

**P06-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS
RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL
PROGRAMA DE DOCTORADO**

RESUMEN DE REVISIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN
01	---	Versión inicial del SGCPD aprobada por Consejo de Gobierno

**Código
P06****PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PROGRAMA DE DOCTORADO****1. OBJETO.**

El objeto del presente procedimiento es establecer cómo mejorar la gestión del programa de doctorado a través del análisis de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones dirigidas a las Escuelas de Doctorado de la Universidad de Cádiz (UCA) procedentes de los distintos grupos de interés a elementos propios del PD.

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

Para atender a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones el programa de doctorado seguirá lo que se establece en el Procedimiento del BAU (Buzón de Atención al Usuario) aprobado por el Consejo de Gobierno. El procedimiento contempla las tareas a desarrollar en el tratamiento de las quejas y reclamaciones. El PD deberá incorporar a su página Web el enlace del BAU de la UCA:

<http://bau.uca.es>

A través del BAU se canalizarán todas las consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables del correspondiente programa de doctorado. Se entiende por usuario cualquier miembro de la comunidad universitaria (PDI, PAS y doctorandos).

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 programa de doctorado 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 del Defensor Universitario. La Unidad de Calidad y Evaluación 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. Cada programa de doctorado tendrá 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 la Comisión de Calidad del PD elaborará sobre las comunicaciones recibidas a lo largo del curso.

Ambos informes se analizarán y valorarán en el seno de la CCPD y serán aprobados por la Comisión Académica del PD. Esta revisión quedará reflejada en el procedimiento de seguimiento, análisis y mejora del programa de doctorado, en donde se definirán los puntos fuertes y débiles.

3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se utilizarán los siguientes indicadores:

- ISGCPD-P06-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGCPD-P06-02: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGCPD-P06-03: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.

4. HERRAMIENTAS Y FORMATOS.

Herramientas:

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

Formatos:

- FSGCPD-P06-01: Informe de indicadores del procedimiento para la gestión y atención de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el PD.
- FSGCPD-P06-02: Informe cualitativo del procedimiento para la gestión y atención de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el PD.

P06

ANEXO I: HERRAMIENTAS Y FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO P06

FSGCPD-P06-01: Informe de indicadores del procedimiento para la gestión y atención de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el PD.

CURSO ACADÉMICO:	
PROGRAMA DE DOCTORADO:	
ESCUELA DE DOCTORADO:	
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:	Unidad de Calidad y Evaluación
RECEPTOR DEL INFORME:	Comisión Calidad del PD / Gestor Documental

ISGCPD-P06-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado ISGCPD-P06-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado ISGCPD-P06-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

ISGCPD-P06-02: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado ISGCPD-P06-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado ISGCPD-P06-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

ISGCPD-P06-03: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado ISGCPD-P06-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado ISGCPD-P06-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

FSGCPD-P06-02: Informe cualitativo del procedimiento para la gestión y atención de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre el PD.

CURSO ACADÉMICO:	
PROGRAMA DE DOCTORADO:	
ESCUELA DE DOCTORADO:	
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:	Coordinador del PD
RECEPTOR DEL INFORME:	Comisión Calidad del PD / Gestor Documental

[NOTA: 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.]

Reclamaciones	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las reclamaciones recibidas.]
Sugerencias	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las sugerencias recibidas.]
Felicitaciones	[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las felicitaciones recibidas.]

P06

ANEXO II: FICHA DE LOS INDICADORES DEL PROCEDIMIENTO P06

ISGCPD-P06-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.

Código	ISGCPD-P06-01
Nombre:	Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	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 programa de doctorado. Se consideran usuarios del PD a los doctorandos, investigadores y PAS.
Cálculo:	$(\text{Número de reclamaciones} / \text{Número de usuarios}) * 100$
Nivel de desagregación:	Tipo de usuario, Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario
Comprobación / evidencia	BB DD del Buzón de Atención al Usuario
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Unidad de Calidad y Evaluación
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación
Versión / Fecha:	0.1 / 30-01-2013

ISGCPD-P06-02: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.

Código	ISGCPD-P06-02
Nombre:	Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	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 PD. Se consideran usuarios del PD a los doctorandos, investigadores y PAS.
Cálculo:	$(\text{Número de sugerencias} / \text{Número de usuarios}) * 100$
Nivel de desagregación:	Tipo de usuario, Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario
Comprobación / evidencia	BB DD del Buzón de Atención al Usuario
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Unidad Calidad y Evaluación
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación
Versión / Fecha:	0.1 / 30-01-2013

ISGCPD-P06-03: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.

Código	ISGCPD-P06-03
Nombre:	Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	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 PD. Se consideran usuarios del PD a los doctorandos e investigadores.
Cálculo:	$(\text{Número de felicitaciones} / \text{Número de usuarios}) * 100$
Nivel de desagregación:	Tipo de usuario, Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Herramienta del Buzón de Atención al Usuario
Comprobación / evidencia	BB DD del Buzón de Atención al Usuario
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Unidad Calidad y Evaluación
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación
Versión / Fecha:	0.1/ 30-01-2013

