

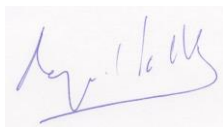



 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

PROCESO DE RECLAMACIONES



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION

Elaborado por: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 1/09/2014	Revisado y Aprobado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 6/10/2014	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 7/10/2014
Firma: María del Rosario Luna  Responsable del SGIC del centro	Firma: Agustín Vivas Moreno  Secretario de la CGC del centro	Firma: María Josefa Reyes Barragán  Secretaria del Centro

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- NORMATIVA.....	3
3.1.- Universitaria	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	5
7.- DOCUMENTOS.....	6
8.- DIAGRAMA.....	7
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	8
9.1.- Seguimiento	8
9.2.- Evaluación	8
10.- ARCHIVO	8
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9
12.- ANEXOS.....	10
12.1.- P/CL012_FDyC_AI. Formulario de reclamaciones	10

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

1.- OBJETO

Los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura (UEX) tienen derecho a ser evaluados por su rendimiento académico, de forma objetiva y justa, en todas las materias de las que estén matriculados.

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la FDyC gestiona, estudia y resuelve las reclamaciones recibidas. Cuenta con una parte más específica relativa a las reclamaciones sobre las calificaciones finales de los estudiantes de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y un parte genérica que abarca todo tipo de reclamaciones interpuestas por cualquier colectivo de la FDyC.

2.- ALCANCE

Este proceso afecta a todas las evaluaciones, entendido como el conjunto de pruebas, cuyas calificaciones se reflejan directa o indirectamente en las actas, que realicen los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones que se imparten en el centro.

Este proceso se aplica a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la FDyC.

3.- NORMATIVA

3.1.- Universitaria

- Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE 23/05/2003).
- Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de 9 de marzo de 2012 (DOE 26/03/2012) y sus modificaciones, de 27 de noviembre de 2012 (DOE 17/12/2012) y 13 de marzo de 2014 (DOE 31/03/2014).

4.- DEFINICIONES

Calificación: valor numérico que evidencia el nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes y que es incluido en su expediente académico.



Reclamación: Manifestación de inconformidad de un estudiante versada sobre la corrección de un examen, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el profesorado en el plan docente de la asignatura.

Sistema de evaluación: conjunto de criterios de evaluación y actividades de evaluación, contenidos en el plan docente de una asignatura, que permiten asignar una calificación final en la misma.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Las actuaciones a realizar por el profesor y el estudiante implicado, previas a este proceso, y que determinan que el proceso de evaluación se ha realizado de una forma objetiva y justa son:

1. A lo largo del curso, el profesor dará a los estudiantes que así lo requieran las explicaciones oportunas sobre las calificaciones obtenidas y sobre su progreso a través de las pruebas de evaluación, en horario de tutoría y/o en otro momento a consideración del profesor, pudiendo modificarse las calificaciones.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

2. La revisión de las calificaciones finales se realizará en dos días distintos, transcurridos al menos dos días hábiles desde su publicación. Los Centros arbitrarán los mecanismos que permitan autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales.
3. Transcurrido el período de revisión, se publicará en los tabloneros de anuncios las calificaciones definitivas.

En el caso de que el estudiante no estuviera conforme con la calificación, una vez revisada en las instancias oficiales programadas para tal fin, tanto de una asignatura como del Trabajo Final de Grado o Máster, podrá recurrir ante el Decano/a del Centro en los cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones.

El estudiante hará constar en la reclamación (**P/CL012_FDyC_D001**), de acuerdo al modelo del **ANEXO P/CL012_FDyC_AI**, el motivo de la misma. Para formular la reclamación, el estudiante tendrá derecho a disponer, dentro del plazo de reclamación, de una copia de todas las pruebas realizadas. Dicha copia será suministrada por la secretaria del centro a petición del estudiante, siguiendo la Instrucción vigente de la Gerencia de la Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos. Todas las reclamaciones serán individuales.

Desde Secretaría se remitirá la reclamación al Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente.

Para que el estudio y la decisión que adopte la Comisión sea lo más objetiva y justa posible, el Coordinador de la Comisión de Calidad de la titulación solicitará al profesor un informe razonado en relación a la reclamación presentada por el estudiante (**P/CL012_FDyC_D002**), que deberá entregar en los cinco días siguientes hábiles a su solicitud, así como cuantas pruebas estime oportunas.

Una vez terminados los trámites anteriores, el Coordinador de la Comisión de Calidad dará vista del expediente administrativo a los interesados para que en el plazo improrrogable de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones consideren oportunas (**P/CL012_FDyC_D003**).



Durante el acto de vista los interesados podrán recabar de la secretaria del centro copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente. Dicha copia será suministrada siguiendo la Instrucción vigente de la Gerencia de la Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

El Coordinador convocará a la Comisión de Calidad de la Titulación con el fin de analizar el informe del profesor y las alegaciones de los interesados. Posteriormente, tras analizar estos informes, la Comisión decidirá, en el plazo de diez días hábiles, la confirmación de la calificación, su corrección o la realización de una nueva prueba de evaluación. La resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles. Las decisiones de la Comisión se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada (**P/CL012_FDyC_D004**), pudiéndose formular votos particulares. Dicho acta se remitirá al Decano/a, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (**P/CL012_FDyC_D005**) y se lo comunicará oficialmente al estudiante.

En caso de que el profesor o el estudiante implicados en el procedimiento de reclamación sean miembros de la Comisión de Calidad no podrán participar en los actos de valoración, no pudiendo participar en las deliberaciones ni en las votaciones.

El Coordinador, una vez que sean analizadas y resueltas las reclamaciones por la Comisión de Calidad del título (CCT) correspondiente, cuya decisión será vinculante, remitirá el acta razonada al Decano/a, quien elaborará el informe de respuesta a la reclamación y se lo comunicará oficialmente al estudiante.

Si la decisión de la Comisión es la de realizar una nueva prueba, ésta se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la resolución anterior de la Comisión. El Decano/a nombrará un Tribunal compuesto por tres profesores de mismo Área de Conocimiento (o Área afín), que sean profesores de la titulación, no pudiendo formar parte de la misma el profesor de la asignatura. Esta prueba se fundamentará en el programa desarrollado durante el curso por el

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

profesor y en los objetivos, competencias y criterios de evaluación que aparecen en el Plan Docente de la asignatura. Para el nombramiento de este tribunal se podrá pedir al Departamento una propuesta del mismo.

La comunicación sobre esta prueba, con el lugar, fecha y hora, será publicada por el tribunal en el mismo tablón de anuncios que las calificaciones definitivas, al menos con cinco días de antelación.

La certificación final se reflejará en un acta razonada, que firmarán todos los miembros del tribunal, y del que darán cuenta al Decano/a (P/CL012_FDyC_D006).



El Decano/a remitirá una copia del acta al estudiante y al profesor de la asignatura, procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia oportuna en el Acta de Calificaciones.

A tenor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cabrá interponer, por parte del estudiante, recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Comisión, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Las unidades u órganos que intervienen en este proceso se relacionan a continuación:

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Secretaría del centro		Recepción de la reclamación Remisión de la documentación al coordinador de la CCT Suministrar a petición del reclamante una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo. Suministrar a petición de los interesados, copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente de reclamación.
Comisión de Calidad de la Titulación	Coordinador	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.
Departamentos		Proponer tribunal en caso de que le sea solicitado por el Decano/a.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Departamento	Profesorado	<p>Informar a los estudiantes sobre su progreso académico. Publicar las calificaciones definitivas. Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Calidad del Título y remitirla al coordinador de la comisión. Remitir a la secretaria del centro todas las pruebas realizadas a un estudiante para que puedan realizar copia de la misma.</p>
Centro	Secretario/a Académico	<p>Arbitrar mecanismos para autenticar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales. Elaborar un informe con el seguimiento del proceso y enviar al RSGIC del centro.</p>
Decanato	Decano/a	<p>Elaborar el informe de respuesta y remitírselo al estudiante. Solicitar al departamento una propuesta del tribunal en caso necesario y nombrar tribunal. Remitir copia del acta razonada, en caso de ser necesario tribunal, al estudiante y al profesor de la asignatura.</p>
Tribunal	Presidente	<p>Citar al alumno para la realización de la nueva prueba: lugar, fecha y hora Elaborar, realizar y corregir del examen Certificar la calificación final de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano/a del Centro. Elaborar acta y remitirla a la secretaria del centro</p>

7.- DOCUMENTOS

Los documentos que se derivan de este proceso son los siguientes:

P/CL012_FDyC_D001. Reclamación presentada por el estudiante.

P/CL012_FDyC_D002. Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT.

P/CL012_FDyC_D003. Alegaciones realizadas por los interesados.

P/CL012_FDyC_D004. Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación.

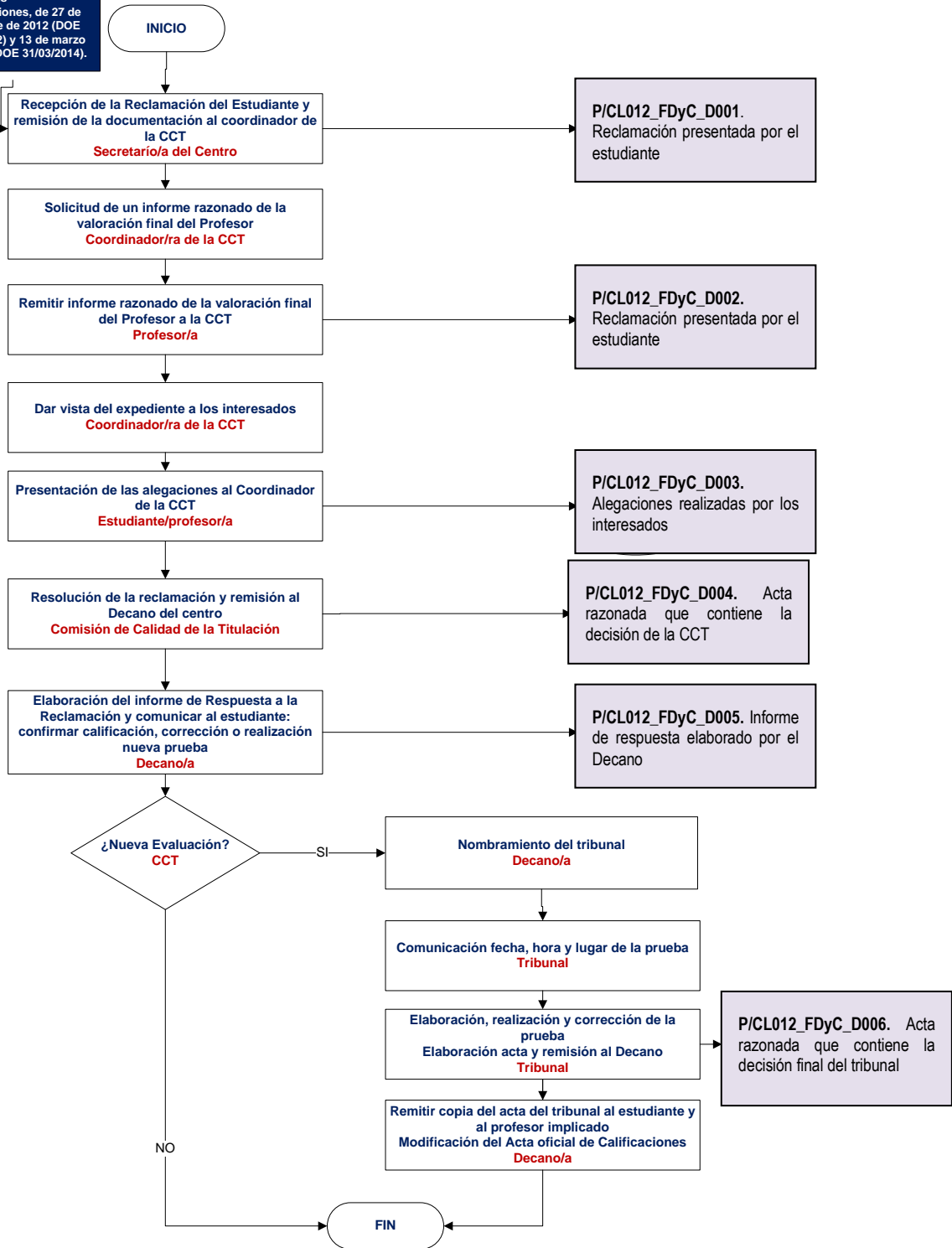
P/CL012_FDyC_D005. Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante.



P/CL012_FDyC_D006. Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación.

P/CL012_FDyC_D007. Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro

8.- DIAGRAMA

Marcos de referencia:
 •Normativa de la Universidad de Extremadura, de 9 de marzo de 2012 (DOE 26/03/2012) y sus modificaciones, de 27 de noviembre de 2012 (DOE 17/12/2012) y 13 de marzo de 2014 (DOE 31/03/2014).



	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1.- Seguimiento

Corresponde al **Secretario/a Académico** del centro la realización del seguimiento de este proceso, comprobando su cumplimiento y que se generan las evidencias que así lo demuestran. Entre los meses de septiembre-octubre enviara al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro un informe con la información sobre las reclamaciones recibidas en la FDyC del curso finalizado y su gestión (**P/CL012_FDyC_D007**).

9.2.- Evaluación



Los coordinadores de las CCTs serán los encargados del realizar la evaluación del proceso en cada una de sus titulaciones, incluyendo dicha evaluación en la Memoria de Calidad de la Titulación, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas.
- Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.
- Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.

10.- ARCHIVO

Los archivos generados en el proceso son los que se detallan a continuación, indicando el formato en que se recogen, el responsable de su custodia y el tiempo de conservación.



<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/CL012_FDyC_D001 Reclamación presentada por el estudiante	Papel	Secretaria del centro (original) Coordinador de la CCT (Copia incluida en el expediente)	Indefinido
P/CL012_FDyC_D002 Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	Papel y/o Informático	Coordinador de la CCT	Indefinido
P/CL012_FDyC_D003 Alegaciones realizadas por los interesados	Papel y/o Informático	Coordinador de la CCT	Indefinido
P/CL012_FDyC_D004 Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	Papel y/o Informático	Coordinador de la CCT	Indefinido
P/CL012_FDyC_D005 Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	Papel y/o Informático	Secretaría de decanato	Indefinido
P/CL012_FDyC_D006 Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	Papel y/o Informático	Secretaría de decanato	Indefinido
P/CL012_FDyC_D007. Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro	Papel y/o informático	Secretario/a Académico	Indefinido

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1	5/05/2008	Proceso común UEX
2	7/10/2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la Normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

12.- ANEXOS

12.1.- P/CL012_FDyC_AI. Formulario de reclamaciones

FORMULARIO DE RECLAMACIONES



Datos personales:

Apellidos: _____

Nombre: _____ DNI: _____

Datos de la asignatura:

Asignatura:



Titulación:

Centro:

RECLAMACIÓN

Indique el texto de su reclamación

*En caso de necesitar más espacio adjunte los folios necesarios. Adjunte la documentación que crea necesaria.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION Y LA COMUNICACION		 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
	EDICIÓN: 2.0	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

En _____ a _____ de _____ de _____

Firmado: _____

COMISIÓN DE CALIDAD DE _____