

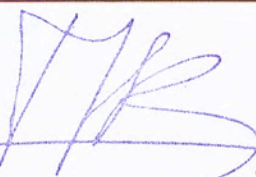




|  |   |                     |   |
|--|---|---------------------|---|
|  UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA | <b>PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES</b> |                     |  FACULTAD DE<br>FILOSOFÍA Y LETRAS |
|  | EDICIÓN: 2.0                              | CÓDIGO: P/CL012_FYL |   |



# PROCESO DE RECLAMACIONES

|   |   |  |
|---|---|--|
| Elaborado por:<br><b>Responsable de Calidad de Centro</b>                                 | Revisado por:<br><b>Comisión de Calidad de Centro</b>                                     | Aprobado por:<br><b>Junta de Facultad</b>  |
| Fecha: Junio 2016   | Fecha: 14 de julio de 2016  | Fecha: 20 de julio de 2016   |
| Firma  | Firma  | Firma   |

|   |                                    |                     |   |
|---|------------------------------------|---------------------|---|
|  | PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES |                     |  |
|   | EDICIÓN: 2.0                       | CÓDIGO: P/CL012_FYL |   |

## ÍNDICE

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

|   |                                    |                     |   |
|---|------------------------------------|---------------------|---|
|  | PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES |                     |  |
|   | EDICIÓN: 2.0                       | CÓDIGO: P/CL012_FYL |   |

#### 1.- OBJETO.

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones de exámenes realizadas por los estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura (UEX).

#### 2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación a todos los procedimientos de evaluación que realicen los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Filosofía y Letras.

#### 3.- NORMATIVA

- Normativa de evaluación para las titulaciones oficiales de la UEX publicada por Resolución 9/03/2012 (D.O.E. de 26 de marzo) y modificada por Resoluciones 27/11/2012 (D.O.E. de 17 de diciembre) y 17/03/2014 (D.O.E. de 31 de marzo).

#### 4.- DEFINICIONES

- Examen: Se entiende por examen aquella prueba o conjunto de pruebas cuyas calificaciones se reflejen directa o indirectamente en las actas.
- Reclamación: Manifestación de inconformidad realizada por un estudiante de la Universidad de Extremadura sobre la corrección de un examen, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesor en el programa de la asignatura.

#### 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



##### 5.1.- Desarrollo de las pruebas de evaluación, calificaciones y actas

El desarrollo de las pruebas de evaluación, la conservación de los documentos de evaluación, el sistema de calificaciones, la publicación de las mismas y la elaboración de las actas se atenderán a la normativa vigente en la UEX.

##### 5.2.- Revisión y recursos

El estudiante que se encuentre disconforme con el resultado de la evaluación, tras recibir la explicación razonada del profesor o tribunal, en su caso, podrá reclamar por escrito, en los cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones, ante la Comisión de Calidad del Título correspondiente, mediante un modelo de instancia para usos generales (P/CL012\_D001). Esta comisión analizará la petición y, siguiendo el procedimiento establecido por la UEX, elaborará una resolución, que se reflejará en el acta de la reunión (P/CL012\_D002). Una copia de dicha acta se remitirá al Decano, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (P/CL012\_D003) y se le comunicará oficialmente al estudiante.

Si la decisión de la Comisión fuera la de realizar una nueva prueba, el Decano nombrará un tribunal compuesto por tres profesores del mismo Área de Conocimiento (o Área afín) y que sean profesores de la titulación. Esta prueba se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la resolución de la Comisión de Calidad de la Titulación. La

|   |                                    |                     |   |
|---|------------------------------------|---------------------|---|
|  | PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES |                     |  |
|   | EDICIÓN: 2.0                       | CÓDIGO: P/CL012_FYL |   |

calificación final se reflejará en un acta (P/CL012\_D004), que se enviará al Decano, que será el encargado de remitir una copia de la misma al estudiante y al profesor de la asignatura, procediéndose, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia en el Acta de Calificaciones.

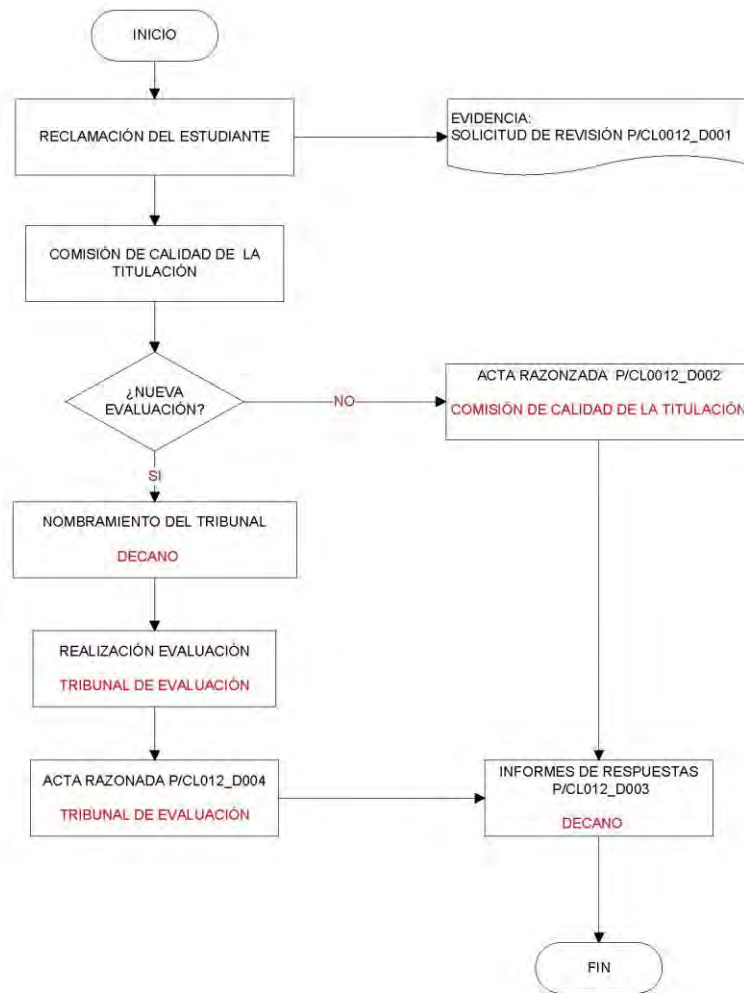
#### 6.- UNIDADES IMPLICADAS.



| Unidad                               | Puesto / Responsable | Descripción de tareas  |
|--------------------------------------|----------------------|--|
| Comisión de Calidad de la Titulación | Coordinador          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir las reclamaciones del alumnado.</li> <li>• Elaborar informe razonado sobre la petición, que será enviado al Decano.</li> </ul>  |
| Dirección del Centro                 | Decano               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir el informe de la Comisión de Calidad de la Titulación.</li> <li>• Nombrar, en su caso, el Tribunal de Evaluación.</li> <li>• Elaborar informe de respuesta a la reclamación.</li> <li>• Comunicar oficialmente la respuesta al estudiante.</li> </ul> |

#### 7.- DOCUMENTOS.

- P/CL012\_D001. Escrito de reclamación del estudiante dirigido a la Comisión de Calidad de la Titulación.
- P/CL012\_D002. Resolución o informe razonado de la Comisión de Calidad de la Titulación.
- P/CL012\_D003. Comunicación oficial de la Dirección de Centro al estudiante.
- P/CL012\_D004. Acta del Tribunal tras haberse practicado una nueva prueba si se considerase necesario.

8.- DIAGRAMA.



|   |                                    |                     |   |
|---|------------------------------------|---------------------|---|
|  | PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES |                     |  |
|   | EDICIÓN: 2.0                       | CÓDIGO: P/CL012_FYL |   |

#### 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Responsable de Calidad de Centro realizará anualmente la revisión del proceso de reclamaciones, al redactar la Memoria de Calidad del Centro (PR/SO005\_D002), teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

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

#### 10.- ARCHIVO

| <i>Identificación del registro</i>                             | <i>Soporte de archivo</i> | <i>Responsable custodia</i>                            | <i>Tiempo de conservación</i> |
|--|---------------------------|--|-------------------------------|
| Instancia de reclamación (P/CL012_D001)                        | Papel o informático       | Secretaría de Dirección                                | Indefinido                    |
| Acta de la comisión de calidad de la titulación (P/CL012_D002) | Informático               | Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación | Indefinido                    |
| Resolución del Decano (P/CL012_D003)                           | Papel e informático       | Secretaría de Dirección                                | Indefinido                    |
| Acta del Tribunal (P/CL012_D004)                               | Papel e informático       | Secretaría de Dirección                                | Indefinido                    |

#### 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

| EDICIÓN | FECHA      | MODIFICACIONES REALIZADAS   |
|---------|------------|---|
| 2.0     | Junio 2015 | Adaptación al nuevo mapa de procesos de la UEx y a la realidad del centro |
|         |            |   |
|         |            |   |