

	INFORME FICHEIRO DE SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	
	CURSO 2016-2017	Data: 12/2017

O Informe de Suxestións, Queixas e Reclamacións recolle os datos resume sobre o proceso do SGIC PM-03 relativo ao curso 2016-2017. Este primeiro informe contén, de xeito extraordinario, un resume da documentación anterior dispoñible.

Aprobado en Comisión de Calidade da ETSE: 11 de Abril de 2018

Índice de Contido

Categorías do Ficheiro 2016-2017.....	3
1. Administración.....	5
2. Instalacións.....	7
3. Servizos.....	8
4. Grao en Enxeñaría Informática.....	9
5. Grao en Enxeñaría Química.....	10
6. Dobre Grao en Enxeñaría Informática e Matemáticas.....	11
7. Máster Universitario en Computación de Altas Prestacións.....	12
8. Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental.....	13
9. Máster Universitario en Enxeñaría Química e Bioprocesos.....	14
10. Máster Universitario en Tecnoloxías da Información.....	15
11. Máster Universitario en Tecnoloxías de Análise de Datos Masivos: Big Data.....	16
12. Titulacións extinguidas:.....	17

Categorías do Ficheiro 2016-2017

No ficheiro de suxestións, queixas e reclamacións establecéronse **doce** categorías en función do tema da incidencia, con independencia do canal pola cal se recibe.

As categorías son:

- ✓ Administración
- ✓ Instalacións
- ✓ Servizos
- ✓ Grao en Enxeñaría Informática
- ✓ Grao en Enxeñaría Química
- ✓ Dobre Grao en Enxeñaría Informática e en Matemáticas
- ✓ Máster Universitario en Computación de Altas Prestacións
- ✓ Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental
- ✓ Máster Universitario en Enxeñaría Química e Bioprosos
- ✓ Máster Universitario en Tecnoloxías da Información
- ✓ Máster Universitario en Tecnoloxías de Análise de Datos Masivos: Big Data
- ✓ Titulacións extinguidas

1. Administración

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas coa administración do centro.

Anteriores a 2016-2017: 1

- ✓ Problemas en xescampus para introducir as guías docentes - Non depende do Centro. Comunicada a incidencia á Área TIC

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 2

- ✓ Queixa sobre a concentración horarios de prácticas nuha quenda – Os plans se estudos adaptados ao EEES están deseñados para o seu seguimento a tempo completo polo que non existen directrices para organizar diferentes quendas.
- ✓ Queixa sobre as datas de ensaios dos TFG – Infórmase sobre a situación e tomaranse medidas para ampliar os días de ensaios para cada titulación.

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 0

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

2. Instalacións

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas coas instalacións xenéricas do centro.

<p>Anteriores a 2016-2017: 17</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipamiento informático de profesores --> Non procede; non depende de centro ✓ Poucos equipos na aula de acceso libre --> Comunicada incidencia á Área TIC; Solicitada financiación na convocatoria de Accións de Calidade Febreiro 2016 ✓ Actividades antisociais --> Comunicación a Secretaría Xeral ✓ Sillas defectuosas nas aulas --> Solucionado por infraestructuras ✓ Prezos da cafetería --> Non procede; regulado pola Universidad ✓ Ruído en zoas de traballo --> Carteis nas zonas de traballo ✓ Instalacións de aquinas virtuais --> Comunicada incidencia á Área TIC ✓ Mala iluminación en aula de traballo --> Reemplazadas bombillas fundidas ✓ Melloras na seguridade dixital --> Non procede; non é competencia do centro ✓ Baixa de técnico de informática --> Comunicación a Reitor e Xerente ✓ Faltas de respecto --> No información suficiente ✓ Equipos fora de servizo na aula de acceso libre --> Comunicada incidencia á Área TIC ✓ Danos en equipo de estudante --> Tramitada no Servizo de Xestión Académica ✓ Varias de buzón de suxerencias anónimas --> Tratadas en reunións de dirección ✓ Mellorar a cobertura WiFi --> Solicitada financiación na convocatoria de Accións de Calidade Febreiro 2016 ✓ Mellor acceso ao centro --> Valorar inclusión en petición de obra RAM ✓ Cobertura WiFi de sotanos -1 e -2 --> Solicitada financiación na convocatoria de Accións de Calidade Febreiro 2016

<p>Setembro 2016: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Suxestión para que se habilite un espazo para comedor – Acórdase analizar en reunión de dirección.
<p>Outubro 2016: 0</p>
<p>Novembro 2016: 0</p>
<p>Decembro 2016: 0</p>
<p>Xaneiro 2017: 0</p>
<p>Febreiro 2017: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Queixa sobre o mal funcionamento do aire acondicionado da biblioteca e comportamento de dous traballadores de conserxería – En relación co aire acondicionado decídese adquirir un medidor de temperatura e solicitar instrucións ao Servizo de Prevención de Riscos sobre as condicións de temperatura ás que se debe activar o desactivar o equipo de aire acondicionado. No que afecta ao persoal de conserxería dedúcese que se tratou dun mal entendido.
<p>Marzo 2017: 0</p>
<p>Abril 2017: 0</p>
<p>Maio 2017: 0</p>
<p>Xuño 2017: 0</p>
<p>Xullo 2017: 0</p>
<p>Agosto 2017: 0</p>

3. Servizos

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas cos servizos do centro.

Anteriores a 2016-2017: 0

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 0

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

4. Grao en Enxeñaría Informática

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Graduado/a en Enxeñaría Informática.

Anteriores a 2016-2017: 12
✓ Curso Ponte, erro do Servizo de Xestión Académica na admisión ao non comprobar as condicións de acceso – A Comisión de Docencia informa sobre a situación.
✓ Recoñecemento de materias – A Comisión da titulación informa sobre a non equivalencia de obxectivos e contidos
✓ Validación de materias – Resolve a Comisión da titulación
✓ Recoñecemento de materias – A Comisión da titulación informa sobre a non equivalencia
✓ Prácticas externas sen cualificar – Non procede, non realizou as prácticas
✓ Segunda oportunidade – Non cumpre os requisitos segundo a programación da materia
✓ Docencia sen cubrir por finalización de contrato – Comunicación á Vicerreitoría de Titulacións e PDI
✓ Terceiro grupo docencia interactiva – Cambio da materia ao segundo cuatrimestre
✓ Recoñecemento de materia – A Comisión da titulación informa que no procede o recoñecemento por falta de contidos
✓ TFG – Traslado á Comisión de TFG que informa que adoptará as medidas oportunas
✓ Incompatibilidade participación Tribunais TFG – Traslado á Comisión de TFG permitir maior flexibilidade de datas e horarios
✓ Vista horarios web – Indícase o enderezo web onde están

Setembro 2016: 1
✓ Queixa referenta á tardanza no nomeamento de tribunais de TFG – Traslado á Comisión de TFG
Outubro 2016: 0
Novembro 2016: 0
Decembro 2016: 0
Xaneiro 2017: 0
Febreiro 2017: 0
Marzo 2017: 0
Abril 2017: 0
Maio 2017: 0
Xuño 2017: 1
✓ Queixa relacionada coa docencia, avaliacións e correccións de exames dun profesor - comunícase á Comisión Académica da titulación que informa dun incumprimento da Normativa de Avaliación do Rendemento Académico e Revisión de Cualificacións
Xullo 2017: 0
Agosto 2017: 0

5. Grao en Enxeñaría Química

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Graduado/a en Enxeñaría Química.

Anteriores a 2016-2017: 7

- ✓ Incumplimiento do prazo de peche de actas por fin contrato profesor – Solicítase a baixa do profesor e firma as actas pola secretaria do Dpto.
- ✓ Validación de materia – A Comisión da titulación acorda que non procede por falta de concordancia
- ✓ Retraso corrección notas – Comunícase a profesora e solicita o cambio
- ✓ Revisión de calificacións TFG – Remítase ao presidente da Comisión de Proxectos que informa sobre o procedemento
- ✓ Incompatibilidade de horarios para asistencia actividades – Notifícase a Xestora
- ✓ Recoñecemento de materias – A Comisión da titulación acorda validar parcialmente a materia
- ✓ Publicidade enquisas alumnado – Non son públicas, para consulta debe facerse solicitude que será valorada pola comisión correspondente

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 1

- ✓ Suxestións e comentarios a cerca da materia Simulación e Optimización, o profesor responsable, o Apoio Titorial Extraordinario e o machismo na ETSE – Analízase e dase resposta a cada unha das suxestións de acordo coa normativa da USC e evidencias obxectivas.

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

6. Dobre Grao en Enxeñaría Informática e Matemáticas

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Graduado/a en Enxeñaría Informática e Matemáticas.

Anteriores a 2016-2017: 0

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017:

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

7. Máster Universitario en Computación de Altas Prestacións

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Computación de Altas Prestacións.

Anteriores a 2016-2017: 0

Setembro 2016: 0
Outubro 2016: 0
Novembro 2016: 0
Decembro 2016: 0
Xaneiro 2017: 0
Febreiro 2017: 0
Marzo 2017: 0
Abril 2017: 0
Maio 2017: 0
Xuño 2017:
Xullo 2017: 0
Agosto 2017: 0

8. Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental.

Anteriores a 2016-2017: 4

- ✓ Necesidade aula informática – Asignase aula similar en equipamento
- ✓ Queixa sobre a labor docente dunha profesora – Comunícase á Comisión Académica do máster que informa sobre o mecanismo de garantía de calidade do profesorado
- ✓ Mondificacións de matrícula – autorízanse
- ✓ Información errónea prácticas en empresa – Non procede, o centro celebrou unha charla informativa con anterioridade á data de matrícula

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 0

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

9. Máster Universitario en Enxeñaría Química e Bioprocesos

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Enxeñaría Química e Bioprocesos.

Anteriores a 2016-2017: 2

- ✓ Solicitude información das prácticas en empresas – Achégase a información solitada
- ✓ Nomeamento tiores prácticas en empresas – Infórmase sobre a normativa que regula o procedemento

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 0

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

10. Máster Universitario en Tecnoloxías da Información

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Tecnoloxías da Información.

Anteriores a 2016-2017: 0

Setembro 2016: 0

Outubro 2016: 0

Novembro 2016: 0

Decembro 2016: 0

Xaneiro 2017: 0

Febreiro 2017: 0

Marzo 2017: 0

Abril 2017: 0

Maio 2017: 0

Xuño 2017: 0

Xullo 2017: 0

Agosto 2017: 0

11. Máster Universitario en Tecnoloxías de Análise de Datos Masivos: Big Data

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Tecnoloxías de Análise de Datos Masivos: Big Data

Anteriores a 2016-2017: 0

Setembro 2016: 0
Outubro 2016: 0
Novembro 2016: 0
Decembro 2016: 0
Xaneiro 2017: 0
Febreiro 2017: 0
Marzo 2017: 0
Abril 2017: 0
Maio 2017: 0
Xuño 2017: 0
Xullo 2017: 0
Agosto 2017: 0

12. Titulacións extinguidas:

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento das titulacións de Enxeñaría Química e Enxeñaría Técnica Informática de Sistemas.

Enxeñaría Química: 12

- ✓ Reclamación validación de materias – A Comisión da titulación acorda validar as materias
- ✓ Queixa asignación suplentes tribunais Proxectos Fin de Carreira – Corríxese a asignación
- ✓ Incumprimento remuneración prácticas empresa – A coordinadora das prácticas solicita á ETSE unha solución
- ✓ Queixa modificación horarios exames – Cámbiase data exame
- ✓ Queixa docencia Laboratorio de Fenómenos de Transporte – Solicítase información
- ✓ Reclamación matrícula SICUE – Amplíase matrícula e válidase a materia
- ✓ Reclamación Proxecto Fin de Carreira – De acordo co que indica a normativa desestímase a reclamación
- ✓ Queixa falta de información ausencia profesor – Adopción medidas de información sobre modificacións de activiade docente
- ✓ Recurso sobre cursar materia extinguida – A Comisión da titulación autoriza cursar a materia
- ✓ Reclamación Erasmus Proxecto Fin de Carreira – A Comisión de Proxectos informa ao respecto
- ✓ Dúas reclamacións referentes á información errónea sobre a extinción da titulación e solicitudes de novas oportunidades de recuperación – Remítense ao SXOPRA xa que a escola non ten competencias na materia

Enxeñaría Técnica Informática de Sistemas: 2

- ✓ Reclamacións sobre recoñecemento de estudos – Remítense á Comisión da Titulación que acorda recoñecer as materias de xeito individual como créditos optativos.
- ✓ Queixa falta de profesor por finalización de contrato – Cúbreanse as necesidades docentes

