



| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------------|
|  | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007 | |

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO


CURSO 2018/2019

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico Fecha: octubre 2019 | Aprobado por: Comisión de Calidad del Centro Fecha: 12/02/2020 | Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 21/02/2020 |
| Firma:  D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico | Firma:  Doña Natalia López-Mosquera RSIGC del Centro y Secretaria de la CGCC | Firma:  D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico |

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|
|  | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i> | |

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1.- INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO | 3 |
| 3.- DESARROLLO DEL PROCESO | 4 |
| 4.- INDICADORES DEL PROCESO | 5 |
| 5.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR | 5 |
| 6.- PLAN DE MEJORA..... | 5 |

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------------|
|  | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007 | |

1.- INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el *Informe sobre la gestión de las reclamaciones del Centro*, con el que se lleva a cabo una evaluación y seguimiento del Proceso de Reclamaciones de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (P/CL012_FEFyT). Este informe ha sido organizado en 5 secciones:


1. **Estado de implantación**, en el que se describen las actividades realizadas relativas al proceso.
2. **Desarrollo**, en el que se describen las reclamaciones registradas durante el curso 2017/2018, así como el análisis de los documentos generados según el Proceso de Reclamaciones
3. **Indicadores**, en la que se muestran los valores de los indicadores correspondientes al proceso evaluado.
4. **Análisis del plan de mejora del curso anterior**, en la que se analiza el plan de mejora propuesto en la memoria anual de calidad del pasado curso académico.
5. **Plan de mejora** que contiene las conclusiones más relevantes extraíbles de la información aportada por los indicadores, así como algunas recomendaciones de mejora para el futuro.

2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO

A lo largo del curso 18-19, se ha desarrollado con normalidad el procedimiento P/CL012_FEFyT que fue implementado en el curso 2014-15.

Este proceso fue elaborado por primera vez el 12 de diciembre de 2009. Durante el curso académico 2013/2014, fue revisado y adaptado a la normativa vigente y al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura. La última versión del proceso fue elaborada por el RSIGC en julio de 2014, aprobada por la CGCC en su sesión de 9 de septiembre de 2014 y aprobada en Junta de Facultad en su sesión de 9 de septiembre de 2014.

No obstante, en el curso académico 2014/15 se introdujo, en el mismo una modificación para añadir las actuaciones relativas a reclamaciones no referidas estrictamente a las calificaciones de exámenes. Esta modificación se aprobó en Junta de Facultad en su sesión de 15 de julio de 2015.

| | | | |
|---|---|-------------------------------|---|
|  | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007 | |

3.- DESARROLLO DEL PROCESO


A lo largo del curso 18-19, se han registrado 4 reclamaciones, referidas a las siguientes materias (se ocultan los nombres de las personas por la normativa sobre protección de datos):

| | |
|---|--|
| 1 | 18-19 D007_Sobre reconocimiento de Mejor Expediente Académico. (procede del curso anterior) |
| 2 | 18-19 D007_Reclamación por supuestos incumplimientos de profeso de ADE |
| 3 | 18-19 D007_Desacuerdo de una estudiante con la evaluación de asignatura de idiomas en Grado de turismo. (Italiano) |
| 4 | 18-19 D007_Desacuerdo de una estudiante con la evaluación de asignatura de idiomas en Grado de turismo. (Inglés) |

A continuación, se analizará si los documentos especificados en el Proceso de Reclamaciones han sido o no generados:

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | HA SIDO GENERADO | URL |
|--------------------|--|------------------|---|
| P/CL012_FEEyT_D001 | Reclamación presentada por el estudiante | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D002 | Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D003 | Alegaciones realizadas por los interesados | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D004 | Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D005 | Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D006 | Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D007 | Otro tipo de reclamación presentada en el Centro | SI ¹ | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D008 | Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D009 | Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE |

¹ RELATIVA AL PROCESO ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON LA LABOR DOCENTE (PES006).

| | | | |
|---|---|-------------------------------|---|
|  | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007 | |

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | HA SIDO GENERADO | URL |
|---------------------|--|------------------|--|
| | | | RECLAMACIONES FEEYT. |
| P/CL012_FEEyT_D0010 | Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro | SI | Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT. |

4.- INDICADORES DEL PROCESO

A continuación se analizan los indicadores del Proceso de Reclamaciones. El tiempo medio de respuesta a esas reclamaciones ha sido de tres meses.

| Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones | |
|--|-----------|
| Denominación | 2016/2017 |
| Número de reclamaciones recibidas. | 3 |
| Número de reclamaciones aceptadas. | 3 |
| Número de reclamaciones resueltas ² . | 4 |
| Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal. | 1 |
| Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones. | 3 meses |

5.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR


| | Acción de Mejora | ¿Implantación? | | | Observaciones |
|---|---|----------------|--------------|----|---------------|
| | | Sí | Parcialmente | No | |
| 1 | Implantación del proceso | X | | | |
| 2 | Generación de los documentos derivados del proceso | X | | | |
| 3 | Elaboración del Informe de gestión de las reclamaciones recibidas en la FEEyT | X | | | |

6.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2018/2019 se proponen las siguientes acciones de mejora.

| N | Acción de Mejora (descripción) | Responsable de la ejecución | Plazo o momento de ejecución | Observaciones |
|---|--|------------------------------------|------------------------------|---------------|
| 1 | Incrementar la coordinación entre los diferentes órganos afectados por el proceso para que se produzca una articulación de las actuaciones y coordinación de las mismas. | Todos los implicados en el proceso | Curso 2018/19 | |

² Una de ellas, LA PRIMERA DE LAS ENENCUADAS, SE RECIBE EN EL CURSO 17-18Y se resuelve en el curso 18-19.

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|---|
|  <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p> | INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO | | Facultad Empresa, Finanzas y Turismo |
| | CURSO: 2018/2019 | CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i> | |