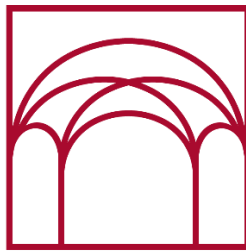


INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL TRATAMIENTO REALIZADO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS



**Facultad de
Ciencias Empresariales
y Turismo**



**INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL
TRATAMIENTO REALIZADO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL ESTABLECIDO EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD DE HUELVA**

Código:

C1-P02-EV1

La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo asegura una gestión eficiente de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de los usuarios relacionadas con las titulaciones del Centro. Su objetivo es recopilar y analizar estos datos para identificar oportunidades de mejora y establecer acciones que incrementen la satisfacción de los grupos de interés.

Durante el Curso académico 2023/2024 y el actual, el Centro dispone de tres vías para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de los títulos de Grado y Másteres:

1. El [buzón](#) web: A través del buzón disponible en la página web del Centro, que permite enviarlos de manera online a la Secretaría de Decanato.
2. Buzón situado en la puerta de la Secretaría de Decanato, o bien en misma Secretaría de Decanato.
3. Secretarías departamentales: A través de la Secretaría de los tres Departamentos con sede en el Centro:
 - Dirección de Empresas y Marketing.
 - Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones.
 - Economía.

Además, los másteres oficiales, cuentan con vías adicionales para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones:

- **Máster Oficial en Economía, Finanzas y Computación:**
 - Mediante un formulario en papel disponible en la sede de Santa María de la Rábida.
 - A través del [correo electrónico](#).
- **Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas y Gestión de los Recursos Turísticos:**



**INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL
TRATAMIENTO REALIZADO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL ESTABLECIDO EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD DE HUELVA**

Código:

C1-P02-EV1

- A través de los casilleros de correspondencia del director del Máster y los miembros de la Comisión Académica situados en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.
- De manera alternativa, por correo electrónico a la [dirección del Máster](#).
- **Máster Oficial en Transporte Intermodal y Logística:**
 - A través de los casilleros de correspondencia del director del Máster y los miembros de la Comisión Académica situados en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.
 - De manera alternativa, por correo electrónico a la [dirección del Máster](#).
- **Máster Oficial en Economía y Desarrollo Territorial (Máster Interuniversitario):**
 - A través del Buzón de Atención al Usuario BAU (<http://bau.uca.es>) quien las dirige, según su naturaleza, a los responsables que correspondan (centros y departamentos).
 - En el caso de la Universidad de Huelva y de Jaén también disponen de canales telemáticos para el trámite para este tipo de servicios (<https://www.uhu.es/sugerencias-reclamaciones-y-felicitaciones>) (<https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/quejas-y-sugerencias>).
 - De manera alternativa, en la web del Máster están los enlaces a los BAUs de las tres Sedes para la formulación de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias (<https://is.gd/EciYOA>).

Cada queja y reclamación genera la apertura de un correspondiente expediente, el cual se conserva como evidencia del procedimiento. Además, se lleva a cabo una clasificación de las quejas y reclamaciones con el objetivo de identificar problemas recurrentes y tendencias, permitiendo su estudio y resolución en el contexto adecuado.



**INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL
TRATAMIENTO REALIZADO DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CANAL ESTABLECIDO EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA
UNIVERSIDAD DE HUELVA**

Código:

C1-P02-EV1

En el **curso académico 2023/2024** se recibió una reclamación por parte de un alumno en marzo de 2024 mediante correo electrónico recibido en el Decanato del Centro, relacionada con el **CRITERIO 3 de IMPLANTA**. Esta reclamación era debida a la publicación datos personales en la plataforma Moodle y tuvo un tiempo de respuesta/resolución de un día (el Sr. Decano contactó con la Directora del Departamento implicado que solicitó al profesor la eliminación del fichero subido con los datos personales sustituyéndolo por el correcto).

También se recibieron dos quejas por parte de dos alumnos. La primera queja, presentada en marzo de 2024 a través de un correo electrónico enviado al Decanato del Centro, estaba relacionada con el **CRITERIO 4 de IMPLANTA** y hacía referencia a ruidos en clase. La incidencia fue resuelta en un día. Tras comprobar que los ruidos provenían del alumnado, el Departamento implicado y la Coordinadora de la asignatura acordaron que esta última asistiría a clase junto a la profesora responsable y se procedió a advertir verbalmente a los estudiantes.

En cuanto a la segunda queja, presentada en mayo de 2024 ante el Decanato mediante Instancia, esta estaba relacionada con el **CRITERIO 5 de IMPLANTA** y hacía referencia nuevo procedimiento para la entrega de invitaciones al acto de graduación del Grado en Finanzas y Contabilidad. La resolución tomó siete días, durante los cuales se llevó a cabo una reunión con la alumna y se ajustaron los cambios iniciales en el proceso de entrega de invitaciones.

Del análisis del seguimiento de los resultados se comprueba que se reciben pocas quejas y reclamaciones en el Centro y las que se recibieron son resueltas rápidamente, algunas incluso en un día. Las quejas de infraestructura fueron circunstanciales y no estructurales.