

Código P07-PFEF003	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y ACTUACIÓN ANTE BAUs E INCIDENCIAS DOCENTES
--------------------	---

RESUMEN DE REVISIONES		
N.º	FECHA	MODIFICACIÓN
1	25/03/2026	Aprobada por la Junta de Facultad a propuesta de la CGC del día 23/03/2026

## 1.- OBJETO

Establecer el sistema de gestión, análisis y resolución de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de Atención al Usuario (BAU) de la UCA, así como de aquellas incidencias docentes detectadas por otras vías en la Facultad de Enfermería y Fisioterapia. El fin último es garantizar la calidad de la enseñanza y la mejora continua mediante el tratamiento eficaz de quejas, sugerencias y reclamaciones

## 2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 2.1. Gestión a través del Buzón de Atención al Usuario (BAU)

Los usuarios (estudiantado, PDI o PTGAS) pueden canalizar consultas, quejas, reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones a través del portal oficial.

- *Plazos de respuesta:* la Facultad garantiza una contestación en un máximo de 15 días hábiles, salvo en periodos inhábiles según el Calendario Académico.
- *Tratamiento de incidencias docentes:* si la comunicación afecta a un profesor o Departamento, se enviará copia confidencial a los afectados para buscar soluciones conjuntas. Una vez recibida su respuesta, se comunicará al usuario la resolución adoptada.
- *Identificación:* toda respuesta oficial deberá incluir la identificación de la persona responsable de la misma.

### 2.2. Incidencias Docentes detectadas por el Centro

Se incluyen aquí las situaciones que llegan al Decanato por vías alternativas al BAU, tales como:

- Comunicaciones de Delegados de curso o juntas de representantes.
- Consultas en la Oficina de Apoyo al Estudiante o conserjería del centro.
- Correos electrónicos directos al Equipo Decanal.

**Protocolo de actuación:** Estas incidencias se registran formalmente y se ponen en conocimiento de los departamentos implicados. En caso de requerir la recuperación de actividades docentes, el Decanato, en colaboración con la Dirección del Departamento, coordinará la planificación necesaria para asegurar que el estudiantado reciba la docencia prevista, informando al Vicerrectorado competente si fuera necesario.

## 3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### INDICADORES:

Para evaluar la eficacia de este procedimiento, se utilizarán los siguientes indicadores anuales:

Tasa de Incidencias: relación entre el número de incidencias detectadas y el número total de usuarios (estudiantado y profesorado).

Tipología de comunicaciones: seguimiento diferenciado de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Evidencia clave: informe anual de BAUs e Incidencias Docentes que será analizado obligatoriamente por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).

### EVIDENCIAS:

ISGC-P07-PFEF01: 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:

Responsable	Actividad	Plazo	Registros
Usuario	Envío de queja, sugerencia o incidencia vía BAU o presencial.	Permanente.	Registro BAU / Acta de incidencia.
Vicedecanato de Estudiantes, Títulos, Infraestructuras	Tramitación y envío a departamentos/profesorado afectado.	Máximo 5 días tras la recepción.	Comunicación interna confidencial.
Departamento/ Profesor-a	Propuesta de solución o aclaración de la incidencia.	Según normativa BAU.	Informe de respuesta.
Vicedecanato	Resolución final y comunicación al usuario interesado.	Máximo 15 días hábiles.	Cierre del BAU.
Equipo Decanal	Elaboración del informe anual de incidencias para la CGC.	Final del curso académico.	Memoria de Gestión / Informe CGC.