

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

RESUMEN DE REVISIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN
0.1	14/05/2013	Versión inicial del SGCPD aprobada por Consejo de Gobierno
1.0	10/10/2018	Actualización del SGCPD, y alineamiento con el SGC de Grados y Master

**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 programa de doctorado a través del análisis de las incidencias docentes, quejas, reclamaciones y felicitaciones dirigidas a las Escuelas Doctorales de la Universidad de Cádiz (UCA) procedentes de los distintos grupos de interés.

2. REFERENCIAS Y NORMATIVAS.

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Reglamento UCA/CG06/2012, de 27 de junio de 2012, por el que se regula la ordenación de los estudios de doctorado en la Universidad de Cádiz.
- Procedimiento para el seguimiento de los Programas de Doctorado (versión v02, 22 de junio de 2017), establecido por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC).
- Guía para la renovación de la acreditación de los Programas de Doctorado de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la AAC (versión v01, 22 de junio de 2017).
- 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).

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 PD. Se entiende por usuario cualquier miembro de la comunidad universitaria (PAS, PDI 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 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 programa de doctorado tiene acceso a sus estadísticas. Al finalizar el curso académico el Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos elaborará un informe con la información relativa a la medición de resultados

Estos informes se analizarán en el seno de la CDPD. Esta revisión quedará reflejada en el *P14-Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Programa de Doctorado*

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

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

- ISGCPD-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas
- ISGCPD-P11-02: Número de sugerencias recibidas
- ISGCPD-P11-03: Número de felicitaciones recibidas

5. FORMATOS, REGISTROS Y HERRAMIENTAS.

Herramientas:

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

Formatos:

- FSGCPD-P11-01: Informe indicadores del procedimiento

Registros:

- Consultas, quejas y reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y comunicaciones de incidencias docentes. (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	
Coordinador del PD	Tramitación del BAU conforme a la normativa vigente		
Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos	Recabar información, elaborar el Informe de Indicadores del BAU y cargar en el Gestor Documental GD-SGC	Del 1 al 15 Septiembre	RSGCPD-P11-01: Informe de Indicadores
Comisión de Calidad del Programa de Doctorado	Análisis, Revisión y Mejora (P14-Procedimiento para la evaluación, seguimiento y mejora del PD)	Hasta marzo	RSGCPD-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.

HERRAMIENTAS Y FORMATOS:

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

FSGCPD-P11-01: Informe de indicadores del procedimiento para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de los PD

CURSO ACADÉMICO:	
PROGRAMA DE DOCTORADO:	
ESCUELA DE DOCTORADO:	
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
RECEPTOR DEL INFORME:	Comisión Calidad del PD / Gestor Documental

ISGCPD-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas.

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado FSGCPD-P11-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado FSGCPD-P11-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

ISGCPD-P11-02: Número de sugerencias recibidas

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado FSGCPD-P11-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado FSGCPD-P11-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

ISGCPD-P11-03: Número de felicitaciones recibidas

PROGRAMA DE DOCTORADO	Resultado FSGCPD-P11-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Comparativas ESCUELAS DE DOCTORADO /UCA	Resultado FSGCPD-P11-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Escuela de Doctorado			
Universidad de Cádiz			

FICHAS DE INDICADORES:

P11 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PROGRAMA DE DOCTORADO

ISGCPD-P11-01: Número de quejas o reclamaciones recibidas

Código	ISGCPD-P11-01
Nombre:	Número de quejas o reclamaciones recibidas
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Número de quejas o reclamaciones recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA
Cálculo:	Cuenta del número de quejas o reclamaciones recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, en el curso académico evaluado.
Nivel de desagregación:	Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Comprobación / evidencia	Estadísticas del Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Responsable:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Versión / Fecha:	1.0/ Julio 2018

ISGCPD-P11-02: Número de sugerencias recibidas

Código	ISGCPD-P11-02
Nombre:	Número de sugerencias recibidas
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Número de sugerencias recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA
Cálculo:	Cuenta del número de sugerencias recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, en el curso académico evaluado.
Nivel de desagregación:	Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Comprobación / evidencia	Estadísticas del Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Responsable:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Versión / Fecha:	1.0/ Julio 2018

ISGCPD-P11-03: Número de felicitaciones recibidas

Código	ISGCPD-P11-03
Nombre:	Número de felicitaciones recibidas
Periodo:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Número de felicitaciones recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA
Cálculo:	Cuenta del número de felicitaciones recibidas, con relación al Programa de Doctorado, a través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, en el curso académico evaluado.
Nivel de desagregación:	Programa de Doctorado, Escuelas de Doctorado y Universidad de Cádiz.
Fuente:	Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Comprobación / evidencia	Estadísticas del Buzón de Atención al Usuario (BAU)
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2013-14
Unidad Generadora:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Responsable:	Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos
Versión / Fecha:	1.0/ Julio 2018