



Universidad de Huelva
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**

Documento elaborado por la CGCC el 27 de noviembre de 2023



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 garantiza la correcta gestión de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones recibidas de los usuarios referidas a las titulaciones del Centro, con el fin de disponer de datos que, una vez analizados, permitan identificar y establecer acciones de mejora orientadas a aumentar la satisfacción de los grupos de interés.

En el Curso académico 2022/2023 y el actual, el Centro dispone de tres vías para realizar la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de los títulos de Grado. La primera consiste en la utilización del [buzón](#) de la página Web del Centro que permite enviarlos online al Vicedecano de Ordenación Académica, Estudiantes y Asuntos Económicos (con copia a la Secretaría de Decanato). La segunda, a través del buzón situado en la puerta de la Secretaría de Decanato, o bien en misma Secretaría de Decanato. Y en tercer lugar, 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; y Economía).

El Máster Oficial en Economía, Finanzas y Computación también dispone de dos vías alternativas para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones. La primera a través de un formulario en papel en la sede de Santa María de la Rábida, y la segunda, mediante [correo electrónico](#). Por su parte, el Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas, también dispone de dos vías alternativas para la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, la primera 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, y de forma alternativa a través de correo electrónico a la [dirección del Máster](#). En cuanto al Máster Oficial en Economía y Desarrollo Territorial tiene un [enlace en su página web](#) para la formulación de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias (Máster Interuniversitario coordinado por la [Universidad de Cádiz](#)).

Cada queja y reclamación ha dado lugar a la apertura del correspondiente expediente, y el conjunto de éstos deberá quedar custodiado como evidencia del procedimiento. Las quejas y reclamaciones son clasificadas para detectar problemas reiterativos y tendencias, además de



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

para poder ser estudiadas y resueltas en su contexto. También se ha especificado el plazo de respuesta y/o toma de medidas al respecto.

En el **curso académico 2022/2023** se recibieron un total de tres quejas/peticiones por parte de tres alumnos relacionadas con el **CRITERIO 3 de IMPLANTA** en mayo de 2023 mediante Instancia entregada en el Decanato del Centro. Estas quejas/peticiones tuvieron un tiempo de respuesta/resolución de un día. Este mismo Decanato también recibió una reclamación relacionada con el **CRITERIO 5 de IMPLANTA** relativa al TFG del Grado en Turismo, el medio fue un escrito entregado en Decanato en abril de 2023 en el que se solicitaba la obtención de Matrícula de Honor, el tiempo de respuesta fue de un día, remitiéndose con resolución a la Rectora de la Universidad de Huelva. La Comisión Seguimiento TFG del Centro se reunió 7 días después de la presentación del escrito y se propuso la celebración del Tribunal TFG el 12 mayo 2023, no concediendo la Matrícula de Honor.

Por lo que respecta a infraestructura del Centro, se recibieron dos quejas que tuvieron un tiempo de respuesta de cero días, ya que se resolvieron el mismo día. Las dos quejas fueron circunstanciales y relativas a la limpieza.

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 el mismo día. Las quejas de infraestructura fueron circunstanciales y no estructurales.