

FSGC-P11-01: Informe cualitativo del BAU.

Instrucciones: Para realizar este análisis deben entrar en <https://buzon.uca.es/> con la clave asignada como responsables del BAU. En el apartado del menú "Búsqueda de Solicitudes" señalando en la pestaña "Estado": "Todos" y seleccionar en la pestaña "Responsable asignado" el título o Centro al que pertenecen. Las pestañas relacionadas con la fecha de solicitud pueden acotar la búsqueda al periodo de referencia. Una vez seleccionados los parámetros anteriores, en la pantalla aparecerán todos las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas por el título o centro durante el periodo seleccionado.

CURSO ACADÉMICO:	2018/2019
TÍTULO:	Grado en Educación Infantil
CENTRO:	Facultad de Ciencias de la Educación
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:	Dirección del Centro y Coordinador del Título
RECEPTOR DEL INFORME:	Comisión de Garantía de Calidad /GD-SGC

Reclamaciones	<p>Según el <i>RSGC P11-02: Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> se ha producido una sustancial bajada de más de cuatro puntos porcentuales en el indicador del "Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios", quedando en 0.20%.</p> <p>El indicador procede de dos BAU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En uno la queja se refiere a que el Centro de Prácticas al que ha acudido no tenía conocimiento del comienzo de las prácticas. Se le responde que la facultad ha transmitido la información ya que los calendarios de prácticas son informados en reuniones presenciales con los directores de los centros y a través de comunicación electrónica. - El segundo BAU de queja tiene que ver con el cambio de fecha para el examen de la asignatura <i>41118034 Construcción de la identidad, problemas de desarrollo y atención a la diversidad</i>. Se indica que el cambio ha sido necesario puesto que el aula asignada era insuficiente y no había otra disponibilidad de espacio ese mismo día y hora.
Incidencias docentes	<p>Según el <i>RSGC P11-02: Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> se ha producido un importante aumento en el índice porcentual del indicador "Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios" que asciende notablemente hasta el 8.12% que equivale a un total de 80 BAU. Este indicador está distorsionado como veremos a continuación.</p> <p>Se notifican diez incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un total de 76 BAU se refieren a la asignatura <i>41118015 Políticas en Educación Infantil</i>. 63 de estos BAU refieren la misma incidencia (y en los mismos términos) indicando que la profesora tras incorporarse de una larga baja ha decidido no tener en cuenta para la evaluación todo el trabajo realizado con la profesora que ha cubierto su baja. Se precisa la intervención del director del Departamento, tras reunirse con las partes implicadas, se acuerda que se debe respetar el trabajo ya evaluado. A raíz de este acuerdo se producen 13 BAU más, en los que los usuarios muestran su conformidad con la resolución. - Tres BAU se refieren a la asignatura <i>41118020 El conocimiento matemático en Educación Infantil</i>. Se quejan del excesivo número de suspensos. Se responde que la exigencia del profesor no supone una modificación o incidencia docente y que existe un procedimiento de reclamación de calificaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> - Un BAU refiere una incidencia para la asignatura <i>41118014 Observación sistemática y análisis de contextos</i>. Indica modificación en los criterios de evaluación. La incidencia se pone en conocimiento del Departamento que solicita que se rectifique lo que no se ajusta la ficha 1B.
Sugerencias	Según el <i>RSGC P11-02: Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> no existen sugerencias, por lo que no procede informe ni análisis cualitativo.
Felicitaciones	Según el <i>RSGC P11-02: Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> se ha producido una reducción del índice porcentual del indicador "Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios" quedando en un 0.10%. Se reduce pues, el número de felicitaciones recogiendo solo una, en la que el usuario manifiesta su satisfacción en la resolución de un BAU anterior.