

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO

CURSO 2022/2023

Elaborado por: Dña. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica Fecha: 19 de octubre 2023	Aprobado por: Comisión del SAIC Fecha: 15/12/2023	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 15/12/2023
Firma:   Dña. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica	Firma:   D. Antonio Fernández Portillo Responsable del SAIC	Firma:   Dña. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO	3
3.- DESARROLLO DEL PROCESO	4
4.- INDICADORES DEL PROCESO	7
5.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR.....	7
6.- PLAN DE MEJORA.....	8

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta, del curso 2022-2023, 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 del proceso**, en el que se describen las actividades realizadas relativas al proceso.
2. **Desarrollo del proceso**, en el que se describen las reclamaciones registradas durante el curso 2021/2022, así como el análisis de los documentos generados según el Proceso de Reclamaciones
3. **Indicadores del proceso**, en la que se muestran los valores de los indicadores correspondientes al proceso evaluado.
4. **Cumplimiento 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.

1.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO

En base a la normativa de evaluación de la Universidad de Extremadura (Resolución de 26 de octubre de 2020, del Rector) y el Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021), es la **Comisión de Reclamaciones de cada titulación** (aprobada en la Junta de Facultad nº. 143 del 11 de febrero del 2021) es la responsable de gestionar y evaluar el proceso, asignándoles las siguientes tareas (pág. 6 del P/CL012_FEFyT):

- Analizar y resolver las reclamaciones.
- Solicitar informe razonado al profesor.
- Analizar la documentación aportada por estudiante y profesor.
- Señalar la necesidad o no de nombrar un tribunal.
- Elaborar acta razonada con la resolución y remitirla al Decano/a del Centro para que elabore el informe de respuesta.
- Evaluar el proceso de reclamaciones en su titulación, incluyendo dicha evaluación en la Memoria de Calidad de la Titulación.

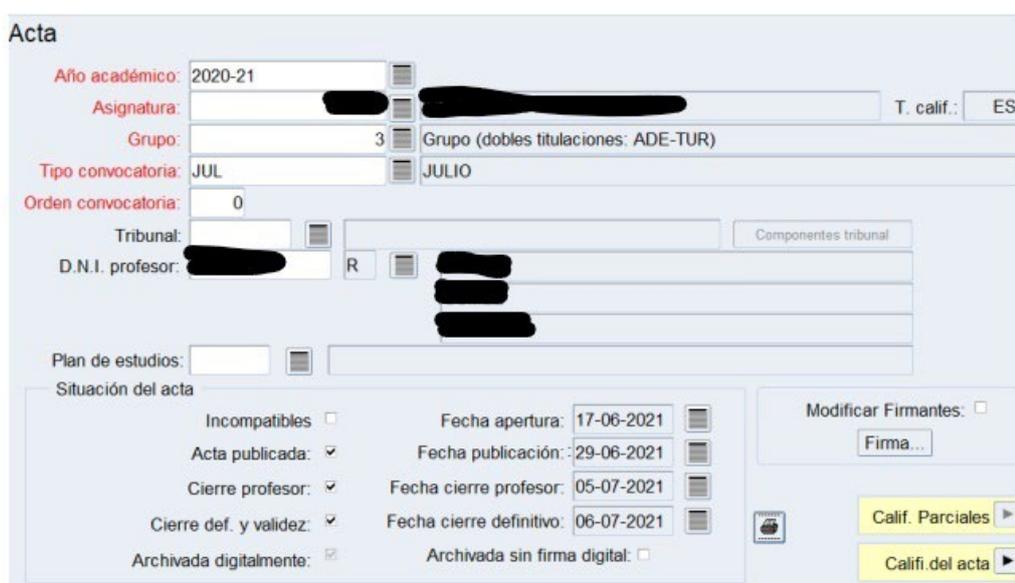
En relación con la **acción de mejora nº 1 incluida en el “Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro: Curso 2022/2023”**, así como, en el **Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021)**, en el que se establece la necesidad de que existan mecanismos para autenticar la fecha de publicación de las calificaciones finales provisionales (actas), se ha de señalar que según el proceso P/CL012_FEFyT, las calificaciones finales provisionales como las definitivas se publican necesariamente en el Campus Virtual y a través de la aplicación de actas de la Universidad, añadiendo que, adicionalmente podrán publicarse en los soportes físicos o electrónicos que el Centro determine. De igual manera, la RESOLUCIÓN de 26 de octubre de 2020, del Rector, por la que se ejecuta el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, concreta que tanto las calificaciones finales provisionales como las definitivas se publicarán necesariamente en el Campus Virtual y a través de la aplicación de actas de la Universidad, atendiendo a lo establecido en el artículo 12 de esta Normativa, es decir, que se publicarán detallando exclusivamente el nombre y apellidos del estudiante junto a la valoración o calificación obtenida.

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

Por tanto, el profesor está obligado, según la normativa, a publicar las calificaciones finales provisionales en el **campus virtual** y en la **aplicación de actas de la Universidad**, pudiendo el centro añadir la publicación de las calificaciones finales provisionales, adicionalmente, en los **soportes físicos (tablones)** habilitados expresamente para ello.

En relación al campus virtual, hemos de señalar que solo el profesor y los estudiantes pueden acceder a él, por lo que el centro no podría autenticar la fecha de publicación de las calificaciones finales provisionales en la plataforma, pero si lo podría hacer en cuanto a la publicación en aplicación de actas de la Universidad, ya que el personal de la secretaria del centro ha confirmado que puede ser consultada la fecha de publicación de las actas provisionales, así como, la fecha de apertura, cierre del profesor, y cierre definitivo (consultar imagen nº. 1).

Imagen 1. Consulta realizada por la secretaria del centro para autenticar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales que han sido publicadas a través de la aplicación de actas de la Universidad.



Por lo que el centro cuenta con un mecanismo, a través de la secretaria administrativa del centro, para verificar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales por parte del profesor en la aplicación de actas de la Universidad.

Por otro lado, en la conserjería de nuestro centro, el profesor, tradicionalmente, ha publicado las calificaciones provisionales y el personal de conserjería realizaba el control de la fecha de entrega, pero en los últimos años, se ha dejado de publicar las actas en los tablones del centro, ya que se publican en la aplicación de actas de la Universidad.

En este último caso, si el centro decidiera mantener, adicionalmente, la publicación de las **calificaciones finales provisionales** en los **soportes físicos (tablones)** habilitados expresamente para ello en el Centro, el Centro contaría con dos mecanismos que permitirían autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales, si bien, se debería establecer que fecha prevalecería, si la fecha de publicación en la aplicación de actas de la Universidad no coincidiera con la fecha registrada por la conserjería de publicación de las actas provisionales en los soportes físicos.

2.- DESARROLLO DEL PROCESO

En cuanto al seguimiento del proceso, si bien, la gestión corresponde a la Comisión de Reclamaciones, así como su evaluación, evaluación que debe ser incluida en la Memoria de Calidad del centro, es a la Secretaria Académica del Centro a la que se le asigna la responsabilidad de hacer el seguimiento del proceso, para ello se ha solicitado información al Decano del Centro y al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro, como presidente de la Comisión de Reclamaciones, información que ha sido utilizada para realizar el informe que posteriormente es enviado al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro.

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

En base a la información recibida, se han registrado las siguientes reclamaciones a lo largo del curso 2022-2023 (atendiendo a los principios de confidencialidad, se ocultan los nombres y apellidos de las personas implicadas):

Ref	Resumen	Fecha de la reclamación	Fecha resolución del Decano	Tiempo medio de respuesta (días)
1	Reclamación del grupo de estudiante del Grado de ADE-Turismo , a una profesora por no subir el material al campus virtual, por no resolver en clase algunos ejercicios, no realizar exposiciones en clase, ni resolver las dudas planteadas.	06/06/2023	21/06/2023	15 días
2	Reclamación del grupo de estudiante del Grado de FICO , frente a que la misma profesora que en la reclamación nº. 1, y por los mismos motivos que en la anterior reclamación.	06/06/2023	21/06/2023	15 días
3	Reclamación de un estudiante del Doble Grado en Derecho-ADE , a una profesora por no aplicar los criterios de evaluación establecidos en la ficha docente aprobada por la Comisión de Calidad del Título para el curso 2022-2023.	09/06/2023	21/06/2023	12 días

A continuación, se relaciona los documentos especificados en el Proceso de Reclamaciones que han sido o no generados para cada una de las reclamaciones presentadas:

Reclamación nº. 1 del curso 2022-2023			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante en representación de su grupo de clase	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por la profesora coordinadora de la asignatura	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	NO	
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	NO	
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

Reclamación nº. 2 del curso 2022-2023			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante en representación de su grupo de clase	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por la profesora coordinadora de la asignatura	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	NO	
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	NO	
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

Reclamación nº. 3 del curso 2022-2023			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante en representación de su grupo de clase	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D002	Informe razonado realizado por la profesora coordinadora de la asignatura	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
P/CL012_FEEyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	NO	
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.

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

Reclamación nº. 3 del curso 2022-2023			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEEyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	
P/CL012_FEEyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
P/CL012_FEEyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
P/CL012_FEEyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	NO	

Por otro lado, con este documento se está elaborando el Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro en su conjunto para el curso 2022-2023, documento que es enviado al responsable de SIGC del centro:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
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.

3.- INDICADORES DEL PROCESO

Según P/CL012_FEFyT, la resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles, comprobándose que el tiempo medio de respuesta a las reclamaciones ha sido de 14 días, inferior a 20 e inferior al tiempo medio de respuesta del curso anterior.

Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones	
Denominación	2022-2023
Número de reclamaciones recibidas.	3
Número de reclamaciones aceptadas.	3
Número de reclamaciones resueltas.	3
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	0
Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.	14 días

4.- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

	Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones
		Sí	Parcialmente	No	
1	Inclusión en el Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021) que el centro cuenta con un mecanismo para verificar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales por parte del profesor en la aplicación de actas de la Universidad.			X	Se propone, de nuevo, para el próximo curso, el centro no tiene acceso al software de publicación de actas
2	Ampliar, si se considera necesario, el tiempo de respuesta en las reclamaciones que necesiten el nombramiento de un tribunal.			X	El proceso de reclamaciones viene descrito por rectorado

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		
	CURSO: 2022/2023	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D0010	

5.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2023/2024 se proponen las siguientes acciones de mejora.

N	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Inclusión en el Proceso de Reclamaciones del centro (P/CL012_FEFyT aprobando en la Junta de Facultad nº. 146 del 02 de junio del 2021) que el centro cuenta con un mecanismo para verificar la fecha de publicación de las calificaciones provisionales por parte del profesor en la aplicación de actas de la Universidad.	Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)	2023-2024	