


	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	



# PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del Sistema de Garantía de Calidad  Fecha: 25/09/2017	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad del CUM  Fecha: 29/09/2017	Aprobado por: Junta de Centro <sup>(2)</sup>  Fecha 19/10/2017
Firma  Fdo.: Héctor Sánchez Santamaría Responsable del SIGC	Firma  Fd.: Juan A. Contreras Vas Secretario de la Comisión	Firma  Fdo.: Aurora Herrero Olea Secretaria Académica CUM

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

## ÍNDICE

1.- OBJETO .....	3
2.- ALCANCE .....	3
3.- NORMATIVA .....	3
3.1. Específica de la UEx.	
3.2. Estatal.	
4.- DEFINICIONES .....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO .....	3
5.1. Evaluación.	
5.2. Publicidad de las calificaciones.	
5.3. Revisión de las calificaciones provisionales ante el profesor responsable de la asignatura.	
5.4. Exposición de las calificaciones definitivas.	
5.5. Recurso, procedimiento, resolución y comunicación.	
5.6. Participación de los grupos de interés.	
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DIAGRAMA .....	7
8.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
8.1. Seguimiento	
8.2. Evaluación	
9.- ARCHIVO .....	9
10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10
ANEXOS.....	10

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

## 1.- OBJETO.

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones a las pruebas de evaluación realizadas por los estudiantes del Centro Universitario de Mérida (CUM)

## 2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación a todas las pruebas de evaluación que realicen los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones universitarias que se imparten en el CUM.

## 3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

### 3.1. Específicas de la UEx:

- 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 26 de octubre de 2020 (DOE 03/11/2020)
- Normativa de Evaluación para las Titulaciones Oficiales de la Universidad de Extremadura (UEx) (26/02/2014)
- 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.
- Decreto 190/2010, de 2 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 65/2003, de 8 de mayo, por el que aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura

### 3.2. Normativas estatales:

- Real Decreto 1791/2010. Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Programa Monitor, versión 2014.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

## 4.- DEFINICIONES

- **Prueba de evaluación.** Conjunto de pruebas que objetivan los resultados del aprendizaje y las competencias adquiridas por los estudiantes y cuyas calificaciones se reflejan directa o indirectamente en las actas.
- **Reclamación.** Manifestación de inconformidad de un alumno de la Universidad de Extremadura versada sobre la corrección de una prueba de evaluación, de acuerdo con los criterios establecidos por el profesor en el plan docente de la asignatura.
- **Expediente de reclamación.** Conjunto de documentos que objetivan el proceso de reclamación.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

## 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

En la UEx, los estudiantes pueden realizar reclamaciones a las calificaciones de las pruebas de evaluación siguiendo la *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* (DOE, 12 de diciembre de 2016).

En el CUM, el órgano responsable de atender las reclamaciones de las pruebas de evaluación es la Dirección del Centro.

### 5.1.- Evaluación.

Los estudiantes de la UEx tienen derecho a ser evaluados por su rendimiento académico, de forma objetiva e imparcial, en todas las materias de las que estén matriculados.

El CUM publicará cada curso académico, con anterioridad al periodo de matrícula, los Planes Docentes de las asignaturas, debidamente aprobados por las Comisiones de Calidad de los Títulos.

El estudiante deberá conocer con precisión la *prueba de evaluación*, su estructura, la temporalidad, los criterios de valoración y la puntuación de cada apartado, ya sean pruebas teóricas, prácticas, de laboratorio, talleres, trabajos, etc., con indicación del porcentaje de cada prueba en la calificación final. Los criterios se mantendrán en todas las convocatorias de un mismo curso académico.

El plan docente de cada asignatura preverá para todas las convocatorias una *prueba final alternativa de carácter global*, de manera que la superación de ésta suponga la superación de la asignatura. La elección entre el sistema de evaluación continua o el sistema de evaluación con una única prueba final de carácter global corresponde al estudiante durante las tres primeras semanas de cada semestre.



En cualquier momento, el profesor o tribunal, podrá requerir la identificación de los estudiantes, que deberán acreditar su personalidad mediante la exhibición de su carnet de estudiante, documento nacional de identidad, pasaporte, carnet de conducir o acreditación suficiente a juicio del evaluador.

El profesor o tribunal deberá conservar y custodiar todos los documentos de la prueba de evaluación de los estudiantes hasta la finalización del curso siguiente, momento en que se podrá proceder a su destrucción. No obstante, en caso de que se haya interpuesto reclamación (P/CL012\_CUM\_D02) o recurso ante la UEX, estos documentos deberán conservarse hasta que exista una resolución firme.

### 5.2.- Publicación de las valoraciones y calificaciones.

El profesor de la asignatura deberá hacer pública las calificaciones provisionales de cada prueba que se lleve a cabo a lo largo del curso.

Tanto las calificaciones provisionales, como las actas definitivas, se publicarán en el campus virtual y, en su defecto, en los tablones de anuncios reservados al efecto. En las calificaciones provisionales, deberán constar calificaciones, lugar, fecha y hora de la revisión de las diferentes pruebas.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

Cuando en una asignatura existan distintas actividades o partes aprobadas, pero la asignatura globalmente esté suspendida, es potestativo del profesor de esa asignatura o parte, dar la posibilidad a los estudiantes, si ellos lo desean, de mantener para otras convocatorias las partes superadas.

El profesor deberá rellenar, publicar y cerrar las actas a través de la aplicación de "Calificación de Actas Web". Asimismo, procederá a firmarlas electrónicamente.

### 5.3.- Revisión de las calificaciones provisionales ante el profesor responsable de la asignatura.

La revisión de las calificaciones finales supone la posibilidad de los estudiantes de revisar todas las pruebas realizadas durante el curso, si no se ha dado opción de revisión previamente, y que hayan dado lugar a la calificación final. Esta revisión se realizará en dos días distintos, transcurridos al menos dos días hábiles desde su publicación, indicando el lugar, fecha y horario.

Los Centros arbitrarán los mecanismos que permitan autentificar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales.

### 5.4.- Exposición de las calificaciones definitivas.

Las actas definitivas se publicarán en el campus virtual y, en su defecto, en los tablones de anuncios reservados al efecto incorporando cualquier modificación realizada, si se hubiera producido.

### 5.5.- Recurso, procedimiento, resolución y comunicación.

Los estudiantes que se encuentren disconformes con las calificaciones, una vez revisadas, podrán recurrir, por escrito, ante la Dirección del Centro en los **cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones**.

El estudiante presentará su reclamación en la secretaría del centro (**P/CL012\_CUM\_D02**), en el formato establecido (**P/CL012\_CUM\_A02**) y estará dirigido a la Dirección del CUM. El estudiante hará constar en la reclamación el motivo de la misma. Para formularla, el estudiante tendrá derecho a disponer, dentro del plazo de reclamación, de una copia de todas las pruebas realizadas. Dicha copia será suministrada por el Centro mediante el procedimiento establecido por la Gerencia de la Universidad.

La Dirección del Centro trasladará el documento a la Secretaría Académica, que abrirá un expediente de reclamación (**P/CL012\_CUM\_D01**) siguiendo el formato definido (**P/CL012\_CUM\_A01**).

La Secretaría Académica se pondrá en contacto (**P/CL012\_CUM\_D03**) con la Comisión de Calidad de Titulación (CCT) correspondiente, utilizando el modelo acordado (**P/CL12\_CUM\_A03**). Ésta analizará la reclamación y la resolverá, emitiendo una resolución o acta razonada (**P/CL012\_CUM\_D06**) que será vinculante, siguiendo el formato **P/CL012\_CUM\_A06**. Para que el estudio y la decisión que adopte la CCT sea lo más objetiva y justa posible, solicitará un informe razonado (**P/CL012\_CUM\_D04**) de la valoración del estudiante al profesor implicado, siguiendo el formato **P/CL012\_CUM\_A04**, que la entregará en los **cinco días hábiles siguientes a su solicitud**.

La Secretaría Académica, dará vista del expediente a los interesados, para que en el plazo de **tres días hábiles** formulen alegaciones (**P/CL012\_CUM\_D05**), si lo estiman oportuno, con arreglo al formato **P/CL012\_CUM\_A05**. En el acto de vista los interesados podrán recabar copia cotejada de los documentos.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

La CCT 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 decisión de la CCT deberá ser tomada por la mayoría de sus miembros y quedará reflejada en una resolución o acta razonada (P/CL012\_CUM\_D06). Esta acta se remitirá al Director, que elaborará un informe de respuesta a la reclamación y que será comunicado oficialmente al estudiante (P/CL012\_CUM\_D07), con arreglo al formato establecido P/CL012\_CUM\_A07.

La resolución del recurso no podrá exceder de **veinte días hábiles**.

Si la CCT toma la decisión de realizar una nueva prueba de evaluación, se llevará a cabo en el plazo de **quince días hábiles desde la resolución de la Comisión**.

A tenor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá interponer por parte del estudiante, recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la CCT, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

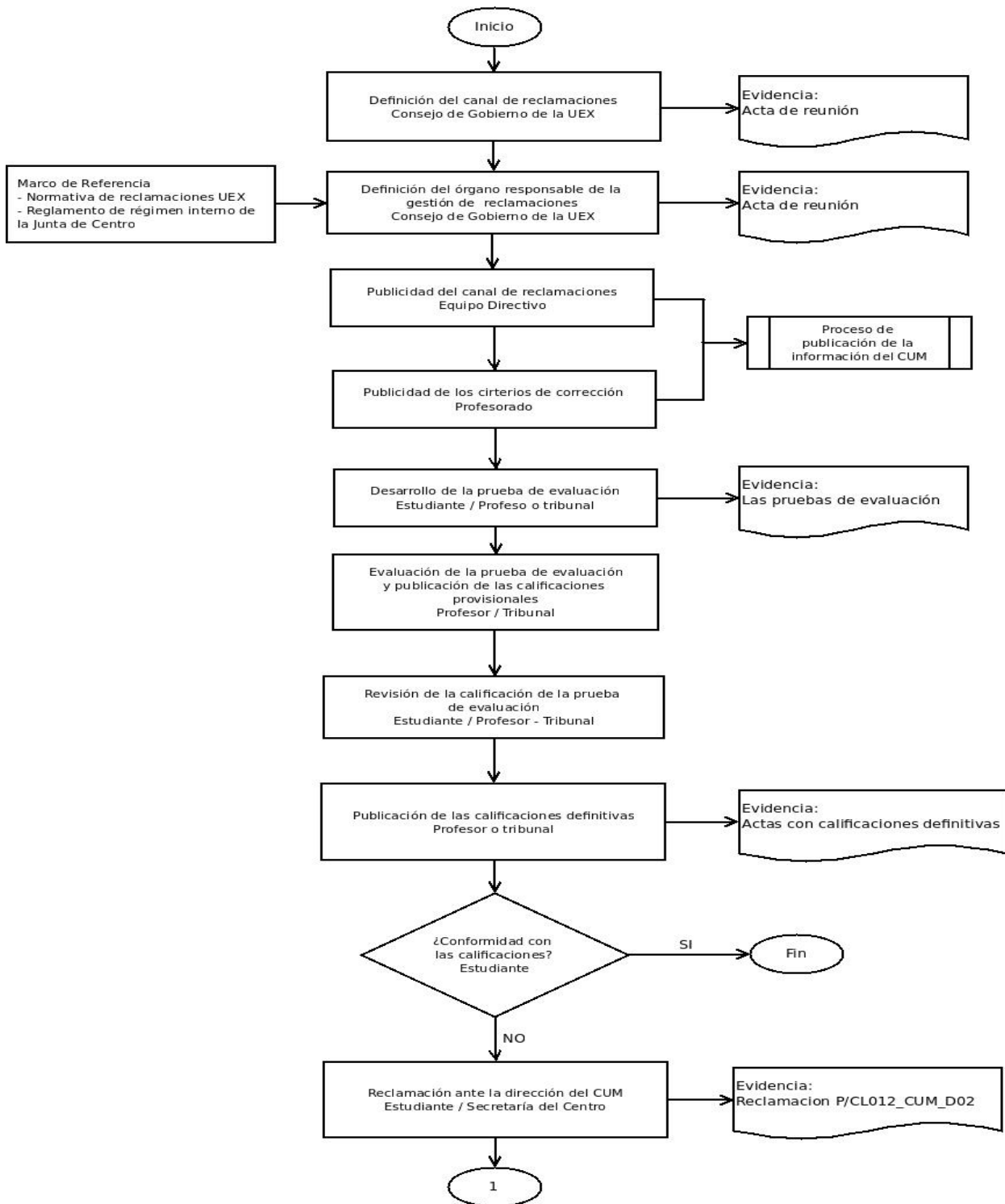
#### 5.6.- Participación de los grupos de interés.

Los grupos de interés vinculados al presente proceso son representantes de los distintos colectivos del CUM. Durante el desarrollo del proceso se detallan las actividades que debe realizar cada colectivo.

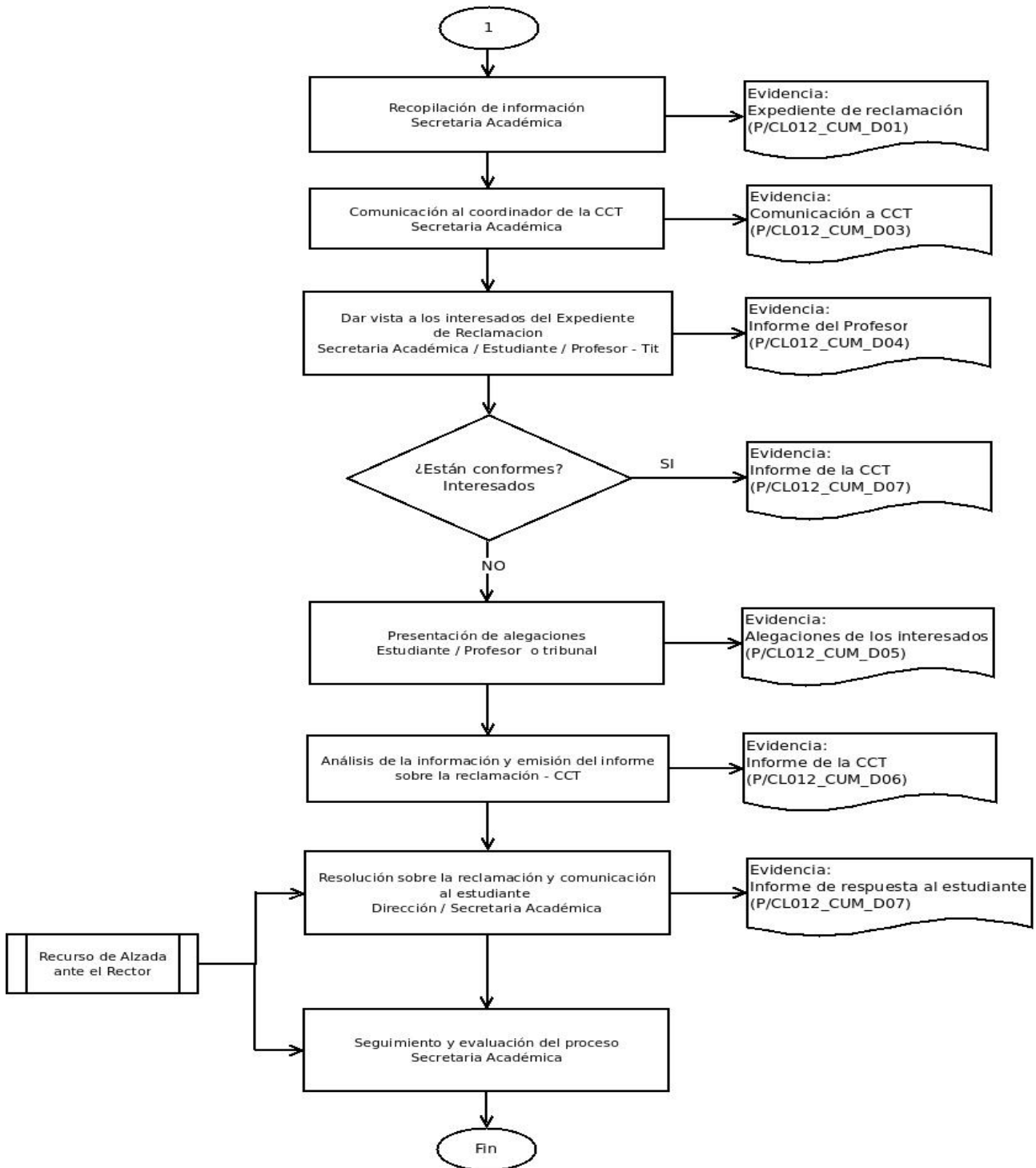
#### 6.- UNIDADES IMPLICADAS EN EL PROCESO.

Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
Secretaría Administrativa del CUM		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y registro de la reclamación</li> </ul>
Equipo de Dirección del CUM	Director/a del CUM y Secretaría académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir las reclamaciones del alumnado</li> <li>Reunir la documentación oportuna</li> <li>Dar vista del expediente de reclamación a los interesados</li> <li>Recoger las alegaciones</li> <li>Dar traslado del expediente a la CCT</li> <li>Recepcionar el acta con la resolución de la CCT</li> <li>Elaborar el informe de respuesta a la reclamación.</li> <li>Comunicar oficialmente la resolución al estudiante</li> <li>Dar publicidad al canal de reclamaciones</li> </ul>
Comisión de Calidad de Titulación	Coordinador de la Comisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepcionar la reclamación</li> <li>Solicitar un informe razonado al profesor sobre la evaluación del estudiante</li> <li>Estudiar la documentación</li> <li>Redactar el acta con la resolución de la reclamación y trasladarla a la Dirección</li> </ul>



## 7.- DIAGRAMA.









	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

## 8.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

### 8.1.- Seguimiento.

El seguimiento del proceso permite controlar que esta actuación se ha realizado en la forma indicada en este documento y que se han generado las evidencias que lo demuestran.

En el CUM, el Secretario/a Académico/a será el encargado/a de realizar el seguimiento y de este proceso.

### 8.2.- Evaluación.

La evaluación del proceso mide los resultados del desarrollo del mismo.



La Secretaría Académica realizará anualmente la revisión del proceso de reclamaciones teniendo en cuenta los indicadores apropiados.

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas favorablemente/desfavorablemente.
- Tiempo medio de respuesta en las reclamaciones.

## 9.- 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>
PRUEBAS DE EVALUACIÓN	FORMATO O SOPORTE DE LAS PRUEBAS	PROFESOR	UN CURSO COMPLETO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN (P/CL012_CUM_D01)</li> <li>• FORMULARIO DE RECLAMACIÓN (P/CL012_CUM_D02)</li> <li>• COMUNICACIÓN A LA CCT (P/CL012_CUM_D03)</li> <li>• INFORME DEL PROFESOR (P/CL012_CUM_D04)</li> <li>• ALEGACIONES (P/CL012_CUM_D05)</li> <li>• ACTA/INFORME DE LA CCT</li> </ul>	PAPEL Y SOPORTE ADECUADO	SECRETARÍA ACADÉMICA	<p>UN CURSO COMPLETO.</p> <p>EN CASO DE RECURSO, HASTA QUE LA RESOLUCIÓN SEA FIRME</p>

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_CUM	

(P/CL012_CUM_D06) • INFORME DE RESPUESTA AL ESTUDIANTE (P/CL012_CUM_D07)			
--	--	--	--

#### 10.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	2009	VERSIÓN INICIAL
2ª	JUN/2014	ADAPTACIÓN A LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN DE LA UEX
3ª	SEPT/2017	ADAPTACIÓN A LA MODIFICACIÓN DE LA 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 (diciembre de 2016)

#### ANEXOS.

Los modelos de anexos que se derivan de este proceso son los siguientes:

- P/CL012\_CUM\_A01. Modelo de apertura de Expediente de Reclamación.
- P/CL012\_CUM\_A02. Modelo de Formulario de Reclamación presentada por el estudiante ante la Dirección del CUM.
- P/CL012\_CUM\_A03. Modelo de Comunicación de la Reclamación a la CCT.
- P/CL012\_CUM\_A04. Modelo de Informe del Profesor/Tribunal.
- P/CL012\_CUM\_A05. Modelo de Alegación del Estudiante.
- P/CL012\_CUM\_A06. Modelo de Acta de Resolución de la CCT sobre la reclamación presentada por el estudiante.
- P/CL012\_CUM\_A07. Modelo de Informe de Respuesta del Director del CUM a la Reclamación.