



RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS

FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO | CURSO 2022/2023

Según información disponible en el Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Facultad de Comercio y Turismo, durante el curso 2022/2023, se han recibido en la Facultad un total de 26 incidencias relacionadas con reclamaciones, quejas y sugerencias formalizadas por los estudiantes, algunas de forma individual y otras de forma colectiva a través de los representantes de estudiantes (delegados de curso, delegación de estudiantes y representantes de los estudiantes electos que son miembros de la Junta de Facultad). Cuando la queja formulada ha sido relativa a un mismo aspecto, se han unido las quejas individualmente formuladas a la queja colectiva y se les ha dado a todas un mismo y único tratamiento y, a su vez, se ha dado una misma respuesta unitaria. Algunas incidencias se han recibido mediante instancia en registro o a través del formulario de sugerencias y quejas habilitado en la web. Tales formularios e instancias se han presentado en la Facultad de Comercio y Turismo a través de la secretaría del decanato, de la secretaría de estudiantes y del vicedecanato de estudiantes y extensión universitaria. Algunas instancias se presentaron impresas, otras manuscritas, otras por medio del correo electrónico y otras han sido verbalmente expresadas en entrevista personal y luego materializadas por escrito en el vicedecanato. Con estos muy distintos canales se materializa una acción de mejora que facilita múltiples vías de comunicación para atender las necesidades concretas de los estudiantes. Algunas de las quejas se han dirigido al Vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado o a la Secretaría Académica de la Facultad, que, por afectar a estudiantes, una vez recibidas, se han derivado para su gestión al Vicedecanato de Estudiantes y Extensión Universitaria. Sólo una de las quejas, por afectar a numerosos estudiantes, visitantes de múltiples orígenes (México, Puerto Rico, Colombia, etc.) se han gestionado en contacto continuo y en directa colaboración con el Defensor del Universitario y con el Vicerrectorado de Estudiantes, ante quienes se presentaron los mismos escritos que ante el vicedecanato.

Aunque se han recogido también todas las quejas o sugerencias expresadas verbalmente, se ha pedido a los estudiantes que pusieran por escrito sus quejas para tener un registro objetivo que cursar a trámite. En este sentido, prevalece la vía *on line* como principal canal de recepción de incidencias, aunque el número de quejas expresadas verbalmente y de las que se ha tomado registro ha aumentado en relación al cauce por instancia o por e-mail, que se mantiene como forma fundamental de expresión de sugerencias y quejas.

Entre las incidencias formalizadas por medio de instancia o formulario de sugerencias y quejas, del total que se ha registrado, el 3,84 % corresponden al Máster en Consumo y Comercio, el 15,38 % al Doble Grado en Comercio y Turismo, el 50 % al Grado en Comercio y el 30,76 % al Grado en Turismo.



La mayoría de estas incidencias, tanto las recibidas por los canales formales como las recibidas por medio de correos electrónicos o verbalmente, han tenido como motivo principal las no conformidades con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación y prácticas, así como la disconformidad con el sistema de evaluación establecido por los docentes. También existen incidencias relacionadas con disconformidad con los contenidos impartidos en asignaturas concretas y con metodologías de enseñanza. De manera puntual se han registrado incidencias relacionadas con ausencias no comunicadas del profesorado, normalmente derivadas de no haber sido resueltas algunas convocatorias de empleo público en plazos razonables que permitieran la incorporación del profesorado en su puesto docente u ocasionales olvidos por parte del profesorado, normalmente consecuencia del desajuste entre los calendarios de las facultades de las que proceden y el calendario propio de la Facultad de Comercio y Turismo, aprobados todos ellos en sus respectivas juntas de facultad, que implican que en unas facultades se comienzan y terminan antes o después los cursos. También existen incidencias relacionadas con la anulación de matrículas, con la atención que el personal de secretaría y la oficina de prácticas da a los estudiantes, con la comunicación del profesorado con los estudiantes, con los plazos de publicación de calificaciones y con percepciones de trato verbal inadecuado entre estudiantes y profesorado y entre estudiantes y el personal de administración y servicios que trabaja en la facultad. También ha habido algunas quejas relacionadas con los trámites de matriculación y el modo en que se asignan y gestionan las prácticas.

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, seguimiento y mediación por parte del equipo decanal entre las personas afectadas. En la mayor parte de las ocasiones las labores de mediación han sido efectivas a la hora de reconducir la incidencia. En otros casos, como los relacionados con calificaciones obtenidas en pruebas de evaluación, ha sido precisa la intervención de las Comisiones de Revisión de Exámenes (Reclamaciones) de los Departamentos correspondientes. Las incidencias relacionadas con el trato verbal inadecuado, cuando se han considerado de gravedad, se han derivado al órgano competente o al defensor del Universitario; si bien en la mayor parte de las ocasiones se han resuelto por medio del diálogo entre las partes afectadas. Las cuestiones relacionadas con los estudiantes visitantes y sus necesidades se han gestionado con la oficina del Vicerrectorado de Estudiantes, con el Defensor del Universitario y con la dirección de los departamentos a cuya docencia podía afectar prevaleciendo en todo momento mantener la fecha oficial de los exámenes. Algunas de las quejas sobre la docencia impartida y la forma de examinar, evaluar y calificar, se han comunicado a la dirección de los departamentos implicados por ser ellos quienes tienen competencias sobre la docencia. A través del vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado se han arbitrado como acciones de mejora la impartición de varios seminarios para los docentes interesados en ello destinados a mejorar la calidad de la docencia. Las incidencias relacionadas con el funcionamiento de la secretaría de estudiantes, se han tratado con la jefa de secretaría y se ha tendido a arbitrar las acciones de mejora oportunas. Las incidencias relacionadas con el personal que atiende a diversos servicios de la facultad (limpieza etc.) se han tratado directamente con los interesados y con la Gerencia.



Desde un punto de vista numérico, se ha mantenido el número de incidencias registradas, pasando de 24 a 26 registradas, aunque algunas de las quejas (la relacionada con estudiantes visitantes y la relacionada con la docencia impartida de una asignatura concreta) han sido particularmente voluminosas y complejas de gestionar al afectar a muchos estudiantes (12 la relacionada con visitantes y 29 solicitudes individuales y 1 colectiva en el segundo caso).

Se ha detectado, como consecuencia de la vuelta a la normalidad post-pandémica y de una mayor conciencia sobre la cultura de género e inclusiva, que algunas de las incidencias tienen que ver con un trato verbal inadecuado y con el uso de un lenguaje sexista (el 19,23 % de las quejas han sido sobre este tipo de cuestiones). El equipo decanal ha arbitrado un procedimiento para que el profesorado pueda elevar quejas y estas sean atendidas desde el vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado. También se han detectado consultas e incidencias recurrentes sobre cómo aplicar las situaciones de excepcionalidad que motivan cambio de fechas de pruebas de evaluación, lo que ha motivado la elaboración de un documento directriz por parte de la Comisión de Calidad del centro. La facultad, en todos los casos, ha intentado que el trato sea lo más personal posible y cercano entre profesores, estudiantes, equipo decanal y PAS, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes y profesores con la actividad docente y a un buen clima de trabajo. A ello debe añadirse el compromiso de la decana y de los miembros del equipo decanal, así como de la coordinación de los grados, másteres y doctorado, que ha fomentado el diálogo como modo de resolver disconformidades previo a su posible materialización en forma de queja.

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



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID