

# INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO

## CURSO 2014/2015

<p>Elaborado por: D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico Fecha: 30 de octubre 2015</p>	<p>Aprobado por: Comisión de Calidad del Centro Fecha: 17 de diciembre 2015</p>	<p>Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 17 de diciembre 2015</p>
<p>Firma:  D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico</p>	<p>Firma:  D.ª Cristina Rodríguez Pérez RSIGC del Centro y Secretaria de la CGCC</p>	<p>Firma:  D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico</p>



	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2014/2015	CÓDIGO: P/CL012_FEEYT_D007	

## ÍNDICE

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

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2014/2015	CÓDIGO: P/CL012_FEEYT_D007	

## 1.- INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el *Informe sobre la gestión de las reclamaciones del Centro*, con el que se pretende realizar una evaluación y seguimiento de la implantación del Proceso de Reclamaciones de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (P/CL012\_FEEyT), documento que ha sido organizado en 5 secciones:

**Estado de implantación**, en el que se describen las actividades realizadas relativas al proceso.

**Desarrollo**, en el que se describen las reclamaciones registradas durante el curso 2014/2015, así como el análisis de los documentos que deberían haber sido generados según el Proceso de Reclamaciones

**Indicadores**, en la que se muestran los valores de los indicadores correspondientes al proceso evaluado.

**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.

**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 14-15, se ha implando el procedimiento P/CL012\_FEEYT plenamente. Este proceso fue elaborado por primera vez el 12 de diciembre de 2009. Durante el curso académico 13-14, 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, el pasado curso académico se introdujo en el mismo una modificación para incluir algunas 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.

## 3.- DESARROLLO DEL PROCESO

A lo largo del curso 14-15, se han registrado 4 reclamaciones, referidas a las siguientes materias:

- Reclamación relativa a reconocimiento de créditos por prácticas.
- Reclamaciones relativa a la no aplicación de los criterios de evaluación recogidos en la ficha docente,
- Reclamación relativa a la no aplicación del programa explicitado en el plan docente.
- Reclamación relativa a incumplimiento de plazos en entrega de calificaciones

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

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2014/2015	CÓDIGO: P/CL012_FEEYT_D007	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D005	Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	No se ha llegado a constituir un tribunal
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual
P/CL012_FEEyT_D0010	Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro	SI	Espacio de control documental del SGIC de la FEEyT: PR/SO008. Campus Virtual

#### 4.- INDICADORES DEL PROCESO

A continuación se analizan los indicadores del Proceso de Reclamaciones, como puede observarse en la tabla siguiente, se han resultado todas las reclamaciones recibidas, sin necesidad de nombrar a ningún tribunal. El tiempo medio de respuesta a esas reclamaciones ha sido de tres meses.

Al ser el curso académico 14-15 el primero en implantarse este proceso, no se tiene información sobre cursos pasados y no se puede realizar una comparativa, que si deberá realizarse en los próximos años.

<b>Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones</b>	
Denominación	2014/2015
Número de reclamaciones recibidas.	4
Número de reclamaciones aceptadas.	4
Número de reclamaciones resueltas.	4
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	0
Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.	3 meses

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2014/2015	CÓDIGO: P/CL012_FEEYT_D007	

#### 5.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

Aunque este documento es el primer Informe sobre la Gestión de Reclamaciones de la FEEyT que se elabora, en la pasada Memoria Anual de Calidad realizada por la RSIGC del Centro se propusieron una serie de mejoras que como se puede observar en la siguiente tabla se han implantado con éxito debido a la implantación del proceso.

	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 2015/2016 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 2015/16	