

# MEMORIA

---

**JULIO-OCTUBRE 2019**

**INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS .....</b>	<b>3</b>
2.1. AUDITORÍAS ACADÉMICAS.....	3
2.2. AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA.....	19
2.3. AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LOS TÍTULOS .....	19
2.4. DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA IGS .....	27
<b>3. ACTUACIONES EXTRAORDINARIAS LLEVADAS A CABO POR LA IGS .....</b>	<b>27</b>
<b>4. INFORME SOBRE EL BUZÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UCA .....</b>	<b>29</b>
4.1 MODIFICACIÓN PARCIAL DE LA NORMATIVA REGULADORA DEL BAU .....	30
4.2 ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL USO DEL BAU .....	31
4.3. ACTUALIZACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB DEL BAU .....	32
4.4. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA .....	33
4.5. RESUMEN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL BAU EN EL CURSO 2018-19 .....	33

## 1. Introducción

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Cádiz, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2007<sup>1</sup> somete, con carácter general, todas las actuaciones de la Inspección General de Servicios (en adelante, IGS) al principio de planificación, que se materializa a través del Plan de Actuación Anual, en el que se reflejan las actividades ordinarias previstas para el correspondiente curso (art. 9.2º).

Junto a ellas, la IGS lleva a cabo actuaciones extraordinarias, entendiéndose por tales aquéllas no previstas inicialmente y que vengan impuestas como consecuencia de quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios<sup>2</sup>.

Del contenido de sus actuaciones, la IGS debe dar cuenta anualmente al Consejo de Gobierno y al Claustro de la Universidad de Cádiz, presentando una Memoria al Rector en la que se recojan todas las actuaciones efectuadas a lo largo del curso académico.

En la elaboración de la referida memoria concurren en la presente anualidad particulares circunstancias, como son las derivadas del proceso electoral que ha conducido al cambio del equipo directivo al frente de la UCA y, también, de la IGS. Quiere ello decir que el Plan de Actuación vigente a lo largo del curso académico al que se refiere el presente informe ha sido el que, elaborado por el anterior titular de la IGS, fue aprobado mediante Resolución del Rector de la Universidad de Cádiz UCA/R92REC/2018, de 17 de octubre. El Prof. Peinado ha venido desempeñando su tarea al frente de la misma hasta el 11 de julio del presente año, lo que significa que el presente informe aparece referido, en exclusiva, a las actuaciones de la IGS desarrolladas a partir de la referida fecha. De las labores efectuadas por este servicio hasta el 11 de julio, nos remitimos a lo señalado por el Prof. Peinado en su propio informe, a quien agradecemos toda la colaboración prestada.

El Plan de Actuación aprobado para el curso 2018-19 señalaba como objetivos esenciales los siguientes:

1. Auditar los centros de la Universidad de Cádiz que imparten títulos oficiales, al objeto de evaluar que el nivel de cumplimiento de la planificación docente y auditar el cierre y firma de actas en plazo.
2. Realizar el seguimiento del desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Cádiz.
3. Participar con la Unidad de Calidad y Evaluación<sup>3</sup> en la Auditorías Internas de unidades funcionales y laboratorios de la Universidad de Cádiz configurándolos equipos de auditores internos.
4. Realizar las actividades formativas necesarias para el personal de la Inspección General de Servicios.
5. Crear un equipo abierto y resolutivo de Auditores Internos para auditar el Sistema de Garantía de Calidad.
6. Configurar y ampliar un equipo abierto y resolutivo de Auditores Internos para auditar las distintas unidades funcionales y laboratorios que soliciten Auditorías Internas.

---

<sup>1</sup> Modificado posteriormente por acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de octubre de 2009.

<sup>2</sup> Art. 9.3º ROFIGS.

<sup>3</sup> Con esta denominación se designaba al Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos en el plan de actuación de la IGS aprobado en octubre de 2018.

7. Configurar y ampliar un equipo abierto y resolutivo de alumnos para realizar la Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad: Sección Información Pública, incluida en el cronograma del Procedimiento de Difusión e Información Pública del Título del Sistema de Garantía de Calidad.

8. Difundir los servicios ofertados por la Inspección General de Servicios.

Lo que procede en estos momentos es la rendición de cuentas de los objetivos señalados, así como de aquellas otras actuaciones extraordinarias efectuadas por la Inspección a lo largo del curso académico 2018-19. Por su parte, la normativa reguladora del Buzón de Atención Usuario (en adelante, BAU), requiere de la IGS la elaboración todos los años un informe sobre el Buzón de la UCA, que se integrará en su memoria anual<sup>4</sup>.

Atendiendo a este contenido preceptivo, la estructura básica de la presente Memoria se articula en torno a tres elementos esenciales:

- a) Resultados de las actividades planificadas
- b) Informe sobre las actuaciones extraordinarias llevadas a cabo por la inspección
- c) Informe sobre el Buzón de Atención al Usuario de la UCA

## 2. Resultados de las actividades planificadas

### 2.1. Auditorías Académicas

La Instrucción UCA/I01VPOA/2018, de 13 de marzo de 2018, del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Personal para coordinar los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos para el curso 2018/2018 establecía la posibilidad de llevar a cabo, por parte de la Inspección General de Servicios, auditorías académicas de las unidades funcionales implicadas (centros y departamentos) para valorar el nivel de ajuste entre la planificación docente aprobada y la actividad real desarrollada. Dicha tarea fue íntegramente efectuada por el anterior titular del servicio, Prof. Peinado, entre los meses de octubre de 2018 y abril de 2019. Los resultados de la misma se reflejan en su Memoria. Y lo mismo cabe decir en relación con el cierre de actas de las convocatorias de diciembre de 2018 y febrero de 2019.

Por su parte, la auditoría correspondiente al cierre de actas en las convocatorias de junio y septiembre de 2019 ha sido efectuada por el Prof. Cepillo Galván, como Inspector de Asuntos Académicos.

En relación con la **convocatoria de junio**, el calendario académico oficial del curso 2018/2019 -aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de marzo de 2018- establece la obligación del cierre de actas por el profesorado el día hábil siguiente a la finalización del plazo de revisión de exámenes, fijando el 14 de julio como fecha límite a tales efectos en la convocatoria ahora analizada. Asimismo, prevé que debe procederse a la firma de las actas por el Centro el día siguiente a la fecha de cierre de actas por el profesorado. En consecuencia, en cualquier caso, las actas debían estar firmadas por el Centro (Secretarios/as Académicos y Personal de Administración y Servicios de Secretaría) el 15 de julio como fecha límite.

Como se ha venido haciendo en cursos y convocatorias anteriores, este informe se ha elaborado atendiendo exclusivamente a esa fecha límite, determinando que existe incumplimiento cuando se ha superado, en este

---

<sup>4</sup> Art. 8.1 de la normativa reguladora del BAU, aprobada mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006.

caso, el 15 de julio como fecha de cierre de actas por el Centro. Igualmente, sólo se recogen en este informe las asignaturas de las Titulaciones de Grado, no incluyendo las asignaturas de los Másteres, continuando con la metodología seguida hasta el momento por la Inspección General de Servicios.

Los datos a partir de los cuales se ha trabajado para la redacción de este informe han sido proporcionados por D. Ramón Navarro Durán, Técnico del Área de Gestión al Alumnado y Relaciones Internacionales de la Universidad de Cádiz.

Un análisis general muestra que ha habido un total de 146 actas cerradas fuera de plazo en la convocatoria de junio, lo que supone un porcentaje del 5,53 % en relación con el número de actas abiertas en dicha convocatoria (2.641), como puede verse en la tabla que se reproduce a continuación:

Centros	Nº de Actas abiertas	Nº Actas NO cerradas en fecha	Porcentaje Actas no cerradas en fecha por Centro
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	205	57	27,80
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	338	59	17,45
ESC. ING. MARINA, NÁUTICA Y RADIOELECTRÓNICA	100	6	6,00
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. SEDE JEREZ	34	2	5,88
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	67	2	2,98
FACULTAD C. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	205	6	2,93
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Y AMBIENTALES	74	2	2,70
FACULTAD CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE ALGECIRAS	37	1	2,70
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	40	1	2,50
ESCUELA DE INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	44	1	2,27
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	51	1	1,96
FACULTAD DE MEDICINA	61	1	1,64
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	448	5	1,17
FACULTAD DE CIENCIAS	201	2	0,99
FACULTAD DE ENFERMERÍA	34	0	0,00

FACULTAD DE DERECHO. SEDE ALGECIRAS	50	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO	173	0	0,00
FAC. CC- SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	180	0	0,00
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	299	0	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>2.641</b>	<b>146</b>	<b>5,53</b>

Si hacemos un análisis más pormenorizado de los datos por Centros, podemos comprobar que existen cuatro que se sitúan por encima de dicho porcentaje medio “de incumplimiento”: la Escuela Politécnica Superior, la Escuela Superior de Ingeniería, la Escuela de Ingeniería Marina, Náutica y Radioelectrónica y la Facultad de Enfermería y Fisioterapia (Sede de Jerez), destacando, particularmente, los dos primeros Centros, tanto por el amplio número de actas cerradas fuera de plazo como por el significativo porcentaje que éstas representan.

En el otro extremo habría que destacar a la Facultad de Ciencias de la Educación, la Facultad de Derecho, la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, la Facultad de Derecho (Sede de Algeciras) y la Facultad de Enfermería, que tienen un grado de cumplimiento del 100 %, en la medida en que todas las actas se han cerrado dentro de plazo. Resulta igualmente destacable, además, que los tres primeros Centros mencionados se encuentran entre los seis con mayor número de actas abiertas en la convocatoria de junio.

Unos resultados parecidos arrojan los datos relativos al número de alumnos afectados por el cierre de actas fuera de plazo, que han ascendido a 4.191 de un total de 100.730 alumnos en actas abiertas en la convocatoria de junio, lo que supone un porcentaje del 4,16, sobre el total:

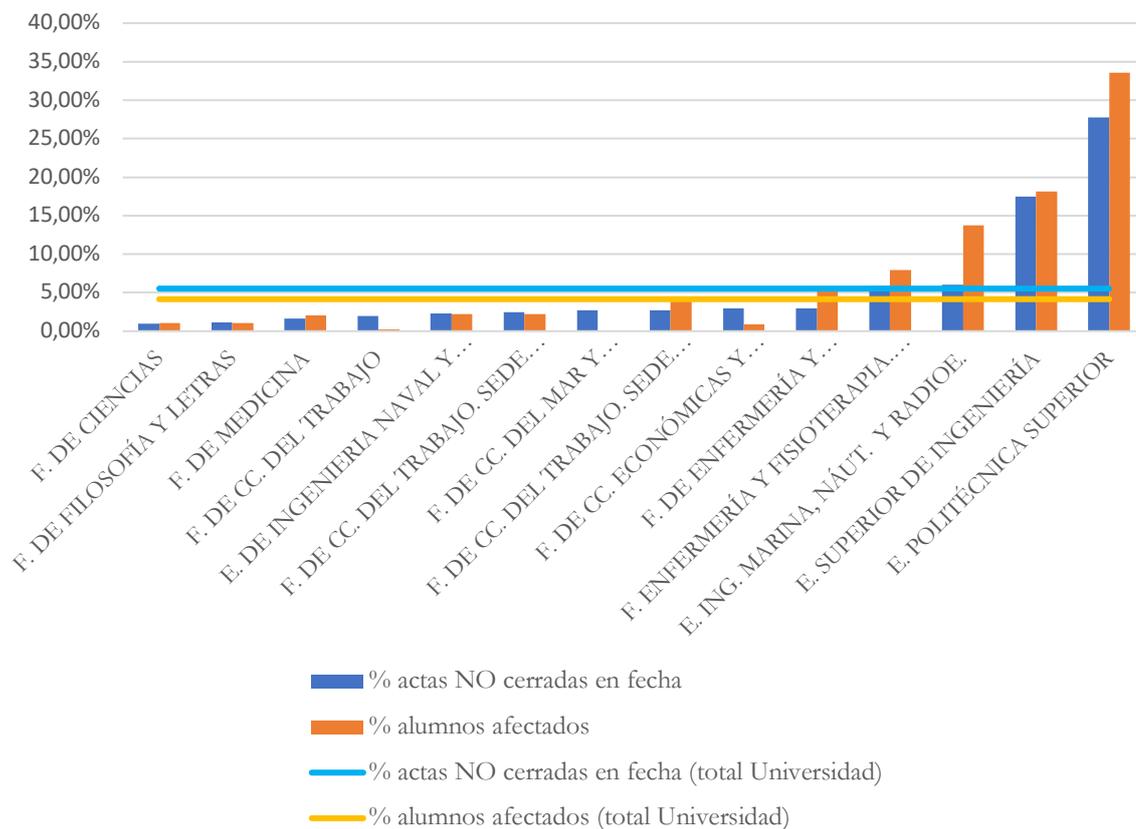
Centros	Nº total alumnos en actas	Nº alumnos afectados	Porcentaje alumnos afectados por Centro
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	2.118	712	33,61
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	13.043	2.362	18,11
ESC. ING.MARINA, NÁUTICA Y RADIOELECTRÓNICA	2.097	289	13,78
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. SEDE JEREZ	1.453	115	7,91
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	3.768	213	5,65
FACULTAD CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE ALGECIRAS	614	26	4,23
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	1.879	42	2,23

ESCUELA DE INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	1.570	35	2,23
FACULTAD DE MEDICINA	5.587	115	2,06
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	9.229	101	1,09
FACULTAD DE CIENCIAS	6.737	71	1,05
FACULTAD C. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	11.532	102	0,88
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	3.124	8	0,26
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Y AMBIENTALES	3.164	6	0,02
FACULTAD DE ENFERMERÍA	1.725	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO. SEDE ALGECIRAS	2.213	0	0,00
FAC. CC. SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	8.783	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO	9.520	0	0,00
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	12.574	0	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>100.730</b>	<b>4.191</b>	<b>4,16</b>

De nuevo, al hacer un análisis más pormenorizado de los datos por Centros, se puede comprobar que existen en este caso seis que se sitúan por encima de dicho porcentaje medio de alumnos afectados por el retraso en el cierre de actas: la Escuela Politécnica Superior, la Escuela Superior de Ingeniería, la Escuela de Ingeniería Marina, Náutica y Radioelectrónica, la Facultad de Enfermería y Fisioterapia (Sede de Jerez), la Facultad de Enfermería y Fisioterapia y la Facultad de Ciencias del Trabajo (Sede de Algeciras).

Y más allá de la Facultad de Ciencias de la Educación, la Facultad de Derecho, la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, la Facultad de Derecho (Sede de Algeciras) y la Facultad de Enfermería, que obviamente no tienen alumnado afectado al poseer, como ya se ha dicho, un grado de cumplimiento del 100%, habría que señalar que hay otros dos Centros que, tanto en porcentaje como en número de alumnos afectados, presentan unos índices muy bajos a pesar de tener algún grado de incumplimiento. Se trata de la Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales, y la Facultad de Ciencias del Trabajo.

A continuación, podemos observar el cruce de todos estos datos en una gráfica que nos permite poner todo ello en relación, a los efectos de extraer las conclusiones oportunas:



Nota: Los centros con un porcentaje igual a 0 en los ítems representados en la gráfica no se recogen en la misma.

Por otra parte, teniendo en cuenta las cuatro fases principales en orden al cierre de actas de conformidad con lo establecido en el Reglamento por el que se regulan las Actas Académicas de la Universidad de Cádiz, se han analizado los distintos motivos que han provocado el cierre de actas fuera de plazo.

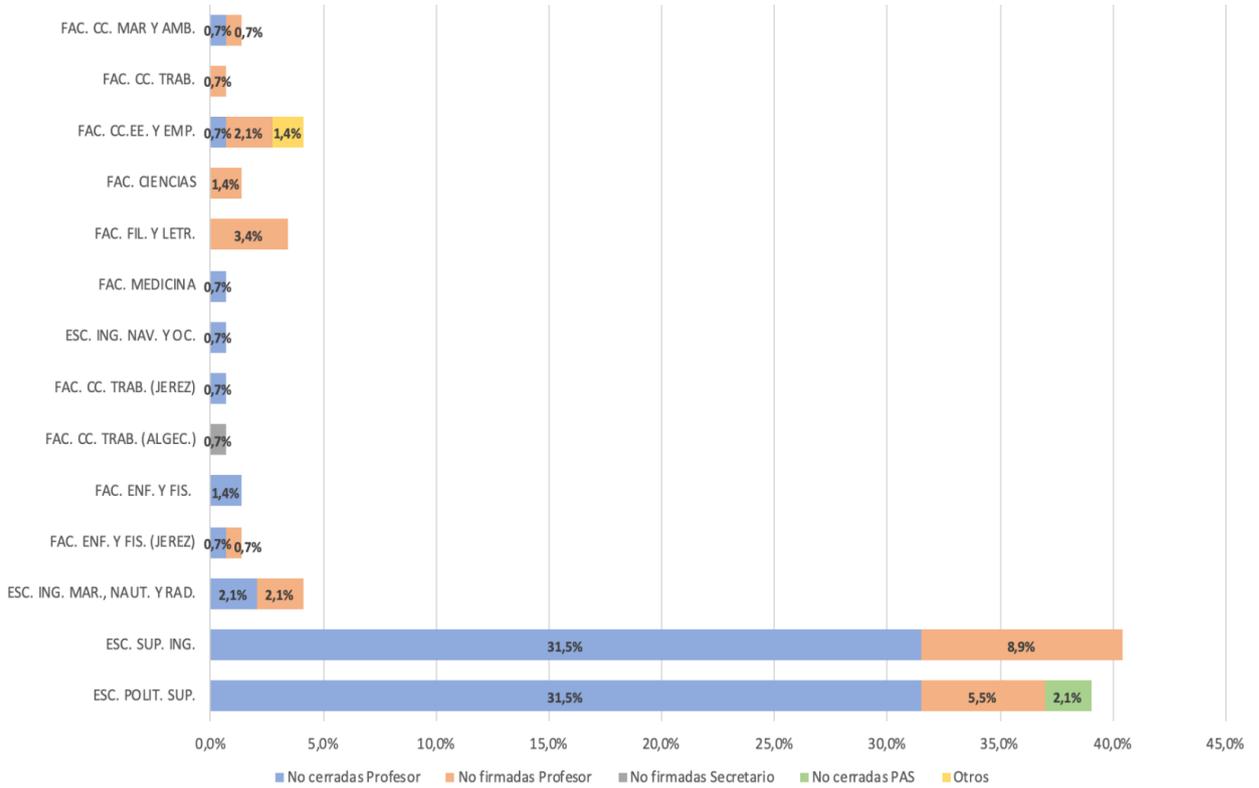
Estas cuatro fases serían las siguientes:

- 1) Cierre del acta por el profesor responsable.
- 2) Firma digital del acta por el profesor, con el certificado correspondiente de la FNMT.
- 3) Firma digital del acta por el Secretario Académico del Centro.
- 4) Por último, cierre definitivo del acta por el Personal de Administración y Servicios de la Secretaría.

Del total de 146 actas cerradas fuera de plazo, 103 lo han sido por cierre posterior al 14 de julio por el PDI (70,55 %), 37 por firma del acta por el PDI posterior a dicha fecha (25,34 %), 1 por firma por el Secretario Académico con fecha posterior al 15 de julio (0,68%), 3 por cierre posterior al 15 de julio por el PAS de Secretaría (2,05 %) y 2 por otros motivos (apertura del acta posterior al 15 de julio). En la tabla que se reproduce a continuación pueden verse tales datos distribuidos por Centros:

Centros	Actas no cerradas PDI	Actas no firmadas PDI	Actas no firmadas Secretario	Actas no cerradas PAS	Otros
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	46	8	-	3	-
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	46	13	-	-	-
ESC. ING. MARINA, NAÚTICA Y RAD.	3	3	-	-	-
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. S. JEREZ	1	1	-	-	-
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	2	-	-	-	-
FACULTAD CC. DEL TRABAJO. S. ALGECIRAS	-	-	1	-	-
FACULTAD CC. DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	1	-	-	-	-
ESCUELA INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	1	-	-	-	-
FACULTAD MEDICINA	1	-	-	-	-
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	-	5	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS	-	2	-	-	-
FACULTAD CC. ECONÓM. Y EMPRESARIALES	1	3	-	-	2
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	-	1	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Y AMB.	1	1	-	-	-
<b>Total Universidad</b>	<b>103</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Y en la siguiente gráfica los porcentajes por Centros en relación con cada uno de esos motivos de retraso en el cierre definitivo de las actas de la convocatoria de junio:



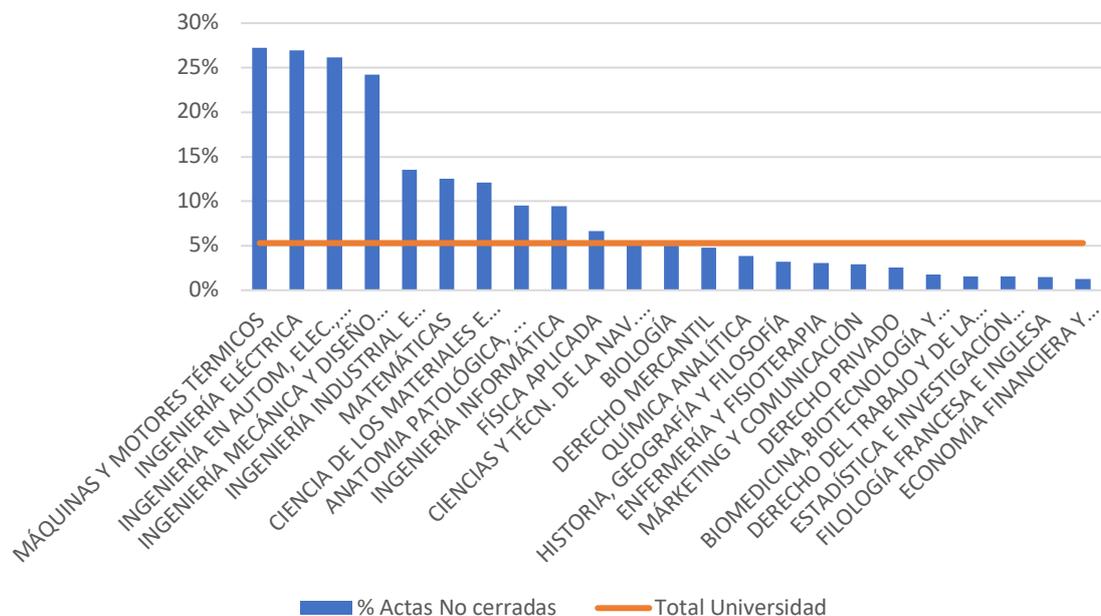
Por último, se detallan en la tabla siguiente el número de actas cerradas fuera de plazo y el porcentaje de las mismas por Departamentos, teniendo en cuenta que en el 95,89 % de los casos el motivo del incumplimiento del plazo establecido para el cierre de actas es imputable al profesorado responsable de las mismas.

En dicha tabla sólo se incluyen los datos correspondientes de los Departamentos cuyo profesorado ha cerrado o firmado alguna acta fuera de plazo, contemplándose exclusivamente los supuestos en que ése ha sido el motivo del incumplimiento:

Departamentos	Actas NO cerradas en fecha por PDI	Nº de Actas abiertas	Porcentaje Actas no cerradas por Departamento
MÁQUINAS Y MOTORES TÉRMICOS	12	44	27,27
INGENIERÍA ELÉCTRICA	14	52	26,92
INGENIERÍA EN AUTOM, ELEC., ARQ. Y RED.	23	88	26,14
INGENIERÍA MECÁNICA Y DISEÑO INDUSTRIAL	30	124	24,19

INGENIERÍA INDUSTRIAL E INGENIERÍA CIVIL	10	74	13,51
MATEMÁTICAS	13	104	12,50
CIENCIA DE LOS MATERIALES E ING. MET. Y	4	33	12,12
ANATOMÍA PATOLÓGICA, ...	2	21	9,52
INGENIERÍA INFORMÁTICA	8	85	9,41
FÍSICA APLICADA	3	45	6,67
CIENCIAS Y TÉCN. DE LA NAV. CONST. NAV.	3	58	5,17
BIOLOGÍA	1	20	5,00
DERECHO MERCANTIL	1	21	4,76
QUÍMICA ANALÍTICA	1	26	3,85
HISTORIA, GEOGRAFÍA Y FILOSOFÍA	2	62	3,22
ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	3	97	3,09
MÁRKETING Y COMUNICACIÓN	2	69	2,90
DERECHO PRIVADO	1	39	2,56
BIOMEDICINA, BIOTECNOLOGÍA Y SALUD PÚBL.	1	56	1,78
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEG. SOCIAL	1	64	1,56
ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	1	64	1,56
FILOLOGÍA FRANCESA E INGLESA	3	206	1,46
ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD	1	77	1,30
RESTO DE DEPARTAMENTOS	0	1.112	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>140</b>	<b>2.641</b>	<b>5,30</b>

Podemos observar que existen veintitrés Departamentos, de un total de cuarenta y seis, en los que hay algún grado de incumplimiento del plazo de cierre de actas por parte de su profesorado, situándose diez de ellos por encima de la media de la Universidad.



En cuanto al **cierre de actas en la convocatoria de septiembre**, el calendario académico oficial del curso 2018/2019, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de marzo de 2018, establecía la obligación del cierre de actas por el profesorado el día hábil siguiente a la finalización del plazo de revisión de exámenes, fijando el 25 de septiembre como fecha límite a tales efectos en la convocatoria de septiembre. Asimismo, preveía que debía procederse a la firma de las actas por el Centro el día siguiente a la fecha de cierre de actas por el profesorado. En consecuencia, en cualquier caso, las actas debían estar firmadas por el Centro (Secretarios/as Académicos y Personal de Administración y Servicios de Secretaría) el 26 de septiembre, como máximo. En virtud de una autorización por parte de la Secretaría General se amplía el plazo de cierre de actas por el profesorado en la Facultad de Ciencias hasta el 27 de septiembre, de modo que en este Centro la fecha límite para el cierre definitivo de las actas es el 30 de septiembre.

Un análisis general muestra que ha habido un total de 212 actas cerradas fuera de plazo en la convocatoria de septiembre, lo que supone un porcentaje del 8,78 % en relación con el número de actas abiertas en dicha convocatoria (2.414), como puede verse en la tabla que se reproduce a continuación:

Centros	Nº de Actas abiertas	Nº de Actas NO cerradas en fecha	Porcentaje Actas no cerradas en fecha por Centro
ESC. ING. MARINA, NÁUTICA Y RADIOELECTRÓNICA	91	91	100
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. SEDE JEREZ	24	5	20,83
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	170	26	15,29
FACULTAD CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE ALGECIRAS	33	5	15,15
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	194	27	13,92
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	49	6	12,24
FACULTAD DE MEDICINA	57	6	10,53
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	323	27	8,36
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	38	3	7,89
ESCUELA DE INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	41	2	4,88
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	61	2	3,28
FACULTAD DE CIENCIAS	182	3	1,65
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	271	4	1,48
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	396	4	1,01
FACULTAD DE. CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	173	1	0,58
FACULTAD DE ENFERMERÍA	25	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO. SEDE ALGECIRAS	44	0	0,00
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Y AMBIENTALES	72	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO	170	0	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>2.414</b>	<b>212</b>	<b>8,78</b>

Si hacemos un análisis más pormenorizado de los datos por Centros, podemos comprobar que existen siete Centros que se sitúan por encima de dicho porcentaje, en concreto la Escuela de Ingeniería Marina, Náutica y Radioelectrónica (cuyo grado de incumplimiento es del 100 %), la Facultad de Enfermería y Fisioterapia (Sede de Jerez), la Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Ciencias del Trabajo (Sede de Algeciras), la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, la Facultad de Ciencias del Trabajo y la Facultad de Medicina, lo que implica que tanto en porcentaje como en número de Centros aumenta significativamente el grado de incumplimiento en cuanto al cierre de actas de septiembre en relación con la convocatoria de junio.

En el otro extremo habría que volver a destacar a la Facultad de Derecho, la Facultad de Derecho (Sede de Algeciras) y la Facultad de Enfermería, así como a la Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales, que tienen un grado de cumplimiento del 100 % en la medida en que todas las actas se han cerrado como muy tarde el 26 de septiembre. Asimismo, a la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación y a la Facultad de Ciencias de la Educación, que presentan un grado de cumplimiento bastante elevado (en la convocatoria de junio lo era del 100 %), y a la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Ciencias (que tanto en junio como en septiembre cuentan con un alto grado de cumplimiento en el cierre de actas).

En cuanto a los datos relativos al número de alumnos afectados por el cierre de actas fuera de plazo, aumenta igualmente de forma significativa la incidencia del incumplimiento de los plazos en la convocatoria de septiembre en relación con la de junio, aumentando incluso el número de alumnos afectados en términos absolutos. En concreto, en la convocatoria de septiembre ha ascendido a 4.004 de un total de 49.882 alumnos en actas abiertas en esta convocatoria, lo que supone un porcentaje del 8,03, como puede verse en la tabla que se reproduce a continuación:

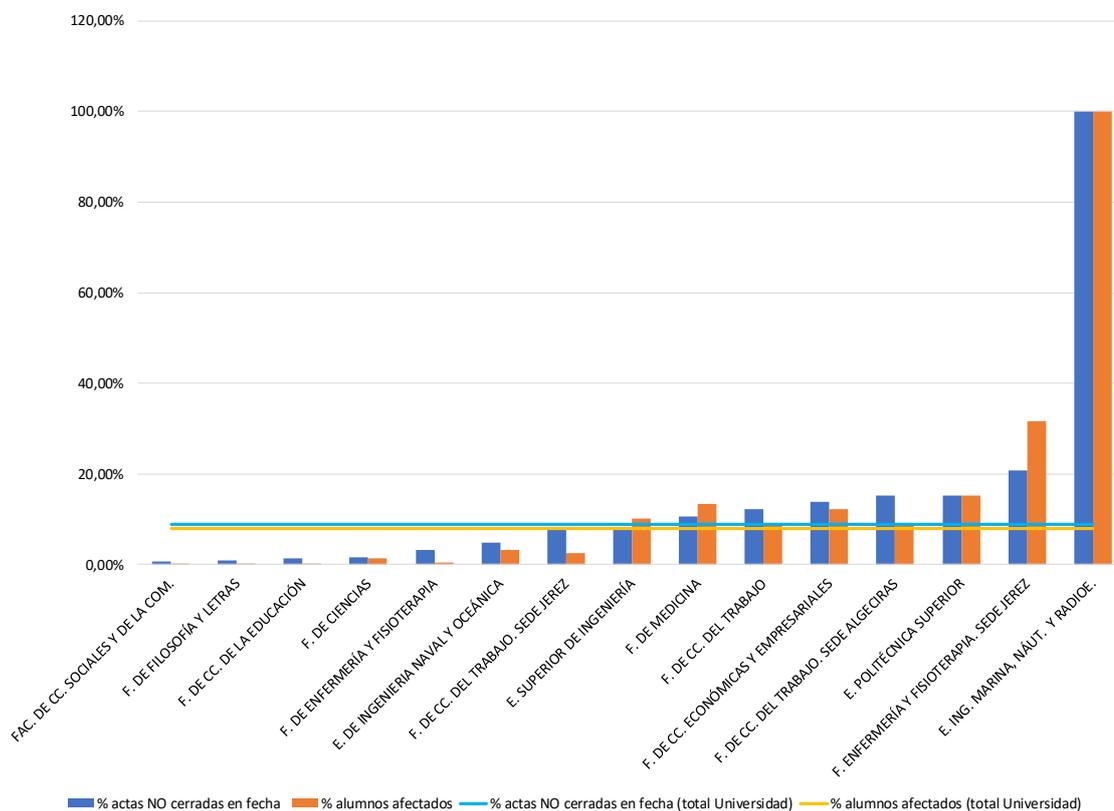
Centros	Nº alumnos en actas	Nº alumnos afectados	Porcentaje alumnos afectados por Centro
ESC. ING. MARINA, NÁUTICA Y RADIOELECTRÓNICA	1.407	1.407	100
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. SEDE JEREZ	288	91	31,60
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	1.464	222	15,16
FACULTAD DE MEDICINA	1.897	252	13,29
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	7.153	876	12,25
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	8.456	857	10,13
FACULTAD CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE ALGECIRAS	265	24	9,06
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	1.731	152	8,78
ESCUELA DE INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	1.143	37	3,24
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	523	13	2,48

FACULTAD DE CIENCIAS	3.759	53	1,41
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	954	5	0,52
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	4.271	9	0,21
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3.831	5	0,13
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	4.181	1	0,02
FACULTAD DE ENFERMERÍA	177	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO. SEDE ALGECIRAS	1.388	0	0,00
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR Y AMBIENTALES	1.929	0	0,00
FACULTAD DE DERECHO	5.065	0	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>49.882</b>	<b>4.004</b>	<b>8,03</b>

Al hacer un análisis más pormenorizado de los datos por Centros, se puede comprobar que existen ocho Centros que se sitúan por encima de dicho porcentaje, en concreto la Escuela de Ingeniería Marina, Náutica y Radioelectrónica, la Facultad de Enfermería y Fisioterapia (Sede de Jerez), la Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Medicina, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, la Escuela Superior de Ingeniería, la Facultad de Ciencias del Trabajo (Sede de Algeciras) y la Facultad de Ciencias del Trabajo.

Por el otro lado, nos encontramos con cuatro Centros en los que no hay alumnado afectado (Facultad de Derecho, Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales, Facultad de Derecho -Sede de Algeciras- y Facultad de Enfermería), y otros cuatro en los que hay un porcentaje y un número muy reducido de alumnos afectados (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Letras y Facultad de Enfermería y Fisioterapia).

A continuación, podemos observar el cruce de todos los datos anteriores en una gráfica que nos permite poner todo ello en relación, a los efectos de extraer las conclusiones oportunas:



Nota: Los centros con un porcentaje igual a 0 en los ítems representados en la gráfica no se recogen en la misma.

Por otra parte, teniendo en cuenta las cuatro fases principales en orden al cierre de actas de conformidad con lo establecido en el Reglamento por el que se regulan las Actas Académicas de la Universidad de Cádiz, se han analizado los distintos motivos que han provocado el cierre de actas fuera de plazo.

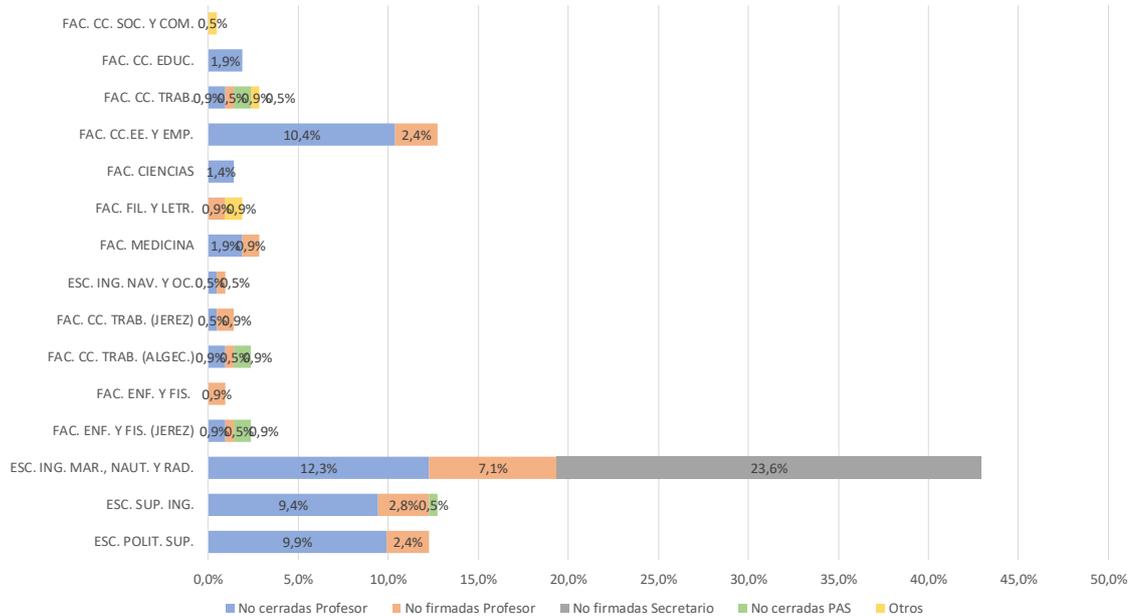
Estas cuatro fases serían las siguientes:

- 1) Cierre del acta por el profesor responsable.
- 2) Firma digital del acta por el profesor, con el certificado correspondiente de la FNMT.
- 3) Firma digital del acta por el Secretario Académico del Centro.
- 4) Por último, cierre definitivo del acta por el Personal de Administración y Servicios de la Secretaría.

Del total de 212 actas cerradas fuera de plazo en la convocatoria de septiembre, 108 lo han sido por cierre posterior a la fecha prevista por el PDI (50,94%), 43 por firma del acta por el PDI posterior a dicha fecha (20,28%), 50 por firma por el Secretario Académico con fecha posterior al 26 de septiembre (23,58%), 7 por cierre posterior al 26 de septiembre por el PAS de Secretaría (3,30%) y 4 por otros motivos (1,89%). En la tabla que se reproduce a continuación pueden verse tales datos distribuidos por Centros:

Centros	Actas no cerradas PDI	Actas no firmadas PDI	Actas no firmadas Secretario	Actas no cerradas PAS	Otros motivos
ESC. ING. MARINA, NÁUTICA Y RADIOELECTRÓNICA	26	15	50	-	-
FACULTAD ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA. SEDE JEREZ	2	1	-	2	-
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	21	5	-	-	-
FACULTAD CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE ALGECIRAS	2	1	-	2	-
FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	22	5	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO	2	1	-	2	1
FACULTAD DE MEDICINA	4	2	-	-	-
ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA	20	6	-	1	-
ESCUELA DE INGENIERIA NAVAL Y OCEÁNICA	1	1	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO. SEDE JEREZ	1	2	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS	3	-	-	-	-
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	-	2	-	-	-
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	4	-	-	-	-
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	-	2	-	-	2
FAC. CC. SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN	-	-	-	-	1
<b>Total Universidad</b>	<b>108</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Y en la siguiente gráfica los porcentajes por Centros en relación con cada uno de esos motivos de retraso en el cierre definitivo de las actas de la convocatoria de septiembre:

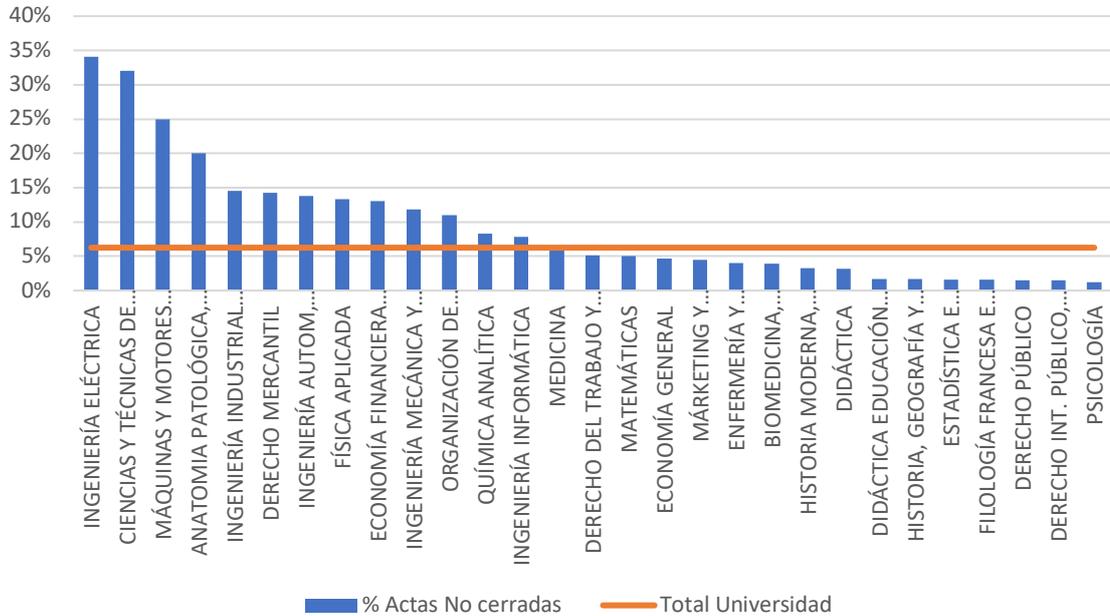


Por último, se detallan en la tabla siguiente el número de actas cerradas fuera de plazo y el porcentaje de las mismas por Departamentos, teniendo en cuenta que en el 71,22% de los casos el motivo del incumplimiento del plazo establecido para el cierre de actas es imputable al profesorado responsable de las mismas. En dicha tabla sólo se incluyen los datos correspondientes de los Departamentos cuyo profesorado ha cerrado o firmado alguna acta fuera de plazo, contemplándose exclusivamente los supuestos en que ése ha sido el motivo del incumplimiento.

Departamentos	Nº de Actas abiertas	Actas NO cerradas en fecha por PDI	Porcentaje Actas no cerradas por Departamento
INGENIERÍA ELÉCTRICA	44	15	34,09
CIENCIAS Y TÉCNICAS DE LA NAVEGACIÓN Y CONST. NAVALES	50	16	32,00
MÁQUINAS Y MOTORES TÉRMICOS	40	10	25,00
ANATOMÍA PATOLÓGICA, ...	20	4	20,00
INGENIERÍA INDUSTRIAL E ING. CIVIL	62	9	14,52
DERECHO MERCANTIL	21	3	14,28
INGENIERÍA AUTOM, ELEC., ARQ. Y RED.	80	11	13,75
FÍSICA APLICADA	45	6	13,33

ECONOMÍA FINANCIERA Y CONT.	69	9	13,04
INGENIERÍA MECÁNICA Y DISEÑO INDUSTRIAL	118	14	11,86
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	100	11	11,00
QUÍMICA ANALÍTICA	24	2	8,33
INGENIERÍA INFORMÁTICA	77	6	7,79
MEDICINA	16	1	6,25
DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL	59	3	5,08
MATEMÁTICAS	99	5	5,05
ECONOMÍA GENERAL	107	5	4,67
MÁRKETING Y COMUNICACIÓN	67	3	4,48
ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA	75	3	4,00
BIOMEDICINA, BIOTECNOLOGÍA Y SALUD PÚBLICA	51	2	3,92
HISTORIA MODERNA, CONT., AMÉR. Y ...	31	1	3,22
DIDÁCTICA	95	3	3,16
DIDÁCTICA EDUCACIÓN FÍSICA, PLÁST.	59	1	1,69
HISTORIA, GEOGRAFÍA Y FILOSOFÍA	59	1	1,69
ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN OPERATIVA	63	1	1,59
FILOLOGÍA FRANCESA E INGLESA	188	3	1,59
DERECHO PÚBLICO	66	1	1,51
DERECHO INT. PÚBLICO, PENAL Y PROC.	66	1	1,51
PSICOLOGÍA	81	1	1,23
RESTO DE DEPARTAMENTOS	482	0	0,00
<b>Total Universidad</b>	<b>2.414</b>	<b>151</b>	<b>6,25</b>

Podemos observar que existen veintinueve Departamentos, de un total de cuarenta y seis, en los que hay algún grado de incumplimiento del plazo de cierre de actas por parte de su profesorado, situándose trece de ellos por encima de la media de la Universidad:



A la vista de todos los datos anteriores, así como de la evolución del grado de incumplimiento del plazo de cierre de actas a lo largo del curso académico 2018-2019, se prevé por la Inspección General de Servicios la celebración de diferentes reuniones con las Direcciones de los Centros y Departamentos en los que ha habido un mayor grado de incumplimiento, con objeto de articular mecanismos que posibiliten un grado de cumplimiento del plazo de cierre de actas académicas del 100% en las convocatorias del curso académico 2019-2020.

## 2.2. Auditoría interna del Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios Centrales de Investigación Científica y Tecnológica

Bajo la supervisión del Prof. Peinado, se efectuó durante el mes de mayo del 2019, elaborándose el correspondiente informe por parte de los auditores profesores Guillén Sánchez, Beira Jiménez y Fernández Vidal. Los resultados de la misma aparecen reflejados en la memoria elaborada por el Prof. Peinado.

## 2.3. Auditoría de la información pública de los títulos

Como fase primera del proceso de auditoría interna del sistema de Garantía de Calidad, la IGS, bajo la directa supervisión de la Inspectora de Asuntos Económicos, Profa. Jiménez García, procedió a su ejecución, desarrollándose el procedimiento entre los días 15 de julio de 2019 y 3 de octubre del año en curso.

El objeto del presente procedimiento era verificar el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) y su eficacia en el control de los títulos de Grado, Máster universitario y Programas de Doctorado, que se imparten en la Universidad de Cádiz.

En el Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado<sup>5</sup> de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA), se desglosa la información mínima que debe estar disponible en cada una de las páginas Web de los títulos oficiales y que debe estar sujeta a actualización continua ante posibles cambios<sup>6</sup>.

Los títulos a auditar (de Doctorado, Máster y Grado) han sido seleccionados por el Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos, siguiendo dos criterios: aquellos que en el curso siguiente vayan a ser auditados para renovar su acreditación, así como los títulos de nueva implantación. Por su parte, la IGS completó la selección, siguiendo las indicaciones del anterior titular de la inspección, con otros títulos no auditados en años anteriores y procurando que todos los centros estuvieran representados en el proceso con, al menos, una titulación.

La Auditoría Interna de Información Pública ha sido realizada por los cuatro alumnos de la UCA que se venían ocupando de esta labor en los pasados cursos académicos. Recibieron una sesión informativa por parte del Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos. El trabajo se ha realizado siguiendo el protocolo publicado por la DEVA<sup>7</sup>.

El calendario de la auditoría abarca desde el 26 de julio, con la comunicación a los centros, hasta el 3 de octubre, fecha de comunicación a los centros de la última revisión de titulaciones y publicación del Informe Definitivo por parte de la IGS. De forma más detallada, el desarrollo cronológico ha sido el siguiente:

- Del 28 al 31 de julio se realizaron las auditorías por parte de los alumnos. Los Informes Preliminares se cargaron en el Gestor Documental (GD).
- Del 2 de septiembre hasta el 8 de septiembre de 2019 a las 23:59 horas, los Centros debían comunicar las alegaciones a la Inspección.
- Del 9 al 13 de septiembre de 2019 la Inspección debía estudiar las alegaciones de cada una de las titulaciones, publicándose en el GD el Informe Definitivo antes de las 23:59 horas del 13 de septiembre de 2019.
- A partir de entonces, los Centros debían cerrar las indicaciones no resueltas.
- Del 30 de septiembre al 2 de octubre de 2019 la Inspección revisó si, finalmente, se había dado respuesta a las observaciones no resueltas, cargándose en el GD y comunicando a los centros la revisión de los Informes Definitivos de Auditorías el día 3 de octubre de 2019.

Se han auditado un total de 32 titulaciones, correspondientes a 19 centros, de las cuales, 14 fueron seleccionadas por renovación de su acreditación (de Grado o Máster), 6 por ser titulaciones de nueva implantación y 12 por sugerencia del anterior titular de la IGS, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

---

<sup>5</sup> Versión 4 de marzo de 2017.

<sup>6</sup> P13-Auditoría Interna del SGC.

<sup>7</sup> Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 4 de marzo de 2017) y Procedimiento para el seguimiento de los Programas de Doctorado (versión v02, 22 de junio de 2017).

CENTRO	TITULACIÓN	CRITERIO
Centro Universitario Salus Infirmorum	Grado en Enfermería	Elección IGS
E.U. Magisterio Virgen de Europa	Grado en Educación Infantil	Elección IGS
Escuela de Doctorado de la Universidad de Cádiz (EDUCA)	Máster Universitario en Gestión Portuaria y Logística	Elección IGS
	Programa de Doctorado en Biomoléculas	Elección IGS
	Programa de Doctorado en Investigación y Práctica Educativa	Nueva implantación
Escuela Internacional de Doctorado en Estudios del Mar (EDEIMAR)	Máster en Arqueología Náutica y Subacuática	Renovación de la acreditación
	Programa de Doctorado en Historia y Arqueología Marítimas	Elección IGS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Grado en Finanzas y Contabilidad	Elección IGS
Escuela de Ingeniería Naval y Oceánica	Grado en Arquitectura Naval e Ingeniería Marítima	Elección IGS
Escuela de Ingenierías Marina, Náutica y Radioelectrónica	Grado en Náutica y Transporte Marítimo	Elección IGS
Facultad de Enfermería y Fisioterapia	Máster en Investigación Enfermera y Práctica Profesional	Renovación de la acreditación
	Máster Fisioterapia Neurológica	Renovación de la acreditación
Facultad de Filosofía y Letras	Máster Universitario en Estudios Hispánicos	Elección IGS
Facultad de Derecho	Máster Universitario en Protección Jurídico-Social de Personas y Colectivos	Nueva implantación
	Máster Universitario en Relaciones Internacionales y Migraciones – International Relations and Migrations (International and European Studies)	Nueva implantación
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Eléctrica	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería Mecánica	Renovación de la acreditación
Escuela Superior de Ingeniería	Grado en Ingeniería Eléctrica	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	Renovación de la acreditación
	Grado en Ingeniería Mecánica	Renovación de la acreditación
Facultad de Ciencias	Máster Universitario en Nanociencia y Tecnología de Materiales	Nueva implantación
	Máster Universitario en Química Médica	Nueva implantación
Facultad de Ciencias de la Educación	Máster Psicología General Sanitaria	Nueva implantación
	Máster en Educación Ambiental	Renovación de la acreditación
Facultad de Ciencias del Mar y	Máster Universitario en Gestión	Elección IGS

Ambientales	Integrada de Áreas litorales	
Facultad de Ciencias del Trabajo	Máster Universitario en Mediación	Elección IGS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Máster en Gestión y Administración Pública	Renovación de la acreditación
Facultad de Enfermería	Grado en Enfermería	Elección IGS
Facultad de Medicina	Máster Biomedicina	Renovación de la acreditación

El porcentaje de respuesta alcanzada durante la fase de alegaciones del procedimiento de auditoría se recoge en la tabla siguiente:

Titulaciones que han alegado dentro de plazo*	34,4% (11/32)
Titulaciones que han alegado fuera de plazo**	25,0% (8/32)
Titulaciones que no han alegado, pero han comunicado que subsanarán las incidencias	12,5% (4/32)
<b>Titulaciones de las que no se ha recibido respuesta</b>	<b>28,1% (9/32)</b>

\*\*Dos de ellas justificadas por causa sobrevenida de fuerza mayor.

Hay que indicar que los auditores internos revisaron 74 ítems en cada una de las 32 titulaciones, lo que hace un total de 2.368 ítems auditados. Ninguna de las titulaciones auditadas presentaba total conformidad con los ítems analizados en la primera revisión realizada. No obstante, al finalizar el proceso de auditorías, 10 titulaciones presentaban la totalidad de su información pública conforme a los criterios de la DEVA, **cumpliendo el 100% de los ítems analizados**. De éstas, a 5 de ellas se les aceptaron todas las alegaciones presentadas tras el Informe Preliminar y las otras 5 subsanaron todos los ítems pendientes en la última revisión del Informe Definitivo. Se detallan a continuación estas titulaciones que han atendido de **forma excelente** a la información auditada:

CENTRO	TITULACIÓN
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Grado en Finanzas y Contabilidad
Escuela Internacional de Doctorado en Estudios del Mar, EDEIMAR	Máster en Arqueología Náutica y Subacuática
	Programa de Doctorado en Historia y Arqueología Marítimas
Facultad de Ciencias	Máster Universitario en Nanociencia y Tecnología de Materiales
	Máster Universitario en Química Médica
Escuela de Doctorado de la Universidad de Cádiz, EDUCA	Programa de Doctorado en Biomoléculas
	Máster Universitario en Gestión Portuaria y Logística
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Máster en Gestión y Administración Pública
E.U. Magisterio Virgen de Europa	Grado en Educación Infantil
Centro Universitario Salus Infirmorum	Grado en Enfermería

En cuanto a los restantes 22 títulos auditados, en la tabla siguiente aparece el resumen del número de ítems no resueltos en cada fase del procedimiento, así como el porcentaje de ítems incumplidos al final del proceso en relación a los 74 auditados para cada título:

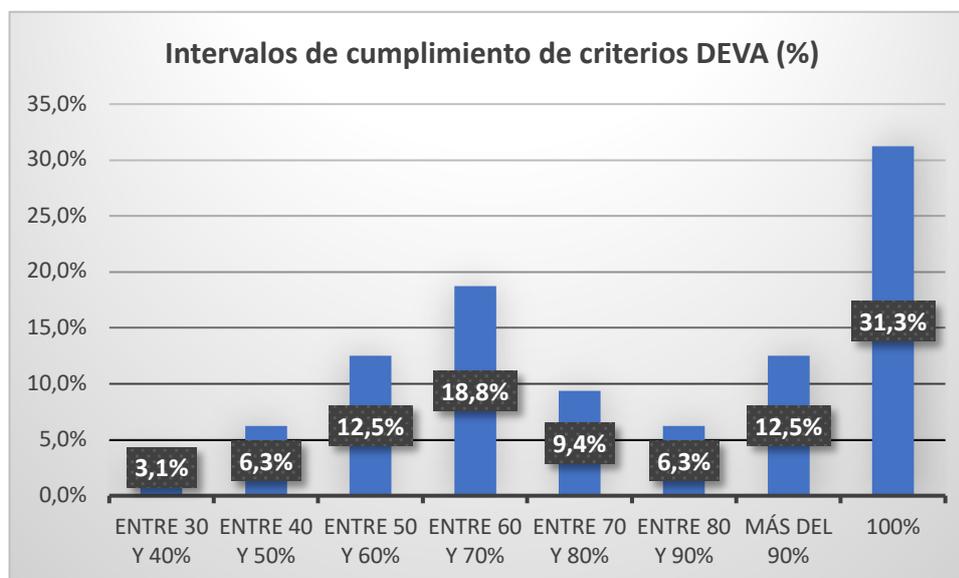
CENTRO	TITULACIÓN	Nº de ítems NO RESUELTOS tras alegaciones (9-13 septiembre)	Nº de ítems NO RESUELTOS tras seguimiento (30 septiembre-2 octubre)	Grado de INCUMPLIMIENTO de ítems (%)
Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales	Máster Universitario en Gestión Integrada de Áreas Litorales	3	1	1,40%
Facultad de Enfermería y Fisioterapia	Máster Fisioterapia Neurológica	28	2	2,70%
Escuela de Doctorado de la Universidad de Cádiz (EDUCA)	Programa de Doctorado en Investigación y Práctica Educativa	4	4	5,40%
Facultad de Enfermería	Grado en Enfermería	9	5	6,80%
Escuela de Ingenierías Marina, Náutica y Radioelectrónica	Grado en Náutica y Transporte Marítimo	27	9	12,20%
Facultad de Ciencias del Trabajo	Máster Universitario en Mediación	23	11	14,90%
Escuela de Ingeniería Naval y Oceánica	Grado en Arquitectura Naval e Ingeniería Marítima	16	16	21,60%
Facultad de Derecho	Máster Universitario en Protección Jurídico-Social de Personas y Colectivos	21	16	21,60%
Facultad de Filosofía y Letras	Máster Universitario en Estudios Hispánicos	17	16	21,60%
Escuela Superior de Ingeniería	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	23	23	31,10%
Facultad de Derecho	Máster Universitario en Relaciones Internacionales y Migraciones – International Relations and Migrations (International and European Studies)	35	24	32,40%
Facultad de Medicina	Máster Biomedicina	31	25	33,80%

Facultad de Enfermería y Fisioterapia	Máster en Investigación Enfermera y Práctica Profesional	33	26	35,10%
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	38	27	36,50%
Escuela Superior de Ingeniería	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial	27	27	36,50%
Escuela Superior de Ingeniería	Grado en Ingeniería Eléctrica	33	33	44,60%
Escuela Superior de Ingeniería	Grado en Ingeniería Mecánica	36	36	48,70%
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Eléctrica	37	37	50,00%
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Mecánica	37	37	50,00%
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial	38	38	51,40%
Facultad de Ciencias de la Educación	Máster Psicología General Sanitaria	43	40	54,10%
Facultad de Ciencias de la Educación	Máster en Educación Ambiental	48	48	64,90%

Es necesario mencionar que cuatro de las titulaciones auditadas no se han comunicado con la IGS durante el proceso de auditoría (ya sea vía mail o presentando alegaciones al Informe Preliminar), ni han resuelto ninguno de los ítems no conformes a lo largo de los diferentes periodos de revisión, presentando, además, un grado de incumplimiento igual o superior al 50%. Estas titulaciones se recogen en la tabla siguiente:

CENTRO	TITULACIÓN
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Eléctrica
	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial
	Grado en Ingeniería Mecánica
Facultad de Ciencias de la Educación	Máster en Educación Ambiental

Analizando la información de forma conjunta para los 32 títulos, se ha elaborado la siguiente gráfica en la que se recoge el grado de incumplimiento (por intervalos porcentuales) respecto a los 74 ítems auditados. De esta manera, se observa que, el 31% de los títulos auditados presentan correctamente conforme a los criterios de la DEVA toda la información pública en sus respectivas páginas webs. En cuanto al resto de titulaciones, son pocas las que cumplen menos de la mitad de los criterios de la DEVA (tan sólo el 9,4% de las auditadas). En general, se puede decir que el 50% de las titulaciones cumplen más del 80% de los ítems analizados, tal y como se muestra en la gráfica.



Finalmente, es necesario destacar que se observa una fuerte correlación positiva entre los títulos que han presentado sus alegaciones dentro del plazo establecido, y aquellos que cumplen todos los ítems auditados. En este sentido, el 70% de los títulos con el 100% de ítems cumplidos presentaron las alegaciones dentro de la fecha señalada; el 20% presentó alegaciones fuera de plazo (por causa sobrevenida de fuerza mayor) y tan sólo el 10% subsanó los ítems sin presentar alegaciones previas.

### Conclusiones y propuestas

En general, respecto a la respuesta de los centros auditados, puede decirse que se aprecia un amplio margen para la mejora. Más concretamente, hay varios aspectos que merecen alguna reflexión. A saber:

1. Bajo índice de cumplimiento del 100% de los ítems auditados

Sólo el 31% de los títulos auditados cumplen todos los criterios exigidos por la DEVA. Esto puede venir explicado, en parte, porque las auditorías se han realizado en un momento de cambio en diferentes puestos de gestión, como los que han afectado a varios de los coordinadores.

2. Bajo índice de respuesta de los centros

Más del 28% de las titulaciones auditadas no han respondido vía alegaciones ni se han comunicado con la IGS durante el proceso de auditoría. Esta falta de respuesta va acompañada de una ausencia de subsanación de todos los ítems auditados que no cumplían los criterios DEVA en el 12,5% de los casos. Al igual que el ítem anterior, este bajo índice de respuesta se puede explicar, en parte, por cambios en puestos de gestión.

3. Falta de cumplimiento de los plazos establecidos en el cronograma

El 34,4% de las titulaciones han realizado sus alegaciones dentro de los plazos establecidos y el 25,0% fuera de plazo (el resto de titulaciones, hasta completar el 100%, no han alegado).

Frente a estos aspectos señalados, se proponen las siguientes **acciones de mejora**:

1. Formación de los coordinadores de las diferentes titulaciones

Sería sumamente conveniente que los coordinadores recibiesen del Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos formación específica sobre los procesos de Auditoría Interna. Otra propuesta alternativa, pero en la misma línea, podría ser la impartición de un curso *ad hoc* con carácter anual para los coordinadores de títulos (sobre todo de aquellos susceptibles de ser auditados próximamente) sobre los criterios DEVA de información pública.

Con esta iniciativa se pretende mejorar el conocimiento de los coordinadores sobre la evaluación de los ítems.

## 2. Mayor colaboración en los equipos de dirección de los centros

El bajo índice de respuesta (ítem 2) y el incumplimiento del cronograma (ítem 3) no puede justificarse por cambios en los puestos de gestión. Ciertamente, siempre que se produce un cambio debe mediar un proceso de adaptación, pero la duración de la auditoría a la que se refiere el presente informe se ha prologado lo suficiente como permitir la colaboración entre los miembros salientes y los entrantes. El refuerzo de esta colaboración, tal vez, habría obviado algunas de las dificultades detectadas.

## 3. Campaña de difusión previa

Aunque parte de la explicación de la escasa respuesta por parte de los centros venga motivada, como se ha señalado anteriormente, por cambios en las diferentes figuras de puestos de gestión, se desconocen otras posibles explicaciones de la escasa participación en este proceso.

A raíz de esta observación, se señala la necesidad de reforzar la implicación de los centros y titulaciones en este proceso fundamental para la preparación previa a la evaluación de la DEVA. Para ello, se propone al Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos una difusión informativa a los centros sobre el procedimiento anual de Auditorías de Información Pública en la que se destaque la importancia de su participación. La posible formación ofertada a los coordinadores puede ser un incentivo, también, para aumentar el índice de respuesta.

### **Aplazamiento de la segunda fase de la Auditoría del Sistema de Garantía de calidad**

De acuerdo con los Procedimientos para la Auditoría Interna del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de Grado y Máster de la Universidad de Cádiz (P13-Versión 2.0-2017) y de los Programas de Doctorado (P13-Versión 1.0-2018) el desarrollo de estos procedimientos se desdobra en dos fases: una primera relativa a la información pública de los títulos y una segunda para verificar la implantación, seguimiento y mejora del Sistema de Garantía de Calidad. Esta segunda fase, que habría de desarrollarse en el periodo comprendido entre el 15 de octubre y el 15 de noviembre, no se ha realizado en los tres últimos años académicos. La IGS se puso en contacto con el Servicio de Gestión de la Calidad y Títulos, con la intención de abordarla en el presente curso. No obstante, la inexistencia actual de auditores formados para la realización de estas tareas, la inminencia del plazo previsto para su ejecución, la complejidad de las labores a desarrollar y la extensión de las mismas (al menos, un título por Centro), llevaron a la Sra. Vicerrectora de Planificación, Calidad y Evaluación, a dictar una resolución acordando su aplazamiento hasta el próximo año<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Resolución de la Vicerrectora de Planificación, Calidad y Evaluación UCA/1VPCE/2019, de 14 de octubre (BOUCA nº 298).

#### 2.4. Difusión de los servicios ofertados por la IGS

Respondiendo a esa finalidad de difusión de los servicios ofertados, se ha procedido a la modificación de la página web de la IGS. Así, además del cambio referido a las personas de los responsables de la prestación del servicio, se ha modificado la presentación del mismo, haciendo hincapié en la idea de que la IGS no es sólo un instituto de control del correcto cumplimiento de las tareas docentes, sino una herramienta capaz de intervenir en beneficio de todos, debiendo velar por la eficacia y calidad de todos los servicios prestados por la institución.

La segunda idea esencial que se subraya en esta nueva presentación del servicio es que en todas las fases de su actuación (detección, estudio, recomendación y seguimiento posterior), la IGS intervendrá conforme a un principio de imparcialidad, actuando con total independencia respecto de los órganos y personas objeto de inspección, entre los que se encuentra el propio equipo de gobierno de la Universidad.

Por otra parte, dada la gran cantidad de reclamaciones y quejas que se formulan ante la IGS y la imposibilidad de atenderlas a todas de manera adecuada (por carecer en muchos casos de la necesaria competencia), se ha considerado pertinente la introducción de un nuevo apartado en la página de la inspección específicamente destinado a intentar aclarar este extremo a los posibles usuarios de nuestros servicios. De este modo, dentro de la presentación, se ha incluido un subapartado que bajo el título “¿Cuándo puede intervenir la IGS?”, especifica una serie de recomendaciones destinadas a encauzar por la vía adecuada la concreta reclamación o queja.

En los próximos meses continuaremos con la tarea de la modificación de nuestra página web con la finalidad de hacerla más dinámica e ilustrativa de las funciones y servicios que desde la IGS se pueden dispensar a la comunidad universitaria.

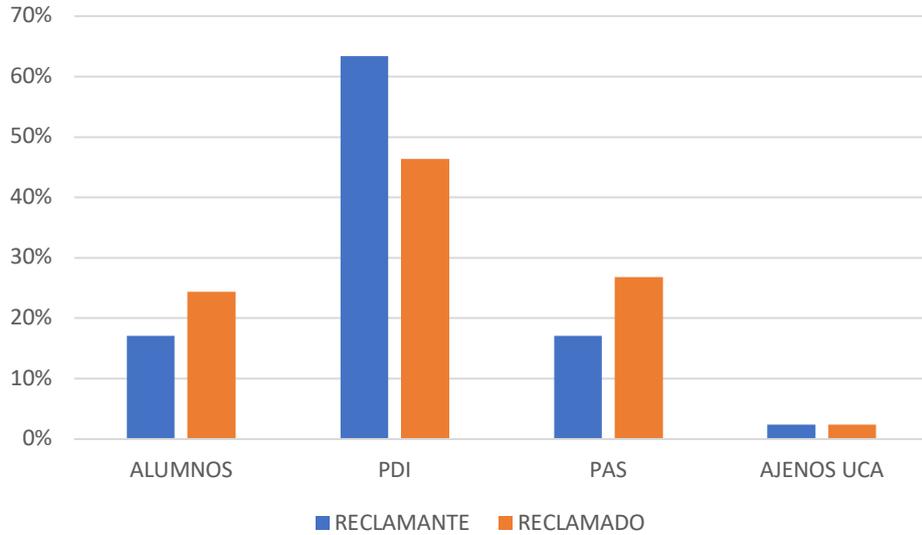
### 3. Actuaciones Extraordinarias llevadas a cabo por la IGS

Tal como se ha indicado en páginas precedentes, la intervención de la IGS no sólo responde al principio de planificación, sino que también ha de reaccionar frente a aquellas quejas, reclamaciones o hechos sobrevenidos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las actividades o servicios universitarios. Respondiendo a esta orientación, a lo largo del curso académico 2018-19 se procedió a la apertura de un total de 41 actuaciones extraordinarias, 26 de las cuales fueron abiertas por el anterior Inspector General de Servicios, Prof. Peinado.

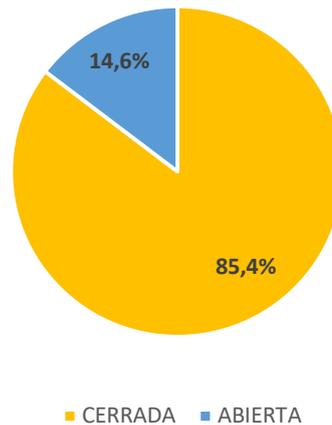
Las intervenciones de la IGS han venido motivadas por reclamaciones procedentes de todos los estamentos que integran la universidad (alumnos, PAS y PDI) y, también, han ido referidas a todos los estamentos.

En el cuadro siguiente se refleja el estamento al que pertenece el reclamante, el del reclamado y el estado de la actuación. Por razones de obligada confidencialidad, no se pueden proporcionar más datos:

CÓDIGO A.E.	RECLAMANTE	RECLAMADO	ESTADO DE EJECUCIÓN
AE-18-19-01	ALUMNOS	PDI	CERRADA
AE-18-19-02	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-03	PAS	PAS	CERRADA
AE-18-19-04	PDI (AJENO UCA)	PDI	CERRADA
AE-18-19-05	PAS	PAS	CERRADA
AE-18-19-06	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-07	ALUMNOS	PDI	CERRADA
AE-18-19-08	PAS	PAS	ABIERTA
AE-18-19-09	PDI	PAS	CERRADA
AE-18-19-10	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-11	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-12	PDI	PDI	ABIERTA
AE-18-19-13	PDI	TERCERO (AJENO UCA)	CERRADA
AE-18-19-14	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-15	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-16	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-17	ALUMNOS	PDI	CERRADA
AE-18-19-18	ALUMNOS	PAS	CERRADA
AE-18-19-19	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-20	PAS	PDI	CERRADA
AE-18-19-21	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-22	PAS	PDI	CERRADA
AE-18-19-23	PDI	ALUMNOS	ABIERTA
AE-18-19-24	PAS	PAS	CERRADA
AE-18-19-25	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-26	PDI	PAS	CERRADA
AE-18-19-27	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-28	ALUMNOS	PAS	CERRADA
AE-18-19-29	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-30	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-31	PDI	PAS	CERRADA
AE-18-19-32	ALUMNOS	PDI	CERRADA
AE-18-19-33	PAS	PAS	CERRADA
AE-18-19-34	PDI	PDI	ABIERTA
AE-18-19-35	PDI	ALUMNOS	ABIERTA
AE-18-19-36	PDI	ALUMNOS	ABIERTA
AE-18-19-37	ALUMNOS	PDI	CERRADA
AE-18-19-38	PDI	PAS	CERRADA
AE-18-19-39	PDI	PDI	CERRADA
AE-18-19-40	PDI	ALUMNOS	CERRADA
AE-18-19-41	PDI	PDI	CERRADA



### Estado de Ejecución



Como consecuencia de algunas de estas actuaciones, en el presente curso académico se han incoado un total de cuatro expedientes disciplinarios y un expediente de información reservada previa.

#### 4. Informe sobre el Buzón de Atención al Usuario de la UCA

El buzón de Atención al Usuario de la UCA se regula mediante una norma aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de septiembre de 2006<sup>9</sup> que, en su art. 8.1º, prevé la obligación de la IGS de elaborar todos

<sup>9</sup> Última redacción de 19 de diciembre de 2016 (BOUCA nº 223).

los años un informe sobre el Buzón de la UCA, que se integrará en su memoria anual.

Pues bien, al proceder con el estudio previo necesario para acatar el cumplimiento de semejante obligación, pudimos constatar cómo, pese a la existencia de una norma expresa en la mencionada normativa que obliga a proporcionar una respuesta dentro del plazo máximo de 15 días<sup>10</sup>, lo cierto es que existía un buen número de BAU que no habían recibido respuesta alguna (algunos de ellos superaban en más 480 días el referido plazo).

De otra parte, la Disposición Adicional de esta misma norma establecía la obligación de la elaboración por parte de la IGS de un “código de buenas prácticas” sobre el uso del BAU, código cuya existencia no constaba, por lo que debía ser abordada su ejecución.

Otro de los problemas que fueron detectados fue que se apreciaba una clara divergencia entre la información general que se proporcionaba en la página web sobre la responsabilidad de coordinación del BAU (que se atribuye a la unidad de evaluación y calidad) y lo que al respecto se establece en su normativa reguladora (art. 3), en la que la entidad responsable es la IGS. Además, también se apreciaba divergencia entre el plazo de contestación previsto en la normativa reguladora (15 días, “cualquiera que sea el motivo de la comunicación”: art. 4) y lo que al respecto se prevé en esa información general, que excepciona del plazo de 15 días de respuesta para las comunicaciones presentadas como sugerencias.

A la vista de estas deficiencias, la IGS ha propuesto la adopción de varias **medidas correctoras**, como son las siguientes:

#### 4.1 Modificación parcial de la normativa reguladora del BAU

Con la finalidad de solventar el primero de los problemas detectados, esto es, la existencia de un importante número de BAU respecto de los que se había sobrepasado el tiempo de respuesta sin que existiera constancia de que ésta se hubiese producido, la IGS consideró conveniente la adopción de dos tipos de medidas. La primera de ellas consistió en la comunicación individualizada a cada uno de los responsables de los BAU sin contestar -que se efectuó por parte de la técnico de la Inspección, Sra. González Vílchez- conminándoles a la urgente respuesta. Pero, con la finalidad de intentar poner los medios necesarios para que el problema no se reiterase en un futuro, la IGS consideró conveniente instar una modificación parcial del régimen legal de la figura. Tal modificación instada por la IGS se refería a las normas contenidas en dos de los preceptos de la referida normativa: arts. 2.3º y 7.4º.

En lo que se refiere a la primera norma, en su redacción originaria el art. 2.3º indicaba que “La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan, en tiempo, y, en caso de no producirse esta contestación tras dos recordatorios, procederá de oficio a su remisión al correspondiente superior jerárquico, sin perjuicio de las funciones atribuidas al respecto a la Defensoría Universitaria”.

La IGS propuso la modificación de la norma en los siguientes términos: “La Inspección General de Servicios velará para que las diferentes Unidades y Servicios respondan en tiempo, para lo que efectuará un primer recordatorio transcurridos 7 naturales días desde que se presentó el BAU sin que se haya producido respuesta y un segundo recordatorio 5 días naturales más tarde avisando que el plazo para la respuesta es de 15 días

---

<sup>10</sup> “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” (art. 4.1º).

hábiles y está próximo a extinguirse. Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.6.

Transcurrido el plazo legal sin que se haya producido respuesta, la Inspección General de Servicios dará traslado del BAU a la Defensoría Universitaria, comunicando este hecho tanto al autor del mismo como a la instancia que debía haberlo resuelto. En este momento el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema”.

Como justificación del cambio se solicitado se ofreció la siguiente: en el texto cuya modificación se pretende no se indica cuándo deben producirse los dos recordatorios que, con la finalidad de cumplir con lo preceptuado en el art. 4.1 (garantizar la contestación al interesado en un plazo de tiempo máximo de 15 días hábiles), habrán de producirse antes del transcurso del referido plazo legal.

La referencia al art. 6.6 resulta necesaria por cuanto en el mismo se establece una excepción al plazo de respuesta de 15 días para las incidencias docentes<sup>11</sup>.

De otra parte, con la finalidad de asegurarse de la transparencia del procedimiento, se estima necesario comunicar a los interesados (reclamante y reclamado) el traslado del BAU sin resolver a la Defensoría Universitaria.

La segunda de las normas objeto de modificación se hallaba contenida en el art. 7.4º, en cuya redacción original se establecía que “Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.”

Frente a semejante redacción, la IGS propuso como alternativa la siguiente: “Las Unidades que reciban una felicitación deberán enviar al usuario una respuesta en un plazo de 15 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que se haya producido respuesta, se procederá al cierre automático de la misma por el Administrador del sistema”.

Justificación del cambio resulta obvia: en el caso de las felicitaciones, no parece razonable mantener el BAU abierto y proceder a su remisión a la Defensoría Universitaria ante la ausencia de respuesta al mismo.

Estas modificaciones del régimen legal regulador del Buzón de Atención a los Usuarios de la UCA se han sometido a la decisión del Consejo de Gobierno.

#### 4.2 Elaboración del Código de Buenas Prácticas en el uso del BAU

La normativa reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, en su Disposición Adicional, prevé la elaboración por parte de la Inspección General de Servicios de un “*código de buenas prácticas*” sobre el uso del BAU, código cuya existencia no constaba<sup>12</sup>.

A la vista de ello, la IGS elaboró el siguiente texto:

“El Buzón de Atención al Usuario constituye una poderosa herramienta para la mejora de todos los servicios

---

<sup>11</sup> De acuerdo con el referido precepto, “El Decano o Director deberá proceder a una primera contestación en el plazo mínimo posible y siempre dentro de los 15 días hábiles siguientes. En aquellos casos en que sea imposible proporcionar una respuesta inmediata indicará el plazo máximo en el que se le responderá adecuadamente, dejando la comunicación de incidencias docentes abierta en el sistema”.

<sup>12</sup> “La Inspección General de Servicios elaborará un “Código de buenas prácticas” sobre el uso del BAU, en el que se enfatizan los efectos que puedan causar sobre las personas a las que se refiera su contenido, incidiendo en el uso comedido del mismo, y se subrayen los deberes de probidad y lealtad frente a la institución y al resto de miembros que conforman la Comunidad universitaria”.

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”.

Este texto, como “*Código de buenas prácticas en el uso del BAU*”, fue propuesto y aprobado por el Consejo de Gobierno de 12 de noviembre de 2019.

#### 4.3. Actualización del contenido de la página web del BAU

Ya en el informe previo sobre la situación del BAU que se efectuó en julio de 2019 se detectaron, como ha quedado indicado, algunas deficiencias en la página informativa de este servicio, en el sentido de que existían discrepancias sobre lo indicado en la referida página y el régimen legal aplicable. El origen de esta divergencia, muy posiblemente, se encuentre en el hecho de que produciéndose una importante modificación del régimen legal regulador del BAU en el año 2016<sup>13</sup>, ello no tuvo reflejo en la página web del instituto que, de este modo, ha seguido informando con el texto original de la disposición.

A fin de resolver estas discrepancias, la IGS, el 21 de noviembre, se reunió con el jefe de servicio de microinformática y atención a usuario del área de tecnologías de la información, Sr. Marcos Vara; con el Sr. Benítez Olmo (desarrollador del BAU y técnico superior informático del Área de Sistemas de Información), así como con la Sra. Defensora Universitaria y acordaron varias medidas, algunas de ellas ya implementadas en el momento de redactar las presentes líneas:

- Adaptación del contenido de la información sobre el uso y régimen del BAU a lo actualmente previsto en la legislación vigente.
- Incorporación del Código de Buenas Prácticas en el uso del BAU.

---

<sup>13</sup> Por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 19 de diciembre de 2016 (BOUCA n° 223).

#### 4.4. Propuesta de modificación de la aplicación informática

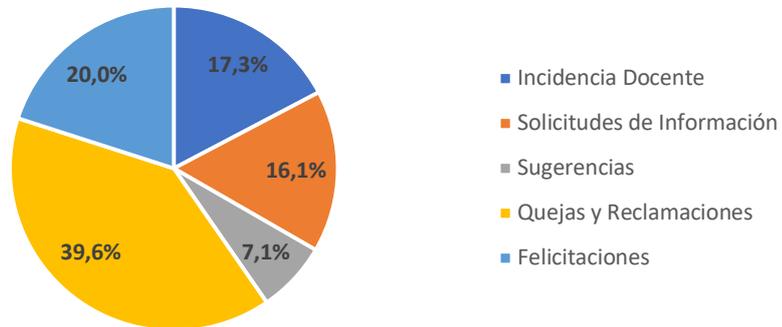
En la misma reunión a la que se ha hecho referencia en el apartado precedente, se acordó la modificación de la aplicación informática con la finalidad de fuera posible el ejercicio de las opciones que la normativa vigente concede a los usuarios del BAU. Más concretamente, las modificaciones acordadas fueron las siguientes:

- Ampliación de las opciones que la aplicación ofrece al autor del BAU frente a la respuesta emitida por su destinatario en los supuestos de reclamaciones y quejas. En efecto, antes de producirse la correspondiente modificación, el sistema sólo permitía dos: *“incluir comentario y volver a abrir la solicitud”* e *“incluir comentario y dejar la solicitud terminada”*. La modificación propuesta permitiría la adecuada implementación de lo previsto en el art. 5.6º del Reglamento del BAU a cuyo tenor, *“las reclamaciones y quejas, una vez contestadas por la Unidad o Servicio correspondiente, deberán ser validadas por los usuarios, que en el caso de no estar conformes con las explicaciones recibidas podrán solicitar bien la remisión de las mismas al responsable inmediato superior a la Unidad o Servicio a la que se haya dirigido la queja o reclamación o bien su remisión a la Oficina de la Defensoría Universitaria como instancias últimas de este sistema, momento en que el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema”*.
- Análoga ampliación en relación con las respuestas a las incidencias docentes, ya que, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 6.8º de la normativa aquí tratada, *“la comunicación de incidencias docentes, una vez contestada por el Decano o Director, deberá ser validado por el usuario que lo presentó. En el caso de no estar conforme con las explicaciones recibidas dicho usuario podrán solicitar bien su remisión al Vicerrector que resulte competente por razón de la materia objeto del parte o bien su remisión a la Oficina de la Defensoría Universitaria, momento en que el BAU se considerará cerrado por el Administrador del sistema”*.

Al margen de las medidas mencionadas en el presente apartado y en el precedente, en relación con la BAU se han acordado otras que pueden coadyuvar al correcto funcionamiento de esta herramienta como son la actualización del listado de los responsables asignados por cada unidad y la realización de una campaña informativa sobre su adecuado uso y las modificaciones producidas, que tendría lugar en cada uno de los campus en el primer semestre del año 2020.

#### 4.5. Resumen de las incidencias, reclamaciones y quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas a través del BAU en el curso 2018-19

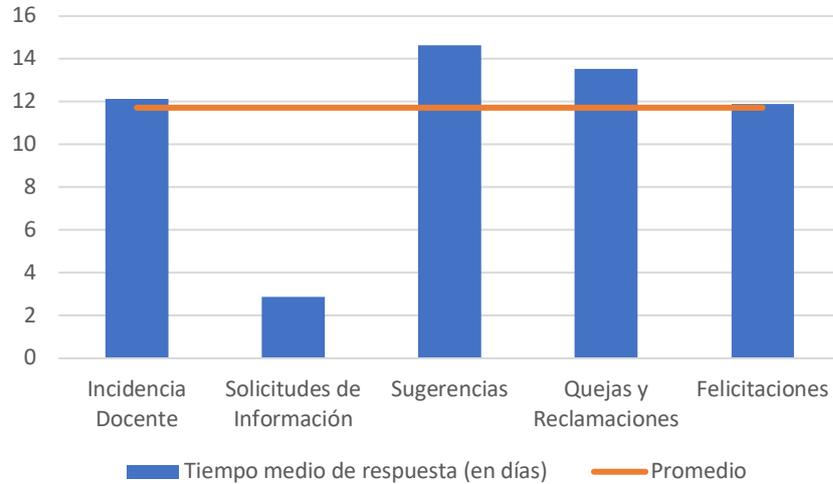
Durante el curso 2018-19 se abrieron un total de 1.559 BAU, respondiendo casi un 40% de este total a “Quejas y Reclamaciones”, seguido por “Felicitaciones” en un 20%, “Incidencia Docente” con un 17,3%, “Solicitudes de Información” (16,1%) y, finalmente, “Sugerencias” (7,1%). Esta información se presenta de forma más descriptiva en la siguiente gráfica:



Del total de comunicaciones BAU que se abrieron, se resolvieron el 96. Los mayores porcentajes de solicitudes no resueltas se observan con respecto las incidencias docentes y en las sugerencias, ambas con más de un 7%, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

SERVICIOS	SOLICITUDES RESUELTAS		SOLICITUDES NO RESUELTAS		TOTAL DE SOLICITUDES	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Incidencia Docente	248	92,2%	21	7,8%	269	17,3%
Solicitudes de Información	251	100,0%	0	0,0%	251	16,1%
Sugerencias	102	92,7%	8	7,3%	110	7,1%
Quejas y Reclamaciones	589	95,5%	28	4,5%	617	39,6%
Felicidades	307	98,4%	5	1,6%	312	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.497</b>	<b>96,0%</b>	<b>62</b>	<b>4,0%</b>	<b>1.559</b>	<b>100,0%</b>

En lo que respecta a los tiempos medios de respuesta, el promedio general ha sido de 11,7 días, observándose que solo las solicitudes de información se encuentran por debajo de este índice (con 2,9 días). Las incidencias docentes y felicitaciones se encuentran tan sólo ligeramente por encima del mismo (12,1 y 11,9 días, respectivamente) y, finalmente, es superado en mayor medida por las sugerencias, con un tiempo medio de respuesta de 14,6 días, y quejas y reclamaciones, con 13,5 días.



Finalmente, del análisis de las encuestas de satisfacción del BAU<sup>14</sup> cabe destacar algunos extremos reflejados en la tabla inferior. En ese sentido, puede subrayarse el escaso número de participantes (un total de 68 que, comparado con el número total de solicitudes resueltas -1.497-, representa tan sólo el 4,5%). No menos significativa es la calificación que como promedio ha sido otorgada al servicio, destacando la puntuación obtenida por los BAU de quejas y reclamaciones, con un 2,5. Más concretamente, es la eficacia con la que se ha resuelto la petición el ítem obtiene menor puntuación, con tan sólo un 2,3. Estos datos justifican por sí solos las medidas al respecto acordadas.

Servicio	Número de respuestas	Calificación general (promedio)	Calificación promedio por pregunta		
			Grado de satisfacción con el servicio realizado	Grado de satisfacción con el tiempo de respuesta a su solicitud	Eficacia con que se ha resuelto su petición
Incidencia Docente	10	2,9	2,9	2,8	3
Solicitudes de Información	14	4,4	4,4	4,5	4,3
Sugerencias	4	4,2	3,8	5,0	3,8
Quejas y Reclamaciones	21	<b>2,5</b>	2,6	2,6	<b>2,3</b>
Felicidades	19	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>TOTAL</b>	68	3,8	3,7	4,0	3,7

<sup>14</sup> Estas encuestas se valoran a través de una escala Likert de 1 a 5.