

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por: Responsable de Calidad del Centro Fecha 11 de mayo de 2024	Revisado por: Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro Fecha 29 de mayo de 2024	Aprobado por: Junta de Escuela Fecha 31 de mayo de 2024
		 
Firma: Alicia Rodríguez Jiménez Responsable Calidad EIA	Firma: Rodrigo A. Pinzón Díaz Director	Firma: José Luis Guijarro Merelles Secretaría Académica

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

ÍNDICE

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

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Escuela de Ingenierías Agrarias (EIA) 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 EIA.

2.- ALCANCE

- Reclamaciones referentes a calificaciones finales obtenidas por parte de los estudiantes aplicables a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la EIA.
- Reclamaciones de tipo genérico interpuestas por agentes de cualquier colectivo de la EIA

3.- NORMATIVA

3.1.- Estatal

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. BOE no 236 de 2 de octubre de 2015.

3.2.- 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 (DOE 23/05/2003).
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, de 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.

Reclamación: Manifestación de inconformidad de un estudiante, versada sobre la corrección de las actividades de evaluación (exámenes, trabajos, exposiciones, etc.) y la valoración otorgada por el profesorado en concordancia con el sistema de evaluación establecido 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

5.A.- Subproceso 1: Reclamaciones referentes a calificaciones finales obtenidas por estudiantes

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

En la EIA las reclamaciones están reguladas por la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura.

El proceso se inicia cuando el estudiante no se muestra conforme con la calificación definitiva de una asignatura después de haberse realizado un proceso de revisión. El estudiante hará llegar al Director del Centro una reclamación motivada en un máximo de cinco días hábiles tras la publicación de la calificación final definitiva (**P/CL012_EIA_D001**). En esta reclamación podrá, si lo estima conveniente, solicitar copia de las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final.

El Director del Centro, vista la reclamación, convocará a la Comisión de Reclamaciones del Título. El Presidente de la Comisión de Reclamaciones solicitará un informe razonado de la valoración final al profesorado implicado (**P/CL012_EIA_D002**), 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.

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 de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones consideren oportunas (**P/CL012_EIA_D003**).

Posteriormente, tras analizar el 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, según lo establecido en la Normativa de Evaluación de la UEx y quedando reflejado en un acta razonada (**P/CL012_EIA_D004**). Dicha acta se remitirá al 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_EIA_D005**). La resolución de este proceso no podrá exceder de veinte días hábiles.

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. En el caso de que la decisión sea 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 Director del Centro nombrará el tribunal evaluador según lo descrito en la Normativa de Evaluación de las Titulaciones de la UEx. Tras la realización de la prueba el acuerdo final razonado se reflejará en un acta, que firmarán todos los miembros del tribunal, de la que se dará traslado al Director del Centro (**P/CL012_EIA_D006**). El 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.

5.B.- Subproceso 2: Reclamaciones de tipo genérico

En este proceso se establece un procedimiento genérico de reclamaciones para aquellos casos no contemplados en normativas, convocatorias, etc. Cualquier colectivo de la EIA (PDI, PAS, alumnos...) puede interponer una reclamación (es importante no confundir con el formulario de incidencias recogido en el Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro P/SO005). La reclamación (**P/CL012_EIA_D007**) se entregará en la Secretaría del Centro dirigida al Director o al Secretario Académico en caso de conflicto de interés. El receptor de la reclamación, o persona en quien delegue, actuará como instructor y pedirá los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (**P/CL012_EIA_D008**). Una vez se disponga de toda la información, el instructor propondrá la resolución de la reclamación, que tendrá que ser ratificada por el equipo directivo del Centro. La decisión será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Director (**P/CL012_EIA_D009**), o en su caso, del Secretario Académico.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

A tenor de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cualquiera de los agentes mencionados en ambos subprocesos podrá interponer un recurso de alzada ante el Rector contra el acuerdo de la Dirección del Centro, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

6.- UNIDADES IMPLICADAS

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

Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Comisión de Reclamaciones		Analizar y resolver las reclamaciones. Remitir al Director del Centro el acta razonada con la resolución para que elabore el informe de respuesta.
	Estudiantes, PDI, PAS	Presentación de reclamaciones subprocesos 1 y 2 Formular alegaciones.
Secretaría Académica		Dar vista de expediente administrativo a los interesados. Efectuar modificaciones en acta de calificaciones
Profesorado		Publicar las calificaciones provisionales y definitivas. Elaborar informe razonado de la calificación final a petición de la Comisión de Reclamaciones.
	Director	Convocar Comisión Reclamaciones de la EIA Solicitar informe razonado al profesorado implicado Elaborar el informe de respuesta y remitírselo a estudiantes y profesores implicados. Nombrar tribunal en caso necesario. Remitir copia del acta razonada, en caso de ser necesario tribunal, al estudiante y al profesor de la asignatura. Resolver otros tipos de reclamaciones.
Tribunal Evaluador		Reflejar en una acta de forma razonada el resultado de la nueva evaluación en caso de ser requerida por la Comisión de Reclamaciones, y dar cuenta de ella al Director del Centro.

7.- DOCUMENTOS

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

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

P/CL012_EIA_D001. Reclamación presentada por el estudiante.

P/CL012_EIA_D002. Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones.

P/CL012_EIA_D003. Alegaciones realizadas por los interesados.

P/CL012_EIA_D004. Acta razonada que contiene la decisión de la Comisión de Reclamaciones sobre la reclamación.

P/CL012_EIA_D005. Informe de respuesta elaborado por el Director del Centro y remitido a estudiantes y profesores implicados.

P/CL012_EIA_D006. Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación.

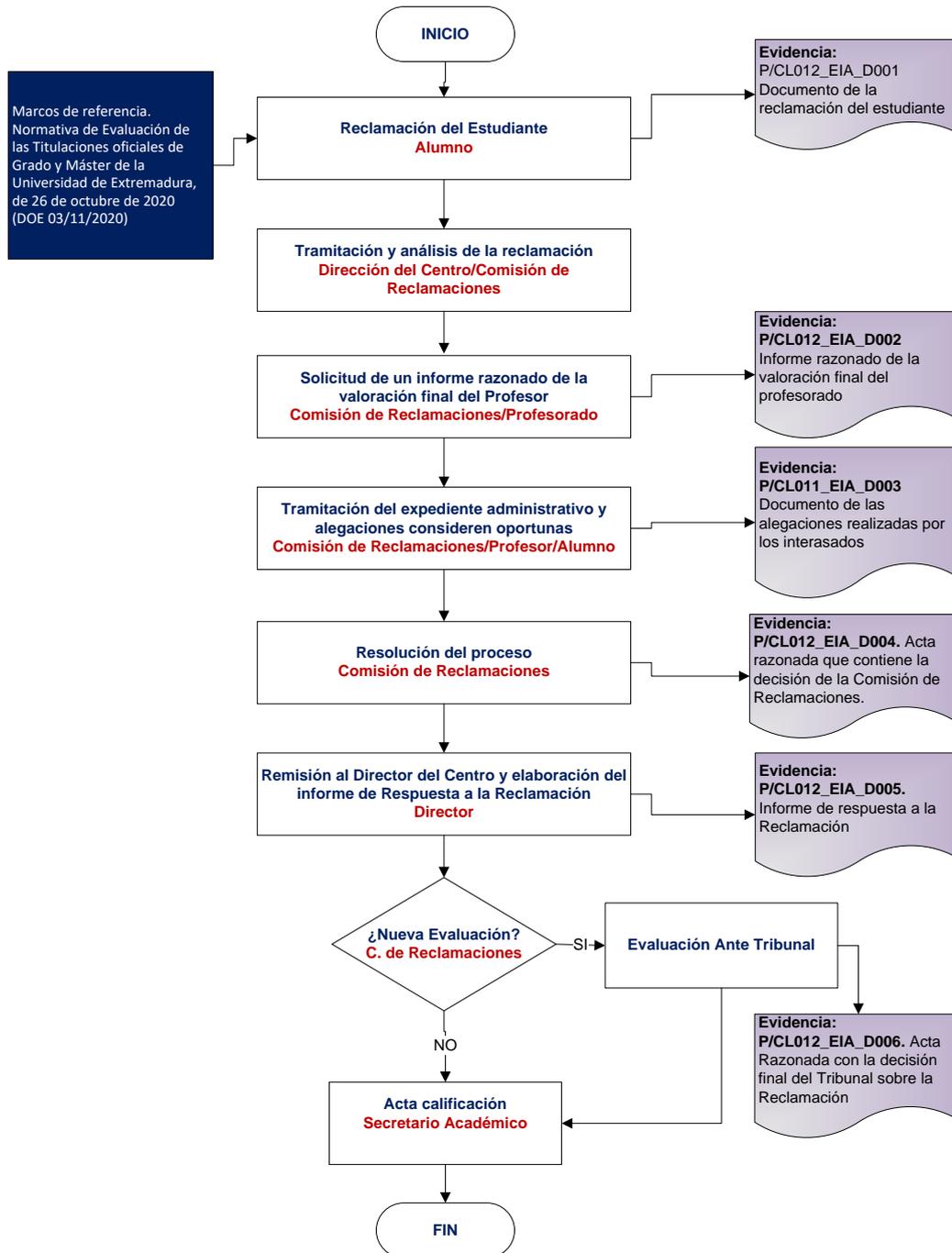
P/CL012_EIA_D007. Otro tipo de reclamación presentada en el Centro.

P/CL012_EIA_D008. Informe solicitado por el Director del Centro para analizar la reclamación.

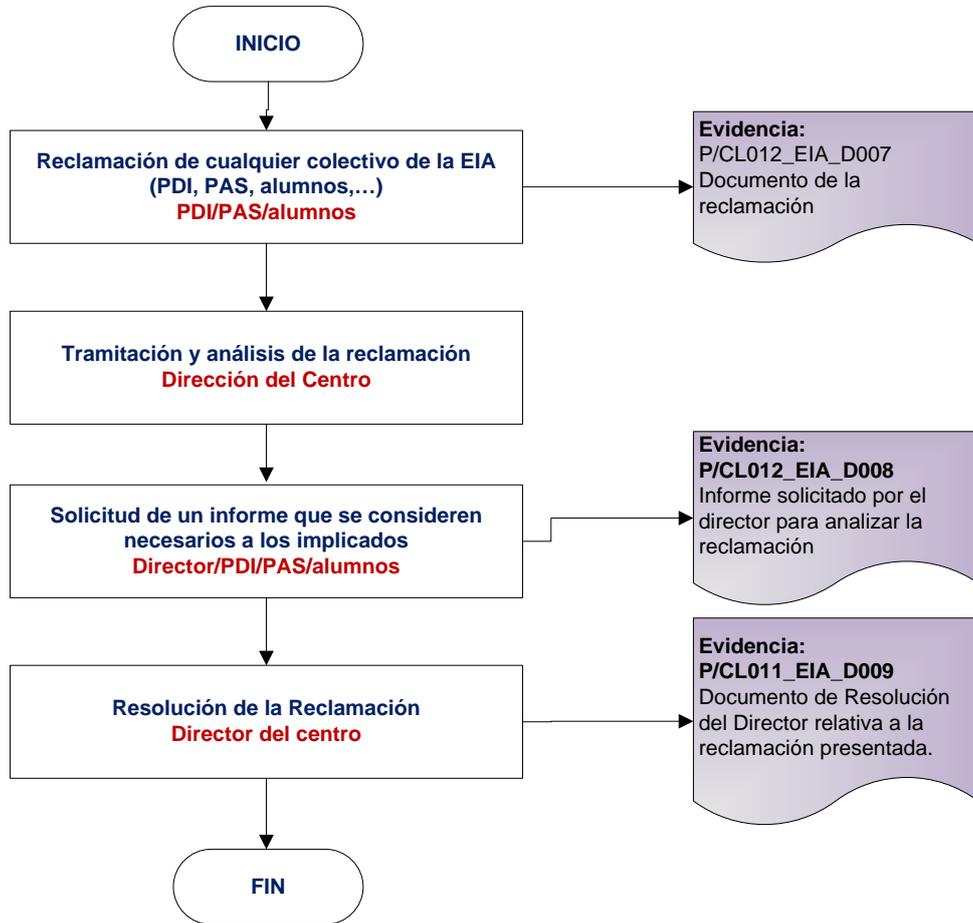
P/CL012_EIA_D009. Resolución del Director relativa a la reclamación presentada.

8.- DIAGRAMA

8.1. Subproceso 1: Reclamaciones referentes a calificaciones finales obtenidas por estudiantes



8.2. Subproceso 2: Reclamaciones de tipo genérico



	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1.- Seguimiento y evaluación

El Responsable de Calidad deberá realizar el seguimiento y evaluación de este proceso cada curso académico, en septiembre, comprobando que se generan todos los documentos para cada reclamación y que se cumplen los tiempos de resolución de las mismas. Para ello contará con la ayuda de la Comisión de Reclamaciones (para las reclamaciones referentes a calificaciones) y del Director (para las reclamaciones de tipo genérico), que proporcionarán la información necesaria para ello.

El Responsable de Calidad, tendrá en cuenta para la evaluación del proceso los siguientes indicadores, que serán reflejados en el informe anual del Centro.

Indicador		Responsable
Fecha última revisión y actualización de este Proceso		Responsable de Calidad
Reclamaciones referentes a calificaciones obtenidas por el estudiante	Número de reclamaciones <u>recibidas</u> (ordenadas por titulaciones).	Secretario Comisión de Reclamaciones
	Número de reclamaciones <u>resueltas</u> (ordenadas por titulaciones)	Secretario Comisión de Reclamaciones
	Tiempo medio de respuesta	Secretario Comisión de Reclamaciones
Reclamaciones de tipo genérico	Número de reclamaciones <u>recibidas</u> (ordenadas por colectivo)	Secretaría Dirección EIA
	Número de reclamaciones <u>resueltas</u> (ordenadas por colectivo)	Secretaría Dirección EIA
	Tiempo medio de respuesta	Dirección EIA

No obstante, los indicadores de todos los procesos y procedimientos del Centro son revisados anualmente al final de cada curso y recopilados en el documento P/ES005_D001_EIA (Documento de definición de indicadores) del Proceso de Análisis de Resultados. En caso de existir modificaciones en los indicadores propuestos en el documento para la evaluación de este proceso, serán tenidos en cuenta e incorporados al Proceso de Reclamaciones (P/CL012) en su siguiente edición.

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.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
P/CL012_EIA_D001 Reclamación presentada por el estudiante	Informático	Director	4 años

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

P/CL012_EIA_D002 Informe razonado realizado por el profesor a petición de la Comisión de Reclamaciones	Informático	Responsable de Calidad	4 años
P/CL012_EIA_D003 Alegaciones realizadas por los interesados	Informático	Responsable de Calidad	4 años
P/CL012_EIA_D004 Acta razonada que contiene la decisión de la Comisión de Reclamaciones	Informático	Responsable de Calidad	4 años
P/CL012_EIA_D005 Informe de respuesta elaborado por el Director del Centro y remitido a estudiantes y profesores implicados	Informático	Secretaría de dirección	4 años
P/CL012_EIA_D006 Acta razonada que contiene la decisión final del tribunal sobre la reclamación	Informático	Secretaría de dirección	4 años
P/CL012_EIA_D007 Otro tipo de reclamación presentada en el Centro	Informático	Director	4 años
P/CL012_EIA_D008 Informe solicitado por el Director del Centro para analizar la reclamación	Informático	Director	4 años
P/CL012_EIA_D009 Resolución del Director relativa a la reclamación presentada	Informático	Director	4 años

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 realizadas
1ª	Noviembre 2009	Versión inicial.
2ª	Junio 2014	Revisión, con cambios menores, del documento. Sustitución de las siglas del proceso por un código para sistematizar la organización del SGIC de la EIA. Cambios en el desarrollo motivados por el cambio en la normativa de la UEx.
3ª	Abril 2021	Adaptación a la nueva normativa de evaluación de la UEx (2020). Actualización diagramas. Inclusión de la figura del Responsable de Calidad como responsable del seguimiento y la evaluación del proceso.
4ª	Septiembre 2021	Corrección de formato. Eliminación de artículos de la normativa de evaluación UEx. Inclusión de subprocesos. Adaptación de diagramas.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 6ª	CÓDIGO: P/CL012_EIA	

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
5ª	Julio 2022	Modificación del apartado seguimiento y evaluación. Actualización de indicadores.
6ª	Mayo 2024	Actualización de la normativa.