

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

# PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

## FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Elaborado por:</b><br>Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad | <b>Revisado por:</b><br>Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad | <b>Aprobado por:</b><br>Junta de Facultad |
| <b>Fecha:</b> 10/02/ 2021  | <b>Fecha:</b> 26/02/2021   | <b>Fecha:</b> 08/03/2021                  |
| Firma  | Firma  | Firma                                     |

Página 1 | 12

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 1/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. OBJETO .....                              | 3  |
| 2. ALCANCE .....                             | 3  |
| 3. NORMATIVA.....                            | 3  |
| 4. DEFINICIONES .....                        | 4  |
| 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO..... | 4  |
| 6. UNIDADES IMPLICADAS .....                 | 7  |
| 7. DOCUMENTOS .....                          | 8  |
| 8. DIAGRAMA.....                             | 10 |
| 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....            | 11 |
| 10. ARCHIVO .....                            | 11 |
| 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....                | 12 |

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | QOsM7K4YLlEwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 2/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/QOsM7K4YLlEwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/QOsM7K4YLlEwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

## 1. OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones de las pruebas de evaluación realizadas por los estudiantes de la Facultad de Ciencias del Deporte.

## 2. ALCANCE

Este proceso se aplicará a todas las pruebas de evaluación que realicen los estudiantes matriculados en cualquier convocatoria y asignatura de las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad.

Este Proceso no incluye las reclamaciones relativas a la evaluación de la asignatura de Prácticas externas o Prácticum, que cuentan con su propio Proceso de Gestión de Prácticas externas (P/CL011\_Fcd:) y Normativa de Prácticas externas (P/CL011\_D01\_Fcd). Según la normativa vigente, estas reclamaciones deben ser resueltas por la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente.

Así mismo, este Proceso no incluye otro tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias que pudiera recibir el Centro, al estar ya recogidas en el Proceso de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Extremadura (P/SO004).

## 3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.
- Normativa de Evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, de 26 de Octubre de 2020 (DOE 3/11/2020).
- Instrucción 2/2017 de la Gerencia de la Universidad de Extremadura, relativa a la expedición de certificados, compulsas de documentos y realización de informes, así como a la obtención de copias de documentos contenidos en los expedientes administrativos.
- Guía de ayuda la calificación de Actas vía web de la Universidad de Extremadura.

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 3/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

#### 4. DEFINICIONES

A continuación, se definen los siguientes conceptos:

**Prueba de evaluación:** Se entiende por prueba de evaluación a cualquier prueba realizada por el estudiante cuya calificación se refleja en la nota final de la asignatura.

**Reclamación:** Manifestación de disconformidad de un estudiante con la corrección y calificación de una prueba de evaluación, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesorado en el plan docente de la asignatura.

#### 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Este proceso se rige por la Normativa de Evaluación para las titulaciones oficiales de le UEX vigente. Se establecen las siguientes fases.

##### 5.1. Publicación de calificaciones

El profesorado debe hacer públicas las calificaciones de las actividades realizadas durante el desarrollo de las asignaturas en el plazo correspondiente y, siempre antes del examen final de la asignatura.

Esta publicación debe hacerse, al menos, en el campus virtual de la asignatura.

##### 5.2. Revisiones de las pruebas de evaluación realizadas

El alumnado tiene derecho a revisar todas las pruebas realizadas a lo largo del curso que tengan alguna incidencia en la calificación final.

Así mismo, los estudiantes podrán disponer de una copia de las pruebas realizadas mediante solicitud al Vicedecanato de Ordenación Académica y Estudiantes del Centro. Esta copia se entregará según el procedimiento vigente establecido por parte de la Gerencia de la Universidad de Extremadura.

Una vez publicada su calificación, el profesorado indicará las fechas de revisión de las calificaciones. La revisión debe hacerse en dos días distintos, y tienen que pasar al menos dos días desde la publicación de las calificaciones.

Para poder revisar y resolver cualquier incidencia respecto a la fecha de publicación de las calificaciones provisionales respecto a la fecha de realización de las distintas pruebas de evaluación realizadas, el Vicedecanato de Ordenación académica y estudiantes tendrá acceso al espacio virtual de todas las asignaturas del Centro.

El alumnado que, por fuerza mayor o causa justificada, no pueda asistir a la revisión de la calificación, puede pedir al Decano hacer la revisión en otra fecha, siempre y cuando lo solicite dentro de los días siguientes a la última fecha de revisión publicada.

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 4/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

### 5.3. Cierre de las actas de las asignaturas.

El profesorado deberá respetar los plazos establecidos por la UEX desde la fecha de la prueba final para el cierre de actas en las diferentes convocatorias.

Las actas se deben firmar a través de la aplicación de actas de la Universidad de Extremadura, en la que se genera un archivo digital disponible en cualquier momento para el profesorado responsable de la asignatura.

### 5.4. Reclamación de la calificación final

Los estudiantes que no estén de acuerdo con la calificación final, después de revisar las calificaciones y trabajos de la asignatura, podrán recurrir ante la dirección del Centro en un período de 5 días desde la publicación definitiva de las calificaciones.

Para ello, los estudiantes presentarán una reclamación en el registro del Centro (P/CL12\_D01\_Fcd), haciendo constar los motivos de esta, así como todos aquellos aspectos de la calificación con los que no estén conformes.

Las reclamaciones son individuales y deberán estar debidamente razonadas.

### 5.5. Tramitación de las reclamaciones

Las reclamaciones sobre la calificación final obtenida en alguna de las asignaturas impartidas en el Centro serán analizadas y resueltas por la Comisión de Reclamaciones del título, siendo su decisión vinculante.

En el caso de la asignatura de Prácticas externas o Prácticum, las reclamaciones deben ser resueltas por la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente o según indique la normativa vigente.

#### 5.5.1. Documentación para la Comisión de Reclamaciones del título

Una vez recibida una reclamación, la Comisión de Reclamaciones del título solicitará un informe razonado y justificado de la valoración final al profesorado de la asignatura (P/CL012\_D02\_Fcd), que deberá entregarlo dentro de los cinco días hábiles siguientes a su solicitud.

Así mismo, podrá solicitar al Departamento del área de conocimiento de la asignatura objeto de reclamación, un profesor (preferentemente perteneciente a la Comisión de Calidad del título), para que informe a la Comisión de Reclamaciones del título respecto a la documentación presentada en la sesión que se celebrará a tal efecto. El Departamento comunicará al Centro el nombre y contacto de la persona asignada (P/CL012\_D03\_Fcd).

Además, podrá solicitar al Consejo de estudiantes un representante (matriculado en la misma titulación) para que informe a la Comisión de Reclamaciones del título respecto a la documentación presentada en la sesión que se celebrará a tal efecto. El Consejo de estudiantes comunicará al Centro el nombre y contacto de la persona asignada (P/CL012\_D04\_Fcd).

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | QOsM7K4YLlEwMm52r1E3qg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 5/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/QOsM7K4YLlEwMm52r1E3qg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/QOsM7K4YLlEwMm52r1E3qg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

Una vez obtenido el informe del profesor, se dará vista a los interesados del expediente, para que dentro de tres días hábiles formulen las alegaciones oportunas (P/CL012\_D05\_Fcd).

Todos los informes y documentos relacionados con este proceso serán analizados por la Comisión de Reclamaciones del título, decidiendo en un plazo de siete días hábiles su resolución.

Este proceso al completo no puede tardar más de 20 días, las decisiones deben ser por mayoría y quedar reflejadas en un acta (P/CL012\_D06\_Fcd).

Será la Decana o Decano del Centro quien emita la respuesta al estudiante (P/CL012\_D07\_Fcd).

Así mismo, la Secretaría Administrativa del Centro almacenará en el expediente del estudiante las reclamaciones y sus resoluciones.

### 5.5.2. Resolución de la reclamación

La Comisión de Reclamaciones del título podrá confirmar la calificación, su corrección o la realización de una nueva prueba de evaluación para la reclamación presentada.

En el caso de tener que realizar una nueva prueba, esta debe realizarse en el plazo de 15 días hábiles tras la resolución de la Comisión.

Será la Decana o Decano quien nombre un Tribunal de evaluación compuesto por tres profesores de la misma área de conocimiento (o área afín), sin poder participar los profesores de la asignatura (P/CL012\_D08\_Fcd).

El Tribunal de evaluación elaborará una nueva prueba de evaluación y propondrá el día, la hora y el lugar para la realización de esta. Se comunicará al estudiante por correo electrónico (P/CL012\_D09\_Fcd) con acuse de recibo y con, al menos, cinco días hábiles de antelación.

Una vez finalizada la prueba, el Tribunal calificará la prueba de evaluación realizada y emitirá un acta razonada con la calificación, que firmarán todos los miembros, y de la que darán cuenta a la Decana o Decano (P/CL012\_D10\_Fcd).

La Decana o Decano del Centro se encargará de remitir el acta al estudiante y al profesorado de la asignatura, efectuando la modificación o diligencia correspondiente en el acta de calificaciones.

Cabrán 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.

### 5.5.3. Documentación generada en la reclamación

El expediente de la reclamación recogerá todos los documentos generados en el proceso de reclamación de un estudiante y se almacenará en la Secretaría de Decanato.

Así mismo, en el expediente académico del estudiante se almacenará la reclamación junto a las resoluciones emitidas por los órganos correspondientes a la misma.

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 6/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

## 5.6. Otras reclamaciones

Cualquier colectivo del Centro puede interponer una reclamación ante la Decana o Decano del Centro (P/CL012\_D11\_Fcd) en el registro de la Facultad o bien a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Extremadura (P/SO004).

En este caso, la Decana o Decano solicitará los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (P/CL012\_D12\_Fcd). Una vez que disponga de toda la información, analizará el caso y resolverá la reclamación. La decisión será informada por escrito al reclamante mediante resolución de la Decana o Decano (P/CL012\_D13\_Fcd).

En este caso, cabrá interponer, por parte del interesado, recurso de alzada ante el Rector, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

## 6. UNIDADES IMPLICADAS

| Unidad/Órgano                                      | Descripción de tareas   |
|--|---|
| Secretaría Administrativa del Centro               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenar en el expediente del estudiante las reclamaciones y sus resoluciones.</li> </ul>   |
| Secretaría de Decanato                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenar el expediente de la reclamación con toda la documentación generada en el proceso.</li> </ul>   |
| Comisión de Reclamaciones de la Titulación         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar informes al profesorado de las asignaturas objeto de reclamación.</li> <li>Analizar y resolver las reclamaciones de las asignaturas impartidas en el Centro.</li> <li>Remitir al Decano del Centro el acta razonada con la resolución para que elabore el informe de respuesta.</li> </ul>   |
| Profesorado  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a los estudiantes sobre su progreso académico publicando las calificaciones de todas las pruebas de evaluación realizadas.</li> <li>Publicar las calificaciones definitivas.</li> <li>Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Reclamaciones del Título.</li> <li>Realizar alegaciones, si así lo considera, a la reclamación del estudiante.</li> </ul> |
| Vicedecanato de Ordenación Académica y Estudiantes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener acceso al campus virtual de todas las asignaturas impartidas en el Centro para poder comprobar cualquier incidencia respecto a las fechas de publicación de las calificaciones de las pruebas de evaluación.</li> </ul>  |

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 7/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

| Unidad/Órgano   | Descripción de tareas  |
|-----------------|--|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suministrar a los reclamantes una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo.</li> </ul>  |
| Decana o Decano | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el informe de respuesta a la reclamación presentada y remitírselo al estudiante.</li> <li>Nombrar Tribunal en caso necesario.</li> <li>Remitir copia del acta razonada del Tribunal, en caso de haber sido necesario, al estudiante y al profesor de la asignatura.</li> <li>Realizar diligencia en el acta de calificaciones de la asignatura con la nueva calificación, si fuera necesario.</li> <li>Resolver otros tipos de reclamaciones.</li> </ul> |
| Tribunal        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar prueba de evaluación y calificar al estudiante en la asignatura reclamada.</li> <li>Proponer fecha, hora y lugar para la prueba de evaluación y comunicarlo al estudiante.</li> <li>Emitir acta razonada con la calificación final del estudiante y remitirla a la Decana o Decano del Centro.</li> </ul>  |

## 7. DOCUMENTOS

Este proceso genera la siguiente documentación:

- P/CL012\_D01\_Fcd: Reclamación presentada por el estudiante sobre la calificación de una prueba de evaluación de una asignatura.
- P/CL012\_D02\_Fcd: Informe razonado sobre la calificación de la prueba de evaluación realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones del título.
- P/CL012\_D03\_Fcd: Propuesta del Departamento responsable de la docencia de la asignatura objeto de reclamación de un miembro del área de conocimiento para emitir juicio técnico sobre la evaluación.
- P/CL012\_D04\_Fcd: Propuesta del Consejo de Estudiantes de un representante de los estudiantes para la Comisión de Reclamaciones del título.
- P/CL012\_D05\_Fcd: Alegaciones realizadas por los interesados.
- P/CL012\_D06\_Fcd: Acta razonada con la decisión de la Comisión de Reclamaciones del Título sobre la reclamación.
- P/CL012\_D07\_Fcd: Resolución de la Decana del Centro a remitir al estudiante.

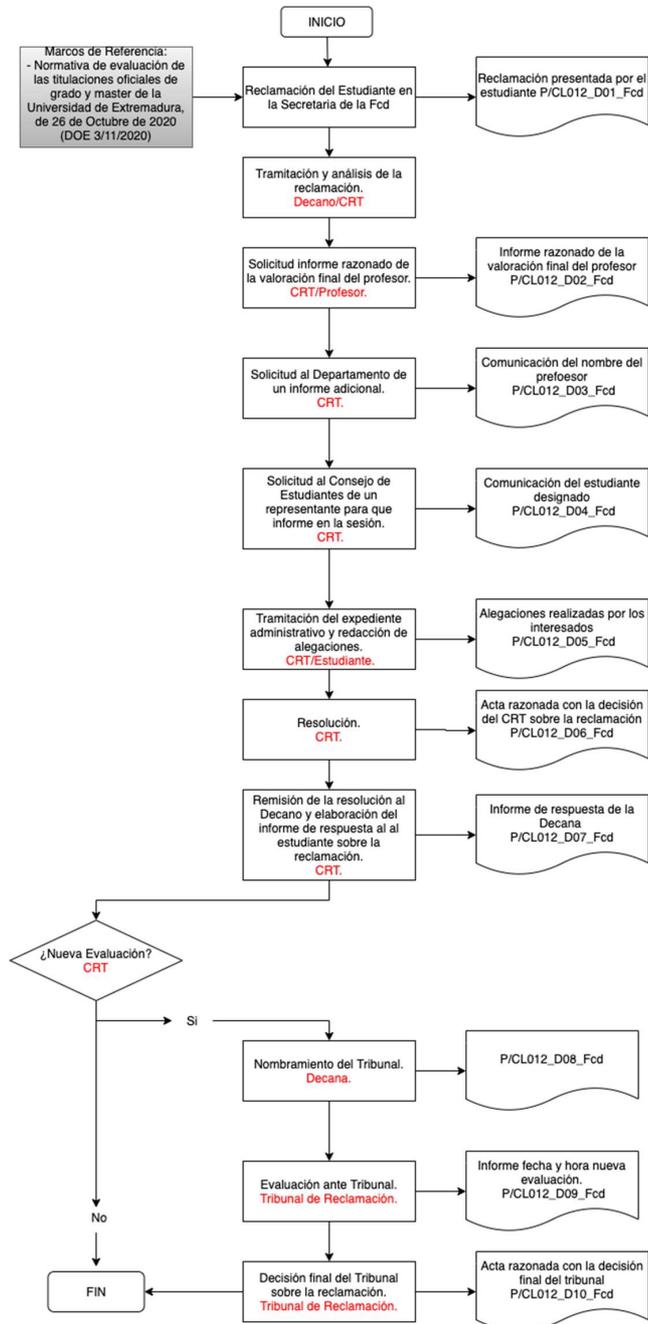
|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 8/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

- P/CL012\_D08\_Fcd. Nombramiento de Tribunal de evaluación por parte de la Decana o Decano del Centro.
- P/CL012\_D09\_Fcd. Comunicación al estudiante de fecha, día y lugar de la prueba de evaluación a realizar por parte del Tribunal.
- P/CL012\_D10\_Fcd: Acta razonada del Tribunal con la calificación razonada obtenida por el estudiante.
- P/CL012\_D11\_Fcd: Otro tipo de reclamaciones presentadas en el Centro.
- P/CL012\_D12\_Fcd: Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones.
- P/CL012\_D13\_Fcd: Resolución de la Decana relativa a otras reclamaciones presentadas en el Centro.
- P/CL012\_D14\_Fcd: Certificado de aprobación, en Junta de Facultad, del Proceso de Reclamaciones de la Facultad de Ciencias del Deporte.

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLL1EwMm52r1E3gg==   | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 9/12                |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLL1EwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLL1EwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

8. DIAGRAMA



|                                       |   |               |                     |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 10/12               |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==</a> |               |                     |



|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

## 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Este Proceso para resolución de reclamaciones es elaborado por el Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro, revisado por la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad y aprobado en Junta de Facultad (PR/CL012\_D14).

Cualquier modificación o actualización de este será propuesta por el Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro, revisado por la Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad y aprobado en Junta de Facultad.

Para realizar el seguimiento y evaluación de este Proceso se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Fecha de la última revisión y actualización de este Proceso.
- Número de reclamaciones docentes por titulación y convocatoria.
- Número de reclamaciones docentes bien argumentadas por parte del estudiante.
- Número de expedientes de reclamación con documentación completa y cumplimientos de plazos/número de reclamaciones por titulación y convocatoria.
- Número y porcentaje de reclamaciones docentes resueltas a favor del estudiante por titulación y convocatoria.
- Asignaturas objeto de reclamación y número de reclamaciones por titulación y convocatoria.
- Número de otras reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Centro.

## 10. ARCHIVO

| <i>Identificación del registro</i>   | <i>Soporte de archivo</i> | <i>Responsable custodia</i> | <i>Tiempo de conservación</i> |
|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Reclamación presentada por el estudiante<br>P/CL012_D01_Fcd  | Virtual                   | Secretaría Administrativa   | Permanente                    |
| Informe razonado realizado por el profesor<br>P/CL012_D02_Fcd  | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones   | Permanente                    |
| Nombramiento representante de profesorado del área de conocimiento para la Comisión de Reclamación del título<br>P/CL012_D03_Fcd | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones   | Permanente                    |
| Nombramiento representante de estudiantes para la Comisión de Reclamación del título<br>P/CL012_D04_Fcd                          | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones   | Permanente                    |
| Alegaciones realizadas por los interesados<br>P/CL012_D05_Fcd  | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones   | Permanente                    |

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 11/12               |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YL1EwMm52r1E3gg==</a> |               |                     |   |

|   |  |                            |   |
|---|--|----------------------------|---|
|  | <b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b> |                            |  |
|   | <b>EDICIÓN:</b><br>4ª                      | <b>CÓDIGO:</b> P/CL012_Fcd |   |

| <i>Identificación del registro</i>  | <i>Soporte de archivo</i> | <i>Responsable custodia</i>                                 | <i>Tiempo de conservación</i> |
|---|---------------------------|---|-------------------------------|
| Acta razonada con la decisión de la Comisión de Reclamaciones del título<br>P/CL012_D06_Fcd               | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones                                   | Permanente                    |
| Informe de respuesta del Decano al estudiante<br>P/CL012_D07_Fcd  | Virtual                   | Decanato<br>Secretaría administrativa                       | Permanente                    |
| Nombramiento Tribunal de calificación<br>P/CL012_D08_Fcd  | Virtual                   | Secretaría de Decanato                                      | Permanente                    |
| Propuesta de fecha, hora y lugar para la prueba de calificación remitida al estudiante<br>P/CL012_D09_Fcd | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones del título                        | Permanente                    |
| Acta razonada del tribunal con la calificación final<br>P/CL012_D10_Fcd                                   | Virtual                   | Comisión de Reclamaciones<br>Secretaría administrativa      | Permanente                    |
| Otras reclamaciones presentadas en el Centro<br>P/CL012_D11_Fcd   | Virtual                   | Secretaría Decanato   | Permanente                    |
| Informes solicitados por la Decana para analizar otras reclamaciones<br>P/CL012_D12_Fcd                   | Virtual                   | Secretaría Decanato   | Permanente                    |
| Resolución de la Decana relativa a otro tipo de reclamaciones<br>P/CL012_D13_Fcd                          | Virtual                   | Secretaría de Decanato                                      | Permanente                    |
| Certificado de aprobación del Proceso de reclamaciones en Junta de Facultad<br>P/CL012_D14_Fcd            | Virtual                   | Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad | Permanente                    |

## 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

| EDICIÓN | FECHA        | MODIFICACIONES REALIZADAS   |
|---------|--------------|---|
| 2º      | Julio 2014   | Revisión y simplificación del proceso con el fin de adecuar el mismo a la realidad y a las estructuras de gestión de la calidad de la Facultad. |
| 3º      | Julio 2018   | Adaptación a cambio de normativas. Actualización del sistema de archivo   |
| 4ª      | Febrero 2021 | Adaptación a cambio de la Normativa de evaluación de la UEX. Actualización del sistema de archivo   |

|                                       |   |               |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| <b>Código Seguro De Verificación:</b> | Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==  | <b>Estado</b> | <b>Fecha y hora</b> |  |
| <b>Firmado Por</b>                    | Javier García Rubio   | Firmado       | 08/03/2021 12:15:11 |   |
|                                       | María De Las Mercedes Macías García - U00200027 - Facultad de Ciencias del Deporte  | Firmado       | 08/03/2021 12:04:32 |   |
| <b>Observaciones</b>                  |   | <b>Página</b> | 12/12               |   |
| <b>Url De Verificación</b>            | <a href="https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==">https://uex09.unex.es/vfirma/code/Q0sM7K4YLlEwMm52r1E3qg==</a> |               |                     |   |