


 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO



CURSO 2021/2022

Elaborado por: Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica Fecha: 03-10- 022	Aprobado por: Comisión del SAIC Fecha: 1-12-2022	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 2-12-2022
Firma:  Fdo. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica	Firma:  Fdo. Antonio Fernández Portillo Responsable del SAIC	Firma:  Fdo. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO	3
3.- DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
4.- INDICADORES DEL PROCESO.....	8
5.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR.....	8
6.- PLAN DE MEJORA.....	9

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta, del curso 2021-2022, el *Informe sobre la gestión de las reclamaciones del Centro*, con el que se lleva a cabo una evaluación y seguimiento del Proceso de Reclamaciones de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (P/CL012_FEFyT)”

Este informe ha sido organizado en 5 secciones:

1. **Estado de implantación del proceso**, en el que se describen las actividades realizadas relativas al proceso.
2. **Desarrollo del proceso**, en el que se describen las reclamaciones registradas durante el curso 2021/2022, así como el análisis de los documentos generados según el Proceso de Reclamaciones
3. **Indicadores del proceso**, en la que se muestran los valores de los indicadores correspondientes al proceso evaluado.
4. **Cumplimiento del plan de mejora del curso anterior**, en la que se analiza el plan de mejora propuesto en la memoria anual de calidad del pasado curso académico.
5. **Plan de mejora** que contiene las conclusiones más relevantes extraíbles de la información aportada por los indicadores, así como algunas recomendaciones de mejora para el futuro.

1.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO

En base a la normativa de evaluación de la Universidad de Extremadura (Resolución de 26 de octubre de 2020, del Rector) y el Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021), es la **Comisión de Reclamaciones de cada titulación** (aprobada en la Junta de Facultad nº. 143 del 11 de febrero del 2021) es la responsable de gestionar y evaluar el proceso, asignándoles las siguientes tareas (pág. 6 del P/CL012_FEFyT):

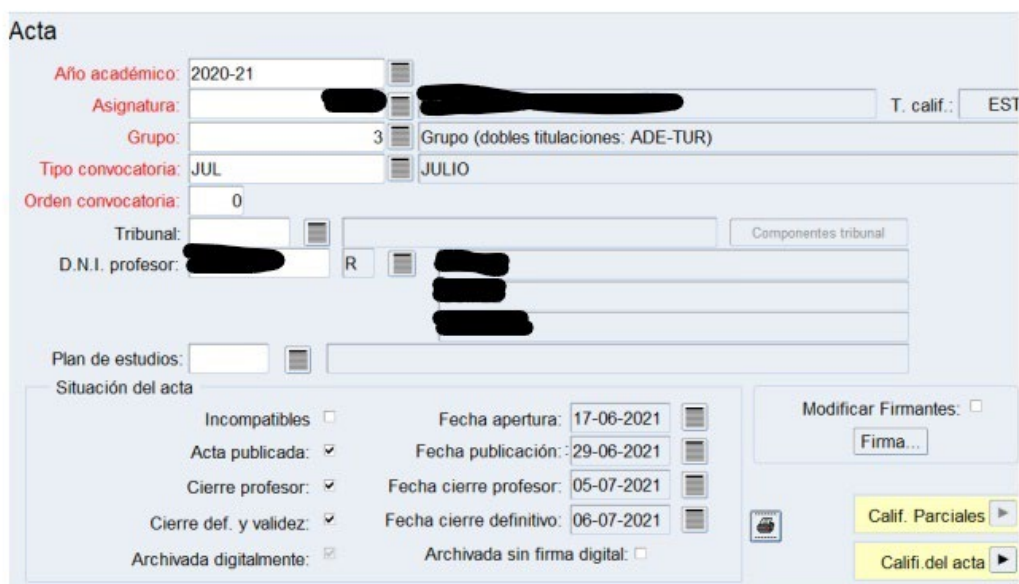
- Analizar y resolver las reclamaciones.
- Solicitar informe razonado al profesor.
- Analizar la documentación aportada por estudiante y profesor.
- Señalar la necesidad o no de nombrar un tribunal.
- Elaborar acta razonada con la resolución y remitirla al Decano/a del Centro para que elabore el informe de respuesta.
- Evaluar el proceso de reclamaciones en su titulación, incluyendo dicha evaluación en la Memoria de Calidad de la Titulación.

En relación con la **acción de mejora nº 1 incluida en el “Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro: Curso 2021/2022”**, así como, en el **Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021)**, en el que se establece la necesidad de que existan mecanismos para autenticar la fecha de publicación de las calificaciones finales provisionales (actas), se ha de señalar que según el proceso P/CL012_FEFyT, las calificaciones finales provisionales como las definitivas se publican necesariamente en el Campus Virtual y a través de la aplicación de actas de la Universidad, añadiendo que, adicionalmente podrán publicarse en los soportes físicos o electrónicos que el Centro determine. De igual manera, la RESOLUCIÓN de 26 de octubre de 2020, del Rector, por la que se ejecuta el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, concreta que tanto las calificaciones finales provisionales como las definitivas se publicarán necesariamente en el Campus Virtual y a través de la aplicación de actas de la Universidad, atendiendo a lo establecido en el artículo 12 de esta Normativa, es decir, que se publicarán detallando exclusivamente el nombre y apellidos del estudiante junto a la valoración o calificación obtenida.

Por tanto, el profesor está obligado, según la normativa, a publicar las calificaciones finales provisionales en el **campus virtual** y en la **aplicación de actas de la Universidad**, pudiendo el centro añadir la publicación de las calificaciones finales provisionales, adicionalmente, en los **soportes físicos (tablones)** habilitados expresamente para ello.

En relación al campus virtual, hemos de señalar que solo el profesor y los estudiantes pueden acceder a él, por lo que el centro no podría autenticar la fecha de publicación de las calificaciones finales provisionales en la plataforma, pero si lo podría hacer en cuanto a la publicación en aplicación de actas de la Universidad, ya que el personal de la secretaria del centro ha confirmado que puede ser consultada la fecha de publicación de las actas provisionales, así como, la fecha de apertura, cierre del profesor, y cierre definitivo (consultar imagen nº. 1).

Imagen 1. Consulta realizada por la secretaria del centro para autenticar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales que han sido publicadas a través de la aplicación de actas de la Universidad.





Por lo que el centro cuenta con un mecanismo, a través de la asecretaría administrativa del centro, para verificar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales por parte del profesor en la aplicación de actas de la Universidad.

Por otro lado, en la conserjería de nuestro centro, el profesor, tradicionalmente, ha publicado las calificaciones provisionales y el personal de conserjería realizaba el control de la fecha de entrega, pero en los últimos años, se ha dejado de publicar las actas en los tablones del centro, ya que se publican en la aplicación de actas de la Universidad.

En este último caso, si el centro decidiera mantener, adicionalmente, la publicación de las **calificaciones finales provisionales** en los **soportes físicos (tablones)** habilitados expresamente para ello en el Centro, el Centro contaría con dos mecanismos que permitirían autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales, si bien, se debería establecer que fecha prevalecería, si la fecha de publicación en la aplicación de actas de la Universidad no coincidiera con la fecha registrada por la conserjería de publicación de las actas provisionales en los soportes físicos.

2.- DESARROLLO DEL PROCESO

En cuanto al seguimiento del proceso, si bien, la gestión corresponde a la Comisión de Reclamaciones, así como su evaluación, evaluación que debe ser incluida en la Memoria de Calidad del centro, es a la Secretaria Académica del Centro a la que se le asigna la responsabilidad de hacer el seguimiento del proceso, para ello se ha solicitado información al Decano del Centro y al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro, como

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

presidente de la Comisión de Reclamaciones, información que ha sido utilizada para realizar el informe que posteriormente es enviado al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro.



En base a la información recibida, se han registrado las siguientes reclamaciones a lo largo del curso 2021-2022 (atendiendo a los principios de confidencialidad, se ocultan los nombres y apellidos de las personas implicadas):

Ref	Resumen	Fecha de la reclamación	Fecha resolución del Decano	Tiempo medio de respuesta (días)
1	Reclamación de una estudiante del Grado de ADE , frente a la poca ayuda recibida por su tutora de TFG, solicitando cambio de tutor y no pagar las tasas de su segunda matrícula.	29/09/2021	21/10/2021	16 días
2	Reclamación de un estudiante del Grado en Turismo que eligió en diciembre un TFG cuyo tutor sería un “profesor a contratar”, la facultad le ofertó dos profesores tutores, pero al estudiante no le interesó ninguno de los dos, por lo que el día 03/01/2022, como todavía no se había contratado al profesor, no tenía tutor asignado.	10/01/2022	12/01/2021	2 días
3	Reclamación de un estudiante del Doble Grado en ADE-Turismo a la calificación obtenida en una asignatura en la convocatoria de junio-2022, solicitando copia de todas las pruebas que dieron lugar a su calificación y una nueva corrección de estas.	01/07/2022	14/09/2022	30 días (excluyendo agosto)
4	Reclamación de un estudiante del Grado en Turismo a la calificación obtenida en una asignatura en la convocatoria de junio-2022, solicitando una nueva corrección.	04/07/2022	14/09/2022	26 (excluyendo agosto)

En dos reclamaciones, su resolución ha excedido el tiempo máximo de veinte días hábiles establecido por el proceso de reclamaciones del centro.

A continuación, se relaciona los documentos especificados en el Proceso de Reclamaciones que han sido o no generados para cada una de las reclamaciones presentadas:



Reclamación nº. 1 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	NO	
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D005	Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEEyT_D010	

Reclamación nº. 1 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	



Reclamación nº. 2 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	No	
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	No	
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D005	Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

Reclamación nº. 3 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

Reclamación nº. 3 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
			RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D005	Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

Reclamación nº. 4 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D005	Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

Reclamación nº. 4 del curso 2021-2022			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
	la reclamación		RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

Por otro lado, con este documento se está elaborando el Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro en su conjunto para el curso 2021-2022:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D0010	Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.



3.- INDICADORES DEL PROCESO

Según P/CL012_FEFyT, la resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles, comprobándose que el tiempo medio de respuesta a las reclamaciones ha sido de 18,5 días, inferior a 20 pero superior al tiempo medio de respuesta del curso anterior. Este aumento se ha debido a que en dos reclamaciones ha sido necesario el nombramiento de un tribunal, lo que ha influido en un aumento del tiempo de respuesta. Se recomienda al Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que revise el proceso y ajuste el tiempo de respuesta, reduciendo el plazo de respuesta en los casos en los que se ha superado el máximo, o bien, aumentar el plazo máximo en el proceso si se considera que este tendría que ser mayor en los casos en los que se tiene que nombrar un tribunal.

Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones	
Denominación	2021-2022
Número de reclamaciones recibidas.	4
Número de reclamaciones aceptadas.	4
Número de reclamaciones resueltas.	4
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	2
Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.	18,5 días

4.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

	Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones
		Sí	Parcialmente	No	
1	Arbitrar mecanismos para autentificar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales	X			

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2021/2022	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D010	

5.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2021/2022 se proponen las siguientes acciones de mejora.

N	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Inclusión en el Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021) que el centro cuenta con un mecanismo para verificar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales por parte del profesor en la aplicación de actas de la Universidad.	Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)	2022-2023	
2	Ampliar, si se considera necesario, el tiempo de respuesta en las reclamaciones que necesiten el nombramiento de un tribunal.	Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)	2022-2023	