

INFORME DEL VICEDECANO DE ALUMNOS

Punto 4. ANALISIS 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 PAS en relación con el funcionamiento del Grado en Derecho por las distintas 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 2023-2024, en relación con las presentadas en el curso 2022-2023, permite establecer las siguientes conclusiones.

En primer lugar, cabe destacar un descenso muy notable en las quejas y reclamaciones presentadas durante el presente curso (29), que a día de hoy, cuando apenas queda un mes para la finalización del año académico, suman poco más de la mitad de las presentadas el curso pasado (54).

Como en años anteriores, todas las quejas y sugerencias 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 tres de los cuatro dobles Grados: Derecho y ADE, 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 (16), 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.

Sin embargo, en cuanto a lo que se refiere al contenido de las quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas durante el curso 2023-2024, por primera vez no son mayoría las que se refieren a la docencia (6), 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-, viéndose superadas por las relativas a la organización de la enseñanza (8) -motivadas por el proceso de extinción de los planes de estudios de los

Dobles Grados, la consiguiente supresión del grupo semipresencial (on line) y la falta de plazas en los grupos una vez que se han completado - y al funcionamiento de la Secretaría (7) -por el presunto retraso en la realización de algunos trámites o en el envío de información-.

Les siguen de cerca las quejas y reclamaciones relativas a las plataformas digitales (5), tanto la de automatrícula, debido a su defectuoso funcionamiento o a la ausencia de plazas en los Grupos una vez que se han completado, como el campus virtual.

Por último, una de las reclamaciones relativas a las instalaciones de la Facultad fue en realidad un aviso acerca de la humedad existente en un aula debido a una avería, que fue reparada por el personal de mantenimiento y la otra una solicitud de instalación de taquillas para los estudiantes. Mientras que las quejas sobre convivencia se refirieron al enfrentamiento personal de un grupo de estudiantes con un profesor y a los problemas que plantea para el desarrollo de las clases la proliferación de actividades ruidosas ajenas a la Facultad en los jardines que rodean el edificio cuando llega el buen tiempo.