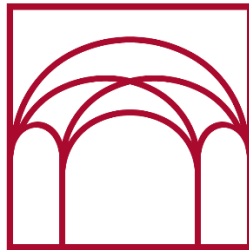


**INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS
RESULTADOS DEL TRATAMIENTO REALIZADO DE
LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS**



**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 garantiza una gestión eficaz de las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación con las titulaciones del Centro. Este sistema tiene como finalidad la recogida y el análisis de dicha información, con el propósito de detectar áreas de mejora y establecer actuaciones orientadas a incrementar el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés.

Durante el Curso académico 2024/2025 y el actual, el Centro dispone de tres canales para la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones correspondientes a las titulaciones de Grado y Máster:

1. **Buzón web**: accesible desde la página web del Centro, permite el envío telemático de comunicaciones dirigidas a la Secretaría de Decanato.
2. **Buzón físico**: situado en la entrada de la Secretaría de Decanato, o bien en el interior de la misma.
3. **Secretarías departamentales**: a través de las secretarías de los tres departamentos con sede en el Centro:
 - Dirección de Empresas y Marketing.
 - Economía Financiera, Contabilidad y Dirección de Operaciones.
 - Economía.

Adicionalmente, los másteres oficiales disponen de canales específicos complementarios para la gestión de este tipo de comunicaciones:

- **Máster Oficial en Economía, Finanzas y Computación**:
 - Formulario en papel disponible en la sede de Santa María de la Rábida.
 - [Correo electrónico](#).
 - [Formulario web](#) habilitado al efecto.



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

- **Máster Oficial en Turismo: Dirección de Empresas Turísticas y Gestión de los Recursos Turísticos:**
 - **Buzones** de correspondencia del director del Máster y de los miembros de la Comisión Académica, ubicados en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.
 - **Correo electrónico** a la [dirección del Máster](#).
- **Máster Oficial en Transporte Intermodal y Logística:**
 - **Buzón** de correspondencia del director del Máster y de los miembros de la Comisión Académica, situados en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo.
 - **Correo electrónico** a la [dirección del Máster](#).
- **Máster Oficial en Economía y Desarrollo Territorial (Máster Interuniversitario):**
 - **Buzón** de Atención al Usuario BAU (<http://bau.uca.es>), que canaliza las incidencias hacia los responsables competentes en función de su naturaleza.
 - Canales telemáticos de las universidades participantes (Universidad de Huelva y Universidad de Jaén) (<https://www.uhu.es/sugerencias-reclamaciones-y-felicitaciones>) (<https://www.ujaen.es/servicios/servinfo/quejas-y-sugerencias>).
 - Enlaces disponibles en la web del Máster a los BAUs de las tres Sedes para la presentación de quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias (<https://is.gd/EclYOA>).

Cada queja y reclamación registrada da lugar a la apertura de un expediente, que se conserva como evidencia del procedimiento seguido. Asimismo, las incidencias se



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

clasifican con el fin de facilitar su análisis, detectar patrones recurrentes y permitir su adecuada resolución en el ámbito correspondiente.

Durante el **curso académico 2024/2025** no se registraron reclamaciones por parte del estudiantado.

El análisis del seguimiento evidencia que el número de incidencias en el Centro es reducido y que, en general, estas se resuelven con rapidez, en todos los casos incluso en el mismo día. Las incidencias detectadas relacionadas con la infraestructura han sido puntuales, sin carácter estructural.

Las incidencias registradas, se han centrado principalmente en aspectos audiovisuales de las aulas, como el funcionamiento de micrófonos, ordenadores de las mesas tecnológicas o pizarras digitales. Todas ellas fueron comunicadas al Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) para su resolución, complementándose en algunos casos con actuaciones inmediatas del personal de conserjería. Asimismo, se han realizado solicitudes de revisión o renovación del equipamiento cuando ha sido necesario.