
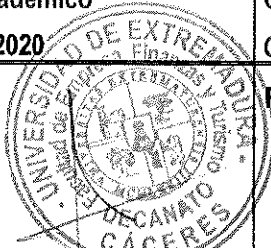
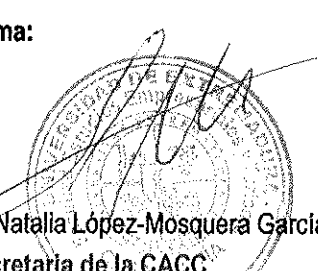




<b>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</b>  <b>U EX</b>	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		<b>Facultad Empresa, Finanzas y Turismo</b>
	<b>CURSO:</b> 2019/2020	<b>CÓDIGO:</b> P/CL012_FEFyT_D007	

# INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO


## CURSO 2019/2020

<b>Elaborado por:</b> D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico <b>Fecha: 31/10/2020</b>	<b>Aprobado por:</b> Comisión de Calidad del Centro <b>Fecha: 24/11/2020</b>	<b>Aprobado por:</b> Junta de Facultad <b>Fecha: 27/11/2020</b>
<b>Firma:</b>  D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico	<b>Firma:</b>  Dª Natalia López-Mosquera García Secretaria de la CACC	<b>Firma:</b>  D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i>	

## ÍNDICE

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

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

## 1.- INTRODUCCIÓN

El estado de alarma, que a partir del 14 de marzo de 2020 es decretado por el Gobierno de España, con motivo de la pandemia COVID-19, condiciona el desarrollo de la docencia y de las evaluaciones en el final de curso, al pasar todo a remoto. El Rectorado emite una *“Adenda a la 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 adaptada al periodo del estado de alarma como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19”*, que afecta al proceso de reclamaciones.

***Más en concreto, en esa adenda se determina lo siguiente:***

5 Procedimientos de reclamación

Todas las reclamaciones serán individuales.

En el caso de que un estudiante, habiendo llevado a cabo la revisión de las pruebas de evaluación de determinada asignatura, no estuviera conforme con la calificación definitiva, podrá recurrirla en los cinco días naturales siguientes a la publicación de dicha calificación.

Para realizar la reclamación, el Centro pondrá a disposición de los estudiantes un formulario que recoja los datos personales del estudiante, la asignatura objeto de reclamación y un espacio para motivarla.

Los formularios serán revisados por la Comisión de Calidad del Centro (en adelante, CCC) para realizar una primera distribución, en función del tipo de reclamación. Los criterios para clasificar las reclamaciones se exponen en los epígrafes 5.1 y 5.2. Por un lado, la CCC elevará a Rectorado las reclamaciones extraordinarias que pudieran encontrarse en algunos de los supuestos del epígrafe 5.1, que serán analizadas y resueltas directamente por el Rector. Por otro, la CCC derivará a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (en adelante, CCT) correspondientes el resto de las reclamaciones para su análisis y resolución, según indicaciones recogidas en el apartado 5.2.


### 5.1 Reclamación extraordinaria ante el Rector

Se establece un procedimiento extraordinario de tramitación de las reclamaciones a través del Rectorado, que se llevará a cabo de forma excepcional en los siguientes supuestos:

1. Cuando se haya producido un incumplimiento por parte del profesorado de la impartición de la docencia no presencial.

2. Cuando el porcentaje de suspensos del curso/grupo sea sustancialmente más elevado que en cursos anteriores de la misma asignatura. El estudiante que crea encontrarse en alguno de estos supuestos podrá solicitar en su Centro la reclamación, haciendo constar este hecho. Igualmente, la Comisión de Calidad de Centro correspondiente elevará a Rectorado las reclamaciones que pudieran encontrarse en alguno de estos supuestos. En caso de que hubiera varias reclamaciones con fundamentos similares, respecto a una misma asignatura, se podrán acumular para su resolución conjunta.

En caso de que el resultado de esta reclamación sea la modificación de la calificación del estudiante, dicha calificación se incorporará al acta correspondiente con la firma del

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

Decano/Director del Centro, en ejecución de la correspondiente Resolución Rectoral que resuelva este procedimiento especial de reclamación.

### 5.2 Reclamaciones para resolver por las CCT

Para la administración de las reclamaciones, las CCT contarán con un espacio virtual para la gestión de los expedientes de reclamación. El Vicerrectorado de Transformación Digital dará las orientaciones oportunas para facilitar dicha gestión.

El coordinador de la CCT abrirá el expediente oportuno en el mencionado espacio virtual, poniéndolo a disposición del resto de miembros que deba juzgarlo.

El procedimiento y los plazos serán los establecidos en la Normativa de Evaluación, sustituyendo las reuniones presenciales por la gestión de documentos a través de dicho espacio virtual y la realización de videoconferencias cuando fuera necesario, y utilizando la aplicación de “portafirmas” para la tramitación de las actas de las reuniones.

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 19-20 se ha desarrollado el P/CL012\_FEEYT que fue implementado en el curso 2014-15, que como se ha dicho ha tenido que adaptarse a la Adenda ante mencionada.

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.

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		<b>Facultad Empresa, Finanzas y Turismo</b>
	<b>CURSO:</b> 2019/2020	<b>CÓDIGO:</b> P/CL012_FEFyT_D007	

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.


### 3.- DESARROLLO DEL PROCESO

A lo largo del curso 19-20, se han registrado reclamaciones, referidas a las siguientes materias (se ocultan los nombres de las personas por la normativa sobre protección de datos):

1	Reclamación de un profesor del Grado de ADE, por el trato vejatorio dispensado por un estudiante. La reclamación, en atención a las especificidades des de la normas emanada por el estado de alarma de la pandemia COVID-19, es elevada al Sr. Rector
2	Reclamación de una estudiante del Grado de Turismo contra una profesora por problemas en la dirección de su Trabajo Fin de Grado (TFG). Igualmente se aplica la adenda COVID19.
3	Reclamación de una estudiante del Grado de Turismo, de la asignatura de Inglés, contra la evaluación y la aplicación de los criterios específicamente por el profesor, considerando además las condicionantes de la formación a distancia en la segunda parte del 2S del curso. La reclamación, por mutuo acuerdo con el profesor, el estudiante y mediando del Sr. Decano y el Responsable de la CCT. Turismo, fuer archivada.
4	Sobre la reclamación 18-19 D007_Sobre reconocimiento de Mejor Expediente Académico, la persona interesada ha dado traslado a la sala de contencioso-administrativo, y desde esta Secretaria Académica, se han atendido al requerimiento de documento del Sr. Juez de instrucción.
5	Reclamación de estudiante de Grado de ADE, en relación a la evaluación de la asignatura de Matemáticas, en aplicación a la Adenda COVID19.
6	Reclamación de estudiante de Grado de ADE, en relación a la evaluación de la asignatura de Matemáticas, en aplicación a la Adenda COVID19.

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	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
	reclamación		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 <sup>1</sup>	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 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	2019/2020
Número de reclamaciones recibidas.	6
Número de reclamaciones aceptadas.	4
Número de reclamaciones resueltas <sup>2</sup> .	5
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	0
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			Condicionado a la Adenda COVID19
2	Generación de los documentos derivados del proceso	X			

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

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

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2019/2020	CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i>	

3	Elaboración del Informe de gestión de las reclamaciones recibidas en la FEEyT	X			
---	---	---	--	--	--

#### 6.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2019/2020 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 2019/20	