

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

# PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

## FACULTAD DE EDUCACION Y PSICOLOGÍA

Elaborado por: Responsable del SAIC.  Fecha: 30 de octubre de 2022.	Revisado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro.  Fecha: 3 de noviembre de 2022.	Aprobado por: Junta de Facultad.  Fecha: 7 de noviembre de 2022.
Firma 	Firma 	Firma 

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

## ÍNDICE

1.- OBJETO .....	3
2.- ALCANCE.....	3
2.1 Calificaciones finales .....	3
2.2 Asuntos generales.....	3
3.- NORMATIVA .....	3
5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO .....	4
5.1.- Reclamaciones de exámenes .....	4
5.2.- Otras reclamaciones .....	6
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DOCUMENTOS .....	7
8.- DIAGRAMA.....	8
8.1.- Reclamaciones de exámenes .....	8
8.2.- Otras reclamaciones .....	9
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
9.1.- Seguimiento.....	9
9.2 Evaluación.....	9
10.- ARCHIVO .....	9
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10
12.- ANEXOS .....	10
P/CL012_FEyP_AI. MODELO DE FORMULARIO DE RECLAMACIONES.....	11
P/CL012_FEyP_AII. LISTA DE COMPROBACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.....	12

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

## 1.- OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones recibidas.

## 2.- ALCANCE

Este proceso será de aplicación a cualquier reclamación presentada en la Facultad de Educación y Psicología (FEyP), referida a calificaciones finales y a asuntos generales.

### 2.1 Calificaciones finales

Calificaciones finales obtenidas por los alumnos matriculados en cualquiera de las asignaturas correspondientes a las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Educación y Psicología de la UEx. Ambas reclamaciones serán abordadas por separado.

### 2.2 Asuntos generales

Recursos materiales y servicios de la Facultad de Educación y Psicología. Importante no confundir con una queja, ya que estas se tramitarán según el Proceso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (**P/SO004\_UEx**), responsabilidad de la UTEC.

## 3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será el siguiente:

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. 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).
- Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura. Aprobada por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UEx en sesión de 22 de octubre de 2020. DOE nº 212, de 3 de noviembre de 2022.
- Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura. Aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de la UEx en sesión de 21 de diciembre de 2021. DOE nº 9, de 14 de enero de 2022.

## 4.- DEFINICIONES

- **Calificación:** Valor numérico que evidencia el nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes tras la finalización de todas las pruebas de evaluación de una convocatoria y que es incluido en su expediente académico. Puede tratarse de una calificación provisional o definitiva, en función de si se ha publicado antes o después del período de revisión de exámenes, respectivamente.
- **Reclamación:** Manifestación de inconformidad de un estudiante sobre la corrección de un examen, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesor 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 la asignatura, que permiten asignar una calificación final en la misma.
- **Recursos materiales:** instalaciones (aulas, aulas de informática, laboratorios, salas de estudio, salón de actos, salón de grados, salas de reunión, etc.) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como el equipamiento y los materiales necesarios.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

- **Servicios:** servicios cuya prestación es una competencia directa del Centro, entre ellos quedan incluidos los siguientes: Conserjería, Secretaría Administrativa, Cafetería, Reprografía y Biblioteca.
- **Comisión de Reclamaciones del Título:** Según la *Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura*, “dicha Comisión estará compuesta por tres miembros: el Decano/Director 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 adscrita la asignatura, con voz y sin voto, que siempre que sea posible pertenecerá a la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente. En el caso de que alguno de los miembros de la Comisión de Reclamaciones estuviera afectado por una reclamación, será sustituido por una de las personas en las que está prevista la delegación. Si aun así persistiera la incompatibilidad, el Decano/Director del centro arbitrará el mecanismo de sustitución” (p. 39505).

## 5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO

En la FEyP el proceso de reclamaciones se divide en los siguientes dos subprocesos:

- Reclamaciones de exámenes.
- Reclamaciones generales.

### 5.1.- Reclamaciones de exámenes

En la FEyP el proceso de reclamación de exámenes está regulado por la *Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura*. El proceso de reclamaciones se desarrollará del siguiente modo:

1. **Presentación de la reclamación.** Los estudiantes que no estén de acuerdo con la calificación obtenida en una asignatura podrán presentar una reclamación tras haber acudido a la revisión ordinaria de las pruebas de evaluación. Cabe destacar que la reclamación será de carácter individual. El período temporal en el que la reclamación debe ser presentada será en los 5 días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones definitivas. En el caso de los TFE deberá ser formulada en los 2 días hábiles siguientes al de la publicación de las calificaciones definitivas.

Para que la reclamación sea válida deberá redactarse en el impreso oficial del Centro (**P/CL012\_FEyP\_D001**). En este modelo se hace constar de forma detallada el motivo de la reclamación. A fin de poder formular una reclamación coherente, 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. Dicha copia será suministrada por el Centro, siguiendo el procedimiento establecido en la instrucción vigente de la Gerencia de la Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

La reclamación estará dirigida a la persona responsable del Decanato de la Facultad y ha de ser presentada a través del registro oficial ubicado en Rectorado.

2. **Comprobación de cumplimiento de requisitos de la reclamación.** La persona responsable del Decanato del Centro verificará que la reclamación presentada cumple los requisitos señalados en el paso 1. Si la reclamación no cumple los requisitos, se comunicará este hecho al estudiante y el proceso finalizará.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

3. **Solicitud y entrega de informe razonado.** En el caso de las reclamaciones admitidas a trámite, la persona responsable del Decanato, en calidad de Presidente de la Comisión de Reclamaciones de la Titulación, solicitará al profesorado implicado en la evaluación de la asignatura un informe razonado de la calificación final obtenida por el alumno reclamante. Deberá estar acompañado de todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final. Asimismo, podrán aportarse los documentos que el profesorado responsable de la evaluación estime oportunos (**P/CL012\_FEyP\_D002**). La documentación referida deberá ser entregada en los plazos establecidos en la normativa vigente (tres días hábiles siguientes a su solicitud en el caso de asignaturas convencionales; y dos días hábiles siguientes a la solicitud en el caso de TFE).
4. **Vista del expediente administrativo y formulación de alegaciones.** Tras los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a los interesados (estudiantes y profesores) en la Secretaría Académica del Centro para que en 3 días hábiles formulen alegaciones (**P/CL012\_FEyP\_D003**). Los interesados que acudan al acto de vista del expediente deberán firmar una declaración en la que hagan constar que han revisado los documentos que integran el expediente (**P/CL012\_FEyP\_D004**).
5. **Resolución del proceso de reclamación.** La comisión responsable de resolver la situación deberá reunirse tantas veces como sea necesario para tomar una decisión, que puede ser: mantener la calificación, modificarla o proponer la realización de una nueva evaluación. Las decisiones de la comisión responsable de resolver la reclamación serán vinculantes y se tomarán por mayoría de sus miembros, quedando reflejada en un acta razonada. El tiempo del que se dispone para adoptar una decisión final según la normativa vigente es de 7 días hábiles en el caso de asignaturas convencionales y 5 días hábiles en el caso de los TFE. En todo caso, la adopción de una decisión final por la comisión no podrá exceder de 20 días hábiles desde la fecha de presentación de la reclamación.
6. **Comunicación del acuerdo.** El secretario de la comisión remitirá a la persona responsable del Decanato del Centro el acta razonada en que conste el acuerdo adoptado (**P/CL012\_FEyP\_D005**).
7. **Elaboración del informe de respuesta.** La persona responsable del Decanato del Centro elaborará un informe de respuesta a la reclamación. Dicho informe estará basado en el contenido del acta razonada remitida por el secretario de la comisión.
8. **Comunicación oficial.** La persona responsable del Decanato del Centro comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicado la resolución adoptada mediante el envío del informe de respuesta (**P/CL012\_FEyP\_D006**). Según lo establecido en el artículo 14.6 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura: "Si la decisión de la Comisión de Reclamaciones es modificar la calificación del estudiante, el Secretario Académico del centro incorporará una diligencia al acta de calificaciones, haciendo constar la nueva calificación." (p. 39520). La certificación final se reflejará en un acta razonada, que firmarán todos los miembros del tribunal, y del que darán cuenta al Decano.

Por otra parte, según lo establecido en lo establecido en el artículo 14.6 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, "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/Director 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 profesorado de la asignatura (**P/CL012\_FEyP\_D007**). 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" (p. 39520). (**P/CL012\_FEyP\_D008**). Se emitirá finalmente un acta razonada del tribunal de evaluación (**P/CL012\_FEyP\_D009**).

A tenor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cabrá interponer recurso de alzada ante el Rector contra la resolución del

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

Decano si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

## 5.2.- Otras reclamaciones

Cualquier colectivo de la Facultad de Educación y Psicología puede interponer una reclamación que estará dirigida a la persona responsable del Decanato. Es necesario que la reclamación se entregue en la Secretaría Administrativa de la Facultad de Educación y Psicología, donde será registrada (**P/CL12\_FEyP\_D001**). Podrá ser presentada en el plazo de 10 días hábiles a partir del siguiente al que se produzca la causa que ha originado la reclamación.

La persona responsable del Decanato del Centro o persona en quien delegue solicitará los informes necesarios para el estudio y resolución de la reclamación (**P/CL012\_FEyP\_D010**). El reclamante será notificado por escrito de la resolución (**P/CL012\_FEyP\_D006**).

De acuerdo a lo dispuesto en 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 la decisión adoptada, si se considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

## 6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Secretaría Administrativa del Centro	Administrador/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y registro de las reclamaciones.</li> <li>Remisión de la reclamación a la persona responsable del Decanato del Centro.</li> </ul>
Secretaría Académica del Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenamiento del expediente de la reclamación con toda la documentación generada en el proceso.</li> </ul>
Comisión responsable de resolver la reclamación		<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y resolución de las reclamaciones de las asignaturas impartidas en el Centro.</li> <li>Remisión del acta razonada con la resolución de la reclamación de las asignaturas impartidas en el Centro a la persona responsable del Decanato.</li> </ul>
Equipo decanal	Decano/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de los requisitos de la reclamación sobre las asignaturas impartidas en el Centro.</li> <li>Elaboración del informe de respuesta a la reclamación presentada.</li> <li>Comunicación de la resolución a los interesados.</li> <li>Nombramiento del tribunal para la nueva prueba, si procede.</li> <li>Remisión de la copia del acta del tribunal para la nueva prueba, si procede.</li> <li>Modificación de la nota del acta, si procede.</li> <li>Resolución de otras reclamaciones generales.</li> </ul>
Profesorado		<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de los documentos necesarios para desarrollar el proceso de reclamación.</li> <li>Elaboración de un informe razonado de evaluación.</li> <li>Realización de alegaciones, si lo considera, a la reclamación del estudiante.</li> </ul>
Tribunal de evaluación		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de una prueba de evaluación y calificación del estudiante en la asignatura reclamada, si procede.</li> <li>Propuesta de fecha, hora y lugar para la prueba de evaluación y comunicación al estudiante, si procede.</li> <li>Emisión del acta razonada con la calificación final del estudiante y remisión a la persona responsable del Decanato del Centro, si procede.</li> </ul>

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

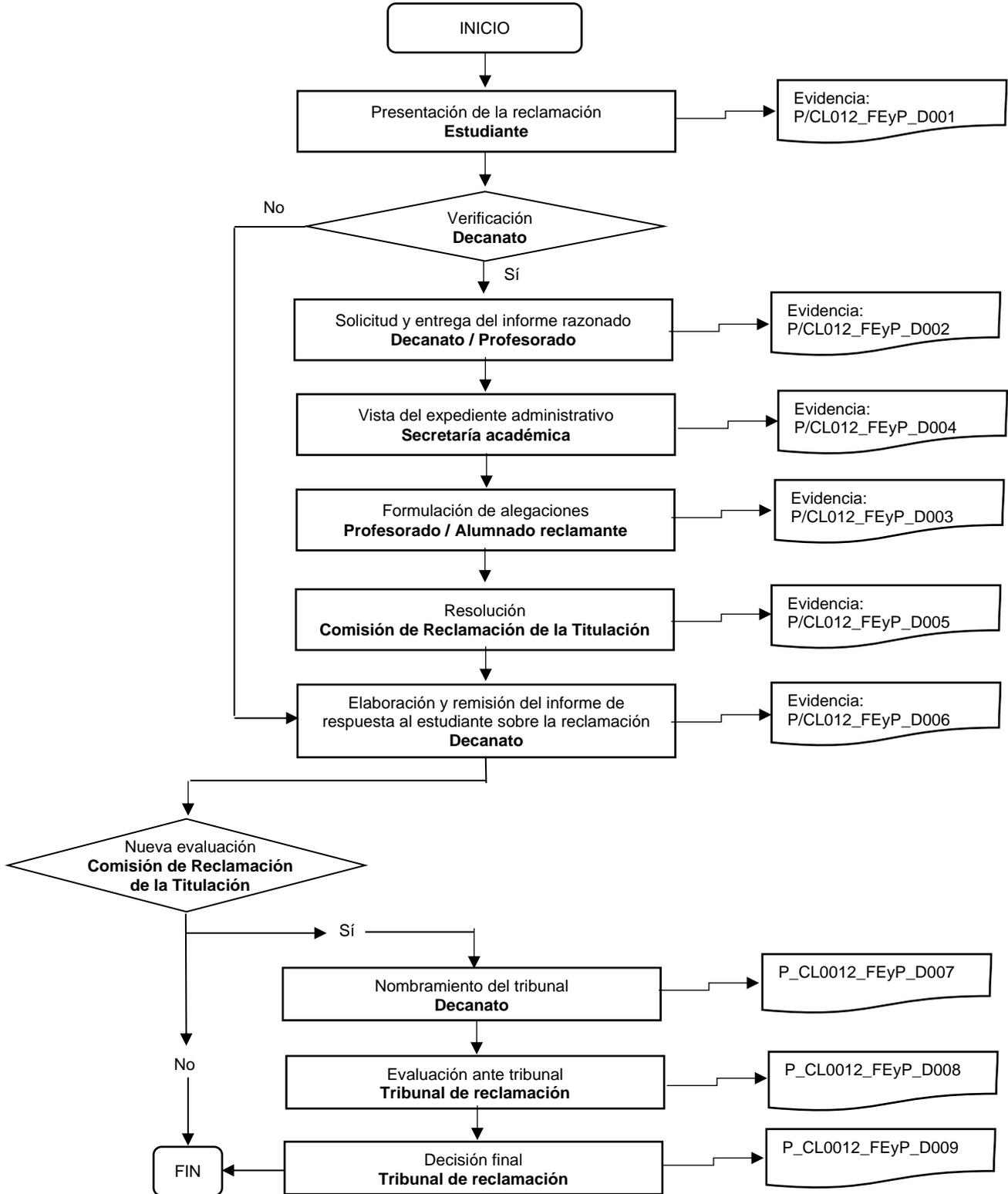
## 7.- DOCUMENTOS

Este proceso genera la siguiente documentación:

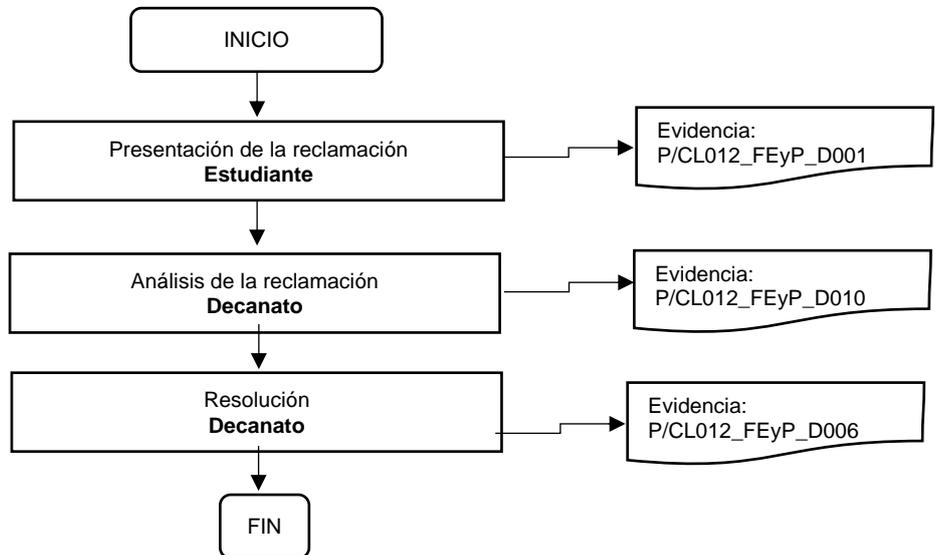
- **P/CL012\_FEyP\_D001.** Modelo de formulario de Reclamaciones.
- **P/CL012\_FEyP\_D002.** Informe razonado sobre la calificación de la prueba de evaluación realizado por el profesorado de la asignatura y documentos de evaluación.
- **P/CL012\_FEyP\_D003.** Alegaciones realizadas por los interesados.
- **P/CL012\_FEyP\_D004.** Declaración de revisión de documentación en el trámite de vista del expediente.
- **P/CL012\_FEyP\_D005.** Acta razonada con la decisión de la Comisión de Reclamaciones del Título sobre la reclamación.
- **P/CL012\_FEyP\_D006.** Resolución de la persona responsable del Decanato del Centro.
- **P/CL012\_FEyP\_D007.** Nombramiento de Tribunal de evaluación por parte de la persona responsable del Decanato Centro
- **P/CL012\_FEyP\_D008.** Comunicación al estudiante de fecha, día y lugar de la prueba de evaluación a realizar por parte del tribunal
- **P/CL012\_FEyP\_D009.** Acta razonada con la decisión del tribunal de evaluación extraordinario.
- **P/CL012\_FEyP\_D010.** Informe solicitado por la persona responsable del Decanato del Centro para analizar otras reclamaciones de tipo general.

**8.- DIAGRAMA**

**8.1.- Reclamaciones de exámenes**



## 8.2.- Otras reclamaciones



## 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

### 9.1.- Seguimiento

El seguimiento del proceso de reclamaciones se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias que así lo atestiguan. El responsable del seguimiento será el responsable de Calidad del Centro.

### 9.2 Evaluación

Para realizar la evaluación de este proceso se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones de evaluación académica recibidas.
- Número de reclamaciones de evaluación académica resueltas favorablemente.
- Número de reclamaciones de evaluación académica resueltas en el plazo establecido.
- Número de reclamaciones generales recibidas.
- Número de reclamaciones generales resueltas favorablemente.
- Número de reclamaciones generales resueltas en el plazo establecido.

## 10.- ARCHIVO

<b>Identificación del registro</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
P/CL012_FEyP_D001	Informático	Secretaría Administrativa	Permanente
P/CL012_FEyP_D002	Informático	Secretaría de Decanato	Permanente
P/CL012_FEyP_D003	Informático	Secretaría de Decanato	Permanente
P/CL012_FEyP_D004	Informático	Secretaría de Decanato	Permanente
P/CL012_FEyP_D005	Informático	Secretaría de Decanato	Permanente

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

P/CL012_FEyP_D006	Informático	<i>Secretaría de Decanato</i>	<i>Permanente</i>
P/CL012_FEyP_D007	Informático	<i>Secretaría de Decanato</i>	<i>Permanente</i>
P/CL012_FEyP_D008	Informático	<i>Secretaría de Decanato</i>	<i>Permanente</i>
P/CL012_FEyP_D009	Informático	<i>Secretaría de Decanato</i>	<i>Permanente</i>
P/CL012_FEyP_D010	Informático	<i>Secretaría de Decanato</i>	<i>Permanente</i>

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1	2014	Versión original
2	07-02-2019	Revisión y adecuación complete del Proceso.
3	26-09-2022	Revisión del proceso. Revisión del diagrama del proceso. Actualización de la normativa y de las referencias correspondientes.

## 12.- ANEXOS

- P/CL012\_FEyP\_AI. Modelo de formulario de Reclamaciones.
- P/CL012\_FEyP\_AII. Lista de comprobación del Proceso de gestión de reclamaciones.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3	CÓDIGO: P/CL012_FEyP	

**P/CL012\_FEyP\_AI. MODELO DE FORMULARIO DE RECLAMACIONES**

<b>Grado/Máster en</b>		<b>Curso</b>	<b>Nombre asignatura y código:</b>	
<b>Profesor/a</b>				
<b>Fecha examen</b>		<b>Fecha revisión del examen</b>		
<b>Fecha publicación calificaciones definitivas</b>		<b>Lugar de publicación de las calificaciones definitivas</b>		
<b>Estudiante (Apellidos y nombre)</b>			<b>DNI</b>	
<b>Domicilio a efectos de comunicación</b>				
<b>C. Avda.</b>			<b>nº</b>	<b>piso</b>
<b>Localidad</b>		<b>Provincia</b>		<b>C.P.</b>
<b>e-mail</b>	<b>Teléfono</b>		<b>Móvil</b>	
<b>MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN</b>				
<p>No estar conforme con la calificación obtenida (por favor, explique las razones y aporte toda la documentación que estime oportuna) .</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">Si necesita más espacio, por favor, use la otra cara del formulario</p>				

**FIRMA DEL ESTUDIANTE**

En Badajoz, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FEyP</b>	

**P/CL012\_FEyP\_AII. LISTA DE COMPROBACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

Acción	Sí	No	Observaciones
1. Las reclamaciones han sido gestionadas por las Comisiones de Calidad de la Titulación.			
2. Se han solicitado informes razonados a los profesores implicados en un proceso de reclamación.			
3. Se ha cumplido el trámite de vista previa del expediente y los interesados han podido presentar alegaciones.			
4. Las CCT han resuelto las reclamaciones en el plazo de 20 días establecido en la normativa.			
5. La CCT ha comunicado al Decano los acuerdos alcanzados.			
6. El Decano ha elaborado el informe y ha comunicado la respuesta al alumno reclamante.			
7. Si la CCT ha acordado repetir las pruebas de evaluación el Decano ha nombrado un tribunal.			
8. Si la CCT ha acordado repetir las pruebas, estas han sido anunciadas adecuadamente.			
9. Si la CCT ha acordado repetir las pruebas el tribunal ha reflejado la calificación resultante en un acta.			
10. Si la CCT ha acordado repetir las pruebas el Decano ha enviado el acta de calificación del tribunal al alumno y al profesor de la asignatura.			
11. El Decano ha solicitado los informes pertinentes para tomar una decisión.			
12. El equipo decanal ha estudiado la reclamación y la información aportada y ha adoptado una resolución.			
13. El Decano ha comunicado la resolución al interesado.			