



## **RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS**

**FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO | CURSO 2019/2020**

Según información proporcionada desde el Vicedecanato de Política Académica, Profesorado y Estudiantes, durante el curso 2019/2020, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas o sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web. Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigido al equipo de Decanato procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y de otros/as estudiantes. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias.

Entre las incidencias formalizadas en registro o formulario de sugerencias y quejas, el 8% de las incidencias corresponden al Máster en Comercio Electrónico, el 15% a los estudios de Grado en Turismo, el 31% a los estudios de Doble Grado en Comercio y Turismo y el 46% a los estudios de Grado en Comercio.

De manera mayoritaria estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal la adaptación de la docencia a la situación de excepcionalidad provocada por la crisis sanitaria (horarios, metodología, evaluación) y las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y trato inadecuado entre estudiantes o profesorado-alumnado. También se ha recibido una incidencia de tipo propositiva relacionada con la adaptación de itinerarios formativos según las posibles orientaciones profesionales de los estudios de máster.

Estas incidencias han sido resueltas mediante contestación y/o acciones por parte del organismo competente de resolución. En unos casos, desde la Facultad se ha realizado una labor de investigación y mediación por parte del equipo de Decanato entre las personas afectadas. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido preciso la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con la adaptación de la docencia durante la crisis sanitaria han motivado acciones como la puesta en marcha de equipos y actividades de apoyo al profesorado para la adaptación a la docencia no presencial, así como la emisión de comunicados informativos y aclaratorios de la Decana dirigidos a la comunidad universitaria de la Facultad (p.ej. comunicado de la Decana en respuesta a escritos de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y de otros/as estudiantes emitido con fecha del 22 de abril de 2020).

Facultad de Comercio y Turismo  
Avda. Filipinas, 3. 28003 Madrid  
91 394 6749 | decanato@fct.ucm.es

