

Código P07-PFC03	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y ACTUACIONES ANTE BAUs E INCIDENCIAS DOCENTES DEL CENTRO
-----------------------------------	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Nº	FECHA	MODIFICACIÓN
1	17/05/2023	Aprobación CGC

1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir la gestión que se realiza ante los BAUs recibidos, así como las incidencias docentes no recogidas a través de esta vía.

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

BAUs

A través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA podrán canalizarse las siguientes comunicaciones, emitidas por los usuarios y dirigidas a los responsables de la correspondiente unidad o servicio: **Consultas, quejas y reclamaciones**, sin perjuicio de que las mismas puedan ser tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía. - **Comunicaciones de incidencias docentes - Sugerencias - Felicitaciones.**

Cualquiera que sea el motivo de la comunicación recibida a través del Buzón de Atención al Usuario, la Universidad de Cádiz garantizará una contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles, sin perjuicio de la obligación de resolver, en cualquier caso. Dicho plazo de respuesta se suspenderá durante aquellos períodos que el Calendario Académico Oficial de la Universidad de Cádiz declare período inhábil académico. En la respuesta al usuario deberá constar la identificación de la persona que la realiza.

Los BAUs se responderán según lo establecido en los artículos 5, 6 y 7 de la Normativa Reguladora del BAU de la Universidad de Cádiz.

Podrá ser objeto de comunicación de incidencias docentes **la inasistencia del profesor o bajo nivel de asistencia del alumnado, incidencias relacionadas con la programación docente e incidencias relacionadas con el desarrollo de la actividad docente.** En el caso de que la incidencia docente afecte a un/a profesor/a o Departamento, el BAU se responderá como acuse de recibo, y se enviará una copia, (manteniendo el carácter confidencial) al profesorado o Departamento afectado para colaborar en la búsqueda de soluciones a los posibles problemas.

Una vez recibida la respuesta por parte del profesor/a o Departamento afectado, se volverá a contestar el BAU trasladando las soluciones y las acciones realizadas. Una vez finalizado el curso académico, se realizará un informe sobre los BAUs recibidos en dicho curso.

Incidencias docentes detectadas por el Centro.

En este apartado se incluyen las incidencias docentes que llegan a Decanato a través de otras vías que no son BAUs: a través de los delegados de curso, por correo electrónico, oficina de atención al estudiante (OAE), o a través del personal de conserjería. Estas incidencias docentes quedan registradas en un documento y es puesta en conocimiento de las

personas afectadas para colaborar en la búsqueda de soluciones.

En el caso de una incidencia docente que requiera la recuperación de una actividad docente no impartida se actuará según se establece en el *Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2004, por el que se aprueban las Instrucciones para garantizar la impartición de la docencia*, en su Instrucción Primera prevé que Los Decanos en colaboración con los Directores de Departamentos, constatarán el seguimiento de la Planificación Docente, y en concreto la impartición de las actividades docentes previstas, informando al Vicerrector de Ordenación Académica de todas las incidencias que se produzcan, y proponiendo las soluciones más adecuadas a cada caso.

3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN EN SU CASO

INDICADORES DEL PROCESO:

- ISGC-P07-11: Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P07-12: Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P07-13: Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios.
- ISGC-P07-14: Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL PROCEDIMIENTO DEL CENTRO:

- ISGC-P07-PFC01: Número de incidencias docentes detectadas por el centro con respecto al número de usuarios de los títulos.

EVIDENCIAS:

- Informe de BAUs e Incidencias docentes de Centro a analizar por la CGC

4.- CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO:

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Usuario	Queja/reclamación, consulta, sugerencia, Felicitación e Incidencia docente a través de BAUs y registros por el centro	Cualquier momento del curso	
Decano	Tramitación del BAU conforme a la normativa vigente y de las incidencias docentes registradas por el centro y no recogidas en BAUs		
	Recabar información, elaborar el informe de indicadores del BAU y del registro de incidencias docentes del centro y publicar en el Sistema de Información	octubre-noviembre	Informe de indicadores
	Análisis cualitativo del BAU y del registro de incidencias docentes del centro y elaboración del informe anual		
	P07 - Proceso de medición de resultados		

5.- FICHAS DE INDICADORES PFC

ISGC-P07-PC03: Número de incidencias docentes detectadas por el centro con respecto al número de usuarios de los títulos

Código:	ISGC-P07-PC03
Nombre:	Número de incidencias docentes detectadas por el centro con respecto al número de usuarios de los títulos.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, curso académico
Descripción:	Relación porcentual entre el número de incidencias docentes de los títulos detectadas por el centro a través de los registros de consejería y otras vías y el número de usuarios del centro. Se consideran usuarios del título/centro al alumnado y PDI
Cálculo:	$\frac{\text{nº de incidencias docentes recibidas o reaistradas}}{\text{nº de usuarios del título o centro}} \times 100$
Nivel de desagregación:	Centro
Fuente:	Registro de incidencias docente de los títulos del centro Informe de BAUs e incidencias del centro
Método de comprobación/ evidencia	Resultados de las incidencias docentes registradas, análisis y traslado al informe de BAUs e incidencias a presentar a la Comisión de Garantía de Calidad
Grado de fiabilidad:	Media
Histórico:	Desde 2023-24
Unidad generadora:	Decanato del Centro
Responsable:	Decano
Versión:	1
Fecha:	12/04/2023