

## Código de Buenas Prácticas en el uso del BAU

El Buzón de Atención al Usuario constituye una poderosa herramienta para la mejora de todos los servicios que dispensa la Universidad de Cádiz, facilitando la comunicación entre los usuarios y los responsables de su prestación. Por tales razones, es conveniente que en su uso se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. La reclamación o queja debe interponerse frente a demandas de servicios que no han sido previamente atendidas.
2. Una reclamación o queja instrumentalizada a través de un BAU genera consecuencias más allá de las molestias que para el servicio reclamado pueda suponer la contestación al mismo. Por tal motivo, se recomienda su empleo sólo en caso de estar verdaderamente justificado.
3. Procure redactar el contenido del BAU de forma clara y concisa.
4. Frente a un único motivo, no interponga una pluralidad de BAU dirigidos a distintas instancias, puesto al hacerlo complicaría la labor del gestor de la herramienta de modo innecesario y alteraría los resultados estadísticos que se tienen en cuenta para la adopción de medidas complementarias.
5. En caso de no estar de acuerdo con la contestación recibida, no reitere su solicitud ante la misma instancia: la aplicación le proporcionará la posibilidad de optar entre su remisión a la Defensoría Universitaria o ante al superior jerárquico (quejas y reclamaciones) o vicerrector competente (incidencias docentes).
6. Recuerde que, en el uso de esta herramienta, al igual que en el resto de nuestras actuaciones que se desarrollen en el seno de la Universidad de Cádiz, todos estamos obligados por los deberes de probidad y lealtad frente a la institución y al resto de miembros que conforman la comunidad universitaria.