

UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA EX	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO

CURSO 2017/2018

Elaborado por: D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico Fecha:	Aprobado por: Comisión de Calidad del Centro Fecha: 12/11/2018	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 12/11/2018
Firma:  D. Marcelo Sánchez- Oro Sánchez Secretario Académico	Firma:  Doña Natalia López Mosquera 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		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i>	

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.....	5

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	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 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 17-18, 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 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.

No obstante, en el pasado 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.

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

3.- DESARROLLO DEL PROCESO

A lo largo del curso 17-18, se han registrado 7 reclamaciones, referidas a las siguientes materias (se ocultan los nombres de las personas por la normativa sobre protección de datos):

1	17-18 D007_ CC de FICO sobre evaluación TFG.
2	17-18 D007_ C Evaluación del Centro sobre encuestas de satisfacción docente.
3	17-18 D007_ CC ADE sobre evaluación global en Sociología.
4	17-18 D007_ CC ADE sobre evaluación asignatura Historia Económica.
5	17-18 D007_ Sobre el reconocimiento de Mejor Expediente Académico.
6	17-18 D007_ CC Turismo-sobre evaluación Principios de Economía.
7	17-18 D007_ Reclamación TFG. Elevada a inspección de la UEX

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 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	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 ¹	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

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

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: P/CL012_FEFyT_D007	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	HA SIDO GENERADO	URL
			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. Se ha llegado a constituir un tribunal, en el caso de una reclamación sobre evaluación de TFG, sin embargo el resultado del mismo ha sido anulado por una posterior intervención del Inspección de la UEX. Si bien se han presentado 8reclamaciones, una de ellas no se ha considerado pues fue por email, y se solicitó que se presentarse de manera formal en registro, pero este paso no se llegó a materializar. 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.	8
Número de reclamaciones aceptadas.	7
Número de reclamaciones resueltas ² .	5
Número de reclamaciones que han necesitado el nombramiento de un tribunal.	1
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			
2	Generación de los documentos derivados del proceso	X			
3	Elaboración del Informe de gestión de las reclamaciones recibidas en la FEEyT	X			

6.- 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	Todos los	Curso 2017/18	

² Una de ellas se resuelve en el curso 18-19. Otra está pendiente de resolución por intervención en septiembre de 2018 de la inspección de la UEX

	INFORME SOBRE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL CENTRO		Facultad Empresa, Finanzas y Turismo
	CURSO: 2017/2018	CÓDIGO: <i>P/CL012_FEFyT_D007</i>	

	los diferentes órganos afectados por el proceso para que se produzca una articulación de las actuaciones y coordinación de las mismas.	implicados en el proceso		
--	--	--------------------------	--	--