadores
Dirección del Centro	Análisis cualitativo del BAU		RSGC-P11-01: Informe cualitativo del BAU
Comisión Garantía de Calidad del Centro (CGC)	Análisis, Revisión y Mejora (P14-Procedimiento para la evaluación, seguimiento y mejora del Título)	Hasta febrero (Grados); Hasta marzo (Máster)	RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.

**HERRAMIENTAS Y FORMATOS:**

**P11 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

## FSGC-P11-01: Informe cualitativo del BAU.

*Instrucciones:* Para realizar este análisis deben entrar en <https://buzon.uca.es/> con la clave asignada como responsables del BAU. En el apartado del menú "Búsqueda de Solicitudes" señalando en la pestaña "Estado": "Todos" y seleccionar en la pestaña "Responsable asignado" el título o Centro al que pertenecen. Las pestañas relacionadas con la fecha de solicitud pueden acotar la búsqueda al periodo de referencia. Una vez seleccionados los parámetros anteriores, en la pantalla aparecerán todos las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por el título o centro durante el periodo seleccionado.

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	
<b>TÍTULO:</b>	
<b>CENTRO:</b>	
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Dirección del Centro y Coordinador del Título
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Comisión de Garantía de Calidad /GD-SGC

<b>Reclamaciones</b>	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las reclamaciones recibidas.]
<b>Incidencias docentes</b>	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las incidencias docentes recibidas.]
<b>Sugerencias</b>	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las sugerencias recibidas.]
<b>Felicitaciones</b>	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las felicitaciones recibidas.]

**FICHAS DE INDICADORES:**

**P11 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS,  
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**ISGC-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.**

<b>Código</b>	ISGC-P11-01
<b>Nombre:</b>	Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de reclamaciones recibidas a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA y el número de usuarios del título o centro. Se consideran usuarios del título a los estudiantes y PDI; y del centro a los estudiantes, PDI y PAS.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de quejas y reclamaciones recibidas por el título}}{\text{Número total de usuarios del título (Estudiantes y PDI)}} \times 100$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipo de usuario, Título y Centro
<b>Fuente:</b>	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario (bau.uca.es)
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	2017

**ISGC-P11-02: Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios.**

<b>Código</b>	ISGC-P11-02
<b>Nombre:</b>	Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de incidencias docentes recibidas a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA y el número de usuarios del título. Se consideran usuarios del título a los estudiantes y PDI.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de incidencias docentes recibidas por el título}}{\text{Número total de usuarios del título (Estudiantes y PDI)}} \times 100$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipo de usuario, Título y Centro
<b>Fuente:</b>	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario (bau.uca.es)
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P11-03: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.**

<b>Código</b>	ISGC-P11-03
<b>Nombre:</b>	Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de sugerencias recibidas a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA y el número de usuarios del título o centro. Se consideran usuarios del título a los estudiantes y PDI; y del centro a los estudiantes, PDI y PAS.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de sugerencias recibidas por el título}}{\text{Número total de usuarios del título (Estudiantes y PDI)}} \times 100$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipo de usuario, Título y Centro
<b>Fuente:</b>	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario (bau.uca.es)
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P11-04: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.**

<b>Código</b>	ISGC-P11-04
<b>Nombre:</b>	Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de felicitaciones recibidas a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA y el número de usuarios del título o centro. Se consideran usuarios del título a los estudiantes y PDI; y del centro a los estudiantes, PDI y PAS.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de felicitaciones recibidas por el título}}{\text{Número total de usuarios del título (Estudiantes y PDI)}} \times 100$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipo de usuario, Título y Centro
<b>Fuente:</b>	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario (bau.uca.es)
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P11-05: Promedio de Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del BAU**

<b>Código</b>	ISGC-P11-05
<b>Nombre:</b>	Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del BAU
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Satisfacción de los usuarios con las respuestas / soluciones recibidas a través del BAU. Este aspecto es valorado a través de la encuesta, que voluntariamente complimentan los usuarios tras el cierre del BAU. Valoran la satisfacción con el servicio, el tiempo de respuesta y la eficacia de la solución (escala 1-5).
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Suma de las valoraciones de los usuarios en los tres ítems de la encuesta del BAU}}{\text{Número total de usuarios que han respondido la encuesta}}$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Ítem, Tipo de usuario, Título y Centro.
<b>Fuente:</b>	Encuesta recogida en la plataforma del BAU.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU (respuestas a la encuesta)
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P11-06: Tiempo medio de respuesta a las quejas, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones recibidas**

<b>Código</b>	ISGC-P11-06
<b>Nombre:</b>	Tiempo medio de respuesta a las quejas, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones recibidas
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Tiempo medio de respuesta (días) que los responsables de resolución de quejas, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones tardan en responder al usuario del título.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Suma de las tiempos de respuesta (días) a todos los BAUs recibidos por el título}}{\text{Número total de BAUS recibidos}}$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipo de usuario, Título y Centro.
<b>Fuente:</b>	Plataforma del BAU.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del BAU (respuestas a la encuesta)
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017