



INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Una parte esencial del SGIC consiste en detectar y gestionar correctamente cualquier incidencia que pueda ocurrir en el ámbito de las titulaciones y que formule cualquiera de los grupos que participan en el mismo. Por ello, el sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones pone a disposición de los grupos involucrados en la Facultad, un mecanismo directo y eficaz con el que comunicar incidencias.

La utilización del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones tiene tres cauces:

- **Buzón de sugerencias:** de manera electrónica, a través del sistema disponible en la web del título o de la Facultad de Comercio y Turismo: <https://comercioyturismo.ucm.es/sugerencia-y-quejas>
- **Instancia a la decana:** por escrito presentado en la Secretaría de Alumnos de la Facultad. Las quejas y reclamaciones presentadas por escrito o de manera electrónica se gestionan por las personas competentes en cada caso, respondiendo por escrito la persona que las formula.
- **Verbalmente o por correo electrónico ante el coordinador de la titulación.** Es adecuado para cuestiones de carácter operativo, relativas a actividades docentes o de extensión principalmente (recuperaciones de clases, cambios en horarios, etc.). Es el mecanismo más rápido y ágil para obtener respuesta. No obstante, para aquellas cuestiones que, por su naturaleza, requieran de la intervención de otro órgano específico (Comisión Académica del título, Dirección de Departamento, Decanato, 4 etc.) el coordinador recomendará utilizar el resto de cauces, facilitando a la persona que formula la sugerencia, queja o reclamación, el contacto necesario para una adecuada tramitación.

Ahora bien, realizar un uso adecuado y responsable del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones exige distinguir entre los siguientes tres elementos:

- **¿Qué es una sugerencia?** Una sugerencia o comentario es una aportación de ideas, iniciativas, propuestas de mejora o valoración de las actuaciones propias de la titulación. Es importante para el SGIC porque permite detectar y valorar posibles mejoras en el funcionamiento del título.
- **¿Qué es una queja?** Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones/servicios de la titulación. Permite identificar posibles deficiencias de funcionamiento para su corrección posterior de acuerdo con el SGIC.
- **¿Qué es una reclamación?** Una reclamación es una solicitud o exigencia de un derecho presuntamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular. La reclamación trata situaciones graves, a las que los tres niveles del SGIC correspondientes a la Facultad (Decanato, la Comisión de Calidad de la Facultad, y la Comisión del título) prestarán su máxima atención, ofreciendo siempre respuesta a la persona que la formula. Presentar una reclamación requiere una adecuada exposición de la situación, y la solicitud correspondiente para restituir el derecho presuntamente vulnerado.

