


	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	



PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	174
2.- ALCANCE.	174
3.- NORMATIVA.....	174
4.- DEFINICIONES.....	174
5.- DESCRIPCIÓN	174
6.- UNIDADES IMPLICADAS.	178
7.- DOCUMENTOS.....	178
8.- DIAGRAMA.....	179
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.	180
10.- ARCHIVO	181
<u>11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....</u>	181
<u>12.- ANEXOS.....</u>	181

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

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 Universidad de Extremadura.

2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación a todos los exámenes que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones universitarias que imparten los centros propios y adscritos de la Universidad de Extremadura.

3.- NORMATIVA

La normativa de aplicación a este proceso será la siguiente:

3.1. Específicas de la UEx:



- Normativa de reclamación de exámenes.
- **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.**

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

5.1.- Evaluación.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

Los alumnos de la Universidad de Extremadura tienen derecho a ser evaluados por su rendimiento académico, de forma objetiva y justa, en todas las materias de las que estén matriculados.

Previamente a la evaluación, los responsables de la disciplina harán públicos por escrito, al menos con dos semanas de antelación a la fecha de examen o prueba de evaluación, los criterios generales que serán utilizados al respecto, manteniéndose dichos criterios en todas las convocatorias del curso académico.

Los exámenes orales serán públicos.

En cualquier momento del examen o prueba de evaluación, el profesor o tribunal, en su caso, podrá requerir la identificación de los alumnos, que deberán acreditar su personalidad mediante la exhibición de su carnet de alumno, documento nacional de identidad, pasaporte, carnet de conducir o acreditación suficiente a juicio del examinador.

El alumno solo podrá ser examinado conforme al temario explicado en clase por el profesor durante la totalidad del periodo lectivo, con independencia de la asistencia a clase del alumno.

5.2.- Publicidad de las calificaciones provisionales.

Finalizado el periodo de evaluación, y antes de la elaboración de las actas, los profesores o tribunales, en su caso, responsables de las asignaturas harán públicas por escrito, en el tablón de anuncios del Departamento o Centro, durante al menos tres días hábiles, la calificación obtenida por los alumno matriculados en la misma que hubieran acudido al llamamiento de examen.

5.3.- Revisión ante el profesor responsable de la asignatura.

Simultáneamente a la publicación de las calificaciones de los exámenes y pruebas escritas, se harán públicos también el lugar, fecha y horario, al menos en dos sesiones en días distintos, en las que los alumnos podrán acudir ante el profesor o tribunal, en su caso, examinador a efectos de recibir una justificación razonada de su calificación.

Entre la publicación y la revisión deberá haber, al menos, dos días hábiles. En todo caso, esta actuación deberá verificarse dentro del plazo de cuatro días hábiles, a partir del primer día de la exposición pública de las calificaciones.



5.4.- Exposición de las calificaciones.

Finalizada la actuación prevista en el apartado anterior, el profesor o tribunal, en su caso, responsable de la asignatura hará públicas en el tablón de nuncios, con fecha del día de la publicación, las alteraciones que, en su caso, se hubieran producido en las calificaciones iniciales.

5.5.- Reclamación ante la Comisión del Centro.

El alumno que se encuentre disconforme con lo actuado, tras recibir la explicación razonada del profesor o tribunal, en su caso, podrá reclamar por escrito, en los tres días hábiles siguientes, la infracción del procedimiento de evaluación o, en su caso, de la calificación otorgada.

Dicha reclamación se presentará ante la Comisión del Centro en el que se integre la titulación cuyas enseñanzas recibe.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

La Comisión del Centro encargada de recibir las reclamaciones, caso de no contar con miembros que pertenezcan al área de conocimiento que se corresponda con la disciplina evaluada, deberá disponer la incorporación a la misma de asesores que reúnan esta condición, sin que en ningún caso pueda atribuirse esta condición al profesor responsable de la asignatura o tribunal, en su caso, cuyos actos se someten a revisión.

La Comisión del Centro, tras recabar del profesor o tribunal, en su caso, los criterios generales de evaluación y el examen objeto de revisión, emitirá informe razonado sobre los aspectos cuestionados, dando inmediato traslado al Rectorado de la Universidad de Extremadura, junto con todo el expediente administrativo, en el plazo de siete días hábiles desde que tuvo entrada en el Centro el escrito de reclamación.

El expediente administrativo deberá contener, junto con el informe razonado, los criterios generales hechos públicos por los responsables de la disciplina, el examen realizado en el soporte que permita acceder a su contenido, y cualquier otra documentación que se juzgue necesaria para la resolución de la reclamación.

5.6.- Resolución de Rectorado.

Recibido el expediente administrativo en el Rectorado, se dará vista del mismo a los interesados para que en el plazo improrrogable de tres días hábiles formulen cuantas alegaciones consideren oportunas. Durante el acto de vista podrán los interesados recabar de la Administración copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente.

Transcurrido el citado plazo, háyanse o no presentado alegaciones, el Rectorado dictará resolución decidiendo todas las cuestiones planteadas. En este orden, la resolución será congruente con las peticiones sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial.



Cuando exista defecto de forma que resulte determinante para la evaluación practicada, la resolución ordenará la retroacción del procedimiento al momento en que fue cometido.

Si del expediente administrativo se dedujera la existencia de errores de hecho o aritméticos en la evaluación, procederá su rectificación conforme a lo dispuesto en el artículo 105.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en este sentido se comunicará al responsable de la asignatura.

En el supuesto de que del expediente revisor incoado se desprendan discrepancias entre la calificación y los criterios sustentados por el profesor responsable de la asignatura o tribunal, en su caso, o se hubiera conculcado el principio constitucional de igualdad, la resolución anulará lo actuado y designará a un Tribunal integrado por tres profesores de la misma área de conocimiento o áreas de conocimiento afines y del que no podrá formar parte el profesor responsable de la asignatura o los miembros del tribunal, en su caso, para que se proceda a la realización de un nuevo examen o prueba de evaluación.

La resolución del Rectorado se practicará en el plazo máximo de diez días hábiles desde el cumplimiento del trámite de audiencia de los interesados o desde la resolución de las posibles cuestiones incidentales que pudieran plantearse en el procedimiento y, en su caso, la solicitud de informes que se juzguen necesarios para resolver.

Transcurrido el plazo máximo de dos meses desde que el alumno presentó su reclamación en el Centro, sin que se hubiera dictado resolución expresa, podrá entenderse desestimada a los efectos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

5.7.- Evaluación practicada por el tribunal.

Para el caso que la resolución del Rectorado decidiera la práctica de nuevo examen o prueba de evaluación, se determinará por el Presidente del Tribunal designado al efecto el lugar, fecha y hora de su realización, notificándose al alumno con una antelación mínima de diez días naturales.



El resultado de la evaluación se incorporará al acta de la asignatura mediante diligencia del Tribunal y rúbrica de todos sus integrantes, en la que se exprese con claridad el origen y los términos de la misma.

5.8.- Comunicación de la Resolución.

La Resolución del Rectorado (propuesta por el Gabinete Jurídico y firmada por el Vicerrector de Estudiantes y Empleo por delegación) es comunicada al interesado y al Centro, con indicación de las actuaciones que deben llevarse a cabo para su cumplimiento.

5.9.- Participación de los grupos de interés.

Los grupos de interés vinculados al presente proceso son exclusivamente alumnos y profesores de la UEx, debido a la naturaleza del mismo. La Comisión del Centro está compuesta por representantes de ambos colectivos. Durante el desarrollo del proceso se detallan las actividades que debe realizar cada colectivo.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

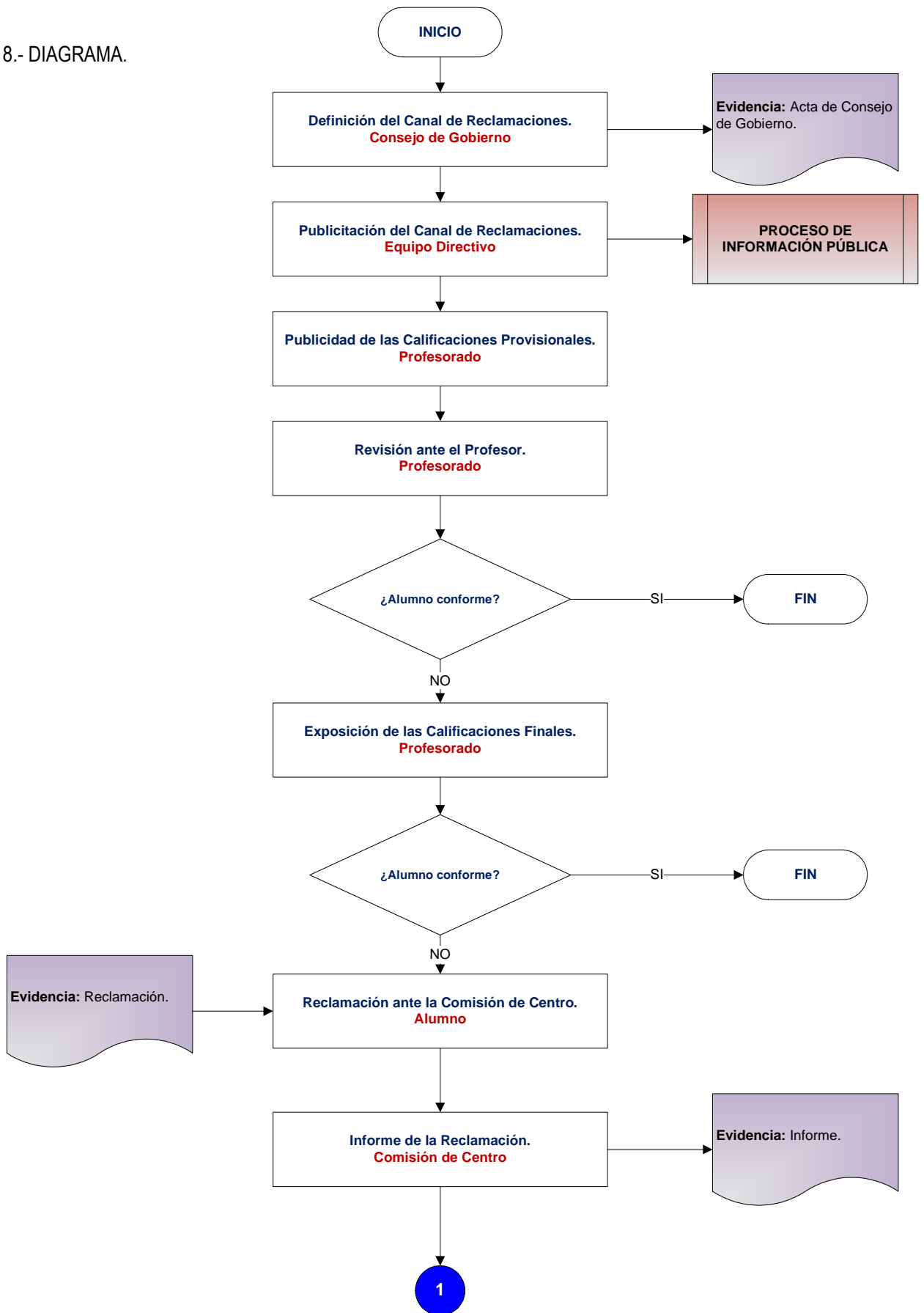
6.- UNIDADES IMPLICADAS.



Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
COMISIÓN DEL CENTRO		<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las reclamaciones del alumnado.
RECTORADO		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las resoluciones oportunas. • Comunicar los resultados de la Resolución.
VICERRECTOR DE ESTUDIANTES Y EMPLEO		<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del proceso.

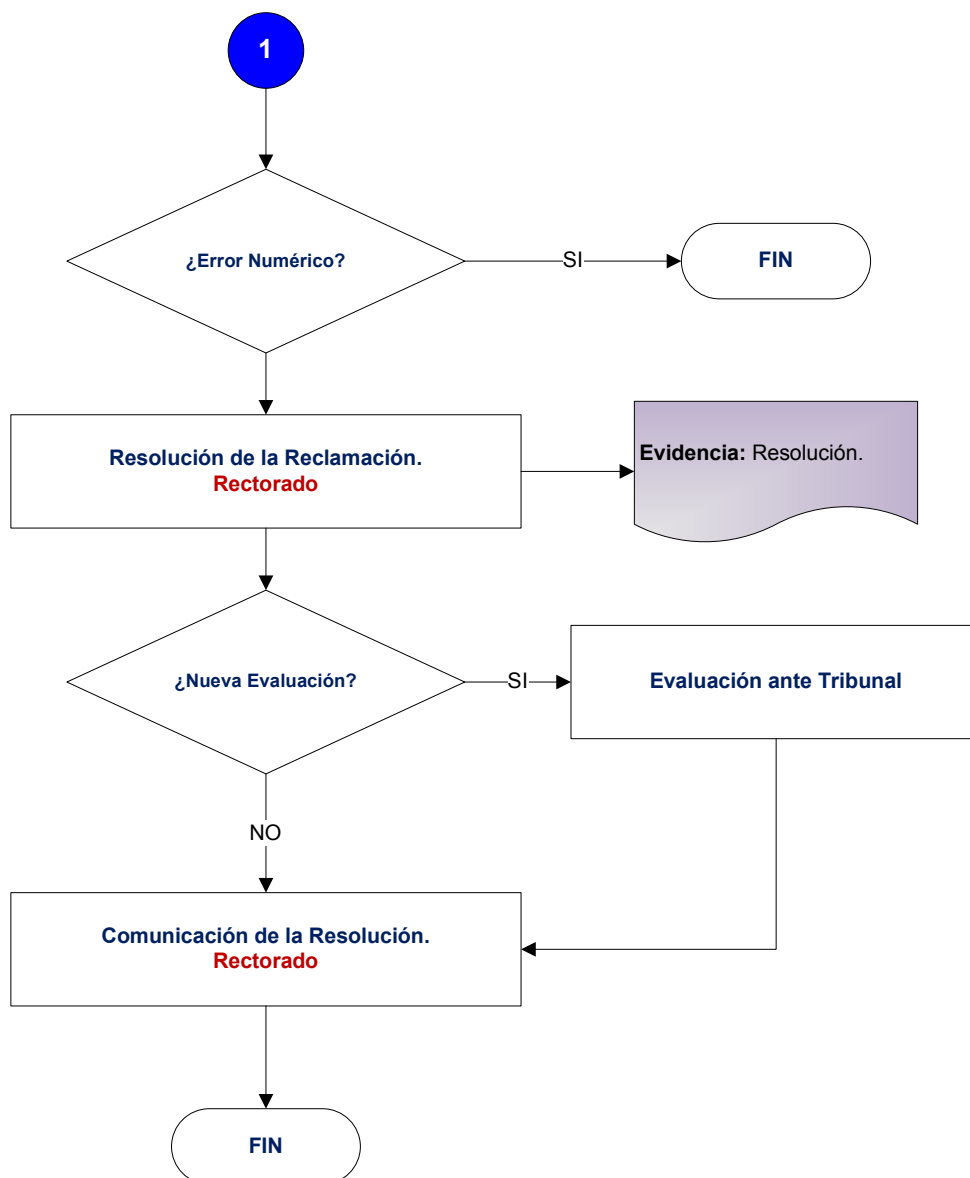
7.- DOCUMENTOS.

- PR_D001. **Modelo de formulario de Reclamaciones**

8.- DIAGRAMA.





	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	



9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Vicerrector de Estudiantes y Empleo realizará anualmente la revisión del proceso de reclamaciones, que alcanza la fase de “Tribunal de Reclamaciones”, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas.
- Tiempo medio de respuesta en las reclamaciones.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

10.- ARCHIVO



<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
EXAMEN	FORMATO O SOPORTE DEL EXAMEN	PROFESOR	AL MENOS 3 MESES
EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO	PAPEL Y SOPORTE ADECUADO	RECTORADO	3 AÑOS

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS

ANEXOS

- PR_A.I. Modelo de formulario de Reclamaciones.

	PROCESO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2ª (2013)	CÓDIGO: PR_AI v002	

PR_A.I. MODELO DE FORMULARIO DE RECLAMACIONES

FORMULARIO DE RECLAMACIONES



Datos personales:

Apellidos:

Nombre: DNI:

Datos de la asignatura:

Asignatura:

Titulación:

Centro:

RECLAMACION

Indique el texto de su reclamación

*En caso de necesitar más espacio adjunte los folios necesarios. Adjunte la documentación que crea necesaria.

En a de

Firmado:

DIRIGIDO A LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN DEL CENTRO