



RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO | CURSO 2020/2021

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria, durante el curso 2020/2021, se han recibido en la Facultad de Comercio y Turismo un total de 43 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por estudiantes. Estas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web y presentado en la Facultad de Comercio y Turismo, salvo una queja que se recibió según instancia presentada ante el Vicerrectorado de Estudiantes. Adicionalmente, se han recibido escritos por correo electrónico dirigidos a diferentes miembros del equipo decanal, procedentes de delegados/as de curso, representantes de la Delegación de Estudiantes y estudiantes que se han dirigido por escrito de manera individual. También se han recogido las quejas o sugerencias expresadas verbalmente. 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 2,5 % corresponden al Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras, el 2,5 % corresponden al Máster de planificación y gestión de destinos turísticos, el 5 % de las incidencias corresponden al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 40 % corresponden al Grado en Comercio, el 42,5 % corresponden al Grado en Turismo y el 7,5 % no corresponden a ninguna titulación dado que son quejas formuladas en abstracto.

De manera mayoritaria estas incidencias, tanto recibidas por los canales formales como por correo electrónico, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación o con el sistema de evaluación. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencia no comunicada de profesorado, normalmente derivada de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente, aspectos relacionados con la comunicación profesorado-alumnado, plazos de publicación de calificaciones y posible percepción de trato inadecuado entre estudiantes y profesorado.

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 decanal 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 *on line* y semipresencial acordes con el Marco estratégico para la organización de la docencia y con las modificaciones que se introdujeron a medida



que las situaciones iban cambiando, así como la emisión de comunicados informativos y aclaratorios de la Decana dirigidos a la comunidad universitaria de la Facultad durante el curso 20-21.

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



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
M A D R I D