

## 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.

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

<b>Reclamaciones</b>	<p>Según el RSGC P11-02: <i>Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> se ha producido una leve reducción porcentual en los indicadores del "Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios", quedando en 0.26%.</p> <p>La queja se refiere a la falta de profesor para la asignatura 41121011 <i>Psicología: ciencia y profesión</i> y está relacionada con el retraso en los procesos de contratación de la Universidad. La docencia, de todas formas, no se ha visto afectada pues el Departamento ha puesto en marcha los mecanismos de sustitución pertinentes y las clases han sido impartidas por diversos profesores hasta que se hace efectiva la contratación. Se da la circunstancia que esta misma situación se refleja en otro BAU como incidencia docente por parte de otro usuario, lo que indica que en muchos casos no tienen clara la diferencia entre uno u otro registro.</p>
<b>Incidencias docentes</b>	<p>Según el RSGC P11-02: <i>Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> se ha producido un aumento en el índice porcentual del indicador "Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios" quedando en un 0.52%.</p> <p>El indicador hace referencia a dos incidencias, una referida a la falta de profesor para la asignatura 41121011 <i>Psicología: ciencia y profesión</i>. La Incidencia está relacionada con el retraso en los procesos de contratación de la Universidad. La docencia, de todas formas, no se ha visto afectada pues el Departamento ha puesto en marcha los mecanismos de sustitución pertinentes y las clases han sido impartidas por diversos profesores hasta que se hace efectiva la contratación.</p> <p>El segundo BAU se refiere a la inasistencia de un profesor a la convocatoria de examen de la asignatura 41121035 <i>Psicogerontología</i>. En comunicación con el profesor este pide disculpas y al tratarse del único alumno convocado acuerdan otra fecha para la celebración del examen.</p>
<b>Sugerencias</b>	<p>Según el RSGC P11-02: <i>Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario</i> no existen sugerencias, por lo que no procede informe ni análisis cualitativo.</p>

**Felicitaciones**

Según el *RSGC P11-02: Informe de indicadores del Buzón de Atención al Usuario* se ha producido una reducción significativa del indicador “Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios” que baja casi dos puntos porcentuales quedando en 0.26%.

Este indicador recoge el único BAU de felicitación recibido que hace referencia al buen hacer de todo el profesorado del grado y que destaca especialmente la labor del profesor de la asignatura *41121005 Psicología Social* por su compromiso docente y disponibilidad comunicativa.