



INFORME DE RESULTADOS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

IEB · Curso 2025-2026

Grado en Derecho

Ámbito

Quejas y sugerencias académicas
y organizativas

Canales

Buzón web, correo y reuniones

Enfoque

Análisis cualitativo y acciones de
mejora

1. Objeto y alcance

El presente informe sintetiza los resultados del funcionamiento del Sistema de Quejas y Sugerencias del Grado en Derecho durante el curso 2025-2026. Su finalidad es identificar las cuestiones trasladadas por el alumnado, valorar el funcionamiento de los canales de comunicación y establecer líneas de mejora para el curso siguiente.

El análisis se basa en la información recogida en la Memoria de Seguimiento del título. La documentación disponible describe la naturaleza de las observaciones, los canales utilizados y las principales áreas de mejora, pero no incorpora un recuento numérico de quejas formales, sugerencias, tiempos medios de respuesta o porcentajes de resolución. Por ello, este informe presenta un análisis fundamentalmente cualitativo y no atribuye cifras que no constan en la fuente.

2. Funcionamiento del sistema

Durante el curso 2025-2026 se ha continuado reforzando la accesibilidad y visibilidad del Sistema de Quejas y Sugerencias. El alumnado dispone de varias vías complementarias para trasladar incidencias, reclamaciones y propuestas:

- Buzón de Quejas y Sugerencias accesible desde la página web del Grado.
- Apartado específico de Calidad, con información sobre el procedimiento, plazos y órganos responsables.
- Correo electrónico de coordinación para incidencias y consultas académicas.
- Reuniones y entrevistas personales con el departamento de coordinación.

La existencia de canales directos permite resolver de forma ágil numerosas incidencias antes de que sea necesario iniciar un procedimiento formal de reclamación. Asimismo, las comunicaciones recibidas pueden ser objeto de seguimiento y valoración por parte de la Comisión de Calidad.

3. Resultados: principales cuestiones planteadas

Las observaciones recibidas durante el curso se concentran principalmente en aspectos académicos y organizativos. Las áreas detectadas son las siguientes:

Área	Resultado observado	Respuesta / mejora propuesta
Coordinación entre docentes	En asignaturas impartidas por varios profesores se han detectado diferencias en ritmo, metodología, materiales y secuencia de contenidos.	Reforzar la planificación conjunta y la homogeneidad de criterios de evaluación.
Planificación temporal	En algunas materias, la extensión del programa puede concentrar contenidos en las últimas semanas.	Revisar la distribución temporal y priorizar los contenidos esenciales.
Disponibilidad de materiales	Se han señalado retrasos puntuales o falta de estructuración en determinados recursos docentes.	Facilitar materiales con mayor antelación y de forma más ordenada.
Coherencia evaluación- docencia-	En algunos casos se perciben diferencias entre los ejercicios trabajados en clase y el formato o dificultad del examen.	Aumentar la correspondencia entre actividades de aula y pruebas finales.
Criterios de evaluación	Se solicitan criterios de corrección, instrucciones y porcentajes más claros desde el inicio de la asignatura.	Reforzar la transparencia y consistencia de la información de evaluación.
Metodología docente	Las materias más teóricas o complejas pueden beneficiarse de más casos prácticos y ejercicios aplicados.	Incrementar metodologías prácticas, participativas y orientadas a la aplicación.
Ritmo e interacción en clase	Se han registrado observaciones puntuales sobre ritmo, posibilidad de formular preguntas y atención a dudas.	Favorecer espacios de interacción y seguimiento durante la docencia.

4. Fortalezas y debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES / ÁREAS DE MEJORA
• Visibilidad y accesibilidad del Sistema de Quejas y Sugerencias. • Existencia de canales directos de comunicación con coordinación. • Capacidad de respuesta y seguimiento de las incidencias planteadas. • Utilización de las quejas y sugerencias como instrumento de mejora académica.	• Necesidad de reforzar la coordinación en asignaturas impartidas por varios docentes. • Retrasos puntuales en la disponibilidad de materiales docentes. • Desajustes puntuales entre metodología, contenidos y sistemas de evaluación. • Necesidad de mayor claridad y anticipación en determinados criterios e instrumentos de evaluación.

5. Propuestas de actuación para 2026-2027

1. Reforzar la coordinación previa entre profesores que comparten asignatura, incluyendo planificación de contenidos, materiales, cronograma y criterios de evaluación.
2. Establecer un calendario interno para la publicación anticipada de materiales docentes y revisar su disponibilidad en el campus o plataforma correspondiente.
3. Revisar la distribución temporal de los programas para evitar concentraciones excesivas de contenidos al final del periodo docente.
4. Asegurar la coherencia entre metodología, actividades prácticas y formato de las pruebas de evaluación.
5. Comunicar desde el inicio de cada asignatura los porcentajes, criterios de corrección, instrucciones de trabajos y características esenciales de las pruebas.
6. Potenciar casos prácticos, ejercicios aplicados y actividades participativas en materias con mayor carga teórica.
7. Mantener el seguimiento directo desde coordinación y registrar las incidencias recurrentes para su análisis por la Comisión de Calidad.

6. Indicadores recomendados para el seguimiento

Para mejorar la trazabilidad del sistema y facilitar futuros análisis cuantitativos, se recomienda incorporar un registro anual mínimo con los siguientes indicadores:

- Número total de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- Canal de entrada de cada comunicación.
- Tipología de la incidencia (académica, organizativa, evaluación, materiales, servicios, etc.).
- Tiempo medio de primera respuesta y de resolución.
- Porcentaje de incidencias resueltas dentro del plazo previsto.
- Número de incidencias recurrentes por área o asignatura.
- Acciones de mejora adoptadas y estado de implantación.

7. Conclusión

El Sistema de Quejas y Sugerencias del Grado en Derecho presenta un funcionamiento adecuado desde el punto de vista de su accesibilidad y de la existencia de canales formales y directos de comunicación. Las cuestiones planteadas durante el curso no evidencian problemas estructurales generalizados, sino áreas concretas de mejora vinculadas principalmente con la coordinación docente, la planificación temporal, la disponibilidad de materiales y la coherencia y claridad de los sistemas de evaluación.

La cercanía y disponibilidad del profesorado y de coordinación constituyen una fortaleza relevante. La información recibida debe seguir utilizándose como mecanismo de mejora continua, con especial atención a la sistematización del registro y seguimiento de las incidencias para disponer en próximos cursos de indicadores cuantitativos comparables.