

INFORME RESULTADOS RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS – CURSO 2024/2025

Funcionamiento del Sistema en 2024/2025

Se ha fortalecido la **visibilidad del Buzón de Quejas y Sugerencias** en la web mediante una *landing page* específica para el Grado en Derecho, con acceso directo al procedimiento y normativa aplicable. Además, el **departamento de coordinación** ha mantenido un canal directo con los estudiantes para resolver incidencias vía correo electrónico o entrevistas personales.

Principales reclamaciones y quejas recibidas

- **Recuperación de clases:** algunos alumnos manifestaron su disconformidad por recuperar sesiones a primera hora o en horario de tarde. Se aclaró que las recuperaciones se realizan dentro del horario disponible y que la asistencia en horario de tarde no es obligatoria. Tras esta aclaración, no hubo objeciones adicionales.
- **Falta de materiales en intranet:** se detectaron retrasos de algunos profesores en la subida de contenidos. Coordinación asumió temporalmente la tarea y se ofreció **formación al profesorado**. Actualmente se trabaja en la renovación de la herramienta digital.
- **Asistencia obligatoria:** se reiteraron quejas por la obligatoriedad del 80% de asistencia, aunque esta norma está publicada y recogida en la memoria de seguimiento. Estas quejas se resolvieron mediante reuniones personalizadas.
- **Calendario de exámenes:** en 2023/2024 se detectó la concentración excesiva de pruebas. Como medida correctiva, en 2024/2025 se **amplió el calendario de exámenes**, distribuyendo mejor la carga evaluativa.
- **Precios de cafetería:** los alumnos consideraron elevados los precios. La queja ha sido trasladada a la **Junta Directiva** para valoración de posibles medidas.

Sugerencias del profesorado

- **Control de faltas:** se planteó contabilizar medias faltas en casos de impuntualidad, pero se descartó por la dificultad administrativa que supondría.
- **Uso de dispositivos electrónicos:** se identificó que ordenadores y tabletas generan distracciones en clase. Se ha adoptado la decisión de **prohibir su uso** durante las sesiones lectivas.

4. Conclusiones

El sistema de quejas y sugerencias del curso 2024/2025 muestra una **mayor consolidación y transparencia** respecto a cursos anteriores, con canales más accesibles y respuestas más rápidas.

Las principales áreas de mejora detectadas giran en torno a: la **optimización de herramientas digitales** para docentes y alumnos; la **flexibilización de calendarios académicos** para reducir la carga de exámenes concentrados; la **mejora de servicios**

complementarios como la cafetería; y una **mayor comunicación** para garantizar que los alumnos comprendan la normativa vigente en asistencia y recuperación de clases.

El sistema, reforzado con la implicación del departamento de coordinación, ha permitido una **respuesta ágil y eficaz**, consolidando la cultura de calidad en el Centro.