


	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	



PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Revisado por: Responsable de Calidad	Aprobado por: Comisión de Calidad de la Facultad de Educación	Aprobado por: Junta de Facultad
Fecha: 27 de Enero del 2019	Fecha: 20 de Mayo del 2019	Fecha:
Firma Javier Cubero Juárez	Firma Magdalena López Pérez	Firma María Rosa Oria Segura

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO	4
5.1. Reclamaciones de calificaciones finales	4
5.2. Otras reclamaciones	5
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DOCUMENTOS	7
8.- DIAGRAMA.....	8
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
10.- ARCHIVO	9
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.	10
12.- ANEXOS.	10

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

1.- OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones recibidas.

2.- ALCANCE

Este proceso será de aplicación a cualquier reclamación presentada en la Facultad de Educación (FED), referida a:

2.1 Calificaciones finales

Calificaciones finales obtenidas por los alumnos matriculados en cualquiera de las asignaturas correspondientes a las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Educación de la UEx.

2.2 Asuntos generales

Recursos materiales y servicios de la Facultad de Educación. Importante no confundir con una queja, ya que estas se tramitarán según el Proceso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones: **P/SO004_UEx**, responsabilidad de la UTEC.

Ambas reclamaciones serán abordadas por separado.



3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

- Estatutos Universidad de Extremadura (Decreto 190/2010 de 2 de octubre, que modifica el Decreto 65/2003, de 8 de mayo; DOE nº 10, 2º supl, de 23 de mayo).
- 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. Aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UEx en sesión de 22 de febrero de 2012. Modificada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UEx en sesiones de 27 de noviembre de 2012, 26 de febrero de 2014 y 14 de noviembre de 2016 (DOE 236, 12 de diciembre de 2016).
- Normativa sobre los criterios generales de funcionamiento de las Comisiones de Calidad de las titulaciones. Aprobada por el Consejo de Gobierno de la UEx en su sesión de 10 de abril de 2013 y modificada en su sesión de 26 de febrero de 2014.

4.- DEFINICIONES

- **Examen:** Se entiende por examen el conjunto de pruebas cuyas calificaciones se reflejan directa o indirectamente en las actas.
- **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 alumno de la Universidad de Extremadura, versada sobre la corrección de un examen, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesor del programa de la asignatura.
- **Sistema de Evaluación:** Conjunto de criterios y actividades de evaluación, contenidos en el plan docente de la asignatura, que permiten asignar una calificación final en la misma.
- **Recursos Materiales:** instalaciones (aulas, aulas de informática, laboratorios, salas de estudio, salón de actos, salón de grados, salas de reunión, seminarios) en las que se desarrolla la actividad de enseñanza-aprendizaje,

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

así como el equipamiento y los materiales necesarios para esta actividad.

- **Servicios:** servicios cuya prestación es una competencia directa del Centro, entre ellos incluiremos Conserjería, Secretaría, Cafetería, Reprografía y Biblioteca.

5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Reclamaciones de calificaciones finales

En la Universidad de Extremadura, las reclamaciones a la calificación final obtenida en una asignatura están reguladas por la Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la UEx. En particular, en el Capítulo VI, donde se abordan la revisión y los recursos en el artículo 11 y el procedimiento de resolución de reclamaciones en el artículo 12.

Los condicionantes previos que determinan el procedimiento administrativo son una serie de actuaciones a realizar por el profesor y el alumno implicado, y que determinan que el proceso de evaluación se ha realizado de una forma objetiva y justa.

La Facultad de Educación deberá hacer públicos las fechas, horarios y lugares de celebración de exámenes o pruebas de evaluación con la antelación y en los lugares que indique el Plan de Publicación de Información de las Titulaciones (**P/ES006_FED**). En el caso de que algún alumno tenga coincidencia en la realización de exámenes, se habilitarán las medidas para solventarlo en base a la Normativa de la UEx vigente al respecto.

El profesor de la asignatura deberá hacer públicas las calificaciones provisionales de cada prueba que se lleve a cabo a lo largo del curso. En caso de evaluación final, el plazo para el cierre de las actas será de 15 días naturales desde la realización del examen para las Convocatorias Ordinarias y de 10 días naturales para Convocatorias Extraordinarias. La revisión de las calificaciones finales se realizará en dos días distintos, transcurridos al menos dos días hábiles desde la publicación de las calificaciones provisionales. Transcurrido el periodo de revisión, el profesor publicará en los tabloneros de anuncio las calificaciones definitivas.



El alumno podrá reclamar la calificación obtenida ante el Decano de la Facultad de Educación (**P/CL012_FED_D001**; impreso accesible en la web del Centro), en los cinco días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones definitivas. Todas las reclamaciones serán individuales. El estudiante hará constar en la reclamación el motivo de la misma. Para formular la reclamación, el estudiante tendrá derecho a disponer, dentro del plazo de reclamación, de una copia de las pruebas realizadas. Dicha copia será suministrada por el Centro, mediante el procedimiento establecido, siguiendo las Instrucciones vigentes de la Gerencia de la Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expediente administrativo.

Desde Secretaría, se remitirá la reclamación al Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente, quien solicitará al profesor un informe razonado de la valoración final, que deberá entregar en el plazo de máximo de cinco días hábiles.

Dicha Comisión de Calidad de la Titulación dará vista del expediente a los interesados, para que en un plazo improrrogable de tres días hábiles formulen alegaciones.

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

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, pudiéndose formular votos

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

particulares (**P/CL012_FED_D002**).

El Coordinador de la Comisión remitirá dicha acta al Decano, quien elaborará el informe de respuesta a la reclamación, y se lo comunicará oficialmente al estudiante (**P/CL012_FED_D003**).

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

La comunicación sobre esta prueba, con el lugar, fecha y hora, se publicará en el mismo tablón de anuncio de las calificaciones definitivas, y deberá hacerse, al menos, con cinco días de antelación a su realización. La certificación final se reflejará en un acta razonada, que firmarán todos los miembros del tribunal, y del que darán cuenta al Decano (**P/CL012_FED_D004**).



A tenor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cabrá interponer recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Comisión de Calidad del Título, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

5.2. Otras reclamaciones

Cualquier colectivo de la FED puede interponer una reclamación sobre cualquier asunto general referente a recursos materiales y servicios. La reclamación (**P/CL012_FED_D005**) (el modelo está accesible en la página web de la Facultad de Educación) dirigida al Decano, se entregará en la Secretaría de la Facultad de Educación. El Decano, o persona en quien delegue, solicitará los informes necesarios para el estudio y resolución de la reclamación. El reclamante será notificado por escrito de la resolución del Decano (**P/CL012_FED_D005**).



A tenor de la Ley 39/2015, del 1 de Octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cabrá interponer recurso de alzada al Rector contra la Resolución del Decano si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

Transcurrido el plazo máximo de dos meses, desde que el alumno, PDI y PAS, presentó su reclamación en el Centro, sin que se hubiese dictado resolución expresa, podrá entenderse desestimada a los efectos previstos en la Ley 39/2015 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

6.- UNIDADES IMPLICADAS

UNIDAD	PUESTO	DESCRIPCIÓN DE TAREAS
Secretaría del Centro	Registro	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la Reclamación y traslado al Decano o Coordinador/a de la Comisión del Título. Remisión de la reclamación al Decano (en caso de reclamación general). Remisión de la reclamación al Coordinador/a de la CCT (en caso de reclamación de calificación final).
Comisión de Calidad de la Titulación	Todos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar el informe razonado de la valoración final al profesorado. Dar vista del expediente a los interesados. Estudiar la reclamación y analizar la documentación aportada por estudiantes y profesor. Resolver reclamación. Elaborar acta con la resolución y remitirla al Decano.
Departamento	Profesor	<ul style="list-style-type: none"> Control de la asistencia a Junta de Facultad y comisiones docentes de centro. Firmar informe de Cargo Académico.
Decanato	Decanato	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar la resolución a la reclamación. Nombrar Tribunal para la nueva prueba, si procede. Remitir copia del acta del Tribunal para la nueva prueba, si procede. Remitir copia del acta del Tribunal al estudiante y al profesor implicado. Modificar la nota del acta, si procede.
Tribunal	Todos	<ul style="list-style-type: none"> Certificar la calificación de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano.

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

7.- DOCUMENTOS

P/CL012_FED_D001. Modelo de formulario de Reclamaciones.

P/CL012_FED_D002. Acta de Comisión de Calidad de la Titulación en la que se trate la reclamación.

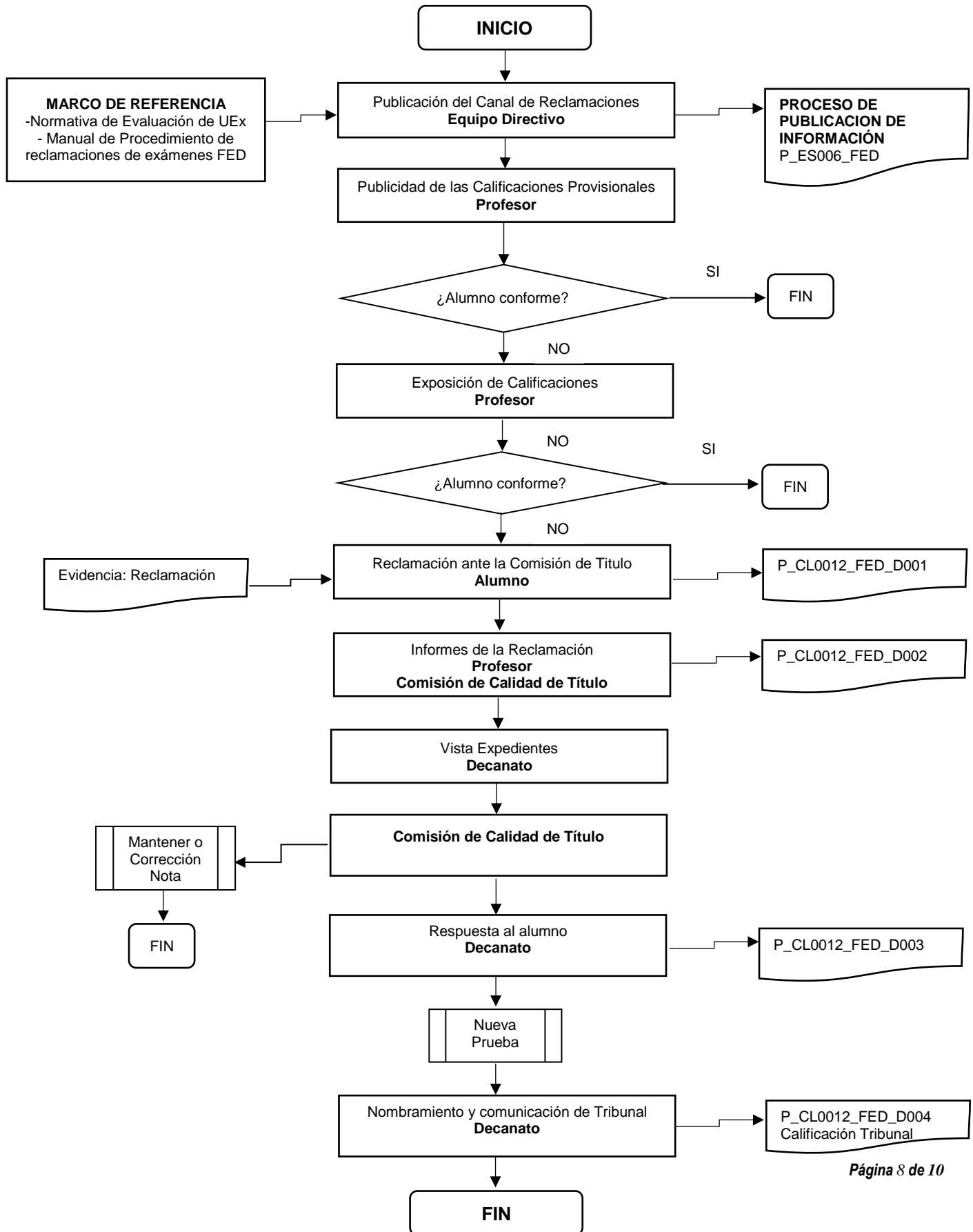
P/CL012_FED_D003. Notificación de la respuesta del Decano al alumno.

P/CL012_FED_D004. Acta del Tribunal Extraordinario de calificación.

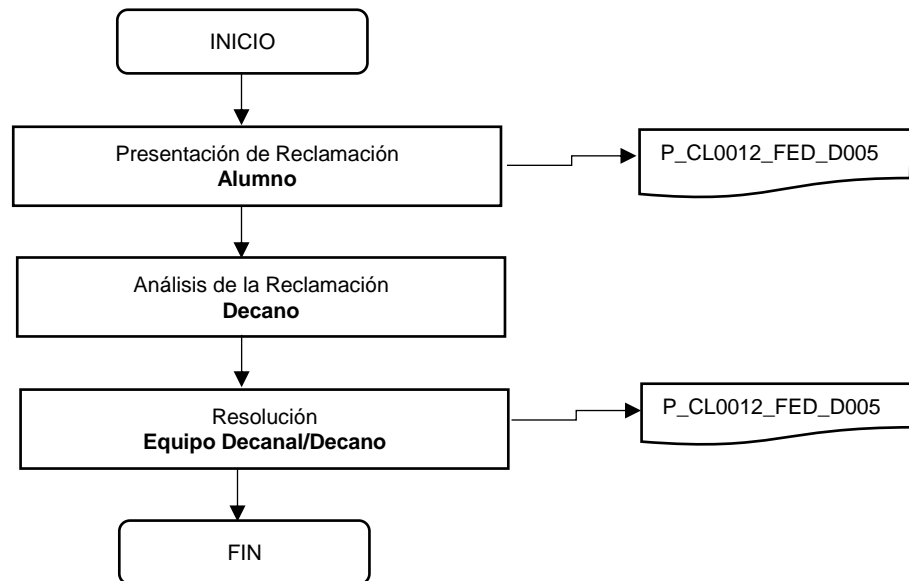
P/CL012_FED_D005. Modelo de formulario de otras Reclamaciones y resolución del Decano.

8.- DIAGRAMA

8.1 Reclamaciones de calificaciones finales



8.2 Otras reclamaciones.



9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

9.1 Seguimiento

En caso de reclamación de calificaciones el responsable del seguimiento es el Coordinador de la Comisión de Calidad de Titulación. El seguimiento se realizará al finalizar el semestre, una vez concluido el periodo de reclamaciones, y su resultado debe quedar reflejado en la Memoria de Calidad de la Titulación (**PR/SO005_FED_D001**). En el caso de las reclamaciones generales el responsable del seguimiento será el Responsable de Calidad, y/o los Vicedecanos correspondientes.

9.2 Evaluación



La Evaluación del proceso será realizada por la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación, y para ello analizará los siguientes indicadores:

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

Estos indicadores se analizarán en el Informe Anual de Calidad de la Titulación elaborada por el Coordinador de la Comisión (**PR/SO005_FED_D001**).

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/SO007_FED_D001	<i>Papel-Informático</i>	Secretaría del Decanato	5 años
P/SO007_FED_D002	<i>Papel-Informático</i>	Coordinador de la CCT	5 años
P/SO007_FED_D003	<i>Papel-Informático</i>	Secretaría del Decanato	5 años
P/SO007_FED_D004	<i>Papel-Informático</i>	Secretaría del Decanato	5 años

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_FED	

P/SO007_FED_D005	<i>Papel-Informático</i>	Secretaría del Decanato	5 años
------------------	--------------------------	-------------------------	--------

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	2014	Versión original
2ª	7/02/2019	Revisión y adecuación completa del Proceso

12.- ANEXOS.

ANEXO 1. P/CL012_FED_D001. Modelo de formulario de Reclamaciones.

ANEXO 2. P/CL012_FED_D005. Modelo de formulario de otras Reclamaciones.