

	INFORME FICHEIRO DE SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	Código: Versión: 01 Data: 12/05/2021
	CURSO 2019-2020	

O Informe de Suxestións, Queixas e Reclamacións recolle os datos resume sobre o proceso do SGIC PM-03 relativo ao curso 2019-2020.

Aprobado en Comisión de Calidade da ETSE o 12 de maio de 2021

Índice de Contido

1. Categorías do Ficheiro	3
2. Xestión da Información	5
2.1. Enquisas a Grupos de Interese	5
3. Procesos de Seguimento	7
3.1. Seguimento das Accións de Mellora	7
4. Sistema de Garantía de Calidade (SGC).....	9
4.1. Seguimento da Implantación do SGC	9
5. Outras Actividades.....	11
5.1. Presentacións Aspectos Académicos.....	11

1. Categorias do Ficheiro 2019-2020

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:

- ✓ 1. Administración
- ✓ 2. Instalacións
- ✓ 3. Servizos
- ✓ 4. Grao en Enxeñaría Informática
- ✓ 5. Grao en Enxeñaría Química
- ✓ 6. Dobre Grao en Enxeñaría Informática e en Matemáticas
- ✓ 7. Máster Universitario en Computación de Altas Prestacións
- ✓ 8. Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental
- ✓ 9. Máster Universitario en Enxeñaría Química e Bioprosos
- ✓ 10. Máster Universitario en Tecnoloxías de Análise de Datos Masivos: Big Data
- ✓ 11. Máster Universitario en Visión por Computador
- ✓ 12. Titulacións extinguidas

1.- Administración

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 2
1- Solicitud de retirada dunha información obsoleta que contén o seu nome e apelidos. Concretamente nunha publicación dunha acta da Comisión de Traballos de Fin de Grao en Enxeñaría Química. Logo da consulta na Secretaría Xeral da USC acórdase eliminar dita información da páxina web e notificalo ao estudante con copia para Secretaría Xeral.
2- Queixa por parte dunha docente en relación co desenvolvemento das enquisas de docencia por parte da USC. Logo da consulta por parte da Dirección á Área de Calidade e á Vicerreitoría de Calidade se informa á profesora da resposta recibida
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

2.- Instalacións

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

3.- Servizos

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

4.- Grao en Enxeñaría Informática

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0
Setembro 2020: 1
1- O alumno informa de que a empresa na que realizou as prácticas non se axustou ao publicado na convocatoria respecto da remuneración das mesmas. Solicita se teña en conta para que non lle sucede aos futuros estudantes que realicen as prácticas na mesma empresa. Deuse traslado ao coordinador de prácticas para o seu coñecemento.

5.- Grao en Enxeñaría Química

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 1
1- Suxestións dos alumnos de GREQ e MEQBIO en relación coas decisións tomadas como consecuencia do COVID-19 en relación coa docencia. Resposta da Dirección, co acordo das coordinacións de ámbalas dúas titulacións, ás suxestións presentadas.
Maio 2020: 1
1- Queixa dun alumno de problemas para contactar co coordinador Erasmus da praza que

<p>Ile foi asignada, para poder elaborar o seu acordo académico. O RAM contacta por correo electrónico co coordinador Erasmus solicitándolle que de resposta ao estudante e este lle contesta que xa se pon de inmediato en contacto con el.</p>
<p>Xuño 2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Queixa dun alumno relativa ao exame de avaliación de primeira oportunidade na materia de Reactores Químicos: Convocouse unha reunión cos interesados, detectouse que o problema era a limitación de tempo nunha parte do exame e acordouse aumentalo para a segunda oportunidade indicando claramente o tempo de duración.
<p>Xullo 2020: 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Reclamación cualificación materia Enxeñaría de procesos. Logo do procedemento de reclamación de cualificacións se resolve modificar a cualificación pasando a ser 5,0 (Aprobado) 2- Reclamación cualificación 2ª oportunidade da materia Fundamentos de Procesos Químicos. Seguido o procedemento de reclamación de cualificacións a comisión acorda ratificar a cualificación outorgada. 3- Unha profesora do departamento de Enxeñaría Química plantexa cuestións relativas ao Plaxio e Hurto de material docente. Se realiza a consulta á Asesoría Xurídica das cuestións plantexadas e se da traslado á profesora da resposta recibida.
<p>Agosto 2020: 0</p>

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.

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maiο 2020: 0
Xuño 2020:
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 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.

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020:
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

8.- Máster Universitario en Enxeñaría Ambiental

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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 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.

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 1- Queixa dun alumno relativa á xestión de prácticas extracurriculares: Infórmase sobre a normativa da USC respecto da xestión das prácticas extracurriculares indicando o deber de cumprir co Regulamento de prácticas externas da USC.
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 1 1- Suxestións dos alumnos de GREQ e MEQBIO en relación coas decisións tomadas como consecuencia do COVID-19 en relación coa docencia. Resposta da Dirección, co acordo das coordinacións de ambas dúas titulacións, ás suxestións presentadas.
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

10.- 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

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 1- Queixa dun alumno sobre a revisión do TFM: Emítase un informe indicando que a avaliación e revisión do TFM fíxose de acordo coa normativa da USC.
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

11.- Máster Universitario en Visión por Computador

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento da titulación de Máster Universitario en Visión por Computador.

Setembro 2019: 0
Outubro 2019: 0
Novembro 2019: 0
Decembro 2019: 0
Xaneiro 2020: 0
Febreiro 2020: 0
Marzo 2020: 0
Abril 2020: 0
Maio 2020: 0
Xuño 2020: 0
Xullo 2020: 0
Agosto 2020: 0

12.- Titulacións extinguidas:

Recolle suxestións, queixas e reclamacións relacionadas co desenvolvemento das titulacións de Enxeñaría Química, Enxeñaría Técnica Informática de Sistemas, Máster en Tecnoloxías da Información, Máster en Xeoinformática

Enxeñaría Química -0
Enxeñaría Técnica Informática de Sistemas -0
Máster en Tecnoloxías da Información -0
Máster en Xeoinformática -0

2. Sistema de Garantía de Calidade (SGC)

O SGC recolle os procesos e procedementos que definen o funcionamento do centro. A vixilancia permanente do cumprimento de ditos procesos e procedementos e un dos obxectivos fundamentais da Comisión de Calidade do centro

2.1. Seguimento da Implantación do SGC

O seguimento da correcta implantación do SGC ten dúas grandes fases. A comezo do curso é necesario garantir que todos/as os/as responsables dos diferentes procesos e procedementos teñen a información actualizada. Ao final do curso, os responsables dos diferentes procesos e procedementos deberán informar a Comisión de Calidade sobre o seu desenvolvemento e/ou sobre a necesidade de modificar os procesos e/ou procedementos.

- X **Responsables:** Responsable de Calidade
- X **Documentación Producida:** Informe, dos responsables de procesos/procedementos, para a Comisión de Calidade

3. Outras Actividades

Neste apartado se recollen outras actividades que se desenvolven no centro non enmarcadas nos tres apartados anteriores.

3.1. Presentacións Aspectos Académicos

Co obxectivo de mellorar o coñecemento dos estudantes das prácticas en empresa, da mobilidade e dos traballos fin de grao/máster deséñanse unha serie de actividades que pretender presentar as devanditas actividades.

4. Outras Actividades

Neste apartado se recollen outras actividades que se desenvolven no centro non enmarcadas nos tres apartados anteriores.

4.1. Presentacións Aspectos Académicos

Co obxectivo de mellorar o coñecemento dos estudantes das prácticas en empresa, da mobilidade e dos traballos fin de grao/máster deséñanse unha serie de actividades que pretender presentar as devanditas actividades.