

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Elaborado por: Equipo de Dirección y Responsable del Sistema de Aseguramiento de Calidad Fecha: 04/07/2024	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad del CUM Fecha: 08/07/2024	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 09/07/2024
Firma Juan C. Peguero Chamizo Responsable de Calidad CUMe	Firma Carmen Gallego Bacas Secretaria de la Comisión	Firma María Aurora Herrero Olea Secretaria Académica

1

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida		Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea		Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida		Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones			Página	1/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

Contenido

1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA.....	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
8.- FLUJOGRAMA.....	10
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	11
8.1.- Seguimiento.....	11
8.2.- Evaluación.....	11
10.- ARCHIVO.....	11
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	13
12. ANEXOS. ¿ponemos enlaces a documentos?.....	13

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	2/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

1.- OBJETO.

El objeto del presente proceso es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones relativas a las calificaciones finales de los estudiantes del Centro Universitario de Mérida (CUMe).

2.- ALCANCE.

Este proceso se aplica a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el CUMe

3.- NORMATIVA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE nº23, de 29/09/2021).
- Estatutos de la Universidad de Extremadura, Decreto 65/2003, de 8 de mayo (DOE de 23 de mayo de 2003) y modificaciones recogidas en el decreto 190/2010 de 1 de octubre (DOE 07/10/2010).
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura (DOE/ 3 de noviembre de 2020). Corrección de errores (DOE Nº 62, de 5 de abril de 2021).
- Normativa de trabajo fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura (DOE/ enero 2022).
- Normativa de prácticas de la UEX. DOE 9 de agosto de 2017; Disposición adicional quincuagésima segunda del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (DA 52ª LGSS) incluye al estudiantado universitario que desarrolle prácticas externas en la acción protectora de la Ley General de la Seguridad Social.
- Instrucción 2/2017 de la Gerencia de la UEX, relativa a la expedición de certificados, compulsas de documentos y realización de informes, así como la obtención de copias de documentos contenidos en los expedientes administrativos.

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 alumno de la Universidad de Extremadura versada sobre la corrección de una prueba de evaluación, de acuerdo con los criterios establecidos por el profesor en el plan docente de la asignatura.

3

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	3/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4ª	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

- **Expediente de reclamación.** Conjunto de documentos que objetivan el proceso de reclamación.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

En el CUMe, el órgano responsable de atender las reclamaciones de las pruebas de evaluación es la Dirección del Centro.

Este proceso se rige por la Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la UEx. En concreto, las revisiones y recursos aparecen recogidas en el CAPÍTULO VI, REVISIONES Y RECURSOS, *Artículos 13 y 14*, que a continuación se transcriben.

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. 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. El CUMe arbitrará los mecanismos que permitan autentificar 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 la normativa.

Artículo 14. Reclamaciones y procedimiento 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 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_CUMe_D001 elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A001). 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 Director del centro dentro de los cinco días hábiles aludidos anteriormente. Los días

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	4/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

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.

2. Las reclamaciones, que serán individuales, serán tramitadas por el Director del centro, una vez que sean analizadas y resueltas por una Comisión de Reclamaciones del Título (CRT). La CRT 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 al representante de la titulación en el Consejo de Estudiantes, con voz y sin voto.

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 Director del centro arbitrará el mecanismo de sustitución.

3. Quien presida la Comisión de Reclamaciones solicitará un informe razonado de la valoración final al profesorado implicado (P/CL012_CUMe_D002 elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A002), que deberá entregar en los tres días hábiles siguientes a la solicitud, acompañándolo de todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final del estudiante, así como cuantos otros documentos estimen oportunos.

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_CUMe_D003 elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A003). 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 CRT 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 CRT, que serán vinculantes, se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada, (P/CL012_CUMe_D004 elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A004) pudiéndose formular votos particulares. El acta se remitirá a la dirección del centro, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (P/CL012_CUMe_D005, elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A005) y se lo comunicará oficialmente al estudiante y al profesorado implicados.

6. Si la decisión de la CRT es modificar la calificación del estudiante, el Secretario Académico del centro incorporará una diligencia al acta de calificaciones, haciendo constar la nueva calificación.

5

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	5/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

7. Si la decisión de la CRT 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 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 esta 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_CUMe_D006, elaborado según la plantilla P/CL012_CUMe_A006), 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.

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 CRT del centro, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

En el caso de la asignatura de TFE, debe tenerse presente la Normativa de Trabajo Fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura (DOE/ Enero 2022), CAPÍTULO VII. RECLAMACIONES, *artículos 17 y 18* y las directrices específicas publicadas en el CUMe.

Artículo 17. Reclamaciones a la calificación del TFE.

1. En los dos días hábiles siguientes al de la publicación de las calificaciones definitivas de los TFEs, cada estudiante que no estuviera conforme con la suya podrá interponer una reclamación, dirigida a la dirección del Centro (P_CL012_CUMe_D001), por registro, en la secretaría correspondiente.

2. Para motivar su reclamación, cada estudiante tendrá derecho a disponer de copia de cuanta documentación haya dado lugar a su calificación, lo que solicitará, si lo desea, junto con su reclamación inicial.

6. Dicha copia será suministrada por el Centro, en los dos días hábiles siguientes, mediante el procedimiento establecido, siguiendo la instrucción vigente de la Gerencia de la UEx sobre exacciones por obtención de copias de documentos contenidos en expedientes administrativos.

7. En los dos días hábiles siguientes a la entrega de la copia aludida en los puntos 2 y 3 de este artículo, cada estudiante podrá entregar documentación adicional a su solicitud inicial de reclamación. Transcurrido este plazo, la dirección del Centro enviará el contenido de la reclamación al tribunal calificador del TFE correspondiente, solicitando informe al respecto (P_CL012_CUMe_D002), para el cual dispondrá de dos días hábiles para responder la solicitud.

8. Completado el expediente de reclamación con toda la documentación aludida en los puntos anteriores de este artículo, la Comisión de Reclamaciones del Título (CRT) dispondrá de cinco días hábiles para su resolución. La decisión se recogerá en un acta razonada (P_CL012_CUMe_D004).

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	6/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4ª	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

9. Finalizado este plazo, el Director comunicará a cada estudiante el resultado de su reclamación (P_CL012_CUMe_D005)

10. A la decisión de la, cada estudiante podrá interponer recurso de alzada ante el Rector o Rectora, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la recepción de la comunicación aludida en el punto 6 de este artículo.

Artículo 18. Reclamaciones a la propuesta de Matrícula de Honor.

1. Publicado el listado provisional de propuestas de matrículas de honor junto con las notas medias, cada estudiante podrá interponer una reclamación, ante la dirección del Centro, sobre su nota media, en el plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente al de dicha publicación (P_CL012_CUMe_D001)

2. A la recepción de la reclamación, y en los dos días hábiles siguientes, la Secretaría Académica del Centro procederá a la comprobación de las notas medias objeto de reclamación, una vez concluido lo cual se publicará el listado definitivo de matrículas de honor (PR_CL012_CUMe_D007) y se realizará el apunte de las mismas en los expedientes académicos correspondientes.

3. Cada estudiante podrá interponer recurso de alzada ante el Rector o Rectora, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la publicación definitiva aludida en el punto 2 de este artículo

En el caso de las asignaturas de Prácticas, el procedimiento a seguir será similar al detallado en el apartado de Normativa de Evaluación de las Titulaciones oficiales de Grado y Máster de la UEx y lo recogido en la normativa del CUMe.

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24	
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30	
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26	
Observaciones		Página	7/13	
Uri De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

6.- UNIDADES IMPLICADAS EN EL PROCESO.

Unidad	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Secretaría Administrativa del CUMe		<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y registro de la reclamación - Incorporar una diligencia al acta de calificaciones en caso de modificación de la calificación
Equipo de Dirección del CUMe	Director/a del CUMe y/o Secretario/a Académica	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción de la reclamación del alumnado -Reunir la documentación oportuna -Dar vista del expediente de reclamación a los interesados -Recepcionar las alegaciones -Dar traslado del expediente a la CRT -Recepcionar el acta con la resolución de la CRT - Nombrar un tribunal, si fuera necesario -Elaborar el informe de respuesta para el estudiante y profesor/a -Dar publicidad al canal de reclamaciones
Comisión de Reclamaciones de la Titulación	Presidente/Secretario	Recepcionar la reclamación Solicitar un informe razonado al/la profesor/a sobre la evaluación del estudiante Estudiar la documentación aportada Señalar la necesidad o no, de nombrar un tribunal. Elaborar el acta razonada con la resolución de la reclamación y trasladarla a la Dirección

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	8/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

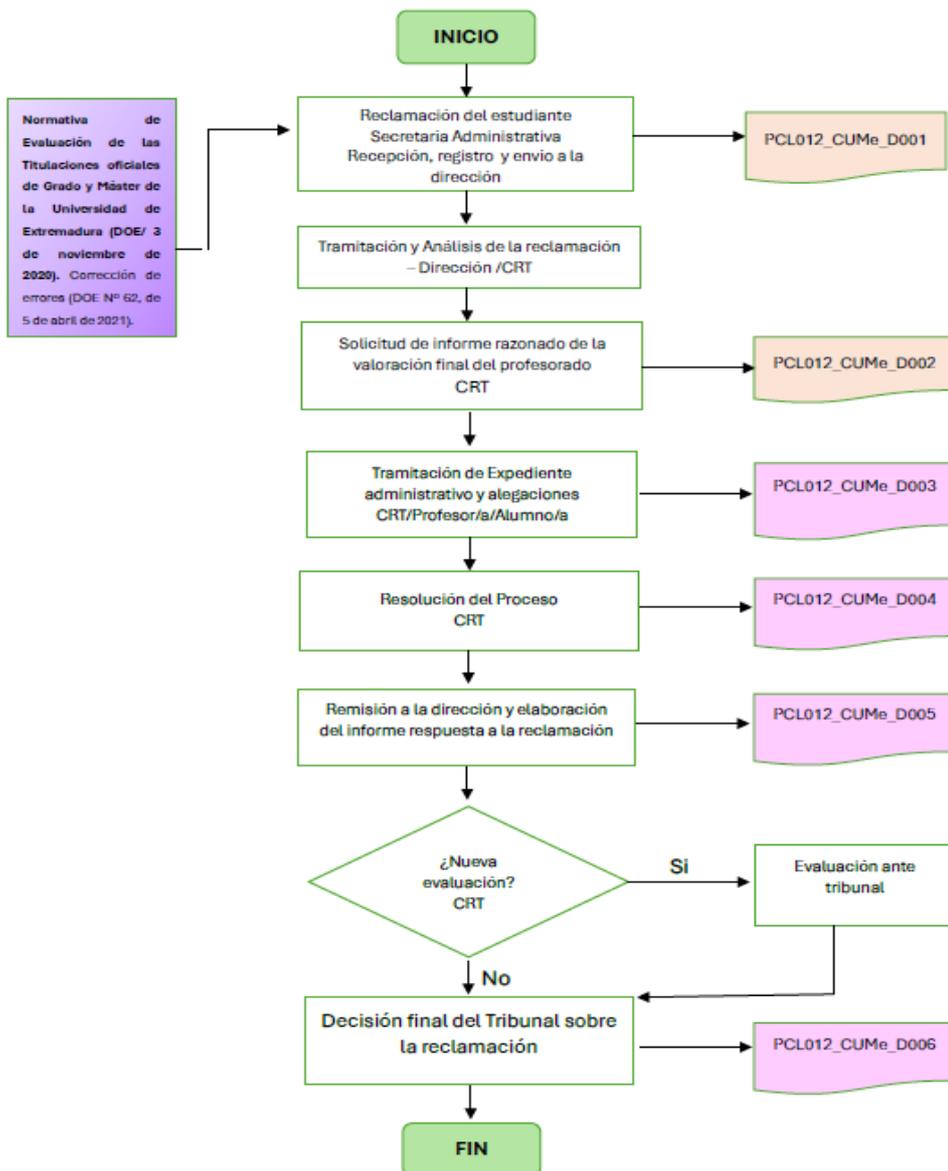
7.- DOCUMENTOS.

“El Expediente de Reclamación estará compuesto por los siguientes documentos”:

1. P/CL012_CUMe_D001 Modelo para la Reclamación, presentada por el estudiante.
2. P/CL012_CUMe_D002 Modelo de Informe razonado realizado por el profesor/es a petición de la CRT o Tribunal en caso de TFE y Prácticas Externas.
3. P/CL012_CUMe_D003, Modelo para Alegaciones.
4. P/CL012_CUMe_D004, Modelo de Acta razonada (contendrá la decisión de la CRT sobre la reclamación).
5. P/CL012_CUMe_D005, Modelo de Informe de Respuesta elaborado por el/la Director/a del Centro (para remitir al estudiante y profesor/es).
6. P/CL012_CUMe_D006. Modelo de Acta de acuerdo del tribunal.
7. P/CL012_CUMe_D007. Modelo de listado definitivo de asignación de matrículas.
8. P/CL012_CUMe_D008. Informe Anual del Proceso

Código Seguro De Verificación	7y9etzmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24	
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30	
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26	
Observaciones		Página	9/13	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etzmBBcsEcsDwp1DP5Q==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

8.- FLUJOGRAMA.



Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	10/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4ª	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

8.1.- Seguimiento.

El responsable del SAIC deberá realizar el seguimiento y evaluación del proceso en cada una de las titulaciones y el resultado se reflejará en Memoria de Calidad de la Titulación (P/CL012_CUMe_D008).

8.2.- Evaluación.

Los indicadores para el seguimiento serán:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones aceptadas.
- Número de reclamaciones resueltas favorablemente/desfavorablemente.
- Tiempo medio de respuesta en las reclamaciones (en días).

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_CUMe_D001 Reclamación presentada por el estudiante.	Digital y/o Papel	Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa*
P/CL012_CUMe_D002 Informe razonado realizado por el/los profesor/es a petición de la CRT o CCT, en caso de TFE y Prácticas Externas.	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa
P/CL012_CUMe_D003 Alegaciones realizadas por los interesados	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa
P/CL012_CUMe_D004 Acta razonada que contiene la decisión de la CRT sobre la reclamación.	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa
P/CL012_CUMe_D005 Informe de respuesta del Director y remitido al estudiante y profesor/es.	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	11/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	
P/CL012_CUMe_D006. Acta de acuerdo del Tribunal, (en caso de nueva evaluación).	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa
P/CL012_CUMe_D007. Listado definitivo de asignación de matrículas (en caso de modificación de la asignación)	Digital y/o Papel	Secretaría Académica Unidad Administrativa	5 años en el archivo de la Unidad Administrativa
P/CL012_CUMe_D008 Informe Anual sobre el desarrollo del Proceso	Digital	Responsable de Calidad	Un año

*Transcurridos los 5 años pasarán al archivo administrativo de la UEx

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	12/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



	PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES		
	Edición 4º	CÓDIGO: P/CL012_CUMe	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	2009	VERSIÓN INICIAL
2ª	JUN/2014	ADAPTACIÓN A LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN DE LA UEX
3ª	SEPT/2017	ADAPTACIÓN A LA MODIFICACIÓN DE LA 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 (diciembre de 2016)
4º	2024	Revisión y actualización del documento (Normativa de Evaluación, de TFE y de Prácticas).

12. ANEXOS.

- **P/CL012_CUMe_A001.** Modelo de Formulario de Reclamación.
- **P/CL012_CUMe_A002.** Modelo de Informe razonado realizado por el profesor/es o comisión de calidad del título (en caso de TFE y Prácticas Externas).
- **P/CL012_CUMe_A003.** Modelo de Alegaciones
- **P/CL012_CUMe_A004.** Modelo de Acta razonada de la CRT-
- **P/CL012_CUMe_A005.** Modelo de Informe de Respuesta de la Dirección del CUMe.
- **P/CL012_CUMe_A006.** Modelo de Acta de acuerdo de Tribunal
- **P/CL012_CUMe_A007.** Modelo de Listado definitivo de asignación de matrículas de honor.
- **P/CL012_CUMe_A008.** Modelo de Informe Anual del proceso

Código Seguro De Verificación	7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Carmen Gallego Bacas - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:14:24
	María Aurora Herrero Olea	Firmado	09/07/2024 13:12:30
	Juan Carlos Peguero Chamizo - U00200019 Centro Universitario de Mérida	Firmado	09/07/2024 13:11:26
Observaciones		Página	13/13
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/7y9etZmBBcsEcsDwp1DP5Q==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

