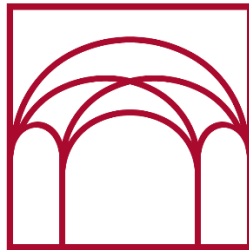


**INFORME DEL ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO DE LOS
RESULTADOS DEL TRATAMIENTO REALIZADO DE
LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS**



**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 dispone de un sistema estructurado para la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones relacionadas con sus titulaciones. Este sistema permite recoger información relevante procedente de los distintos colectivos, analizarla de forma sistemática y promover acciones de mejora continua en el funcionamiento del Centro.

Por ello, durante el curso académico 2025/2026, se han habilitado tres canales que facilitan la presentación de incidencias, tanto en formato presencial como telemático. Entre estos se incluyen:

1. **Buzón web:** disponible en 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 distintos másteres oficiales cuentan con mecanismos específicos complementarios para la gestión de este tipo, adaptados a sus características organizativa:

- **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>).

Todas las comunicaciones recibidas son registrada y, en el caso de las quejas y reclamaciones, se procede a la apertura de un expediente que garantiza su seguimiento



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

y resolución. Estas incidencias son objeto de clasificación y análisis con el fin de identificar posibles áreas de mejora y prevenir la repetición de problemas.

Durante el **curso académico 2025/2026** no se han registrado reclamaciones por parte del estudiantado, y el número total de incidencias ha sido muy reducido. En general, las cuestiones planteadas han tenido carácter puntual y han sido resueltas con rapidez, lo que pone de manifiesto la eficacia de los mecanismos establecidos.

En relación con las incidencias registradas, se ha detectado un único caso, correspondiente al 14/10/2025, relacionado con el funcionamiento deficiente de los micrófonos en tres aulas. La incidencia, fue resuelta al día siguiente (15/10/2025). Como actuación, el personal de conserjería realizó un ajuste inicial del equipo y se notificó al Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) para llevar a cabo una revisión más exhaustiva.