
R3 MC-02 P1

Xestión de queixas, suxestións e parabéns

Informe de QSP Periódico

Curso 2019 – 2020

Vigo, a 16 de decembro de 2020

Guillermo García Lomba
Coordinador de Calidade

Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía

CURSO 2019 - 2020

INDICADORES	
Tempo medio resposta	9
% respondidas en prazo	96%
Pendente de resposta	0
Tempo de resposta	
	QSP
De 1 a 5 días	7
De 6 a 10 días	8
De 11 a 15 días	8
Máis de 15 días	1
Total computable	24
Tipo de usuario	
	Cuenta de código
Estudiante de grao ou 1º e 2º ciclo	15
Estudiante de master	2
Outro tipo de usuario externo	1
Outro tipo de usuario interno	1
Persoal docente e investigador (PDI)	5
Total computable	24
Clasificación interna	
	Cuenta de código
Computable	24
Queixa	19
Suxestión	5
No computable	
Total general	24
Motivo	
	Cuenta de código
Docencia	7
Instalacións	6
Prestacións	4
Procesos	7
Total computable	24
Etiquetas de fila	
	Cuenta de código
Correo electrónico	24
Total computable	24
Unidade que responde	
	Cuenta de código
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (administración)	2
De 1 a 5 días	1
De 6 a 10 días	1
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	22
De 1 a 5 días	6
De 6 a 10 días	7
De 11 a 15 días	8
Máis de 15 días	1
Total computable	24
Unidades clasificadas	
	Cuenta de código
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (administración)	2
Queixa	2
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	22
Queixa	17
Suxestión	5
Total computable	24

#	CÓDIGO	DATA ENTRADA	DATA RESPONSA	TIPO	CLASIFICACIÓN	COLECTIVO	DESCRIPCIÓN	ACEPTADA	RESPONSA
1	QSP-19/0453	04/09/2019	10/09/2019	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Modificación dos horarios da mención "Explotación de Minas" do Grao ERME o 31 de xullo sen comunicación ao alumnado afectado.	Si	Infórmase sobre os motivos que xustificaron o cambio de horario en dúas materias por cuestións sobreeidas e trasládanse desculpas por non ter enviado notificación directa ao alumnado afectado. Indícase que se fixo a publicación na web e comunicouse á Delegación de Alumnado. Indícase que non obstante estas actuacións non eximen ao centro da responsabilidade de comunicar os cambios directamente ao alumnado.
2	QSP-19/0468	12/09/2019	01/10/2018	Suxestión	Docencia	Estudante de grao	Necesidade da renovación da Delegación de Alumnado e da actualización da información na web do centro.	Si	Infórmase que o equipo directivo de Delegación de Alumnado está en proceso de renovación segundo o establecido no Regulamento de Réxime Interno da asociación e que se procederá a actualizar a información na web do centro cando o cambio na composición do equipo directivo sexa efectiva.
3	QSP-19/0478	16/09/2019	18/09/2019	Queixa	Docencia	PDI	Web desactualizada: titorías e profesorado	Si	Infórmase sobre o procedemento e prazos establecidos no centro en relación á actualización dos horarios de titorías que xustifica que na data na que se presenta a QSP non estea actualizada toda a información. Indícase que se tomarán medidas cara ao seguinte curso para axilizar o proceso e que a información esté dispoñible coa suficiente antelación.
4	QSP-19/0525	12/10/2019	22/10/2019	Suxestión	Docencia	Outro tipo de usuario externo	Habilitar o procedemento de tramitación de TFG de xeito non presencial	Si	Na próxima convocatoria de tramitación de TFG recollerase a posibilidade de realizar a tramitación non presencial mediante certificado dixital
5	QSP-19/0543	20/10/2019	04/11/2019	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Non hai información pública en relación ao horario de atención de Delegación de Alumnado	Si	Deuse traslado á Delegación de Alumnado da conveniencia de habilitar información pública sobre os horarios de atención. Anímase ao alumnado a participar nas actividades de Delegación de Alumnado e trasládase a conveniencia de participar na asociación.
6	QSP-19/0562	26/10/2019	05/11/2019	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Información escasa sobre as actividades de celebración de Santa Bárbara	Si	Remítese información sobre a planificación da organización das actividades, tanto as organizadas por Delegación de Alumnado como as organizadas pola dirección do centro. Anímase ao alumnado a participar nas actividades de Delegación de Alumnado e trasládase a conveniencia de participar na asociación.
7	QSP-19/0666	27/11/2019	19/12/2019	Queixa	Docencia	PDI	Funcionamiento incorrecto do sistema de calefacción	Si	Deuse traslado do contido da queixa á Administradora do centro, quen procedeu a informar a Unidade Técnica para súa resolución. Indícase que en paralelo o centro colocará termómetros para poder realizar un axeitado control da temperatura nos espazos docentes e de traballo do centro.
8	QSP-19/0681	09/12/2019	27/12/2019	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Información limitada sobre a implantación do novo plan de estudos dos graos o centro	Si	Indícase que se informou puntualmente de todas as cuestións relativas á modificación dos graos nos correspondentes órganos Colexiados (Comisión de Calidade e Xunta de Escola), que se enviaron as propostas de modificación das titulacións a PDI, PAS e alumnado do centro e que se habilitou un prazo de presentación de suxestións e/ou alegacións. Informáse dos prazos e procedemento que non dependen do centro. Recóllese a proposta trasladada na QSP para realizar sesións informativas específicas para o alumnado do centro, para que o alumnado poida trasladar directamente as súas dúbidas e inxerencias.
9	QSP-19/0682	09/12/2019	27/12/2019	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Non hai un Máster en Enxeñaría de Enerxía	Si	Infórmase do procedemento xeral en relación ao mapa de titulacións no Sistema Universitario de Galicia e ás competencias específicas que ten un centro universitario neste contexto.
10	QSP-19/0687	12/12/2019	27/12/2019	Queixa	Docencia	Estudante de máster	A páxina web do centro non ten cancelo de que é unha URL segura	Si	Infórmase que se tiveron os servizos informáticos da universidade o contido da reclamación, dado que a solución non depende directamente do centro.
11	QSP-19/0701	16/12/2019	27/12/2019	Suxestión	Docencia	Estudante de grao	Ausencia de información na WEB do centro sobre o Clube Deportivo de Minas	Si	Trasládase a Delegación de Alumnado a conveniencia de proporcionar información sobre o Clube Deportivo de Minas na web do centro.
12	QSP-19/0720	20/12/2019	08/01/2020	Suxestión	Docencia	PDI	Emitir certificados dixitais dos informes de avaliación docente	Si	Recóllese a suxestión para habilitar o procedemento de forma que os certificados se poidan firmar dixitalmente e se poidan remitir por correo electrónico aos solicitantes.
13	QSP-20/0097	28/02/2020	05/03/2020	Queixa	Docencia	Estudante de máster	Indícase que hai profesorado que non cumpre a oferta de 6 horas de titoría á semana	Si	Infórmase sobre o número de horas que ten que ofertar o profesorado en aplicación da normativa vixente, que ten en conta a dedicación e os cargos académicos, o que xustifica que o número de horas que ofertan algúns/as profesores/as non ten que ser necesariamente 6 horas/semana.
14	QSP-20/0192	17/04/2020	23/04/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Solicítase información sobre o procedemento de avaliación no período do estado de alarma	Si	Infórmase sobre o procedemento establecido pola Universidade en relación á realización das probas de avaliación. Indícase que se trasladou ao alumnado a información sobre este tema unha vez foron achegadas ao centro as correspondentes instrucións da Vicerreitoría o 14 de abril.
15	QSP-20/0193	17/04/2020	23/04/2020	Suxestión	Docencia	Estudante de grao	Propónse que un representante de cada curso se reúna de forma habitual coa dirección do centro e Delegación de Alumnado para trasladar cuestións e problemas a resolver	Si	Indícase que o equipo directivo se reúne todas as semanas coa Delegación de Alumnado, que ten representantes en todos os cursos de todas as titulacións do centro e que se recolle información tamén a través dos programas de mentorización, profesorado, coordinadores de curso, equipo directivo, persoal de administración, sistema QSP, polo que se considera que as canles de comunicación funcionan axeitadamente. Indícase que, se aínda así se considera que non chegan as queixas/suxestións, se comuniquen directamente á dirección do centro.
16	QSP-20/0220	25/04/2020	12/05/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Indícase que as sesións informativas sobre a implantación dos novos plans de estudos se fixeron por unha solicitude realizada a través dunha QSP. Indícase que conviría facer autocrítica polo baixo número de TFG defendidos na convocatoria de febreiro no Grao EE. Preséntase queixa pola inversión realizada pola Universidade no centro en relación á instalación do sistema LED	Si	Indícase que estaba previsto realizar as sesións informativas unha vez se recibiran os informes favorables de avaliación por parte da ACSUG e que non só se recibiran solicitudes de información do proceso a través do sistema QSP. En relación ao número de TFG indícase que no IRPD que se realiza anualmente se recolle o análise, reflexión, conclusións e accións de mellora sobre o desenvolvemento das titulacións do centro. No relativo ao sistema LED infórmase que a actuación técnica enmárcase dentro unha solicitude que fixo a Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade ao INEGA na que o centro non ten responsabilidades nin competencias directas, dado que forma parte da estratexia xeral da Universidade en materia de eficiencia enerxética.
17	QSP-20/0272	16/05/2020	05/06/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Trasládanse problemas co desenvolvemento dunha materia.	Si	Remítese información detallada sobre o proceder do centro e do profesorado da materia desde que se activa o período de alarma e se habilita a docencia non presencial. Indícase que o profesorado en todo momento se axustou ás indicacións do centro sobre o proceder na docencia non presencial e sobre a adaptación do sistema de avaliación e a modificación das guías docentes. Infórmase sobre a protección de datos na realización de probas de avaliación non presencial.
18	QSP-20/0307	30/05/2020	02/06/2020	Queixa	Docencia	Outro tipo de usuario interno	Trasládase que o tempo de realización dunha proba de avaliación é pequeno e que se penaliza a calificación no caso de problemas de conexión	Si	Indícase que se trasladou tanto ao alumnado como ao profesorado o procedemento a seguir no caso de problemas técnicos durante a realización das probas de avaliación e para recoller indicacións nos exames. Indícase que se informará de forma específica ao profesorado da materia obxecto da queixa para garantir que estea debidamente informado do procedemento.
19	QSP-20/0330	11/06/2020	01/07/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Trasládase queixa sobre o sistema de avaliación e cualificación dunha materia	Si	Indícase que o procedemento de avaliación e cualificación aplicado na materia é o que figura na correspondente guía docente, aprobado polos órganos Colexiados do centro, nos que tamén hai representación do alumnado.
20	QSP-20/0473	18/07/2020	03/08/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Trasládase discrepancia co nivel esixido nunha materia fronte ao traballo lectivo e aumento da complexidade dos exames fronte aos dos cursos precedentes	Si	Infórmase que se dará traslado ao profesorado da materia para que valore actuacións correctoras na impartición da materia do curso seguinte.
21	QSP-20/0487	23/07/2020	03/08/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Exames de cuarto curso da convocatoria decembro-xaneiro demasiado xuntos (en 10 días dos 15 dispoñibles). Suxírese que se teña en conta para o seguinte curso	Si	Lémbrase o procedemento de elaboración do calendario de exames en colaboración coa Delegación de Alumnado. Recóllese a suxestión de distribuír mellor as datas de realización dos exames para o curso que ven.
22	QSP-20/0494	26/07/2020	03/08/2020	Queixa	Docencia	Estudante de grao	Falta de información sobre as actividades que realiza o Clube Deportivo do centro	Si	Infórmase de que segue operativo pero que a alarma sanitaria impediu a realización das actividades previstas para o curso 2019-20.
23	QSP-19/0459	09/09/2019	12/09/2019	Queixa	Administración	PDI	Rata corriendo no comedor de minas, xusto detrás de onde o persoal do comedor serve as comidas	Si	Deuse traslado á empresa concesionaria do comedor para que tome as medidas oportunas; supervisárase a súa xestión.
24	QSP-19/0568	28/10/2019	07/11/2019	Queixa	Administración	PDI	Goteiras importantes no corredor de despachos da planta 1 (diante do D18 e D22). Chan moi esbaradizo e perigoso. Queixa reiterada de invernos anteriores.	Si	Volveuse a dar traslado á Unidade Técnica para que revisen de novo as instalacións; farase un seguimento da actuación.