


	PROCESO DE RECLAMACIONES DE EXÁMENES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	



PROCESO DE RECLAMACIONES DE EXÁMENES

Elaborado por: Subdirección de Estudiantes	Revisado por: Comisión de Calidad de Centro	Aprobado por: Junta de Escuela
Fecha: 16 de noviembre de 2020	Fecha: 10 de diciembre de 2020	Fecha: 01 de febrero de 2021
Firma	Firma	Firma
Carmen Calvo Jurado	Jesús Torrecilla Pinero	Rufina Román Pavón

	PROCESO DE RECLAMACIONES DE EXÁMENES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

ÍNDICE

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

	PROCESO DE RECLAMACIONES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

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 Escuela Politécnica (EPCC) de la Universidad de Extremadura (UEX).

2.- ALCANCE.

Este proceso será de aplicación a todos los procedimientos de evaluación que realicen los alumnos matriculados en cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Escuela Politécnica.

3.- NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Extremadura (Decreto 65/2003, de 8 de mayo, publicado en DOE de 23 de mayo de 2003 y Decreto 190/2010, de 1 de octubre, publicado en DOE de 7 de octubre de 2010).
- Normativa sobre los Criterios Generales de Funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UEx en su sesión de 18 de julio de 2019.
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura publicada por Resolución de 26 de octubre de 2020 (D.O.E de 3 de noviembre de 2020).

4.- DEFINICIONES

- **Examen:** Se entiende por examen aquella prueba o conjunto de pruebas cuyas calificaciones se reflejen directa o indirectamente en las actas.
- **Reclamación:** Manifestación de inconformidad realizada por un estudiante de la Universidad de Extremadura sobre la corrección de un examen, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por el profesor en el programa de la asignatura.
- **Tribunal:** conjunto de tres profesores, designados por el Director del Centro para que, si procede, elaboren una nueva prueba de evaluación, supervisen su realización por parte del estudiante, evalúen y reflejen el acuerdo final alcanzado razonadamente en un acta.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



5.1.- Contexto y Objetivo

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Extremadura, en virtud de la potestad estatutaria conferida, aprobó en la sesión de 22 de octubre de 2020 la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura publicada por Resolución de 26 de octubre de 2020 en el D.O.E de 3 de noviembre de 2020. Denominada en adelante Normativa de Evaluación de la UEx, en ella se establecen los sistemas de evaluación aplicables, el número y tipo de convocatorias, normas sobre el desarrollo de las pruebas, el sistema de calificaciones, la forma y plazo para publicar las calificaciones, normas sobre la revisión de las pruebas de evaluación y sobre la presentación de reclamaciones a la evaluación por parte de los estudiantes y la resolución de las mismas.

El presente proceso tiene por objeto concretar los pasos a seguir en la EPCC para el desarrollo de estos últimos aspectos. Se entiende, por tanto, que está condicionado por lo establecido en la Normativa de Evaluación de la UEx.

5.2.- Desarrollo de las pruebas de evaluación, revisiones, conservación de documentos, calificaciones y actas

El desarrollo de las pruebas de evaluación y su revisión, la conservación de los documentos de evaluación, el sistema de calificaciones, la publicación de las mismas y la elaboración de las actas se atenderán a la normativa vigente en la UEx.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

5.3. Reclamaciones y procedimiento de resolución

En el caso de que un estudiante no estuviera conforme con la calificación de una asignatura después de revisarla, podrá recurrir ante el 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. Será formulada de acuerdo a un modelo semejante a **P/CL012_POLI_D001** que deberá entregar por registro en la Secretaría del centro. 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 Universidad de Extremadura sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

Las reclamaciones, que serán individuales, serán tramitadas por el Director del centro, una vez que sean analizadas y resueltas por la Comisión de Reclamaciones del Título (CRT). Dicha Comisión estará compuesta por tres miembros: el 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.



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.

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. Concretamente, el estudiante dispondrá de tres días hábiles para hacer alegaciones al informe del profesor y a continuación, éste/os dispondrá/n del mismo plazo para presentar las propias. 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.

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 (**P/CL012_POLI_D002**), pudiéndose formular votos particulares. Dicha acta se remitirá al Director del centro, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (**P/CL012_POLI_D003**) y se lo comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicados.

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.

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 Director del centro nombrará un tribunal

	PROCESO DE RECLAMACIONES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

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 (**P/CL012_POLI_D004**), que firmarán todos los miembros del tribunal, de la que se dará traslado al Director del centro. 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.

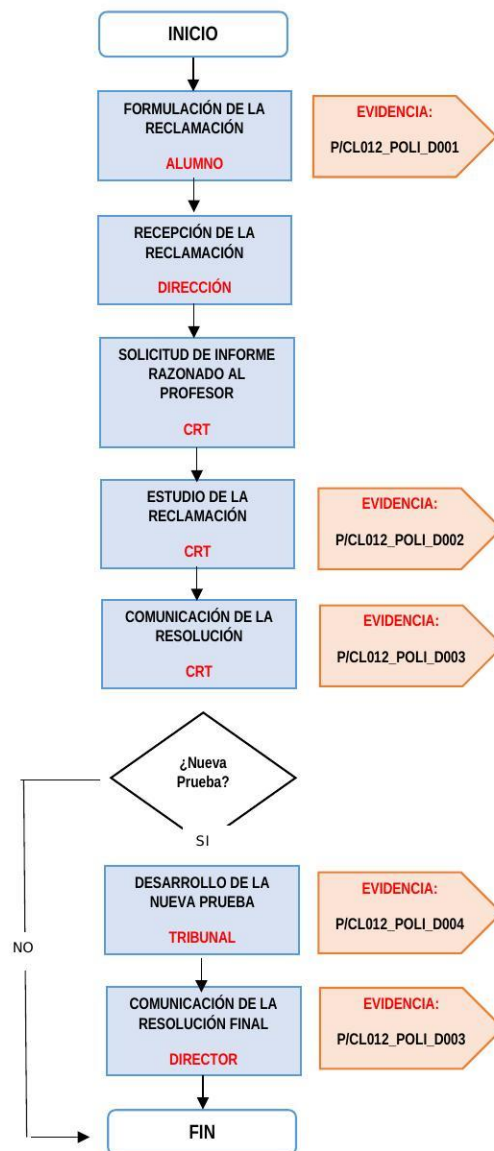
6.- UNIDADES IMPLICADAS.



Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
Comisión de Reclamaciones del Título	Presidente	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar informe razonado al profesor
	Miembros	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y resolver la reclamación Reflejar la decisión en un acta que será enviada al Director
Dirección del Centro	Director	<ul style="list-style-type: none"> Recibir el informe de la Comisión de Reclamaciones de la Titulación Elaborar informe de respuesta a la reclamación Comunicar oficialmente la respuesta al estudiante y al profesorado
Tribunal evaluador	Profesores del tribunal	<ul style="list-style-type: none"> Realizar nueva prueba Elaborar un acta con el acuerdo final
Secretaría	Secretaria Académica	<ul style="list-style-type: none"> Diligencia al acta de calificaciones

7.- DOCUMENTOS.

- **P/CL012_POLI_D001.** Escrito de reclamación del alumno dirigido a la dirección del Centro.
- **P/CL012_POLI_D002.** Acta de la Comisión de Reclamaciones del Título.
- **P/CL012_POLI_D003.** Comunicación oficial de la dirección de Centro al estudiante y al profesorado de la asignatura.
- **P/CL012_POLI_D004.** Acta del tribunal tras haberse practicado una nueva prueba si se considerase necesario.

8.- DIAGRAMA.



	PROCESO DE RECLAMACIONES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Responsable de Calidad de Centro realizará anualmente la revisión del proceso de reclamaciones, al redactar la Memoria de Calidad del Centro (**PR/SO005_POLI_D002**), teniendo en cuenta los siguientes indicadores:



- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas en tiempo y forma.
- Tipo de respuesta a las reclamaciones.

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
Instancia de reclamación (P/CL012_POLI_D001)	Informático	Secretaría de dirección	(5 años)
Acta de la CRT (P/CL012_POLI_D002)	Informático	Secretaría de dirección	(5 años)
Resolución del Director (P/CL012_POLI_D003)	Informático	Secretaría de dirección	(5 años)
Acta del Tribunal si hubiera nueva prueba (P/CL012_POLI_D004)	Informático	Secretaría de dirección	(5 años)

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
2.0	Junio de 2015	Adaptación al nuevo mapa de procesos de la UEX y a la realidad del centro
2.1	Enero de 2017	Revisión y adaptación a la nueva normativa de evaluación
2.2	Enero de 2019	Unificación del formato de diagrama de flujo
2.3	Julio de 2019	Revisión. Se incluye cuestionario de seguimiento del proceso
2.4	Noviembre de 2020	Adaptación a la nueva normativa de evaluación de la UEX

	PROCESO DE RECLAMACIONES		 Escuela Politécnica
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

12.-ANEXOS



Ejemplo de formulario de reclamación (P/CL012_POLI_D001) presentada por el estudiante ante la dirección del Centro.

 Escuela Politécnica	Grado/Máster en	Curso	Asignatura		
	Estudiante(Apellidos y nombre)				DNI
Domicilio a efectos de comunicación					
C. Avda.				nº	piso
Localidad		Provincia		C.P.	
e-mail		Teléfono		Móvil	
MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN					
Indique el texto de su reclamación					
Si necesita más espacio, por favor, use la otra cara del formulario. Adjunte la documentación que considere necesaria					

En _____, a _____ de _____ de _____

Firmado: _____

DIRECCIÓN DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE CÁCERES

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 2.4	CÓDIGO: P/CL012_POLI	

CUESTIONARIO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE RECLAMACIONES DE EXÁMENES EN LA ESCUELA POLITÉCNICA

ACCIÓN	UNIDAD/PERSONA IMPLICADA	PLAZO	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1. Reclamación de calificación final	Estudiante/ Director del Centro	Durante los 5 días hábiles siguientes a la publicación de calificaciones definitivas			
2. La CRT solicita informe razonado al profesor	CRT/Profesor-es	3 días hábiles			
3. Se ha dado vista al expediente y los interesados han presentado alegaciones	Profesor-es/Estudiante	3 días hábiles			
4. Resolución de la reclamación	Comisión de Reclamaciones	7 días hábiles			
5. Comunicación de la decisión alcanzada	CRT/Director	20 días hábiles			
6. El Director ha comunicado la resolución al interesado	Director/Estudiante/Profesorado	Una vez resuelto el proceso por la CRT			
7. (Posible) Nueva prueba	Tres profesores del mismo área o área afín/Estudiante	15 días hábiles			