

INFORME DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS y FELICITACIONES

2023-24.

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

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
[118] Grado en Periodismo	Estudiante	Queja	Gestión del expediente	1
[118] Grado en Periodismo	Estudiante	Reclamación	Materiales didácticos	1
[119] Grado en Historia	Estudiante	Reclamación	Materiales didácticos	3
[122] Grado en Publicidad y Relaciones Públicas	Estudiante	Reclamación	Materiales didácticos	1
[586] Máster Universitario en Enseñanza Bilingüe / Master in Bilingual Education	Estudiante	Otro tipo de observación	Otros motivos	1