

INFORME DE LA VICEDECANA DE ESTUDIANTES Y VIDA UNIVERSITARIA

Punto 6. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Un equipo permanente de la Comisión de Calidad de la Facultad de Derecho recibe y tramita las quejas, reclamaciones y sugerencias que presenten los alumnos, el PDI y el PTGAS en relación con el funcionamiento de los distintos grados y dobles grados por las vías previstas para ello: Registro, correo electrónico o postal y, sobre todo, a través de los buzones habilitados a tal efecto en la web de la Facultad y del Rectorado. En cuanto al tratamiento de las quejas, cuando la respuesta depende del equipo decanal ésta tiene lugar con frecuencia en el mismo día o en el plazo de uno o dos días hábiles desde su recepción. Lógicamente, este tiempo se incrementa, aunque no de forma significativa, en el caso de las reclamaciones y de aquellas quejas que requieren consultar la respuesta al profesor o Departamento concernido o a la Gerencia de la Facultad.

El análisis comparativo de las estadísticas del Sistema de Garantía de la Calidad de la Facultad de Derecho en materia de reclamaciones, quejas y sugerencias correspondientes al curso 2024-2025, en relación con las presentadas en el curso 2023-2024, permite establecer las siguientes conclusiones. En primer lugar, cabe destacar un leve descenso en las quejas y reclamaciones presentadas durante el presente curso (27), que a día de hoy, cuando apenas quedan quince días para finalización del año académico, son ligeramente inferiores a las presentadas el curso pasado (29).

Como en años anteriores, todas las quejas y reclamaciones han sido planteadas por estudiantes y la vía claramente preferida para su presentación son los buzones virtuales habilitados en la página web de la Facultad: <https://derecho.ucm.es/buzon-de-sugerencias-quejas-y-reclamaciones>

Nuevamente, de todas las titulaciones impartidas por la Facultad de Derecho (exclusivamente o de forma compartida con otras Facultades, como ocurre con cuatros de los cinco dobles Grados: Derecho y ADE, Derecho-EJM, Derecho y Ciencias Políticas y Derecho y Filosofía), la que genera mayor número de quejas, reclamaciones y sugerencias en términos absolutos es el Grado en Derecho (11), lo que se explica fundamentalmente porque el número de alumnos que la cursan es muy superior al del resto. De hecho, teniendo en cuenta este dato, resulta que proporcionalmente el Grado en Derecho es la titulación que, en términos relativos, recibe menor número de quejas y reclamaciones.

Por lo que se refiere al contenido de las quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas durante el curso 2024-2025, son mayoría las que se refieren a la docencia (8), entendida en sentido amplio -motivadas por circunstancias tan variadas como el resultado de las evaluaciones, el retraso de las calificaciones, el incumplimiento de la Guía docente de la asignatura o de la fecha de publicación de las notas o del cierre de las actas, la ausencia del profesor o a la omisión de la revisión del examen. En cambio, se han reducido drásticamente las relativas a la organización de la enseñanza (1) y también se han reducido las relativas al funcionamiento de la Secretaría (5) -por el presunto retraso en la realización de algunos trámites o en el envío de información- y las quejas y reclamaciones relativas a las plataformas digitales (2), por problemas con el email o el campus virtual. Por último, una de las reclamaciones relativas a las instalaciones de la Facultad fue en realidad un aviso por el chirriar de una puerta de la sala de lectura, que fue reparada por el personal de mantenimiento y otra cuestión de espacios de la biblioteca María Zambrano. Mientras que las quejas sobre convivencia se refirieron a un desencuentro puntual entre un estudiante y un miembro de la secretaría que, además, se disculpó con el estudiante.

Adicionalmente, se han registrado 5 sugerencias a través del buzón. De ellas, dos estaban relacionadas con solicitudes de ampliación horaria de la sala de lectura y del comedor habilitado para estudiantes, que fueron atendidas ampliando el horario en los términos sugeridos. Otra de las sugerencias se refería a la realización de exámenes departamentales, que también fue contestada aludiendo a la libertad de cátedra que impera en nuestra universidad; y otra relativa al uso del piano, que se recordó que debe ser solicitado a la Vicedecana de Estudiantes y Vida Universitaria en los horarios previstos. Finalmente, otras dos sugerencias, una relativa a actividades extracurriculares y una postulación para impartir docencia.

Adicionalmente, deben incluirse todas las consultas presenciales que se han recibido por parte de los Vicedecanos de Alumnos/Estudiantes y de los coordinadores de las titulaciones a lo largo del curso 2024-2025 que, sin incluirse en la estadística de quejas y reclamaciones, deben ser tomadas en consideración a efectos de señalar el buen funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad. Esto supone que, además de los canales formales establecidos, el contacto directo entre los estudiantes y los responsables permite garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de calidad, detectar posibles ineficiencias antes de que se produzcan y, de producirse, reaccionar rápida y eficazmente para implementar las medidas necesarias para solventarlas.

De este análisis puede concluirse el buen funcionamiento del sistema de garantía de calidad.

**QUEJAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS
ESTUDIANTES EN LOS BUZONES DE LA FACULTAD (CURSO
2024-2025)
HASTA 30 DE JUNIO**

VÍA DE PRESENTACIÓN

	RECLAMACIONES	QUEJAS	TOTAL
BUZONES	15	6	21
RECTORADO	0	0	0
CORREO ELECTRÓNICO	4	2	6
REGISTRO (GEISER)	0	0	0
TOTAL	19	8	27

TITULACIÓN

	RECLAMACIONES	QUEJAS	TOTAL
G. DERECHO	11	2	13
G. RELACIONES LABORALES	4	0	4
G.DERECHO HISPANOFRANCÉS	1	0	1
CRIMINOLOGÍA	0	0	0
DERECHO-FILOSOFÍA	0	1	1
DERECHO-POLÍTICAS	1	2	3
MÁSTER ACCESO A LA ABOGACÍA	1	0	1
D-ESTUDIOS JURÍDICOS MILITARES	0	1	1
MASTER MEDIO AMBIENTE	0	0	0
MASTER DERECHO INTERNACIONAL	0	0	0
DERECHO-RELACIONES LABORALES	0	0	0
SIN ESPECIFICAR/Otros	1	2	3
TOTAL	19	8	27

MOTIVO

	RECLAM.	QUEJAS	TOTAL
DOCENCIA/EVALUACIÓN	8	2	10
PLATAFORMAS DIGITALES (MATRÍCULA Y CAMPUS VIRTUAL)	2	1	3
SECRETARÍA Y TRÁMITES	5	1	6
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA (HORARIOS, GRUPOS...)	1	1	2
CONVIVENCIA	1	0	1
INSTALACIONES	2	2	4
TOTAL	19	8	27