



	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	



# PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

<b>Elaborado por:</b>  Responsable SAIC Fecha: <b>10 Marzo 2022</b>	<b>Revisado por:</b>  Comisión de Calidad del Centro Fecha: <b>14 Marzo 2022</b>	<b>Aprobado por:</b>  Junta de Facultad Fecha: <b>15 Marzo 2022</b>
<b>Firma:</b>   <p> <b>RIVERO NIETO PEDRO - 52356279E</b>  <small>Firmado digitalmente por RIVERO NIETO PEDRO - 52356279E Fecha: 2022.03.11 13:02:46 +01'00'</small> </p> Pedro Rivero Nieto Responsable SAIC	<b>Firma:</b>  Pedro Rivero Nieto Responsable SAIC	<b>Firma</b>  Luis Marín Hita Decano

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

## ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVA.....	3
4. DEFINICIONES .....	4
5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DE PROCESO.....	5
5.1.- Reclamación de Exámenes de los estudiantes y otras actividades académicas .....	5
5.3.- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones .....	6
6. UNIDADES IMPLICADAS .....	6
7. DOCUMENTOS .....	7
8. DIAGRAMA.....	9
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	11
10. ARCHIVO.....	11
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS .....	12

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura (FCCEE) 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 una parte genérica que abarca todo tipo de reclamaciones interpuestas por cualquier colectivo de la FCCEE.

## 2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todas las titulaciones que se imparten la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura.

## 3. NORMATIVA

### 3.1. Normativa internacional



- Criterios y Directrices de Calidad del EEES

### 3.2. Normativa estatal y autonómica

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 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
- Real Decreto 99/2011, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de Doctorado.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- Decreto 157/2016, de 20 de septiembre, por el que se regula la autorización de implantación, modificación, supresión de enseñanzas universitarias oficiales y renovación de su acreditación.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### 3.3. Normativa universitaria



- Estatutos de la Universidad de Extremadura.
- Normativa sobre los criterios generales de funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las titulaciones.
- Instrucciones de la Secretaría General sobre la Identificación de los interesados en las notificaciones por medio de anuncios, publicaciones de actos administrativos y calificaciones de los alumnos. 19 Junio de 2019.
- Normativas y Reglamentos del Centro.

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, de 26 de octubre de 2020 (DOE 03/11/2020).

#### 4. DEFINICIONES

- **Calendario de exámenes:** fechas establecidas por la Junta de Facultad para la evaluación.
- **Calificación final definitiva:** resultado obtenido por el estudiante una vez finalizado el periodo de revisión de la calificación final provisional y la posterior entrega en la secretaría de la FCCEE de la copia del acta en papel debidamente rellena y firmada o en el sistema electrónico definido por la UEx, tras su cierre por parte del equipo docente.
- **Calificación final provisional:** resultado obtenido por el estudiante tras la finalización de todas las pruebas que afectan a su evaluación en una convocatoria.
- **Comisión de Calidad de la Titulación (CCT):** equipo de profesores, estudiantes y PAS constituido de acuerdo con los criterios generales de funcionamiento de las comisiones de calidad de las titulaciones de la UEx. Tiene la misión global de dinamizar y coordinar todos los procesos académicos asociados a esa titulación, evaluar el desarrollo del programa formativo, proponer acciones de mejora, velar por la implantación y seguimiento de los requisitos de calidad del programa formativo, etc.
- **Competencias:** conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, relacionadas con el programa formativo, que capacitan al alumno para desarrollar las tareas profesionales recogidas en el perfil de egreso del programa. Deben estar definidas en el plan docente.
- **Memoria de Verificación del Título:** documento aprobado por el órgano de evaluación competente (p.ej., ANECA) donde se recoge el plan de estudios detallado y todas las demás características del título.
- **Nueva prueba de evaluación:** prueba de evaluación que, dependiendo de la resolución de la reclamación por parte CCT, un tribunal designado al efecto prepara, supervisa la realización de la misma por parte del estudiante, corrige y evalúa.
- **Plan o guía docente:** documento en el que recogen las características de una asignatura incluyendo competencias, resultados del aprendizaje, contenidos, actividades y sistemas de evaluación.
- **Profesor/a:** en el contexto de este procedimiento, se refiere al profesor/a o grupo de profesores responsables de la evaluación de una asignatura.
- **Pruebas de evaluación:** pruebas que el profesor emplea para evaluar el grado de adquisición de competencias y resultados del aprendizaje por parte de los estudiantes. Atendiendo a los resultados de los estudiantes en las mismas el profesor determina la calificación final.
- **Reclamación:** Manifestación de disconformidad de un estudiante relacionada con la corrección de un examen, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el profesorado en el plan docente de la asignatura o sobre otra actividad académica
- **Resultados del aprendizaje:** resultados que se espera del estudiante tras completar la actividad de enseñanza-aprendizaje de una asignatura. Deben estar definidos en el plan docente.
- **Revisión de pruebas de evaluación:** revisión en presencia del profesor de las pruebas de evaluación que conducen a la calificación final provisional, en los periodos establecidos al efecto.

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	



- **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.
- **Tablón de anuncios:** dispositivo, físico o digital, habilitado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UEx, con el objeto de publicitar, al menos, las calificaciones definitivas obtenidas por los estudiantes en la evaluación de las diferentes asignaturas.
- **Tribunal:** conjunto de tres profesores, designados por el Decano para que, si procede, elaboren una nueva prueba de evaluación, supervisen su realización por parte del estudiante, corrijan y evalúen.

## 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DE PROCESO

### 5.1.- Reclamación de Exámenes de los estudiantes y otras actividades académicas

En la FCCEE las reclamaciones están reguladas por la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura. El proceso se inicia cuando el estudiante no se muestra conforme con la calificación definitiva de una asignatura después de haberse realizado un proceso de revisión. El estudiante hará llegar al Decano una reclamación motivada en un máximo de cinco días hábiles tras la publicación de la calificación final definitiva (**P/CL012\_ECO\_D001**). En esta reclamación podrá, si lo estima conveniente, solicitar copia de las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final.

El Decano, vista la reclamación, convocará a la Comisión de Reclamaciones del Centro. El Presidente de la Comisión de Reclamaciones solicitará un informe razonado de la valoración final al profesorado implicado (**P/CL012\_ECO\_D002**), que deberá entregar en los tres días hábiles siguientes a su solicitud, acompañándolo de todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final del estudiante, así como cuantos otros documentos estime oportunos. Una vez terminados los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a los interesados, en la Secretaría Académica del centro, para que en el plazo de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones consideren oportunas (**P/CL012\_ECO\_D003**). Posteriormente, tras analizar el expediente, la Comisión de Reclamación decidirá, en el plazo de siete días hábiles, la confirmación de la calificación, su corrección o la realización de una nueva evaluación, quedando reflejado en un acta razonada (**P/CL012\_ECO\_D004**). Dicha acta se remitirá al Decano, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación y se lo comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicados (**P/CL012\_ECO\_D005**). La resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles. Si la decisión de la Comisión de Reclamaciones es modificar la calificación del estudiante, el Secretario Académico del centro incorporará una diligencia al acta de calificaciones, haciendo constar la nueva calificación. En el caso de que la decisión sea realizar una nueva evaluación, esta se llevará a cabo en el plazo máximo de quince días hábiles desde la resolución anterior de dicha Comisión. El Decano nombrará el tribunal evaluador según lo descrito en la Normativa de Evaluación de las Titulaciones de la UEx. Tras la realización de la prueba el acuerdo final razonado se reflejará en un acta, que firmarán todos los miembros del tribunal, de la que se dará traslado al Decano (**P/CL012\_ECO\_D006**). El Decano remitirá una copia del acta al estudiante y al profesorado de la asignatura, procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia oportuna en el acta de calificaciones.

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

## 5.2.- Reclamaciones de tipo genérico

En este proceso se establece un procedimiento genérico de reclamaciones para aquellos casos no contemplados en normativas, convocatorias, etc. Cualquier colectivo del Centro (PDI, PAS, alumnos...) puede interponer una reclamación (es importante no confundir con una queja). La reclamación (P/CL012\_ECO\_D007) se entregará en la Secretaría del Centro dirigida al Decano del mismo. Éste pedirá los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (P/CL012\_ECO\_D008). Una vez que disponga de toda la información, se analizará el caso y se resolverá la reclamación. La decisión será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano (P/CL012\_ECO\_D009). A tenor de lo dispuesto en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, cualquiera de los agentes mencionados en ambos subprocesos podrá interponer un recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Dirección del Centro, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.



## 5.3.- Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

En este proceso se realiza así mismo una mención sobre el proceso a seguir para la realización de Quejas, sugerencias y Felicitaciones (P/SO004 General de UEx), dirigido a difundir la sistemática a seguir para estos casos.

Se atenderá a lo recogido en el Proceso General de la UEx, siendo responsabilidad de la FCCEE habilitar un espacio en la página institucional de la Universidad conectado con el espacio general de la Universidad de Extremadura.

## 6. UNIDADES IMPLICADAS



Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Comisión de Reclamaciones del Centro	Coordinador de la CCT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y resolver las reclamaciones.</li> <li>Remitir al Decano del Centro el acta razonada con la resolución para que elabore el informe de respuesta.</li> </ul>
	Estudiantes, PDI, PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar reclamaciones</li> <li>Formular alegaciones</li> </ul>
Profesorado		<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar las calificaciones provisionales y definitivas.</li> <li>Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Calidad del Título.</li> </ul>
Secretaría Académica		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar vista de expediente administrativo a los interesados.</li> <li>Efectuar modificaciones en</li> </ul>

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
		acta de calificaciones.
Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbitrar mecanismos para autentificar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales.</li> <li>• Suministrar a los reclamantes una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo.</li> </ul>
Decanato	Decano o persona en quien delegue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar Comisión de Reclamaciones</li> <li>• Solicitar informe razonado al profesorado implicado</li> <li>• Elaborar el informe de respuesta y remitírselo a estudiantes y profesores implicados.</li> <li>• Nombrar tribunal en caso necesario.</li> <li>• Remitir copia del acta razonada, en caso de ser necesario tribunal, al estudiante y al profesor de la asignatura.</li> <li>• Resolver otros tipos de reclamaciones.</li> </ul>
Tribunal de Reclamación		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificar la calificación final de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano del Centro.</li> </ul>

## 7. DOCUMENTOS

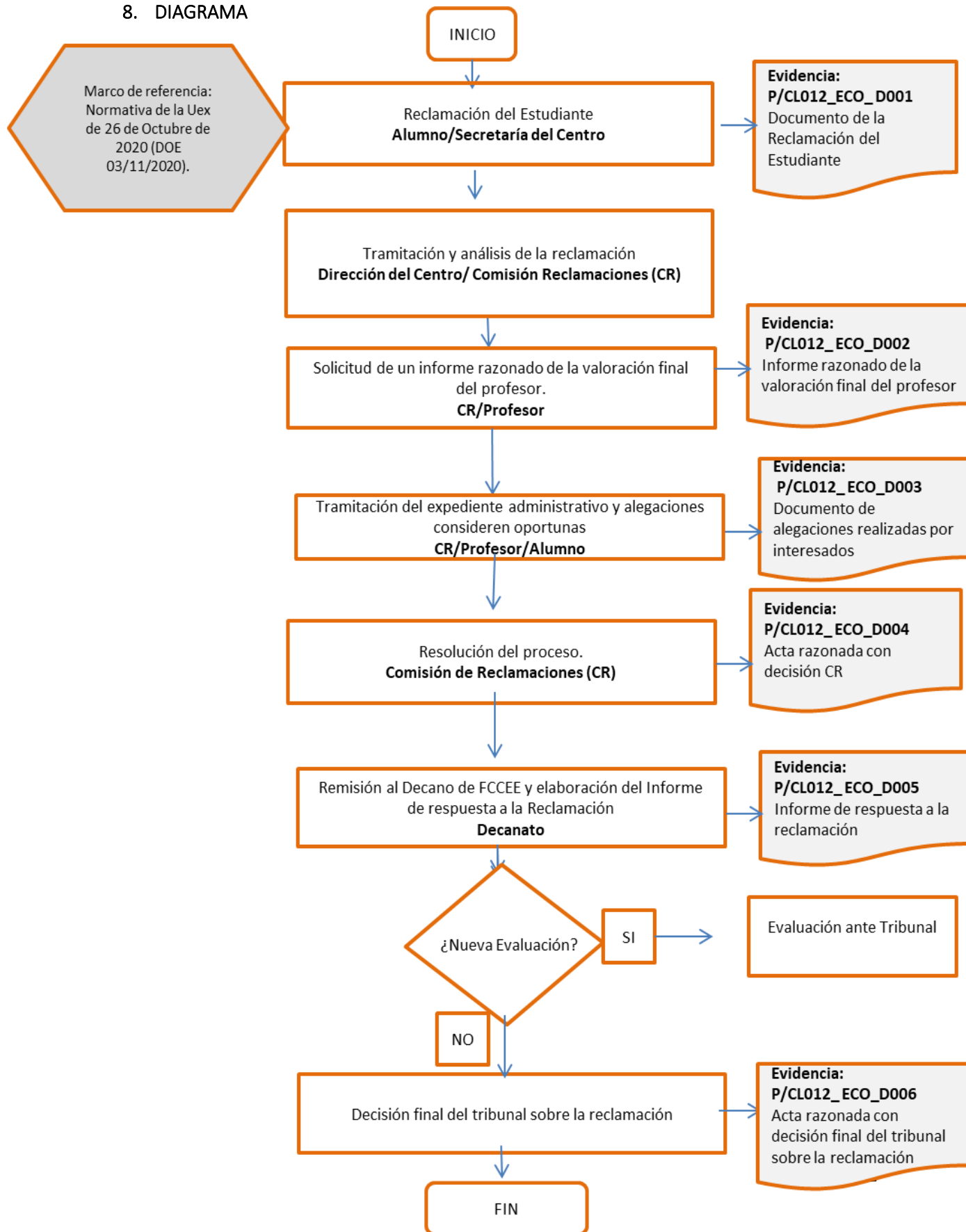
- P/CL012\_ECO\_D001. Reclamación presentada por el estudiante.
- P/CL012\_ECO\_D002. Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones.
- P/CL012\_ECO\_D003. Alegaciones realizadas por los interesados.
- P/CL012\_ECO\_D004. Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación
- P/CL012\_ECO\_D005. Informe de respuesta a la reclamación elaborado por el Decano y remitido al estudiante y profesorado de la asignatura
- P/CL012\_ECO\_D006. Acta final razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación
- P/CL012\_ECO\_D007. Otro tipo de reclamación presentada en el Centro.
- P/CL012\_ECO\_D008. Informe solicitado por el Decano para analizar la reclamación.



	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

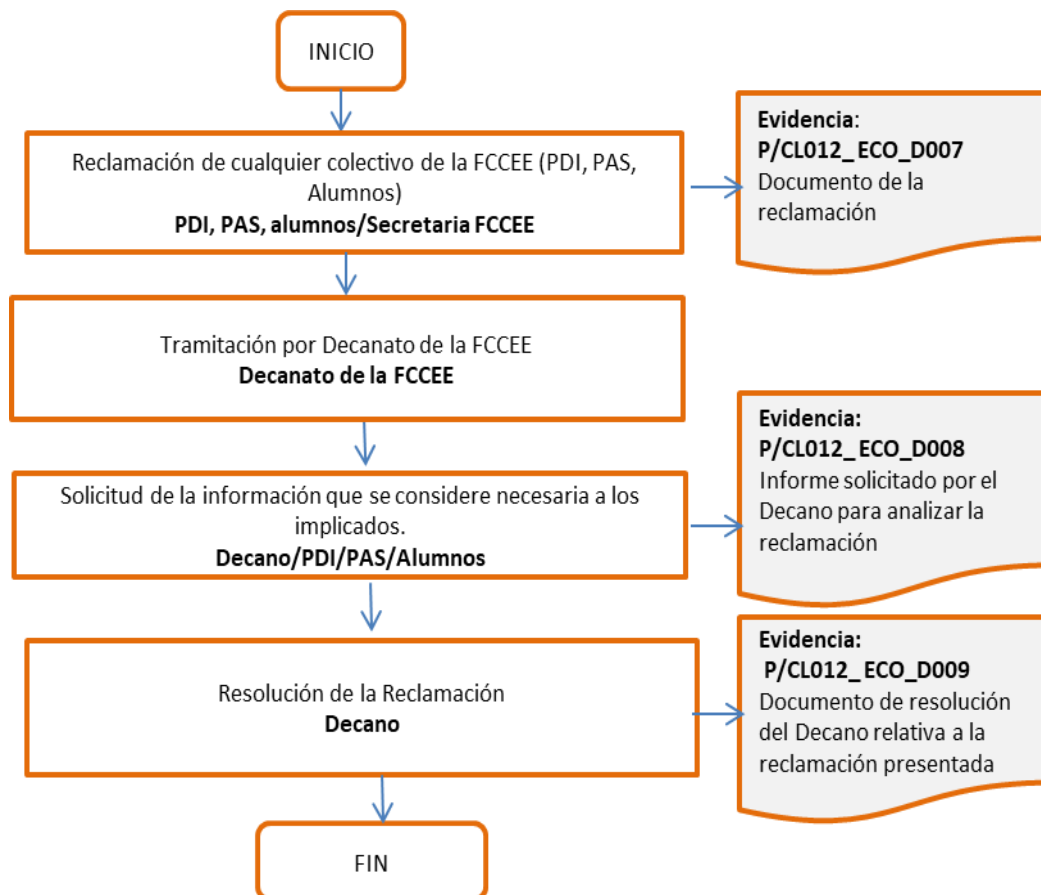
- P/CL012\_ECO\_D009. Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada.





### 8. DIAGRAMA



	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	



	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

## 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



El seguimiento del proceso se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias correspondientes. El responsable del seguimiento será el Responsable del SAIC del Centro y llevará un control anual de la implantación del proceso mediante el *Cuestionario de Control del Proceso (P/CL012\_ECO\_CCP)*.

La evaluación del proceso se llevará a cabo mediante los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones evaluación recibidas.
- Número de reclamaciones evaluación aceptadas.
- Número de reclamaciones evaluación resueltas.
- Número de reclamaciones generales.

## 10. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
P/CL012_ECO_D001 Reclamación presentada por el estudiante	Informático	Secretaría Decanato	4 años
P/CL012_ECO_D002 Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones	Informático	RSAIC	4 años
P/CL012_ECO_D003 Alegaciones realizadas por los interesados	Informático	RSAIC	4 años
P/CL012_ECO_D004 Acta razonada que contiene la decisión de la Comisión de Reclamaciones	Informático	RSAIC	4 años
P/CL012_ECO_D005 Informe de respuesta elaborado por el Decano y remitido al estudiante y profesorado	Informático	Secretaría Decanato	4 años
P/CL012_ECO_D006 Acta final razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	Informático	Secretaría Decanato	4 años
P/CL012_ECO_D007 Otro	Informático	Secretaría	4 años

	<b>PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_ECO</b>	

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
tipo de reclamación presentada en el Centro		Decanato	
<b>P/CL012_ECO_D008</b> Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar la reclamación	Informático	Secretaría Decanato	4 años
<b>P/CL012_ECO_D009</b> Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	Informático	Secretaría Decanato	4 años

### 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1	2009	Edición Inicial
2	Noviembre 2016	Revisión, con cambios menores, del documento. Sustitución de las siglas del proceso por un código para sistematizar la organización del SAIC de la FCCEE Cambios en el desarrollo motivados por el cambio en la normativa de la UEX.
3	Julio 2019	Adaptación al AUDIT 2018
4	Marzo 2022	Inclusión de observaciones de Auditoría Interna