

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2020/2021	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

# INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO

## CURSO 2020/2021

<b>Elaborado por:</b> Dña. Adelaida Ciudad Gómez <b>Secretaria Académica</b> <b>Fecha: 15 de octubre 2021</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Comisión de Calidad del Centro</b> <b>Fecha: 11/11/2021</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Junta de Facultad</b> <b>Fecha: 11/11/2021</b>
<b>Firma:</b>   Dña. Adelaida Ciudad Gómez <b>Secretaria Académica</b>	<b>Firma:</b>   D. Antonio Fernandez Portillo <b>RSIGC del Centro y secretario de la CGCC</b>	<b>Firma:</b>   Dña. Adelaida Ciudad Gómez <b>Secretaria Académica</b>

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	<b>CURSO:</b> 2020/2021	<b>CÓDIGO:</b> P/CL012_FEFyT_D007	

## ÍNDICE

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

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	<b>CURSO:</b> 2020/2021	<b>CÓDIGO:</b> P/CL012_FEFyT_D007	

## 1.- INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta, del curso 2020-2021, 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 2020/2021, 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.

## 2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DEL PROCESO

Durante el curso 2020-2021 se ha modificado la normativa de evaluación de la Universidad de Extremadura, publicada en 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.

Esta modificación supuso que el centro modificara su proceso de reclamaciones P/CL012\_FEFyT, aprobándose la nueva versión en Junta de Facultad (reunión 146 el 02 de junio del 2021).

También se creó la **Comisión de Reclamaciones de cada titulación**, aprobándose en la Junta de Facultad nº. 143 del 11 de febrero del 2021, con la siguiente composición:

- Decano de la Facultad, que actuará como presidente.
- Responsable de Calidad del centro, que actuará como secretario, y
- El Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente.
- Un estudiante como invitado, con voz, pero sin voto (el representante de la Comisión de Calidad de la titulación correspondiente).

Además, se acuerda que, si para resolver el contenido de una reclamación, hiciera falta un juicio técnico sobre contenidos de la asignatura objeto de la reclamación, se invitará a las sesiones a un miembro del área de conocimiento a la que esté adscrita la asignatura, con voz y sin voto, que siempre que sea posible pertenecerá a la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente. Una

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2020/2021	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

vez informada a la Junta de Facultad, quedó creada la Comisión de Reclamaciones de cada titulación del Centro y nombrados sus componentes.

Frentes a estas modificaciones, a lo largo del curso 20-21 se ha implantado la nueva versión del P/CL012\_FEFyT, adaptada a la nueva normativa de evaluación.

### 3.- DESARROLLO DEL PROCESO

En cuanto al seguimiento del proceso, si bien, la gestión corresponde a la Comisión de Reclamaciones, es la Secretaria Académica del Centro la responsable 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 sobre los siguientes indicadores, información que ha sido utilizada para realizar el informe que posteriormente es enviado al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro:

- Número de reclamaciones recibidas
- Número de reclamaciones aceptadas
- Número de reclamaciones resueltas en tiempo y forma
- Tipo de respuesta a las reclamaciones.

En base a la información recibida, a lo largo del curso 2020-2021, se han registrado las siguientes reclamaciones (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 de una estudiante del <b>Grado de Turismo</b> , de la asignatura de inglés, contra la corrección del examen y su posterior calificación, solicitando revisión de esta.	24/06/2021	06/07/2021	12 días
2	Reclamación de una estudiante del <b>Grado de ADE</b> , de la asignatura de Administración de la empresa I, contra la calificación, solicitando revisión de esta.	09/07/2021	19/07/2021	10 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:

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2020/2021	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

<b>Reclamación nº. 1 del curso 2020-2021</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>HA SIDO GENERADO</b>	<b>URL</b>
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	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	

<b>Reclamación nº. 2 del curso 2020-2021</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>HA SIDO GENERADO</b>	<b>URL</b>
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	NO	
P/CL012_FEEyT_D004	Acta razonada que contiene	SI	Sistema de gestión documental

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2020/2021	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

Reclamación nº. 2 del curso 2020-2021			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
<b>D004</b>	la decisión de la CCT sobre la reclamación		AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEEYT.
<b>P/CL012_FEEyT_D005</b>	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.
<b>P/CL012_FEEyT_D006</b>	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	
<b>P/CL012_FEEyT_D007</b>	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	NO	
<b>P/CL012_FEEyT_D008</b>	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	
<b>P/CL012_FEEyT_D009</b>	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 2020-2021:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
<b>P/CL012_FEEyT_D0010</b>	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

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 11 días, una clara mejora con relación al tiempo medio de respuesta del curso anterior.

Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones	
Denominación	2020-2021
Número de reclamaciones recibidas.	2
Número de reclamaciones aceptadas.	2
Número de reclamaciones resueltas.	2
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	0
Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.	11 días

	<b>INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO</b>		
	CURSO: 2020/2021	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

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

	Acción de Mejora	¿Implantación?			Observaciones
		Sí	Parcialmente	No	
1	Incrementar la coordinación entre los diferentes órganos afectados por el proceso para que se produzca una articulación de las actuaciones y coordinación de estas.	X			

#### 6.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2020/2021 se proponen las siguientes acciones de mejora.

N	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo o momento de ejecución	Observaciones
1	Arbitrar mecanismos para autenticar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales	Secretaria académica y Administradora del centro	Curso 2021-2022	