


	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES DE DERECHO</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

# PROCESO DE RECLAMACIONES ADAPTADO A LA FACULTAD DE DERECHO



<b>Elaborado por:</b> Vicedecana de Estudiantes y Relaciones Institucionales y Responsable del SIGC de la Facultad de Derecho  <b>Fecha:</b> Enero de 2018  <b>Firma:</b> 	<b>Aprobado por:</b> Comisión de Calidad de la Facultad de Derecho  <b>Fecha:</b> 21 de junio de 2018  <b>Firma:</b> 	<b>Aprobado por:</b> Junta de Centro  <b>Fecha:</b> 25 de junio de 2018  <b>Firma:</b> 
---	--	---



	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

## ÍNDICE

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

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

**NOTA ACLARATORIA:** Con el objeto de obviar la interpretación de un uso sexista del lenguaje, debe entenderse en este texto, que cuando no se haya distinguido entre masculino y femenino, el uso del masculino integra ambos géneros.

## 1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Derecho 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 otra parte genérica, que abarca todo tipo de reclamaciones presentadas por cualquier colectivo de la Facultad de Derecho.

## 2.- ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad de Derecho.

## 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 (DOE 23/05/2003).
- 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 25 de noviembre de 2016 (DOE 12/12/2016).
- 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, de 27 de noviembre de 2012 (DOE 17/12/2012) y de 13 de marzo de 2014 (DOE 31/03/2014)

## 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 disconformidad 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 o cualquier otra manifestación de disconformidad u oposición que se hace por cualquier colectivo de la Facultad de Derecho.



**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

### 5.1.- Reclamaciones de examen de los estudiantes

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 11 y 12.

Las calificaciones de todas las asignaturas serán objeto de publicación provisional, pudiendo todos los estudiantes que lo deseen revisar con el profesor la calificación obtenida. Tras la publicación provisional se procederá a publicar las calificaciones definitivas en las que se incluirán las modificaciones resultantes de la revisión efectuada con el profesor.

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

Los requisitos para la presentación de una reclamación son los siguientes:

- Deberá ser presentada en el plazo de los cinco días siguientes a la publicación de las calificaciones definitivas por el estudiante que, habiendo asistido a la revisión, no estuviera conforme con las mismas. De no ser presentada en dicho plazo o no haber efectuado la revisión, se dictará Resolución decanal declarando la inadmisión de la misma.
- Se presentará reclamación mediante escrito registrado en la Secretaría Administrativa del Centro dirigido al Decano (**Modelo de Reclamación, ANEXO I**). En dicho escrito el estudiante hará constar el motivo de su reclamación pudiendo obtener copia de todas sus pruebas realizadas, previa solicitud dirigida al Decano.

## 5.2. Procedimiento para la resolución de las reclamaciones.

La reclamación presentada (**P/CL012\_FD\_D01**) será remitida, a la mayor brevedad posible, al Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación correspondiente para que lleve a cabo las siguientes actuaciones destinadas a la adopción de una decisión, que será vinculante:

1º. Solicitar al profesor implicado la entrega, en el plazo de cinco días desde la solicitud, de un informe razonado (**P/CL012\_FD\_D02**), de la valoración final objeto de reclamación conforme a los criterios establecidos en el correspondiente Plan docente de la asignatura. En dicho Informe deberán constar, además, los siguientes extremos:

- La fecha de publicación provisional de calificaciones y de su revisión.
- Si el estudiante, ahora reclamante, asistió a la revisión; y
- La fecha de publicación definitiva de la calificación reclamada.

2º. Recibido el Informe, el Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación deberá:

- a) Si la reclamación se presenta en el plazo de cinco días desde la publicación definitiva de las calificaciones y el estudiante, ahora reclamante, asistió a la revisión, continuará el procedimiento dándole vista del expediente administrativo y convocando la Comisión de Calidad de la Titulación para la adopción de la propuesta de resolución.
- b) Si en la reclamación presentada, a pesar de lo inicialmente declarado por el estudiante, no concurren los requisitos exigidos, el Coordinador de la Comisión propondrá al Decano que adopte el acuerdo de inadmisión.



3º. Concurriendo los requisitos previstos en la norma, el Coordinador de la CCT continuará el procedimiento de reclamación dando vista del expediente al estudiante (**Modelo de convocatoria al estudiante a la vista del expediente, ANEXO II**). En el plazo de tres días el estudiante podrá efectuar las alegaciones que considere oportunas (**P/CL012\_FD\_D03**). En el acto de la vista del expediente, el estudiante podrá recabar copia de la documentación obrante.

4º. En el plazo de diez días hábiles desde la vista del expediente y entrega de alegaciones por el estudiante se convocará a la Comisión de Calidad de la Titulación para que, tras analizar la documentación adopte una decisión que podrá tener los siguientes contenidos:

- Confirmación de la calificación
- Corrección de la calificación
- Realización de una nueva prueba de evaluación

La decisión de la Comisión se tomará por mayoría de sus miembros y se reflejará en un acta razonada a la que se podrán formular votos particulares (**PCL/012\_FD\_D04**).

5º. En el plazo de veinte días desde la presentación de la reclamación, el Coordinador de la Titulación deberá dar traslado al Decano de la decisión adoptada (**Modelo de propuesta de Resolución Decanal, ANEXO III**).

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

6º. Recibida la decisión de la Comisión, el Decano dictará la resolución dando respuesta a la reclamación del estudiante, remitiéndola a este último (**PCL/012\_FD\_D05**).

Toda la documentación generada se archivará en el expediente del estudiante y se remitirá una copia al Vicedecano responsable de Ordenación Académica, a los efectos de someterla a la Comisión de Evaluación Docente para la elaboración del Informe de Cargo Académico, en relación con el cumplimiento de la normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje.

7º. Particularidades para la reclamación de TFGs. El procedimiento de reclamación de exámenes antes descrito será aplicable a la reclamación de la calificación de TFGs, adaptándose a las particularidades establecidas en el Reglamento de TFGs de la Facultad de Derecho.

### 5.3. Realización de una nueva prueba de evaluación.

Cuando la resolución adoptada consista en la realización de una nueva prueba de evaluación, ésta se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la comunicación de la resolución al estudiante. El Decano nombrará un Tribunal compuesto por tres profesores de la misma Área de Conocimiento (o Área afín), que sean profesores de la Titulación, no pudiendo formar parte de la misma el profesor de la asignatura objeto de reclamación. La comunicación sobre esta prueba, con el lugar, fecha y hora, se publicará en el mismo tablón de anuncios que las calificaciones definitivas, al menos con cinco días de antelación. Esta prueba se fundamentará en el programa desarrollado durante el curso por el profesor y en los objetivos, competencias y criterios de evaluación que aparecen en el Plan Docente de la asignatura.



Si se trata de TFGs, el Decano podrá nombrar al mismo Tribunal evaluador cuya calificación haya sido objeto de reclamación.

La decisión final se reflejará en un Acta razonada que firmarán todos los miembros del Tribunal (**P/CL012\_FD\_D06**) y de la que darán traslado al Decano, quien remitirá una copia al estudiante y al profesor de la asignatura (**Modelo de Acta de calificación del Tribunal, ANEXO IV**), procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia oportuna en el Acta de Calificaciones.

Contra la decisión adoptada por el Tribunal, el estudiante podrá interponer, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recurso de alzada ante el Rector, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

### 5.B.- Otras reclamaciones

En este proceso se establece un procedimiento genérico de reclamaciones para aquellos casos no contemplados en normativas, convocatorias, etc. Cualquier colectivo de la Facultad de Derecho (PDI, PAS, alumnos,...) puede presentar una reclamación (es importante no confundir con una queja). La reclamación (**Modelo de otras reclamaciones, ANEXO V**) se registrará en la Secretaría Administrativa del Centro dirigida al Decano. Éste pedirá los informes que considere necesarios a los implicados en la reclamación (**P/CL012\_FD\_D07**). Una vez que disponga de toda la información, se analizará el caso y se resolverá la reclamación. La decisión será informada por escrito al reclamante mediante resolución del Decano (**P/CL012\_FD\_D08**). A tenor de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá interponer, por parte del reclamante, recurso de alzada ante el Rector contra la Resolución Decanal, si considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

## 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 Calidad de la Titulación	Coordinador CCT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y resolver las reclamaciones</li> <li>- Remitir al Decano el acta razonada con la propuesta de resolución</li> <li>- Facilitar a los reclamantes una copia de todas las pruebas de evaluación realizadas por el mismo</li> </ul>
Profesorado		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar a los estudiantes sobre su progreso académico</li> <li>- Publicar las calificaciones provisionales y definitivas</li> <li>- Atender la revisión de estudiantes a las calificaciones provisionales</li> <li>- Elaborar informe razonado de la calificación final, a petición de la Comisión de calidad del Título</li> </ul>
Equipo Decanal	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar la Resolución de respuesta a la reclamación y remitírsela al estudiante</li> <li>- Nombrar Tribunal, en caso necesario</li> <li>- Remitir copia del Acta razonada del Tribunal, en caso de ser necesario, al estudiante y al profesor de la asignatura</li> </ul>
Tribunal		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificar la calificación final, de forma razonada, y dar cuenta de ella al Decano</li> </ul>

## 7.- DOCUMENTOS

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

P/CL012\_FD\_D01: Reclamación presentada por el estudiante

P/CL012\_FD\_D02: Informe razonado realizado por el profesor a petición de la CCT

P/CL012\_FD\_D03: Alegaciones realizadas por los interesados

P/CL012\_FD\_D04: Acta razonada que contiene la propuesta de resolución efectuada por la CCT

P/CL012\_FD\_D05: Resolución Decanal

P/CL012\_FD\_D06: Acta razonada que contiene la decisión final del Tribunal sobre la reclamación

P/CL012\_FD\_D07: Informe solicitado por el Decano para analizar la reclamación

P/CL012\_FD\_D08: Resolución Decanal relativa a la reclamación presentada

## 8.- ANEXOS

**ANEXO I:** Modelo de Reclamación

**ANEXO II:** Modelo de convocatoria al estudiante a la vista del expediente

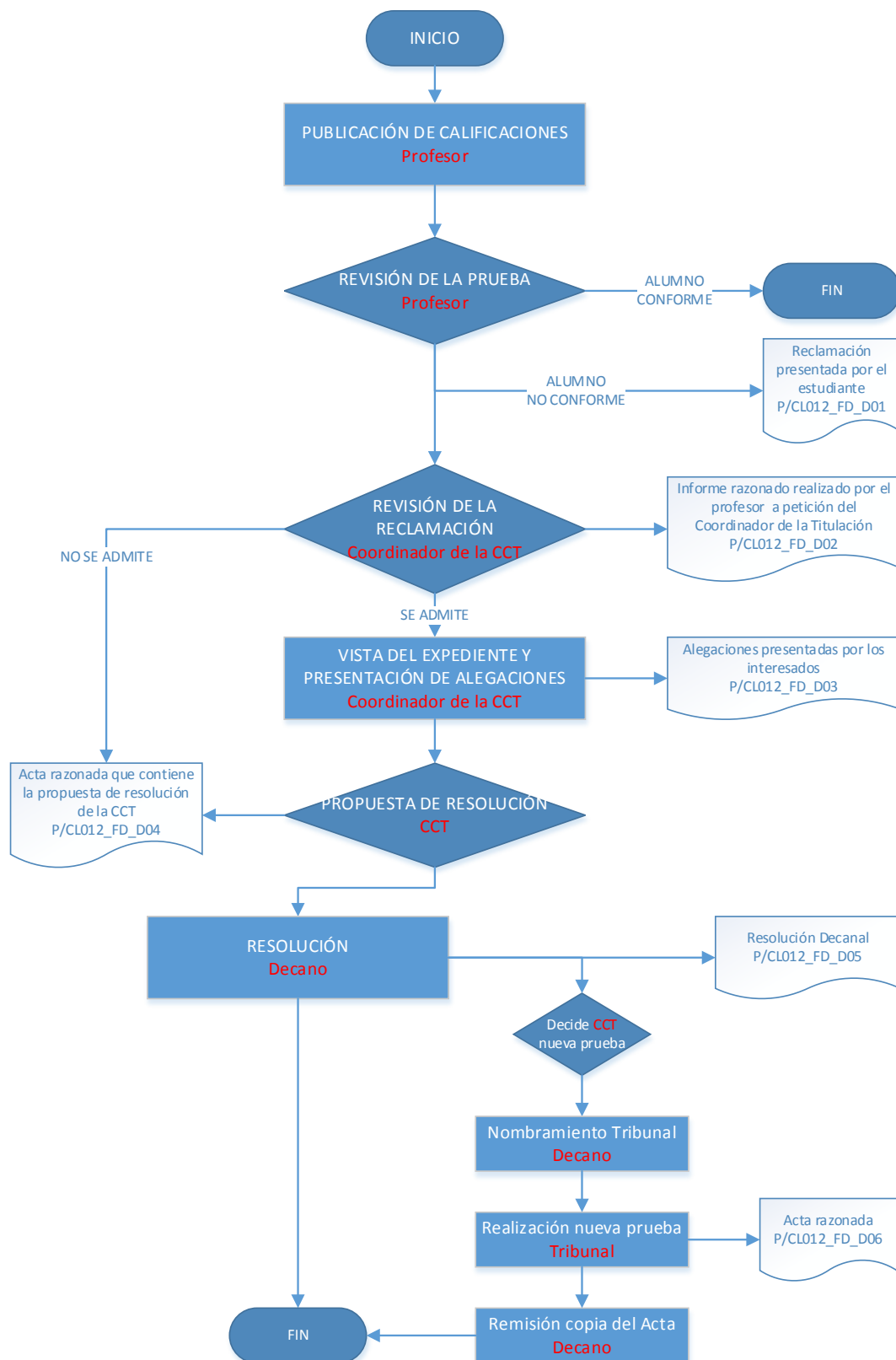
**ANEXO III:** Modelo de propuesta de Resolución Decanal



**ANEXO IV:** Modelo de Acta de calificación del Tribunal

**ANEXO V:** Modelo de otras reclamaciones

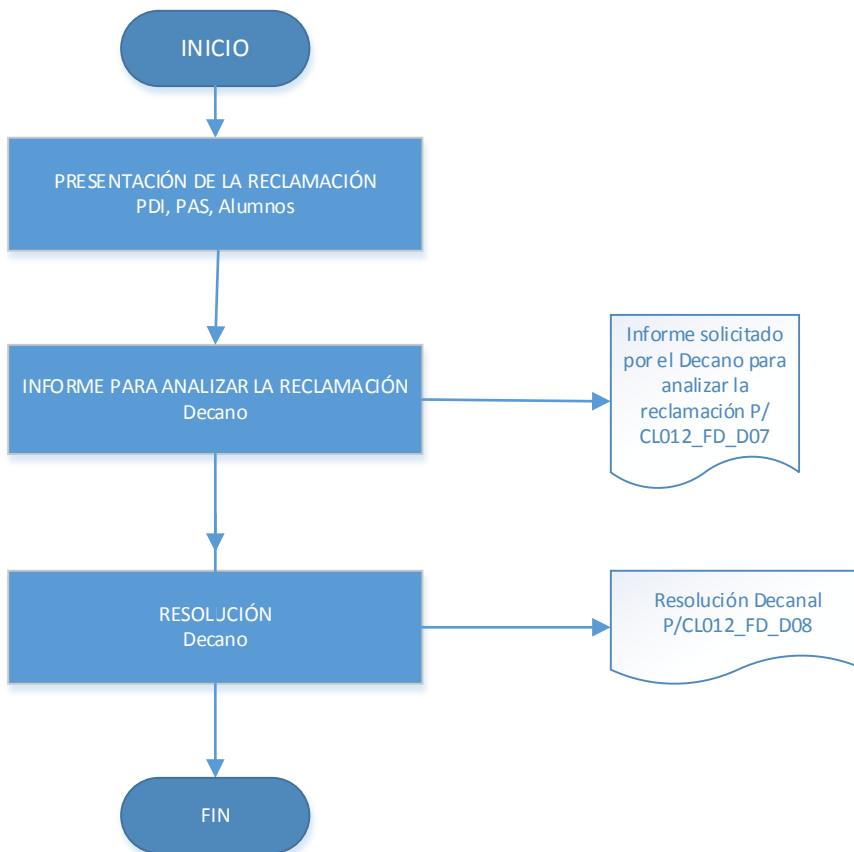
## 9.- DIAGRAMA

### 9.1 Reclamaciones de examen de los estudiantes



	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

## 9.2 Otras Reclamaciones



## 10.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 10.1.- Seguimiento



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 el Resultado se reflejará en la Memoria anual de Calidad de la Facultad de Derecho.

### 10.2.- Evaluación

El Responsable de Calidad es el encargado del realizar la evaluación del proceso, con la ayuda de los Coordinadores de las CCTs, quienes proporcionarán la información necesaria para ello. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas
- Número de reclamaciones aceptadas a trámite
- Número de reclamaciones resueltas
- Tiempo medio de respuesta



	<b>PROCESO DE RECLAMACIONES</b>		 <b>FACULTAD DE DERECHO</b>
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/CL012_FD	

## 11.- 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_FD_D01: Reclamación presentada por el estudiante	Papel	Secretaría del Centro	Indefinido
P/CL012_FD_D02: Informe razonado realizado por el profesor, a petición de la CCT	Papel y/o Informático	Expediente, Secretaría del Centro	Indefinido
P/CL012_FD_D03: Alegaciones realizadas por los interesados	Papel y/o Informático	Expediente, Secretaría del Centro	Indefinido
P/CL012_FD_D04: Acta razonada que contiene la propuesta de resolución de la CCT	Papel y/o Informático	Coordinador de la CCT	Indefinido
P/CL012_FD_D05: Resolución Decanal	Papel	Expediente, Secretaría del Centro	Indefinido
P/CL012_FD_D06: Acta razonada que contiene la decisión final del Tribunal sobre la reclamación	Papel y/o Informático	Secretaría de Decanato	Indefinido
P/CL012_FD_D07: Informe solicitado por el Decano del Centro para analizar la reclamación	Papel y/o informático	Decano	4 años
P/CL012_FD_D08: Resolución Decanal relativa a la reclamación presentada	Papel	Decano	4 años

## 12.- 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	2009	Versión inicial
2ª	Septiembre de 2015	Adaptación al SIGC de la UEx
3ª	Junio de 2018	Revisión y simplificación de los procesos y procedimientos del SIGC de la Facultad de Derecho con el fin de adecuarlo a las particularidades y necesidades del Centro