

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

## PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por: <b>Responsable del SAIC</b>	Revisado por: <b>Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro</b>	Aprobado por: <b>Junta de Facultad</b>
Fecha: 05/02/2021	Fecha: 09/02/2021	Fecha: 17/02/2021
Firma 	Firma 	Firma: 



	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 4.0	CÓDIGO: P/CL012_FFP	

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVA .....	3
3.1. Universitaria.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
5.1. Reclamaciones de las pruebas de evaluación por los estudiantes.....	3
5.2. Otras reclamaciones .....	6
6. UNIDADES IMPLICADAS .....	7
7. DOCUMENTOS.....	8
8. DIAGRAMA .....	8
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	10
10. ARCHIVO.....	11
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	12

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

## 1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Formación del Profesorado (FFP) de la Universidad de Extremadura (UEx) gestiona, estudia y resuelve las reclamaciones recibidas. Cuenta con una parte más específica relativa a las reclamaciones sobre las calificaciones finales de los estudiantes de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y una parte genérica que abarca todo tipo de reclamaciones interpuestas por cualquier colectivo de la FFP.

## 2.- ALCANCE

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

## 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 (DOE23/05/2003), y modificados por Decreto 190/2010, de 1 de octubre (DOE 07/10/2010).
- 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 9 de marzo de 2012 (DOE 26/03/2012) y sus modificaciones, siendo la última el 26 de octubre de 2020 (DOE 03/11/2020).

## 4.- DEFINICIONES

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

**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.

**Reclamación:** Manifestación de inconformidad de un estudiante versada sobre la corrección de un examen, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el profesorado en el plan docente de la asignatura. Igualmente, cualquier declaración sobre desavenencias mostradas por cualquier miembro de la FFP.

## 5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1.- Reclamaciones de las pruebas de evaluación por los estudiantes

En la FFP las reclamaciones están reguladas por la *Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la UEx*. En particular, la revisión y los recursos se encuentran descritos en el Capítulo VI, Artículos 13 y 14, que a continuación se transcriben.

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

## ***CAPÍTULO VI. REVISIÓN, RECURSOS***

### ***Artículo 13. Revisiones de las pruebas de evaluación.***

1. Los estudiantes tendrán derecho a recibir explicación razonada de las calificaciones de las pruebas de evaluación continua en los diez días hábiles siguientes a la publicación de las citadas calificaciones. El profesorado responsable de la asignatura fijará lugar, días y horas concretos para estas revisiones, procurando no interferir con otras actividades académicas programadas previamente, asegurando así la posibilidad de asistencia de los estudiantes.

2. La revisión de las pruebas finales supone la posibilidad de los estudiantes de recibir explicación razonada de las calificaciones de todas las pruebas realizadas durante el curso que hayan dado lugar a la calificación final provisional, si no se ha utilizado previamente. Esta revisión se realizará en dos días hábiles distintos, mediando entre la publicación de las calificaciones finales provisionales y la primera sesión de revisión al menos dos días naturales. Los centros arbitrarán los mecanismos que permitan autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones finales provisionales.

3. Cuando existan causas justificadas, el estudiante podrá solicitar al Decano/Director del centro la revisión de sus calificaciones finales provisionales en unas fechas diferentes a las establecidas. El Decano/Director concretará, oídas las partes implicadas, las nuevas fechas de revisión

4. La revisión deberá adaptarse a las necesidades específicas de los estudiantes con diversidad funcional, procediendo los centros, bajo la coordinación y supervisión de la Unidad de Atención al Estudiante, a las adaptaciones metodológicas precisas y, en su caso, al establecimiento de revisiones específicas en función de sus necesidades.

5. Transcurrido el período de revisión de las calificaciones finales provisionales, el profesorado publicará las calificaciones finales definitivas, atendiendo a lo especificado en el artículo 11.3 de esta normativa.

### ***Artículo 14. Reclamaciones y proceso de resolución***

1. En el caso de que un estudiante no estuviera conforme con la calificación de una asignatura después de revisarla, podrá recurrir ante el Decano/Director del centro en los cinco días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones finales definitivas. El estudiante hará constar en la reclamación el motivo de la misma (**P/CL012\_D001**). Para ello, tendrá derecho a disponer de una copia de todas las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final, que deberá solicitar al Decano/Director del centro dentro de los cinco días hábiles aludidos anteriormente. Los días hábiles que medien entre la solicitud de copia del estudiante y su obtención no se tendrán en cuenta a efectos del plazo de presentación de reclamaciones. Dicha copia será suministrada por el centro mediante el procedimiento establecido, siguiendo la instrucción vigente de la Gerencia de la

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

*Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.*

*2. Las reclamaciones, que serán individuales, serán tramitadas por el Decano/Director 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/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.*

*3. El Presidente de la Comisión de Reclamaciones solicitará un informe razonado 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 del estudiante, así como cuantos otros documentos estime oportunos (P/CL012\_D002).*

*4. 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 consideren oportunas (P/CL012\_D003). 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.*

*5. 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, pudiéndose formular votos particulares (P/CL012\_D004). Dicha acta se remitirá al Decano/Director del centro, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación y se lo comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicados (P/CL012\_D005).*

*6. 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.*

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

7. 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. 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, que firmarán todos los miembros del tribunal, de la que se dará traslado al Decano/Director del centro (P/CL012\_D006). El Decano/Director 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.

8. 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.

Una vez que el estudiante ha interpuesto una reclamación, pone en marcha el procedimiento que implica para su resolución, lo que conllevará el aviso al profesor responsable objeto de la reclamación. Es por ello, que si una vez realizado este trámite, ambas partes resolviesen por otra vía paralela al procedimiento (amistosa, acuerdo...), el estudiante deberá realizar un escrito (P/CL012\_D007) en el que explique esta situación, y solicitando la retirada de la reclamación (desistimiento). Si ello no ocurriese, el proceso de reclamación seguiría su curso, quedando anulado cualquier acuerdo que haya al margen del proceso de reclamaciones.

## 5.2.- Otras reclamaciones

En este proceso se establece un procedimiento genérico de reclamaciones para aquellos casos no contemplados en los supuestos anteriores (académicos). Cualquier colectivo de la FFP (PDI, PAS, estudiantes,...) puede interponer una reclamación. La reclamación (P/CL012\_D008) se entregará en la Secretaría del Centro dirigida al Decano del mismo. Éste podrá pedir los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (P/CL012\_D009), para analizar el caso y proceder a su resolución. Si lo considera necesario reunirá a la comisión de reclamaciones (Responsable de Calidad, y si procede, un miembro de la Comisión de Calidad). La decisión será reflejada en un acta y será informada por escrito al/los reclamante/s mediante resolución del Decano (P/CL012\_D010). A tenor de la Ley 39/2015, de 01 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. Al igual que ocurre con las reclamaciones por supuestos académicos, si las personas implicadas resuelven el conflicto creado objeto de la reclamación, el demandante debe solicitar formalmente la retirada de la misma (P/CL012\_D007).

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

## 6.- UNIDADES IMPLICADAS

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

Unidad / Órgano	Puesto	Descripción de tareas
Estudiantes		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicitud de reclamación</li> <li>– Formulación de alegaciones</li> <li>– Solicitud si procede de la retirada de la reclamación</li> </ul>
Profesorado		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informar a los estudiantes sobre su progreso académico. Publicar las calificaciones definitivas.</li> <li>– Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Reclamaciones</li> <li>– Formulación de alegaciones</li> </ul>
Comisión de Reclamaciones	Decano Responsable de Calidad Coordinador/a Comisión de Calidad titulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analizar y resolver las reclamaciones.</li> <li>– Elaborar el acta razonada con la resolución de la reclamación</li> <li>– Resolver otro tipo de reclamaciones</li> </ul>
Comisión de Reclamaciones	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar el informe de resolución de acuerdo al acta de resolución realizada por la Comisión de Reclamaciones</li> <li>– Comunicación de la resolución a las personas implicadas</li> <li>– Nombramiento del tribunal de evaluación en caso necesario por decisión de la Comisión de Reclamaciones</li> <li>– Remisión del acta de calificación del tribunal al estudiante y profesorado</li> <li>– Resolver otro tipo de reclamaciones</li> </ul>
Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Suministrar a los reclamantes una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo.</li> </ul>
Equipo Decanal	Secretario Académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diligencia al acta de calificaciones</li> </ul>
Tribunal de evaluación		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Certificar el acta con la calificación final de forma razonada y dar cuenta de ella al Decano del Centro.</li> </ul>

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

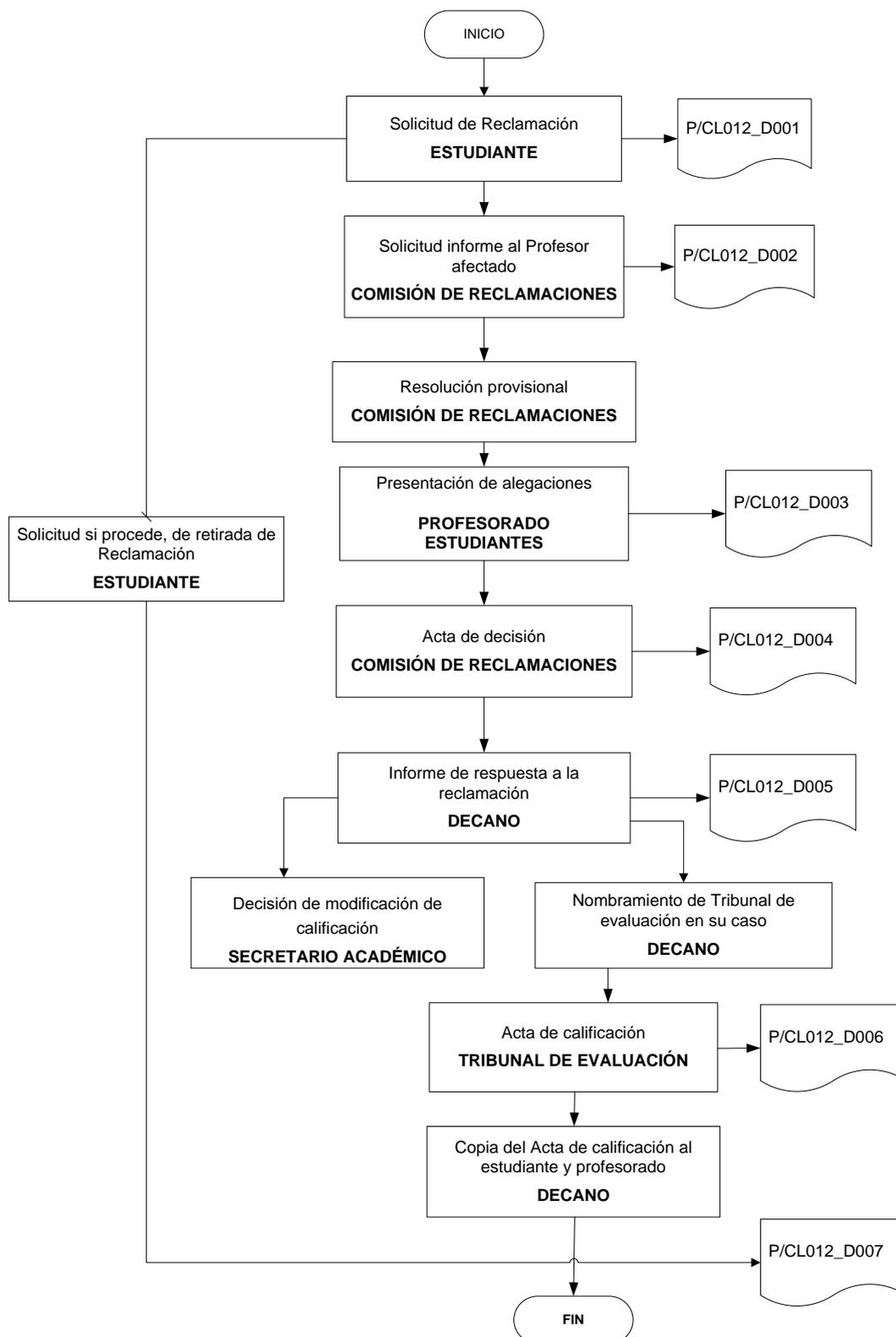
## 7.- DOCUMENTOS

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

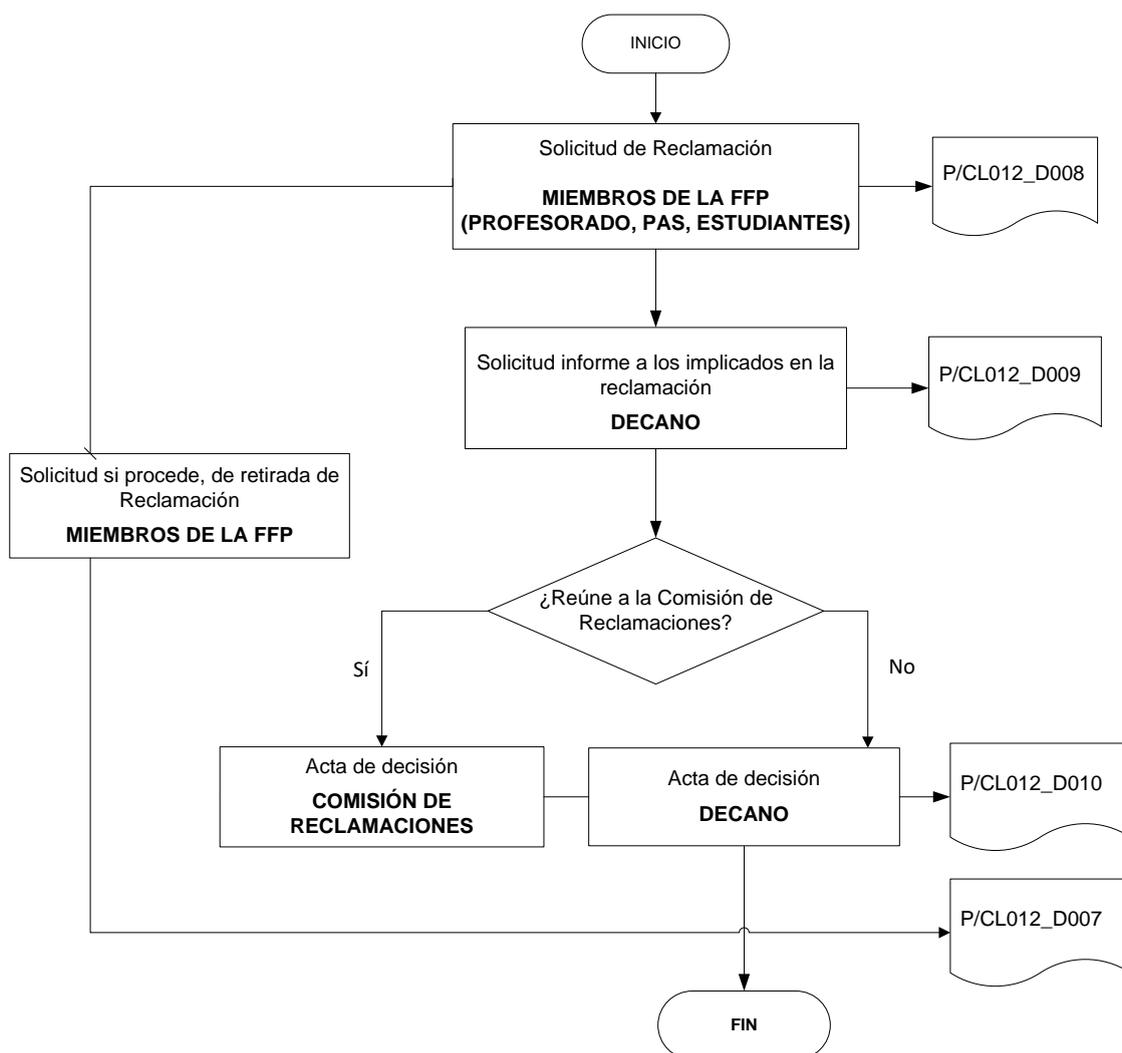
- **P/CL012\_D001.** Solicitud de reclamación presentada por el estudiante.
- **P/CL012\_D002.** Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones.
- **P/CL012\_D003.** Alegaciones realizadas por los interesados.
- **P/CL012\_D004.** Acta razonada que contiene la decisión de la Comisión de Reclamaciones sobre la reclamación.
- **P/CL012\_D005.** Informe de respuesta elaborado por el Decano y remitido al estudiante y al profesorado implicado.
- **P/CL012\_D006.** Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación.
- **P/CL012\_D007.** Solicitud de retirada de la reclamación
- **P/CL012\_D008.** Solicitud de otro tipo de reclamaciones presentada por cualquier miembro de la comunidad educativo del centro.
- **P/CL012\_D009.** Informes presentados por las personas implicadas en otro tipo de reclamaciones.
- **P/CL012\_D010.** Acta razonada que contiene la decisión del Decano sobre la resolución de otro tipo de reclamaciones.

## 8.- DIAGRAMA

Reclamaciones de las pruebas de evaluación por los estudiantes



### Otras Reclamaciones



### 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento de este proceso permitirá controlar que se lleva a cabo según lo establecido en este documento y que se generan las evidencias que así lo demuestran. El Responsable de Calidad deberá realizar el seguimiento de este proceso cada curso académico y será el encargado del realizar la evaluación del proceso, con la ayuda de los coordinadores de las CCT, quienes proporcionarán la información necesaria para ello. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas
- Número de reclamaciones aceptadas
- Número de reclamaciones resueltas
- Número de reclamaciones desestimadas

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 4.0	CÓDIGO: P/CL012_FFP	

## 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 archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
P/CL012_D001: Reclamación presentada por el estudiante	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D002: Informe razonado del profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D003: Alegaciones realizadas por los interesados	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D004: Acta de la decisión de la Comisión de reclamaciones	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D005: Informe de respuesta del Decano	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D006: Acta de la decisión final del Tribunal	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D007: Retirada de la reclamación	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D008: Reclamación presentada por cualquier miembro de la FFP no relacionada con supuestos académicos	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D009: Informes presentados por las personas implicadas en otro tipo de reclamaciones	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido
P/CL012_D010: Acta o Informe de respuesta del Decano sobre otro tipo de reclamaciones	Informático	Responsable del SAIC	Indefinido

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	<b>EDICIÓN: 4.0</b>	<b>CÓDIGO: P/CL012_FFP</b>	

## 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
1ª	13/11/2009	Versión inicial
2ª	09/03/2016	Revisión y corrección de erratas encontradas en algunos puntos del texto.
3ª	31/05/2017	Revisión y actualización de procesos, de acuerdo a nueva normativa de evaluación y la incorporación de una nueva evidencia (P/CL012_D010).
4ª	Febrero 2021	Actualización de procesos de acuerdo a nueva normativa de evaluación. Revisión y actualización de los términos y formatos a aplicar a los nuevos documentos del SAIC. Modificación de evidencias. Modificación del diagrama de flujo.