

PA02 - Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones, ... (BAU)

INDICE

PA02 - Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones, ... (BAU).....1

1. OBJETO.....2

2. ALCANCE.....2

3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....2

4. DEFINICIONES.....2

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....2

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....3

7. ARCHIVO.....4

8. RESPONSABILIDADES.....4

9. FLUJOGRAMA.....6

Anexos:

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
01	15/12/08	Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
<ul style="list-style-type: none"> Comisión Técnica de Implantación del SGI de la UCA Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Centros de la UCA Unidad de Evaluación y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Evaluación y Calidad Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Consejo de Gobierno de la UCA 	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Gobierno de la UCA Consejo de Calidad de la UCA
		Consejo de Gobierno Fecha: 15/12/2008
Comisión Téc. de Implantación del SGI-UCA Fecha: 13/10/2009	Vicerr. de Planificación y Calidad Fecha: 13/10/2009	Consejo de Gobierno Fecha: 19/10/2009

1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias docentes en las titulaciones y las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a los Centros y unidades administrativas de la Universidad de Cádiz, excepto las presentadas ante el Defensor Universitario, que serán gestionadas de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias docentes, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Este proceso es común a todos los Centros y Unidades Administrativas de la UCA.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- o Normativa del Buzón de Atención al Usuario (BAU) para la gestión de las incidencias docentes, quejas, y reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Universidad de Cádiz.
- o Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

4. DEFINICIONES

- o **Buzón de Atención al Usuario:** ventanilla única para canalizar la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria y los responsables de cada una de las unidades y servicios, tanto docentes como de dirección y administración de la Universidad de Cádiz para comunicar quejas, reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones. El BAU no permite la tramitación de las reclamaciones de carácter administrativo o académico de carácter oficial ya que estas están sometidas a las normativas respectivas.
- o **Quejas y reclamaciones:** Demanda de servicio no atendida o atendida sin llegar a cubrir las expectativas del usuario.
- o **Incidencia docente:** Alteración de la programación académica prevista antes del comienzo del curso.
- o **Sugerencia:** Propuestas por parte del usuario de mejoras o cambios a las unidades o servicios.
- o **Felicitación:** Manifestación de la satisfacción del usuario a una unidad o servicio.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El buzón para la gestión de quejas / reclamaciones / incidencias docentes / sugerencias y felicitaciones en la UCA se denomina "Buzón de Atención al Usuario" y se conoce con el indicativo "BAU". Todo el Buzón está informatizado y gestionado por la Unidad de Evaluación y Calidad de la UCA y bajo la supervisión final del Defensor Universitario. La Unidad de Evaluación y Calidad es también la responsable de la

información (publicidad y difusión) del BAU a todos los usuarios de las titulaciones y servicios de la UCA.

Los **canales de comunicación** para gestionar las entradas al BAU están aprobados por normativa de Consejo de Gobierno. El BAU dirige automáticamente la entrada a la unidad elegida por el usuario. El máximo responsable del Centro o Unidad Administrativa es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones, teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso. La Unidad de Evaluación y Calidad realiza la **supervisión del sistema** y controla la gestión desde un aspecto administrativo. El Defensor Universitario es, en último extremo, el máximo responsable del BAU y en su función supervisa la gestión de la Unidad de Evaluación y Calidad en esta dirección.

- Queja / reclamación.

La gestión de las quejas y reclamaciones corresponde al responsable de la unidad implicada que tras analizarla, abordará, si es posible, una actuación que subsane el problema o que se evite que se vuelva a repetir. Contestará por escrito al reclamante a través del mismo BAU, teniendo éste la oportunidad de redireccionar la queja a instancias superiores, si no está conforme con la propuesta adoptada.

- Incidencias docentes

Están relacionadas con la actividad académica de las titulaciones, cuya responsabilidad recae en las Direcciones/Decanatos de los Centros. Se entiende como incidencia docente toda la que altere la planificación académica prevista.

La gestión de una incidencia docente, es similar a la gestión de las quejas y reclamaciones pero con la salvedad que éstas solamente pueden ser interpuestas por alumnos o profesores de la titulación y asignatura en la cual se denuncia una incidencia docente y solamente son dirigidas a los Centros.

Las incidencias docentes tienen la particularidad de que antes de llegar al Decano / Director del Centro el sistema que gestiona el BAU trunca el identificador de la persona que interpone la incidencia una vez que esta es verificada. La identificación es solamente conocida por los responsables de la gestión del BAU y en cualquier caso por el Defensor Universitario.

- Sugerencia

La gestión de las entradas al BAU como sugerencias se realiza remitiendo un mensaje de agradecimiento al usuario.

- Felicitación.

La gestión de las entradas de las felicitaciones consiste simplemente en un escrito de agradecimiento del responsable del servicio implicado al usuario.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- ISGI-PA02-01 - Porcentaje de quejas/reclamaciones cerradas por el reclamante/usuario del BAU.

- ISGI-PA02-02 - Porcentaje de incidencias docentes cerradas por el reclamante/usuario del BAU.
- ISGI-PA02-03 - Número de sugerencias recibidas
- ISGI-PA02-04 - Número de felicitaciones recibidas

7. ARCHIVO

Código	Identificación del Registro	Fecha (*)	Respons. (**)	T. (***)
RSGI-PA02-01	Informe anual BAU	Enero año (+1)	Unidad de Evaluación y Calidad	6 años
RSGI-PA02-02	Informe anual Defensor Universitario	Enero año (+1)	Defensor Universitario	6 años

(*) Fecha aproximada para disponer del documento y subirlo a la aplicación WEB.

(**) Responsable principal de la elaboración del documento

(***) Tiempo de conservación

8. RESPONSABILIDADES

Unidad de Evaluación y Calidad:

- Es la unidad encargada de la gestión y coordinación del Buzón de Atención al Usuario.
- Debe propiciar la publicidad y difusión del BAU a todos los miembros de la Comunidad UCA.
- Responsable de vigilar que se oculte la identificación de los alumnos y profesores que incorporen al BAU una incidencia docente.
- Valorar la conveniencia e idoneidad de remitir una queja/reclamación o incidencia docente a estancias superiores o al Defensor Universitario.
- Elaborar el Informe anual del BAU.

Centro Integrado de Tecnologías de la Información u organismo responsable que corresponda:

- Unidad encargada del mantenimiento del Buzón es estado operativo, responsabilizándose de los aspectos técnicos.

Responsable de la Unidad Docente o Administrativa (Decano/Director o Director/Jefe unidad administrativa):

- Analizar las incidencias docente o quejas/reclamaciones presentadas a su unidad, valorar la competencia en el tema y, en caso positivo, contestar al usuario/reclamante.
- Intentar aclarar el motivo o razón de la incidencia docente o queja/reclamación y, en su caso, poner los medios para que no se repita.
- Agradecer las felicitaciones y sugerencias, analizando la viabilidad de éstas.

Defensor Universitario

- Es el responsable de supervisar la gestión del BAU realizada desde la Unidad de Evaluación y Calidad.
- Realizar el “Informe anual del Defensor Universitario”.

9. FLUJOGRAMA

PA02 - Proceso de Gestión y Revisión de incidencias Reclamaciones (BAU)

