


UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO


CURSO 2016/2017

Elaborado por: D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico Fecha: 30 octubre 2017	Aprobado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 24 noviembre 2017	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 24 noviembre 2017
Firma:  D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico	Firma:  Dña Natalia López-Mosquera García RSIGC del Centro y Secretaria de la CGCC	Firma:  D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez Secretario Académico

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

ÍNDICE

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

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

1.- INTRODUCCIÓN

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 2016/2017, 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 16-17, se ha desarrollado con normalidad el procedimiento P/CL012_FEFYT que fue implementado en el curso anterior (14/15).

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, en el pasado curso académico 14/15 se introdujo en el mismo una modificación para incluir 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.


	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

3.- DESARROLLO DEL PROCESO

A lo largo del curso 16-17, se han registrado 6 reclamaciones, referidas a las siguientes materias:

1. 16-17 D007_16-17: reclamación entre profesores por competencia en la evaluación de un grupo de estudiantes.
 2. 16-17 D007_16-17: reclamación de estudiantes por quejas ante la supuesta impericia docente en la materia a impartir.
 3. 16-17 D007_16-17: quejas de estudiantes por materia impartida poco antes del examen, que fue retirada posteriormente.
 4. 16-17 D007_16-17: reclamación relativa a la calificación en aplicación del criterio de evaluación continuada.
 5. 16-17 D007-16-17: reclamación relativa a fechas de realización de un examen parcia, que posteriormente es retirada.
 6. 16-17 D007-16-17: reclamación referida a la calificación de las prácticas en empresa.
- 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_FEFyT_D001	Reclamación presentada por el estudiante	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D002	Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D003	Alegaciones realizadas por los interesados	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D004	Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_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 FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D006	Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	NO	No se ha llegado a constituir un tribunal
P/CL012_FEFyT_D007	Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D008	Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	NO	

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
P/CL012_FEFyT_D009	Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.
P/CL012_FEFyT_D0010	Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro	SI	Sistema de gestión documental AUDIT P/CL012_PROCESO DE RECLAMACIONES FEFYT.

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.

Análisis de los Indicadores del Proceso de Reclamaciones	
Denominación	2016/2017
Número de reclamaciones recibidas.	6
Número de reclamaciones aceptadas.	6
Número de reclamaciones resueltas.	6
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

Aunque este documento es el primer Informe sobre la Gestión de Reclamaciones de la FEFyT 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 FEFyT	X			

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO	
	CURSO: 2016/2017	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007

6.- PL

7.- PLAN DE MEJORA

Para el curso académico 2017/2018 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 2016/17	