

Grado en Criminología y Seguridad

Procedimiento para la Gestión de Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

- Universidad de Cádiz tiene en marcha, desde hace varios años, un procedimiento general para todos las Titulaciones, Centros y Servicios. Este procedimiento contempla las siguientes entradas:
 - Quejas y reclamaciones
 - Sugerencias
 - Felicitaciones
 - Incidencias de carácter docente

Este procedimiento está incluido en el SGIC Proceso de gestión y revisión incidencias, reclamaciones y felicitaciones (BAU).

Las entradas de alumnos o resto de usuarios de los servicios de la Universidad de Cádiz se realizan mediante un portal común para toda la Universidad de Cádiz pero en el mismo y mediante un programa propio, se direcciona la entrada hacia los distintos responsables de los Servicios, Departamentos o Centros. Éstos responsables son los que realizan las contestaciones pertinentes. Todo el movimiento del “Buzón de Atención al Usuario – BAU” está controlado administrativamente por la Unidad de Evaluación y Calidad que tiene la obligación de que se de contestación a los reclamantes en tiempo y forma.

Finalmente es el Defensor Universitario el que, en última instancia, vigila el normal funcionamiento del buzón y supervisa el trabajo de la Unidad de Evaluación y Calidad.

Toda la información recogida queda registrada en una base de datos que es analizada, según marca el proceso, por la Comisión de Garantía de Calidad.