

INFORME DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y FELICITACIONES

2023-24.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Contents

1 Metodología. 3

1.1 Motivación y objetivo. 3

1.2 Alcance. 3

1.3 Plazos de realización y comunicación de resultados. 3

2 Resultados de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. 4

1 Metodología.

1.1 Motivación y objetivo.

Atendiendo al [PA.3.2 Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones](#) el presente informe detalla las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones presentadas por los distintos grupos de interés asociados a las Titulaciones del Centro.

El objetivo principal de este proceso es la obtención de información para su posterior análisis en el proceso de seguimiento del Título y del Centro, así como tener un impacto suficiente en el proceso de toma de decisiones sobre el desarrollo y la mejora de la gestión, permitiendo adoptar las decisiones más adecuadas a los intereses del Centro de impartición y de la Institución.

La información representada en este informe es la recogida a través del [Buzón de Sugerencias](#).

La Universidad pone a disposición de los grupos de interés una serie de [canales de comunicación](#) para tratar de ayudarles ante cualquier necesidad que se les pueda presentar, ofreciendo la información que necesiten y prestando el soporte que requieran.

1.2 Alcance.

La población se corresponde con todos los usuarios que han formulado una entrada en el [formulario](#) correspondiente asociado al [PA.3.2 Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones](#) respecto de las Titulaciones del Centro y período.

1.3 Plazos de realización y comunicación de resultados.

Una vez finalizado el curso académico, desde la Unidad Técnica de Calidad se accede a los resultados obtenidos en el proceso y se procede a la elaboración del informe.

Una vez finalizados y validados los informes, se comunican mediante la publicación en la [página web](#).

2 Resultados de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Se muestra un resumen de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y asociadas a las Titulaciones del Centro para el período indicado. Si no aparece alguna Titulación del Centro se debe a que ésta no ha registrado ninguna petición en el período correspondiente.

Plan	Grupo de interés	Tipo	Subtipo	Peticiones recibidas
[108] Grado en Economía	Estudiante	Queja	Gestión del expediente	1
[108] Grado en Economía	Estudiante	Sugerencia	Aspectos académicos	2
[124] Grado en Marketing	Estudiante	Reclamación	Gestiones económicas	1
[127] Grado en Economía	Estudiante	Queja	Gestión del expediente	1
[127] Grado en Economía	Estudiante	Sugerencia	Aspectos académicos	2
[527] Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)	Estudiante	Otro tipo de observación	Gestión del expediente	1
[527] Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)	Estudiante	Queja	Aspectos académicos	1
[573] Máster Universitario en Dirección Económico Financiera	Estudiante	Reclamación	Gestión del expediente	1
[577] Máster Universitario en Marketing Digital y Redes Sociales	Estudiante	Reclamación	Aspectos académicos	1
[577] Máster Universitario en Marketing Digital y Redes Sociales	Estudiante	Reclamación	Gestión del expediente	1