

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

PROCESO DE RECLAMACIONES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PROCESO DE RECLAMACIONES		
Elaborado por: El Responsable de Calidad del Centro	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Facultad
Fecha: abril de 2022	Fecha: 6 de mayo de 2022	Fecha: 9 de mayo de 2022
El Secretario de la Comisión 	El Secretario de la Comisión 	El Secretario de la Junta de Facultad  
Fdo. José Luis Bonal Zazo	Fdo. José Luis Bonal Zazo	Fdo. Javier Trabadela Robles

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1 Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.	4
5.2 Subproceso 2. Reclamaciones generales.	6
6.- UNIDADES IMPLICADAS	7
7.- DOCUMENTOS	7
8.- DIAGRAMA	8
8.1- Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.	8
8.2- Subproceso 2. Otras reclamaciones	9
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
9.1- Seguimiento	9
9.2- Evaluación	9
10.- ARCHIVO.....	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	10
ANEXOS	10

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura (UEX) gestiona, estudia y resuelve las reclamaciones presentadas sobre los resultados de la evaluación del aprendizaje por los alumnos de cualquiera de las titulaciones del Centro. Se pretende así dar respuesta al derecho de los estudiantes a ser evaluados por su rendimiento académico, de forma objetiva y justa, en todas las materias de las que estén matriculados. Asimismo, el proceso se plantea con el fin de establecer un procedimiento para la formulación de reclamaciones de carácter general.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplicará a todas las pruebas de evaluación que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones oficiales que se imparten en la FDyC.

3.- NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en este procedimiento es la 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 y que es incluido en su expediente académico.
- **Calificación final provisional.** Calificación obtenida por un estudiante tras la finalización de todas las pruebas de evaluación de una convocatoria, publicada antes del período de revisión de exámenes.
- **Calificación final definitiva.** Calificación obtenida por un estudiante tras la finalización de todas las pruebas de evaluación de una convocatoria, publicada tras el período de revisión de exámenes y registrada en el acta de calificación.
- **Plan docente.** Documento en el que se presentan de forma sintética las características de una asignatura, incluyendo competencias, contenidos, actividades y sistemas de evaluación.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

- **Reclamación.** Manifestación de inconformidad de un estudiante sobre la corrección de un examen, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido 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 una asignatura, que permiten asignar una calificación final en la misma.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

En la FDyC el proceso de reclamaciones se divide en dos subprocesos relacionados entre sí:

- Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.
- Reclamaciones generales.

5.1 Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.

En la FDyC el proceso de reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica se ajusta a lo establecido en la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura. El proceso de reclamaciones se desarrollará del modo que se indica a continuación.

1. **Presentación de la reclamación.** Los estudiantes disconformes con la calificación obtenida en una asignatura podrán presentar una reclamación de acuerdo a las siguientes normas:
 - Deberá ser presentada tras haber acudido a la revisión ordinaria de las pruebas de evaluación.
 - Deberá ser presentada en los 5 días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones definitivas. En el caso de los TFE deberá ser formulada en los dos días hábiles siguientes al de la publicación de las calificaciones definitivas de los TFE.
 - En la reclamación debe constar, de forma detallada, el motivo de la misma.
 - El estudiante tendrá derecho a disponer de una copia de todas las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final. Dicha copia deberá ser solicitada al Decano dentro de los cinco días hábiles aludidos. La entrega de la copia referida se realizará de acuerdo lo establecido en el artículo 14.1 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura y en el artículo 17.3 de la Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura.
 - Deberá estar dirigida al Decano de la Facultad.
 - Deberá ser presentada a través de un registro oficial.
 - Deberá ser presentada en el formulario de reclamaciones establecido (PR/CL012_FDyC_AI).

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

2. **Verificación de requisitos.** El Decano del Centro verificará que la reclamación presentada cumple los requisitos señalados. Si la reclamación no cumple los requisitos, se comunicará este hecho al estudiante y el proceso finalizará.
3. **Solicitud y entrega de informe razonado.** En el caso de las reclamaciones admitidas a trámite, el Decano, en calidad de Presidente de la Comisión de Reclamaciones, 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. 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.** Tras los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a los interesados (estudiantes y profesores) en la Secretaría Académica del Centro. 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. Dicha declaración se incorporará al expediente administrativo de la reclamación. Durante el acto de vista del expediente, los interesados podrán solicitar copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente, la cual se entregará de acuerdo a las normas vigentes.
5. **Formulación de alegaciones.** Tras el trámite de vista del expediente, los interesados disponen de un plazo improrrogable de tres días hábiles para formular cuantas alegaciones consideren oportunas.
6. **Análisis y acuerdo de la comisión competente.** Tras los trámites señalados, la correspondiente comisión responsable de resolver la reclamación celebrará las reuniones precisas para analizar la documentación aportada y tomar una decisión: confirmar la calificación, corregirla o proponer la realización de una nueva evaluación. Dicha actividad se llevará a cabo según las siguientes directrices:
 - Las decisiones de la comisión responsable de resolver la reclamación serán vinculantes.
 - Las decisiones se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada. Pueden formularse votos particulares.
 - De cada reunión celebrada se levantará un acta que refleje el contenido de la sesión.
 - La adopción de una decisión final se tomará en los plazos establecidos por la normativa: 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 de Reclamaciones no podrá exceder el plazo de veinte días hábiles desde la fecha de presentación de la reclamación.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

7. **Comunicación del acuerdo.** El secretario de la Comisión de Reclamaciones remitirá al Decano del Centro el acta razonada en que conste el acuerdo adoptado por la Comisión.
8. **Elaboración del informe de respuesta.** El Decano 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 de Reclamaciones.
9. **Comunicación oficial.** El Decano del Centro comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicado la resolución adoptada mediante el envío del informe de respuesta.

La ejecución de la resolución se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en los artículos 14.6 y 14.7 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura; y de los artículos 17 y 18 de la Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura.

Todos los documentos generados a lo largo del proceso se agruparán en un expediente de reclamación académica (PR/CL012_FDyC_D001). Se generará un expediente único por cada reclamación presentada. Las actas de las comisiones de reclamaciones se conservarán también como una serie de carácter independiente (PR/CL012_FDyC_D002).

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, si se considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

5.2 Subproceso 2. Reclamaciones generales.

Este subproceso se establece con el fin de señalar los pasos a seguir para formular reclamaciones no contempladas por normativas, reglamentos o documentos académicos de cualquier tipo. Podrá ser presentado por cualquier grupo de interés de la FDyC (no debe ser confundido con una queja o sugerencia).

El proceso se realizará del siguiente modo:

1. **Presentación de la reclamación.** La reclamación estará dirigida al Decano de la FDyC. Podrá ser presentada en el plazo de diez días hábiles a partir del siguiente en el que se produzca la causa de la reclamación. Se entregará en la Secretaría del Centro, donde será registrada y remitida al Decanato.
2. **Análisis de la reclamación.** El Decano de la FDyC solicitará a las personas implicadas los informes que estime necesarios para poder resolver la reclamación.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

3. **Resolución.** Una vez reunida toda la documentación necesaria, el Decano convocará una reunión del Equipo decanal para estudiar la reclamación y adoptar una decisión, la cual será comunicada por escrito a la persona que presentó la reclamación.

Todos los documentos generados a lo largo del proceso se agruparán en un expediente de reclamación general (PR/CL012_FDyC_D002). Se generará un expediente único por cada reclamación presentada

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

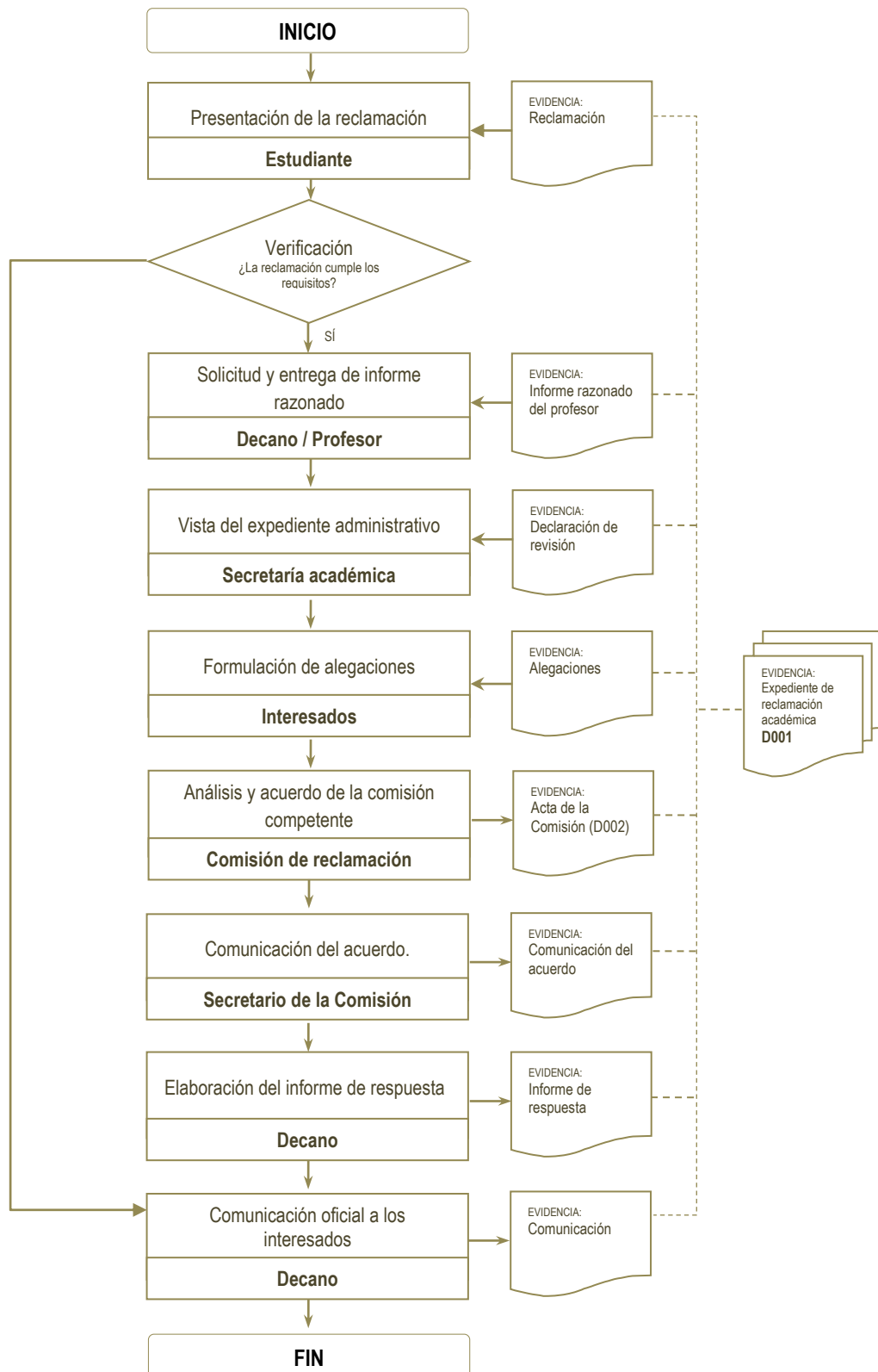
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Comisión responsable de resolver la reclamación.		- Analizar y resolver las reclamaciones presentadas sobre procesos de evaluación académica. - Remitir al Decano el acta con el acuerdo adoptado sobre la reclamación
Profesores		- Proporcionar los documentos necesarios para desarrollar el proceso de reclamación. - Elaborar un informe razonado de evaluación a petición de la CCT.
Equipo decanal	Decano	- Verificar los requisitos de la reclamación. - Promover el proceso - Elaborar el informe de respuesta - Comunicar la resolución a los interesados - Resolver otras reclamaciones

7.- DOCUMENTOS

- **PR/CL012_FDyC_D001.** Expediente de reclamación académica (contendrá, al menos los siguientes documentos: reclamación, informe razonado y documentos de calificación, declaración de revisión de documentos en el trámite de vista del expediente, alegaciones presentadas por los interesados, copia de las actas generadas por la comisión responsable de resolver las reclamaciones, copia del informe de respuesta del decano).
- **PR/CL012_FDyC_D002.** Actas de las comisiones responsables de resolver las reclamaciones.
- **PR/CL012_FDyC_D003.** Expediente de reclamación general (contendrá, al menos, los siguientes documentos: reclamación, informes y resolución).

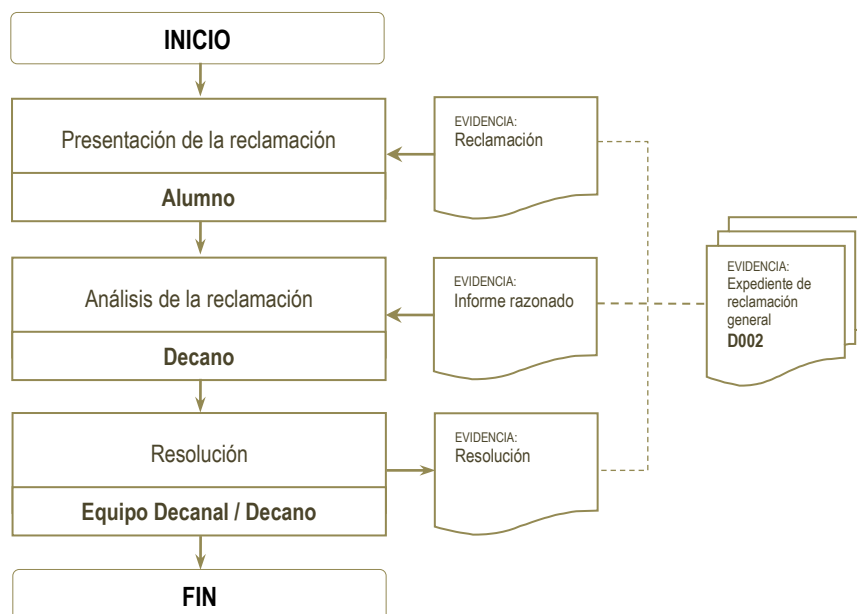
8.- DIAGRAMA

8.1- Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.



UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

8.2- Subproceso 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, quien realizará el control utilizando el cuestionario establecido (P/SO005_FDyC_AIII). Este documento permitirá elaborar una propuesta de mejora si es preciso.

9.2- Evaluación

La evaluación del proceso será realizada por el responsable de calidad del Centro. Dicha evaluación se incluirá en el informe anual de calidad del Centro. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

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

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 4	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
P/CL012_FDyC_D001. Expediente de reclamación académica	Papel/Informático	Decanato	Permanente
P/CL012_FDyC_D002. Actas de la comisión con competencia en materia de reclamación	Papel/Informático	Secretario de la comisión con competencia en materia de reclamación	Permanente
P/CL012_FDyC_D003. Expediente de reclamación general	Papel/Informático	Decanato	Permanente

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1	05-05-2008	Versión inicial
2	07-10-2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
3	17-07-2017	Adaptación del proceso a la nueva normativa de evaluación académica Establecimiento de la secuencia de actividades Diseño de formularios Inclusión del listado de anexos
3.1	11-12-2018	Modificación de indicadores
4	09-05-2022	Actualización del procedimiento de reclamación académica de acuerdo con lo establecido en las nuevas normativas de la UEx: Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster y Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster

ANEXOS

- P/CL012_FDyC_AI. Formulario de reclamación sobre calificaciones finales
- P/CL012_FDyC_AII. Formulario general de reclamación
- P/CL012_FDyC_AIII. Cuestionario para el seguimiento del proceso.