**SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO**

**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 | XXXX | 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.

1. **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).

1. **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. 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.

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*

1. **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

1. **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).

1. **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** |
|  |  |  |  |  |  |
| ~~Dirección del Centro~~ |  | ~~Análisis cualitativo del BAU~~ |  |  | **~~RSGC-P11-01:~~**  **~~Informe cualitativo~~**  **~~del BAU~~** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 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.** |

**ANEXO I - SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO**

**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 |  |  |  |

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

*~~Instrucciones: Para realizar este análisis deben entrar en~~* [*~~https://buzon.uca.es/~~*](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.~~*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **~~Reclamaciones~~** | *~~[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las reclamaciones recibidas.]~~* |
| **~~Incidencias docentes~~** | *~~[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las incidencias docentes recibidas.]~~* |
| **~~Sugerencias~~** | *~~[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las sugerencias recibidas.]~~* |
| **~~Felicitaciones~~** | *~~[NOTA: Relación o Análisis del contenido de las felicitaciones recibidas.]~~* |

**ANEXO II - SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO**

**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 |