

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

# PROCESO DE RECLAMACIONES

## FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

<b>Elaborado por:</b> <b>Responsable Calidad del Centro</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Comisión Calidad del Centro</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Junta de Facultad</b>
Fecha: Junio, 2018	Fecha: 11 de julio de 2018	Fecha: 11 de Septiembre de 2018
Firma: <b>Guillermo J. Olcina Camacho</b> Responsable de Calidad 	Firma: <b>Mercedes Macías García</b> Presidenta CCC 	Firma: <b>Mercedes Macías García</b> Decana 

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3<sup>a</sup></b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

## ÍNDICE

<b>1.- OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2.- ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3.- NORMATIVA</b>	<b>3</b>
<b>4.- DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO</b>	<b>3</b>
<b>6.- UNIDADES IMPLICADAS</b>	<b>6</b>
<b>7.- DOCUMENTOS</b>	<b>6</b>
<b>8.- DIAGRAMA</b>	<b>7</b>
<b>9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>10.- ARCHIVO</b>	<b>9</b>
<b>11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS</b>	<b>9</b>

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

## 1.- OBJETO.

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones de exámenes realizadas por los alumnos de la Facultad de Ciencias del Deporte.

## 2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación a todos los exámenes que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones universitarias que se imparten en la Fcd.

## 3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

### 3.1. Específicas de la Uex:

- Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de 25 de noviembre de 2016 (DOE 12/12/2016) y resolución nº 419/2017 de la Universidad de Extremadura para interpretación de la misma.
- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003
- Guía de ayuda la calificación de Actas via web.

## 4.- DEFINICIONES

- **EXAMEN:** Se entiende por examen el conjunto de pruebas cuyas calificaciones se reflejen directa o indirectamente en las actas.
- **RECLAMACIÓN:** Manifestación de inconformidad de un alumno de la Universidad de Extremadura versada sobre la corrección de un examen, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesor en el programa de la asignatura.

## 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Todo lo relacionado con la evaluación de y los procesos de reclamación de los alumnos de la Facultad de Ciencias del Deporte se rige por la Normativa de Evaluación para las titulaciones oficiales de la UEX (Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, de 25 de noviembre de 2016 (DOE 12/12/2016) y resolución nº 419/2017 de la Universidad de Extremadura para interpretación de la misma, donde se especifica cómo debe ser la publicación de los planes docente, los sistemas y criterios de evaluación, convocatorias, desarrollo de pruebas, calificaciones y actas, así como la revisión y recursos.

En concreto, los Artículos 11 y 12 del Capítulo VI de esta normativa describe de manera precisa el desarrollo del proceso, cuyas evidencias han de generarse y almacenarse de manera adecuada en la Fcd.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

### 5.1.- Publicación de las calificaciones, plazos de revisión y procedimiento para el cierre de las actas de las asignaturas.

Tomando como referencia la transcripción original el artículo 11 de la citada normativa pone de manifiesto que *“a lo largo del curso, el profesor deberá dar 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, pudiendo modificarse las calificaciones”*.

Además deja claro que *“la revisión de las calificaciones finales supone la posibilidad de los estudiantes de revisar todas las pruebas realizadas durante el curso, si no se ha dado opción de revisión previamente, y que hayan dado lugar a la calificación final.”* Esta revisión se realizará en dos días distintos, transcurridos al menos dos días hábiles desde su publicación. Los Centros arbitrarán los mecanismos que permitan autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones provisionales. Cuando existan causas de fuerza mayor el estudiante podrá solicitar al Decano/Director del centro la revisión de sus calificaciones en unas fechas diferentes a las establecidas; esta solicitud tendrá que hacerse en el plazo máximo de diez días naturales desde la última fecha programada para la revisión.

Por último, *“el profesor publicará las calificaciones definitivas en el campus virtual y, en su defecto, en los tabloneros de anuncios”*. También deberá cerrar las actas en la aplicación y procederá a firmarlas electrónicamente. Una vez firmada un acta mediante firma electrónica por el profesor o profesores responsables, se generará un archivo digital.

El profesor/es deberá respetar los plazos establecidos por la UEX desde la fecha de la prueba final para las diferentes convocatorias.

### 5.2.- Reclamación de la calificación final de la asignatura.

La normativa se define que *“en el caso de que el estudiante no estuviera conforme con la calificación, una vez revisada, tanto de una asignatura como del Trabajo Final de Grado o Máster, podrá recurrir ante la dirección del Centro en los cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones”*.

Para esto, *“el estudiante hará constar en la reclamación (P/CL012\_D01\_Fcd) 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 realizadas. 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”*.

### 5.3. Procedimiento para la resolución de reclamaciones.

El Artículo 12 de la normativa describe que *“las reclamaciones serán tramitadas por la Dirección de los Centros, una vez que sean analizadas y resueltas por la Comisión de Calidad del título (CCT) correspondiente, cuya decisión será vinculante”*. Además, *“todas las reclamaciones serán individuales”*.

Con la finalidad de que *“el estudio y la decisión que adopte la Comisión sea lo más objetiva y justa posible, solicitará un informe razonado de la valoración final al profesor (P/CL012\_D02\_Fcd), que deberá entregar en los cinco*

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

días siguientes hábiles a su solicitud, así como cuantas pruebas estime oportunas. Una vez terminados los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a los interesados para que en el plazo improrrogable de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones consideren oportunas (P/CL012\_D03\_Fcd). Durante el acto de vista los interesados podrán recabar de la administración copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente. Posteriormente, tras analizar estos informes, la Comisión decidirá, en el plazo de diez días hábiles, la confirmación de la calificación, su corrección o la realización de una nueva prueba de evaluación. La resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles. Las decisiones de la Comisión se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada (P/CL012\_D04\_Fcd), pudiéndose formular votos particulares. Dicho acta se remitirá al Decano o Decano, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (P/CL012\_D05\_Fcd) y se lo comunicará oficialmente al estudiante.

Tras esto “si la decisión de la Comisión es la de realizar una nueva prueba, ésta se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la resolución anterior de la Comisión. El Decano o Decano nombrará un tribunal compuesto por tres profesores del mismo Área de Conocimiento (o Área afín), que sean profesores de la titulación, no pudiendo formar parte de la misma el profesor de la asignatura. La comunicación sobre esta prueba, con el lugar, fecha y hora, se publicará en el mismo tablón de anuncios que las calificaciones definitivas, al menos con cinco días de antelación. Esta prueba se fundamentará en el programa desarrollado durante el curso por el profesor y en los objetivos, competencias y criterios de evaluación que aparecen en el Plan Docente de la asignatura.

Una vez finalizada la prueba, “la certificación final se reflejará en un acta razonada, que firmarán todos los miembros del tribunal, y del que darán cuenta al Decano o Decano” (P/CL012\_D06\_Fcd).

Por último, “el Director o Decano remitirá una copia del acta al estudiante y al profesor de la asignatura, procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia oportuna en el Acta de Calificaciones.”

Además la normativa pone de manifiesto que “a tenor de 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 considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

#### **5.4.- Otras reclamaciones**

Cualquier colectivo de la Fcd (PDI, PAS o alumno) puede interponer una reclamación (es importante no confundir con una queja). La reclamación (P/CL012\_D07\_Fcd) se entregará en el registro de la Fcd dirigida al Decano. Éste pedirá los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (P/CL012\_D08\_Fcd). 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\_EII\_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 estudiante, recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Comisión, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

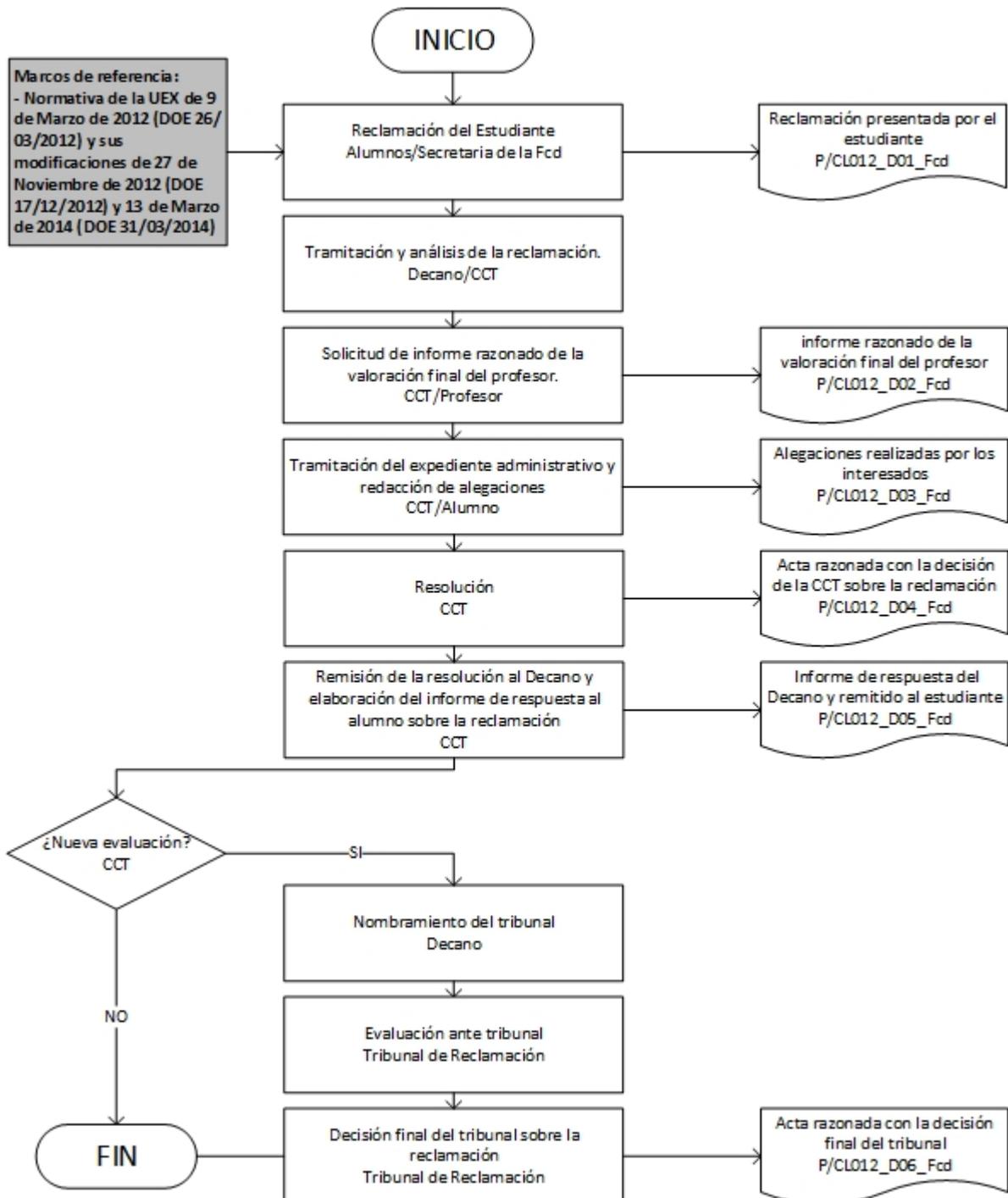
## 6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Comisión de Calidad de la Titulación		<p>Analizar y resolver las reclamaciones.</p> <p>Remitir al Decano del Centro el acta razonada con la resolución para que elabore el informe de respuesta.</p>
Profesorado		<p>Informar a los estudiantes sobre su progreso académico.</p> <p>Publicar las calificaciones definitivas.</p> <p>Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Calidad del Título.</p>
Centro		<p>Arbitrar mecanismos para autenticar la fecha de publicaciones de las calificaciones provisionales.</p> <p>Suministrar a los reclamantes una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo.</p>
Equipo de Dirección	Decano	<p>Elaborar el informe de respuesta y remitírselo al estudiante.</p> <p>Nombrar tribunal en caso necesario.</p> <p>Remitir copia del acta razonada, en caso de ser necesario tribunal, al estudiante y al profesor de la asignatura.</p> <p>Resolver otros tipos de reclamaciones.</p>
Tribunal		<p>Certificar la calificación final de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano del Centro.</p>

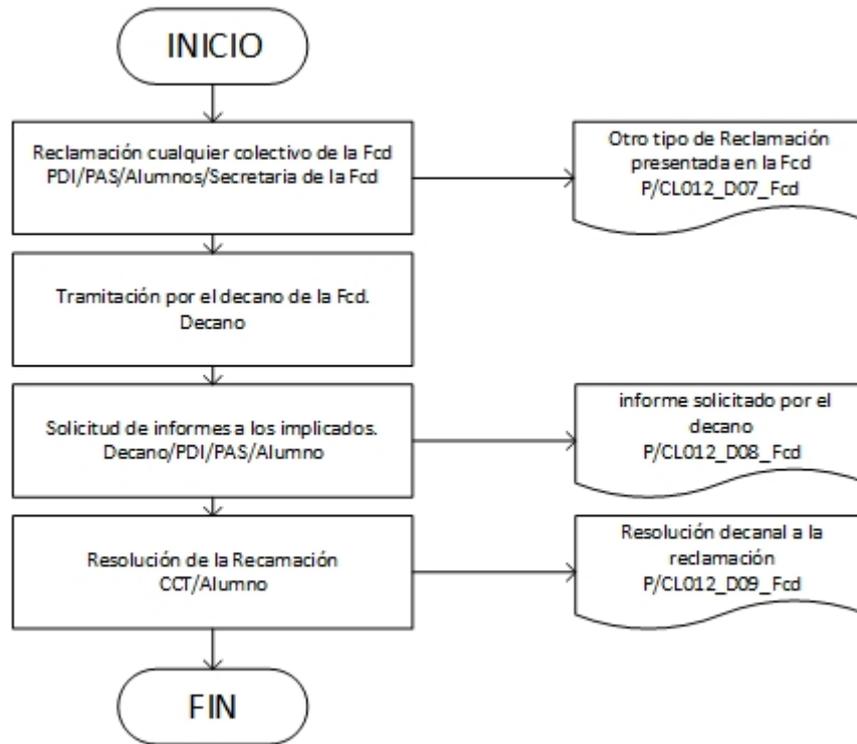
## 7.- DOCUMENTOS

- **P/CL012\_D01\_Fcd.** Reclamación presentada por el estudiante.
- **P/CL012\_D02\_Fcd.** Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT.
- **P/CL012\_D03\_Fcd.** Alegaciones realizadas por los interesados.
- **P/CL012\_D04\_Fcd.** Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación.
- **P/CL012\_D05\_Fcd.** Resolución del Decano del Centro y remitida al estudiante.
- **P/CL012\_D06\_Fcd.** Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación.
- **P/CL012\_D07\_Fcd.** Otro tipo de reclamación presentada en el Centro.
- **P/CL012\_D08\_Fcd.** Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones.
- **P/CL012\_D09\_Fcd.** Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada.
- **P/CL012\_D10\_Fcd.** Informe final con la información sobre las reclamaciones del curso académico.
- **P/ES005\_D02\_Fcd.** Documento que recoge el análisis de resultados y el plan de mejoras.
- **PREMEC\_D002\_Fcd.** Memoria anual de Calidad del Centro donde se incluye el Análisis de los Resultados y el Plan de Mejoras.

## 8.- DIAGRAMA



### PROCESO PARA OTRAS RECLAMACIONES



### 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La Comisión de Calidad de cada titulación del Centro será la encargada de realizar el seguimiento y la evaluación del proceso de reclamaciones. Tras la finalización del curso académico, elaborará un Informe final (P/CL012\_D10\_Fcd) con la información de las evidencias del proceso de reclamaciones definidas en el documento que recoge los indicadores y las categorías objeto de estudio que empleará la CCFcd para analizar los resultados (P/ES005\_D01\_Fcd) para su posterior inclusión en la Memoria de Calidad Anual de la Fcd (P/ES004\_D05\_Fcd).

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 3ª</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_Fcd_v3</b>	

#### 10.- ARCHIVO decidir en comisión

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Reclamación presentada por el estudiante. <b>P/CL012_D01_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretaría de Decanato	Permanente
Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT. <b>P/CL012_D02_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretario CCT Secretaría de Decanato	Permanente
Alegaciones realizadas por los interesados. <b>P/CL012_D03_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretaría de Decanato	Permanente
Acta razonada que contiene la decisión de la CCT sobre la reclamación. <b>P/CL012_D04_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretario CCT Secretaría de Decanato	Permanente
Informe de respuesta elaborado por el Decano del Centro y remitido al estudiante. <b>P/CL012_D05_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretaría de Decanato	Permanente
Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación. <b>P/CL012_D06_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretaría administrativa	Permanente
Otro tipo de reclamación presentada en el Centro. <b>P/CL012_D07_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretario CCT	Permanente
Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar otras reclamaciones <b>P/CL012_D08_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretario CCT	Permanente
Resolución del Decano relativa a la reclamación presentada. <b>P/CL012_D09_Fcd.</b>	Papel – Informático Google Drive	Secretaría de Decanato	Permanente
Informe final con la información sobre las reclamaciones presentadas durante el curso académico. <b>P/CL012_D10_Fcd.</b>	Informático Google Drive	Secretario CCT	Permanente

#### 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

<b>EDICIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MODIFICACIONES REALIZADAS</b>
2º	Julio 2014	Revisión y simplificación del proceso con el fin de adecuar el mismo a la realidad y a las estructuras de gestión de la calidad de la Fcd.
3º	Julio 2018	Adaptación a cambio de normativas. Actualización del sistema de archivo