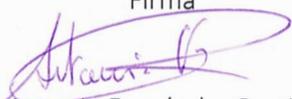


	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por: Antonio Fernández Portillo Responsable del SAIC Fecha: 27/05/2021	 Aprobado por: La Comisión de SAIC Fecha: 02/06/2021	 Aprobado por: La Junta de Facultad Fecha: 02/06/2021
Firma  D. Antonio Fernández Portillo Responsable del SAIC	Firma  D. Antonio Fernández Portillo Secretario de la Comisión de Aseguramiento de Calidad	Firma  Dña. Adelaida Ciudad Gómez Secretaria Académica

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- NORMATIVA	3
3.1.- Universitaria	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS	6
7.- DOCUMENTOS	7
8.- DIAGRAMA	8
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
9.1.- Seguimiento	10
9.2.- Evaluación	10
10.- ARCHIVO	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	11
12.- ANEXOS	12
12.1.- P/CL012_FEFyT_AI. Formulario de reclamaciones	12

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

1.- OBJETO

Los alumnos de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (FEFyT) de la Universidad de Extremadura (UEX) tienen derecho a ser evaluados de manera objetiva e imparcial sobre las competencias de las asignaturas en las que se encuentren matriculados.

El objeto de este proceso es establecer el modo mediante el cual la FEFyT gestiona, estudia y resuelve las reclamaciones recibidas. Está integrado por una parte más específica que aborda las reclamaciones sobre las calificaciones finales de los estudiantes de las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro. Y una parte genérica que aborda todo tipo de reclamaciones interpuestas por cualquier colectivo de la FEFyT.

2.- ALCANCE

Este proceso afecta a todas las evaluaciones, entendido como el conjunto de pruebas cuyas calificaciones se reflejan directa o indirectamente en las actas, que realicen los estudiantes matriculados en cualquiera de las titulaciones que se imparten en el centro.

Este proceso se aplica a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la FEFyT.

3.- NORMATIVA

3.1.- Universitaria

- Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE 23/05/2003).
- Decreto 190/2010, de 1 de octubre, por el que se modifica el Decreto 65/2003, de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE nº 194 de 7-10-2010).
- 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.

4.- DEFINICIONES

Calificación: valor numérico que evidencia el nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes y que es incluido en su expediente académico.

Reclamación: Manifestación de disconformidad de un estudiante con la calificación de una asignatura después de revisarla, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el profesorado en el plan docente de la asignatura.

Sistema de evaluación: conjunto de criterios de evaluación y actividades de evaluación, contenidos en el plan docente de una asignatura, que permiten asignar una calificación final en la misma.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Las actuaciones del profesor y el estudiante implicado, previas a este proceso, y que determinan que el proceso de evaluación se ha realizado de una forma objetiva y justa son:

1. A lo largo del curso, el profesor dará a los estudiantes que así lo requieran las explicaciones oportunas sobre las calificaciones obtenidas y sobre su progreso a través de las pruebas de evaluación, en horario de tutoría y/o en otro momento a consideración del profesor, pudiéndose modificar las calificaciones.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

- La revisión de las pruebas finales supone la posibilidad de los estudiantes de recibir explicación razonada de las calificaciones de todas las pruebas realizadas que hayan dado lugar a la calificación final provisional con plena garantía de los derechos del estudiante y del profesorado. Esta revisión se realizará en dos días hábiles distintos, transcurridos al menos dos días naturales desde su publicación. El Centro arbitrará los mecanismos que permitan autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales.
- Transcurrido el período de revisión, 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. Adicionalmente podrán publicarse en los soportes físicos o electrónicos que el Centro determine.

En el caso de que el estudiante no estuviera conforme con la calificación de una asignatura después de revisarla tanto de una asignatura como del Trabajo Final de Grado o Máster, podrá recurrir ante el Decano/a del Centro en los cinco días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones finales definitivas.

El estudiante hará constar en la reclamación (**P/CL012_FEFyT_D001**), de acuerdo al modelo del **ANEXO P/CL012_FEFyT_AI**, el motivo de la misma. Para formular la reclamación, el estudiante tendrá derecho a disponer, dentro del plazo de reclamación, de una copia de todas las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final, que deberá solicitar al Decano/a. Dicha copia será suministrada por el centro mediante el procedimiento establecido, siguiendo la Instrucción vigente de la Gerencia de la Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

Las reclamaciones, que serán individuales, serán tramitadas por el Decano/a del centro, una vez que sean analizadas y resueltas por una Comisión de Reclamaciones del Título. Dicha Comisión estará compuesta por tres miembros: el Decano/a del centro o miembro del equipo de dirección en quien delegue, que actuará como Presidente; el Responsable de Calidad del centro, que podrá delegar en otro miembro del equipo de dirección, que actuará como Secretario, y el Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente, que podrá delegar en algún otro miembro de dicha Comisión. A las sesiones de la Comisión de Reclamaciones se invitará con voz y sin voto a un estudiante que pertenezca al Consejo de Estudiantes del centro y, si es posible, a la misma titulación. Si para resolver el contenido de la reclamación, hiciera falta un juicio técnico sobre contenidos de la asignatura objeto de reclamación se invitará a las sesiones a un miembro del área de conocimiento a la que esté adscrito la asignatura, con voz y sin voto, que siempre que sea posible pertenecerá a la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente.

El Presidente de la Comisión de Reclamaciones solicitará un informe razonado (**P/CL012_FEFyT_D002**) de la valoración final al profesorado implicado, que deberá entregar en los tres días hábiles siguientes a su solicitud, acompañándolo de todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final de estudiante, así como cuantos otros documentos estime oportunos.

Una vez terminados los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a los interesados, en la Secretaría Académica del centro, para que en el plazo improrrogable de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones (**PCL012_FEFyT_D003**) consideren oportunas. Durante el acto de vista, los interesados podrán recabar de la administración copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente. Posteriormente, tras analizar dicho expediente, la Comisión de Reclamación decidirá, en el plazo de siete días hábiles, la confirmación de la calificación, su corrección o la realización de una nueva evaluación.

La resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles. Las decisiones de la Comisión de Reclamaciones, que serán vinculantes, se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada (**P/CL012_FEFyT_D004**), pudiéndose formular votos particulares. Dicha acta se remitirá al Decano/a del centro, que elaborará el informe de respuesta (**PCL012_FEFyT_D005**) a la reclamación y se lo comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicados.

Si la decisión de la Comisión de Reclamación es realizar una nueva evaluación, esta se llevará a cabo en el plazo máximo de quince días hábiles desde la resolución anterior de dicha Comisión. El Decano/a del centro nombrará un tribunal compuesto por tres profesores del área de conocimiento a la que la asignatura esté adscrita (o si no fuera posible, de áreas afines), que preferentemente sean profesores de la titulación, no pudiendo formar parte de la misma el

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

profesorado de la asignatura. El lugar, fecha y hora de esta nueva evaluación se notificará al estudiante junto con la resolución de su reclamación, al menos por correo electrónico y, en todo caso, con acuse de recibo, con una antelación mínima de cinco días hábiles a la nueva fecha propuesta. El acuerdo final razonado se reflejará en un acta (**P/CL012_FEFyT_D006**), que firmarán todos los miembros del tribunal, de la que se dará traslado al Decano/a del centro. El Decano/a del centro remitirá una copia del acta al estudiante y al profesorado de la asignatura, procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia oportuna en el acta de calificaciones.

A tenor de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá interponer, por parte del estudiante, recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Comisión de Reclamaciones del centro, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

5.1.- Otras reclamaciones

Cualquier colectivo de la FEFyT (PDI, PAS o alumno) puede interponer una reclamación (es importante no confundir con una queja). La reclamación (**P/CL012_FEFyT_D007**) de acuerdo al modelo del **ANEXO P/CL012_FEFyT_AI**, se entregará en el registro de la Facultad dirigida al Decano. Éste pedirá los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (**P/CL012_FEFyT_D008**). Una vez que disponga de toda la información, se analizará el caso y se resolverá la reclamación. La decisión será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano (**P/CL012_FEFyT_D009**). A tenor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá interponer, por parte del reclamante, recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Dirección del Centro, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Las unidades u órganos que intervienen en este proceso se relacionan a continuación:

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Secretaria del centro		<p>Recepción de la reclamación</p> <p>Remisión de la documentación a la Comisión de Reclamaciones del Título</p> <p>Suministrar a petición del reclamante una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo.</p> <p>Suministrar a petición de los interesados, copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente de reclamación.</p>
Comisión de Reclamaciones de la Titulación	Presidente de la Comisión de Reclamación	<p>Analizar y resolver las reclamaciones. Solicitar informe razonado al profesor.</p> <p>Analizar la documentación aportada por estudiante y profesor.</p> <p>Señalar la necesidad o no de nombrar un tribunal.</p> <p>Elaborar acta razonada con la resolución y remitirla al Decano/a del Centro para que elabore el informe de respuesta.</p> <p>Evaluar el proceso de reclamaciones en su titulación, incluyendo dicha evaluación en la Memoria de Calidad de la Titulación.</p>
Decanato	Decano/a	Nombrar un tribunal compuesto por tres profesores del área de conocimiento o áreas afines, preferentemente profesores de la titulación.
Centro	Secretario/a Académico	<p>Arbitrar mecanismos para autenticar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales.</p> <p>Elaborar un informe con el seguimiento del proceso y enviar al SAIC del centro.</p>
Decanato	Decano/a	<p>Elaborar el informe de respuesta y remitírselo al estudiante y al profesorado implicado.</p> <p>Remitir copia del acta razonada, en caso de ser necesario tribunal, al estudiante y al profesor de la asignatura.</p>
Tribunal	Presidente	<p>Citar al alumno para la realización de la nueva prueba: lugar, fecha y hora</p> <p>Elaborar, realizar y corregir del examen</p> <p>Certificar la calificación final de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano/a del Centro.</p> <p>Elaborar acta y dar traslado al Decano/a del centro</p>
Decanato	Decano/a	Remitir una copia del acta al estudiante y al profesorado de la asignatura.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

7.- DOCUMENTOS

Los documentos que se derivan de este proceso son los siguientes:

P/CL012_FEFyT_D001. Reclamación presentada por el estudiante.

P/CL012_FEFyT_D002. Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones de la Titulación.

P/CL012_FEFyT_D003. Alegaciones realizadas por los interesados.

P/CL012_FEFyT_D004. Acta razonada que contiene la decisión de la Comisión de Reclamaciones sobre la reclamación.

P/CL012_FEFyT_D005. Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante y profesorado implicados.

P/CL012_FEFyT_D006. Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación.

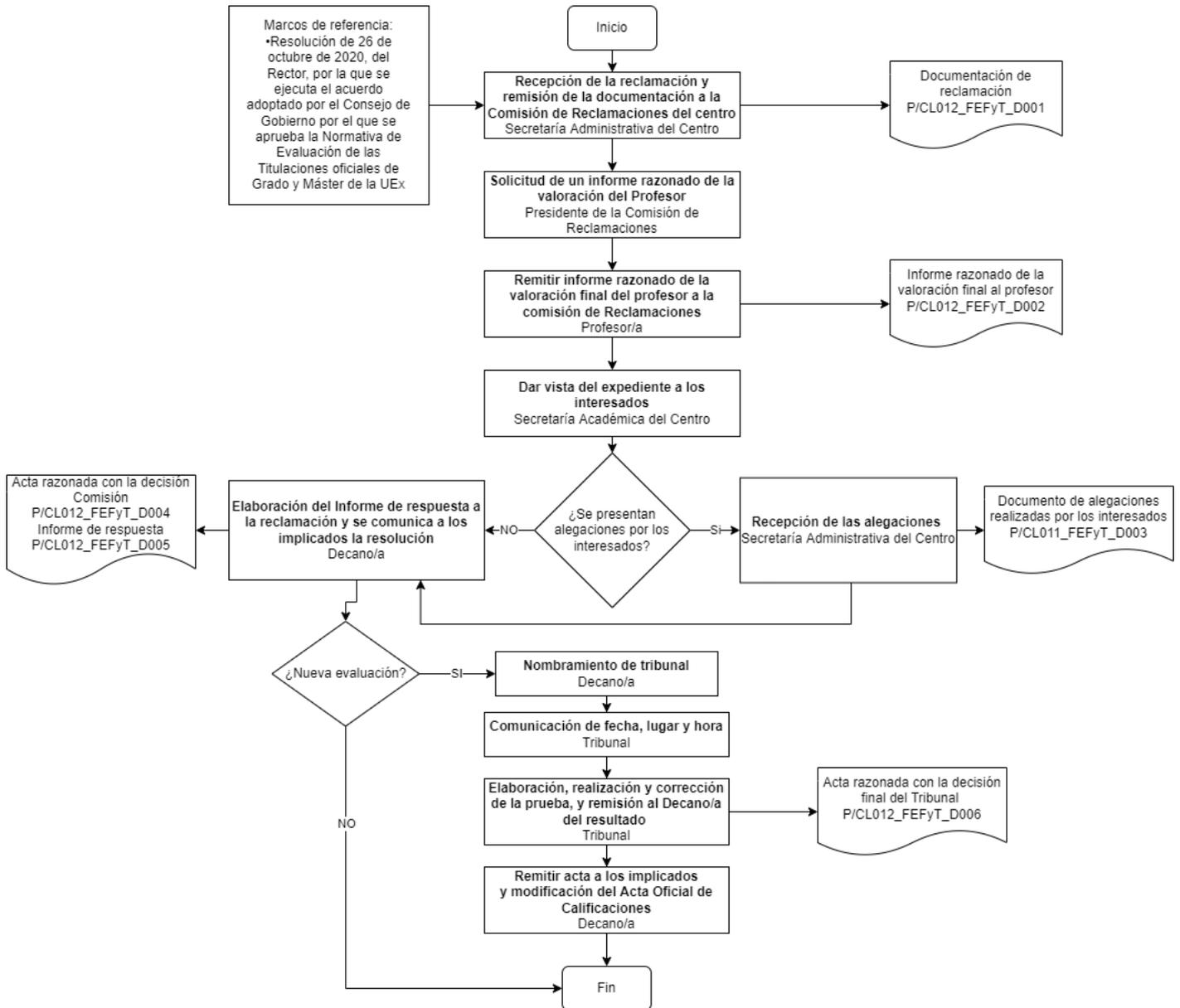
P/CL012_FEFyT_D007. Otro tipo de reclamación presentada en el Centro.

P/CL012_FEFyT_D008. Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones.

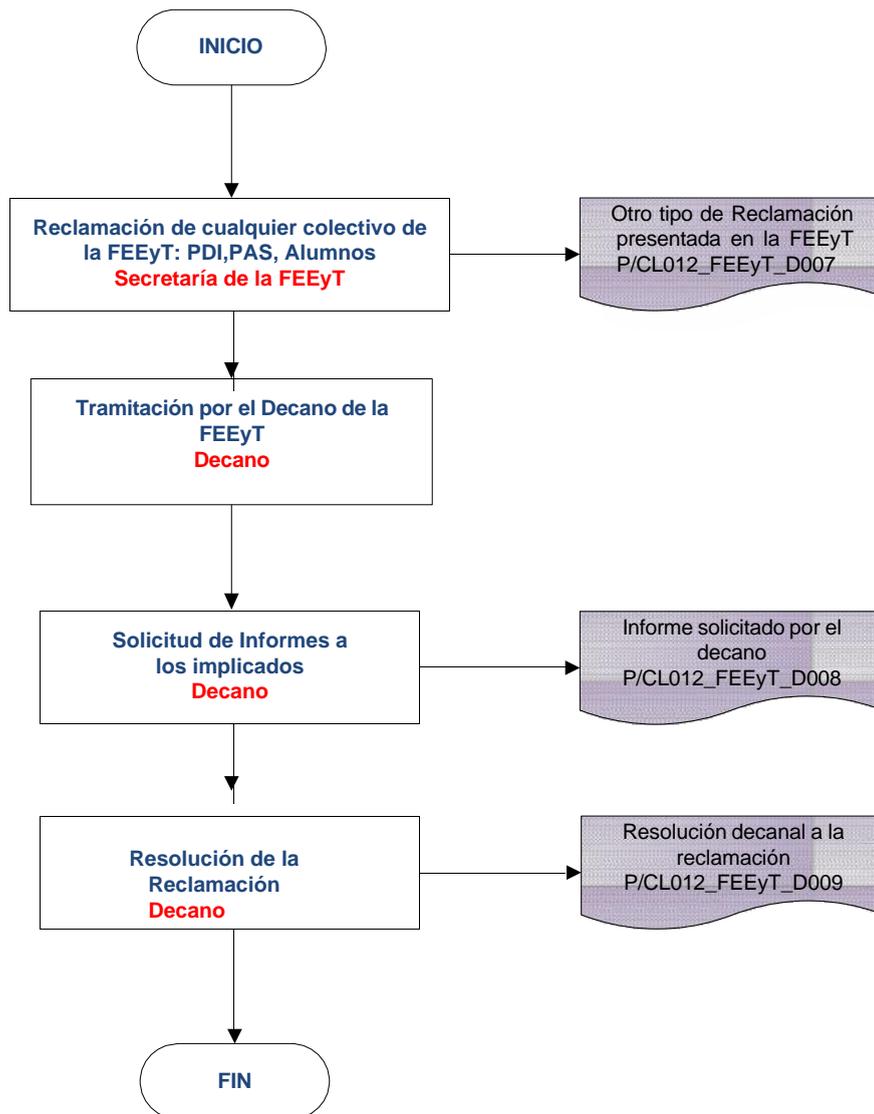
P/CL012_FEFyT_D009. Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada.

P/CL012_FEFyT_D0010. Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro.

8.- DIAGRAMA



PROCESO PARA OTRAS RECLAMACIONES



	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1.- Seguimiento

Corresponde al **Secretario/a Académico** del centro la realización del seguimiento de este proceso, comprobando su cumplimiento y que se generan las evidencias que así lo demuestran. Entre los meses de septiembre- octubre enviara al Responsable del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro un informe con la información sobre las reclamaciones recibidas en la FEFyT del curso finalizado y su gestión (**P/CL012_FEFyT_D0010**).

9.2.- Evaluación

Los coordinadores de las CCTs serán los encargados del realizar la evaluación del proceso en cada una de sus titulaciones, incluyendo dicha evaluación en la Memoria de Calidad de la Titulación, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas.
- Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.
- Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

10.- ARCHIVO

Los archivos generados en el proceso son los que se detallan a continuación, indicando el formato en que se recogen, el responsable de su custodia y el tiempo de conservación.

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/CL012_FEFyT_D001 Reclamación presentada por el estudiante	Papel	Secretaria del centro (original) Presidente Comisión de Reclamaciones (Copia incluida en el expediente)	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D002 Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT	Papel y/o Informático	Comisión de Reclamaciones	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D003 Alegaciones realizadas por los interesados	Papel	Comisión de Reclamaciones	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D004 Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación	Papel y/o Informático	Comisión de Reclamaciones	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D005 Informe de respuesta elaborado por el Decano/a del Centro y remitido al estudiante	Papel y/o Informático	Decano/a	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D006 Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	Papel y/o Informático	Decano/a	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D007. Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	Papel	Registro de la Facultad	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D008. Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones	Papel y/o Informático	Secretaría de decanato	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D009. Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada	Papel y/o Informático	Secretaría de decanato	Indefinido
P/CL012_FEFyT_D0010. Informe sobre la gestión de las reclamaciones del centro	Papel y/o informático	Secretario/a Académico	Indefinido

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	12/12/2009	Versión inicial.
2ª	09/09//2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la Normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
2.1	15/07/2015	Subsanación de omisión del apartado "Otras Reclamaciones" e incorporación del diagrama correspondiente
2.2	18/04/2017	Cambio del código y cambio del nombre de la facultad.
3	27/05/2021	Adaptación del proceso a la Normativa vigente

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT	

11.1.- ANEXO_P/CL012_FEFYT_AI. FORMULARIO DE RECLAMACIONES

FORMULARIO DE RECLAMACIONES

Datos personales:

Apellidos: _____ Nombre: _____
 DNI: _____ Domicilio _____ Localidad _____
 Email _____ Tl de contacto.

Datos de la asignatura (en el caso de reclamación relativa a pruebas de evaluación):

Asignatura: _____
 Titulación: _____
 Centro: _____

RECLAMACIÓN

Indique el texto de su reclamación

*En caso de necesitar más espacio adjunte los folios necesarios. Adjunte la documentación que crea necesaria.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firmado: _____

SR. DECANO DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO