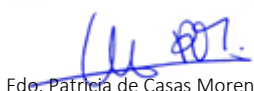


 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: P/CL012_FDyC	

PROCESO DE RECLAMACIONES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PROCESO DE RECLAMACIONES		
Elaborado por: Responsable de Calidad del Centro	Aprobado por: Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Facultad
Fecha: 08 junio de 2025	Fecha: 26 junio de 2025	Fecha: 09 julio de 2025
Secretaria de la Comisión	Secretaria de la Comisión	Secretario de la Junta de Facultad
 Fdo. Patricia de Casas Moreno	 Fdo. Patricia de Casas Moreno	 Fdo. Javier Trabadela Robles

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1 Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.	4
5.2 Subproceso 2. Reclamaciones generales.	7
6.- UNIDADES IMPLICADAS	7
7.- DOCUMENTOS	8
8.- DIAGRAMA	9
8.1- Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.	9
8.2- Subproceso 2. Otras reclamaciones	10
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
9.1- Seguimiento	10
9.2- Evaluación	10
10.- ARCHIVO.....	11
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	11
ANEXOS	11

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura (UEX) gestiona, estudia y resuelve las reclamaciones presentadas sobre los resultados de la evaluación del aprendizaje por lo/as alumno/as de cualquiera de las titulaciones del Centro. Se pretende así dar respuesta al derecho de lo/as estudiantes a ser evaluado/as por su rendimiento académico, de forma objetiva y justa, en todas las materias de las que estén matriculado/as. Asimismo, el proceso se plantea con el fin de establecer un procedimiento para la formulación de reclamaciones de carácter general.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplicará a todas las pruebas de evaluación que realicen lo/as alumno/as matriculados en cualquiera de las titulaciones oficiales que se imparten en la FDyC.

3.- NORMATIVA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE-A-2023-7500)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE-A-2015-10565).
- Estatutos de la Universidad de Extremadura (UEX). Decreto 65/2003, de 8 de mayo (DOE 23-052003).
- 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 lo/as estudiantes y que es incluido en su expediente académico.
- **Calificación final provisional.** Calificación obtenida por el alumnado tras la finalización de todas las pruebas de evaluación de una convocatoria, publicada antes del período de revisión de exámenes.
- **Calificación final definitiva.** Calificación obtenida por el alumnado tras la finalización de todas las pruebas de evaluación de una convocatoria, publicada tras el período de revisión de exámenes y registrada en el acta de calificación.
- **Plan docente.** Documento en el que se presentan de forma sintética las características de una asignatura, incluyendo competencias, contenidos, actividades y sistemas de evaluación.
- **Reclamación.** Manifestación de inconformidad del alumnado sobre la corrección de un examen, de acuerdo con el sistema de evaluación establecido por el profesorado 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.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

En la FDyC el proceso de reclamaciones se divide en dos subprocesos relacionados entre sí: Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica y Reclamaciones generales.

5.1 Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.

En la FDyC el proceso de reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica se ajusta a lo establecido en la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura. El proceso de reclamaciones se desarrollará del modo que se indica a continuación.

1. **Presentación de la reclamación.** Lo/as estudiantes disconformes con la calificación obtenida en una asignatura podrán presentar una reclamación de acuerdo a las siguientes normas:
 - Deberá ser presentada tras haber acudido a la revisión ordinaria de las pruebas de evaluación.
 - Deberá ser presentada en los 5 días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones definitivas. En el caso de los TFE deberá ser formulada en los dos días hábiles siguientes al de la publicación de las calificaciones definitivas de los TFE.
 - En la reclamación debe constar, de forma detallada, el motivo de la misma.
 - El estudiante tendrá derecho a disponer de una copia de todas las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final. Dicha copia deberá ser solicitada al Decano dentro de los cinco días hábiles aludidos. La entrega de la copia referida se realizará de acuerdo lo establecido en el artículo 14.1 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura y en el artículo 17.3 de la Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura.
 - Deberá estar dirigida al Decano de la Facultad.
 - Deberá ser presentada a través de un registro oficial de manera presencial o a través del registro electrónico.
 - Deberá ser presentada en el formulario de reclamaciones establecido (P/CL012_FDyC_AI).
2. **Verificación de requisitos.** El/la Decano/a del Centro verificará que la reclamación presentada cumple los requisitos señalados. Si la reclamación no cumple los requisitos, se comunicará este hecho a la persona implicada para que pueda subsanar en un periodo de tres días hábiles.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

3. **Solicitud y entrega de informe razonado.** En el caso de las reclamaciones admitidas a trámite, el/la Decano/a, en calidad de Presidente/a de la Comisión de Reclamaciones, solicitará al profesorado implicado en la evaluación de la asignatura un informe razonado de la calificación final obtenida por el alumnado reclamante. Deberá estar acompañado de todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final. Asimismo, podrán aportarse los documentos que el profesorado responsable de la evaluación estime oportunos. La documentación referida deberá ser entregada en los plazos establecidos en la normativa vigente (tres días hábiles siguientes a su solicitud en el caso de asignaturas convencionales; y dos días hábiles siguientes a la solicitud en el caso de TFE).
4. **Vista del expediente administrativo.** Tras los trámites anteriores, se dará vista del expediente administrativo a las personas interesadas (estudiantes y profesorado) en la Secretaría Académica del Centro. Las personas interesadas que acudan al acto de vista del expediente deberán firmar una declaración en la que hagan constar que han revisado los documentos que integran el expediente. Dicha declaración se incorporará al expediente administrativo de la reclamación. Durante el acto de vista del expediente, las personas interesadas podrán solicitar copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente, la cual se entregará de acuerdo a las normas vigentes.
5. **Formulación de alegaciones.** Tras el trámite de vista del expediente, las personas interesadas disponen de un plazo improrrogable de tres días hábiles para formular cuantas alegaciones consideren oportunas.
6. **Análisis y acuerdo de la comisión competente.** Tras los trámites señalados, la correspondiente Comisión de Reclamaciones, órgano responsable de resolver la reclamación, celebrará las reuniones precisas para analizar la documentación aportada y tomar una decisión: confirmar la calificación, corregirla o proponer la realización de una nueva evaluación. Atendiendo a la normativa vigente, esta Comisión estará compuesta por tres miembros: el/la Decano/a del Centro o miembro del equipo de dirección en quien delegue, que actuará como Presidente/a, el/la Responsable de Calidad del Centro, que podrá delegar en otro miembro del equipo de dirección, que actuará como Secretario/a, y el/la Coordinador/a 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/a estudiante que pertenezca al Consejo de Estudiantes del centro y, si es posible, a la misma titulación.

Para llevar a cabo dicha actividad se llevará a cabo atendiendo a las siguientes directrices:

- Las decisiones de la comisión responsable de resolver la reclamación serán vinculantes.
- Las decisiones se tomarán por mayoría de sus miembros y se reflejarán en un acta razonada. Pueden formularse votos particulares.
- De cada reunión celebrada se levantará un acta que refleje el contenido de la sesión.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

- La adopción de una decisión final se tomará en los plazos establecidos por la normativa: 7 días hábiles en el caso de asignaturas convencionales y 5 días hábiles en el caso de los TFE. En todo caso, la adopción de una decisión final por la Comisión de Reclamaciones no podrá exceder el plazo de veinte días hábiles desde la fecha de presentación de la reclamación.

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/a del Centro arbitraré el mecanismo de sustitución.

7. **Comunicación del acuerdo.** El/la secretario/a de la Comisión de Reclamaciones remitirá al Decano/a del Centro el acta razonada en que conste el acuerdo adoptado por la Comisión.
8. **Elaboración del informe de respuesta.** El/la Decano/a del Centro elaborará un informe de respuesta a la reclamación. Dicho informe estará basado en el contenido del acta razonada remitida por el/la secretario/a de la Comisión de Reclamaciones.
9. **Comunicación oficial.** El/la Decano/a del Centro comunicará oficialmente a las personas implicadas (estudiante y profesorado) la resolución adoptada mediante el envío por cualquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La ejecución de la resolución se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en los artículos 14.6 y 14.7 de la Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura; y de los artículos 17 y 18 de la Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura.

Todos los documentos generados a lo largo del proceso se agruparán en un expediente de reclamación académica (PR/CL012_FDyC_D001). Se generará un expediente único por cada reclamación presentada. Las actas de las comisiones de reclamaciones se conservarán también como una serie de carácter independiente (PR/CL012_FDyC_D002).

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 Comisión, si se considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

5.2 Subproceso 2. Reclamaciones generales.

Este subproceso se establece con el fin de señalar los pasos a seguir para formular reclamaciones no contempladas por normativas, reglamentos o documentos académicos de cualquier tipo. Podrá ser presentado por cualquier grupo de interés de la FDyC (no debe ser confundido con una queja o sugerencia). El proceso se realizará del siguiente modo:

1. **Presentación de la reclamación.** La reclamación estará dirigida al/la Decano/a de la FDyC. Podrá ser presentada en el plazo de diez días hábiles a partir del siguiente en el que se produzca la causa de la reclamación. Se entregará en la Secretaría del Centro o a través de registro electrónico, donde será registrada y remitida al Decanato (P/CL012_FDyC_AII).
2. **Análisis de la reclamación.** El/la Decano/a de la FDyC solicitará a las personas implicadas los informes que estime necesarios para poder resolver la reclamación.
3. **Resolución.** Una vez reunida toda la documentación necesaria, el/la Decano convocará una reunión del Equipo decanal para estudiar la reclamación y adoptar una decisión, la cual será comunicada por cualquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Todos los documentos generados a lo largo del proceso se agruparán en un expediente de reclamación general (PR/CL012_FDyC_D003). Se generará un expediente único por cada reclamación presentada.

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cabrá interponer, por parte del reclamante, recurso de alzada ante el Rector contra la decisión adoptada, si se considera vulnerados sus derechos o intereses legítimos.

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Comisión responsable de resolver la reclamación.	Comisión de Reclamación	• Analizar y resolver las reclamaciones presentadas sobre procesos de evaluación académica. • Remitir al/la Decano/a el acta con el acuerdo adoptado sobre la reclamación.
Profesores		• Proporcionar los documentos necesarios para desarrollar el proceso de reclamación. • Elaborar un informe razonado de evaluación.
Equipo decanal	Decano/a	• Verificar los requisitos de la reclamación. • Promover el proceso. • Elaborar el informe de respuesta. • Comunicar la resolución a los interesados. • Resolver otras reclamaciones.

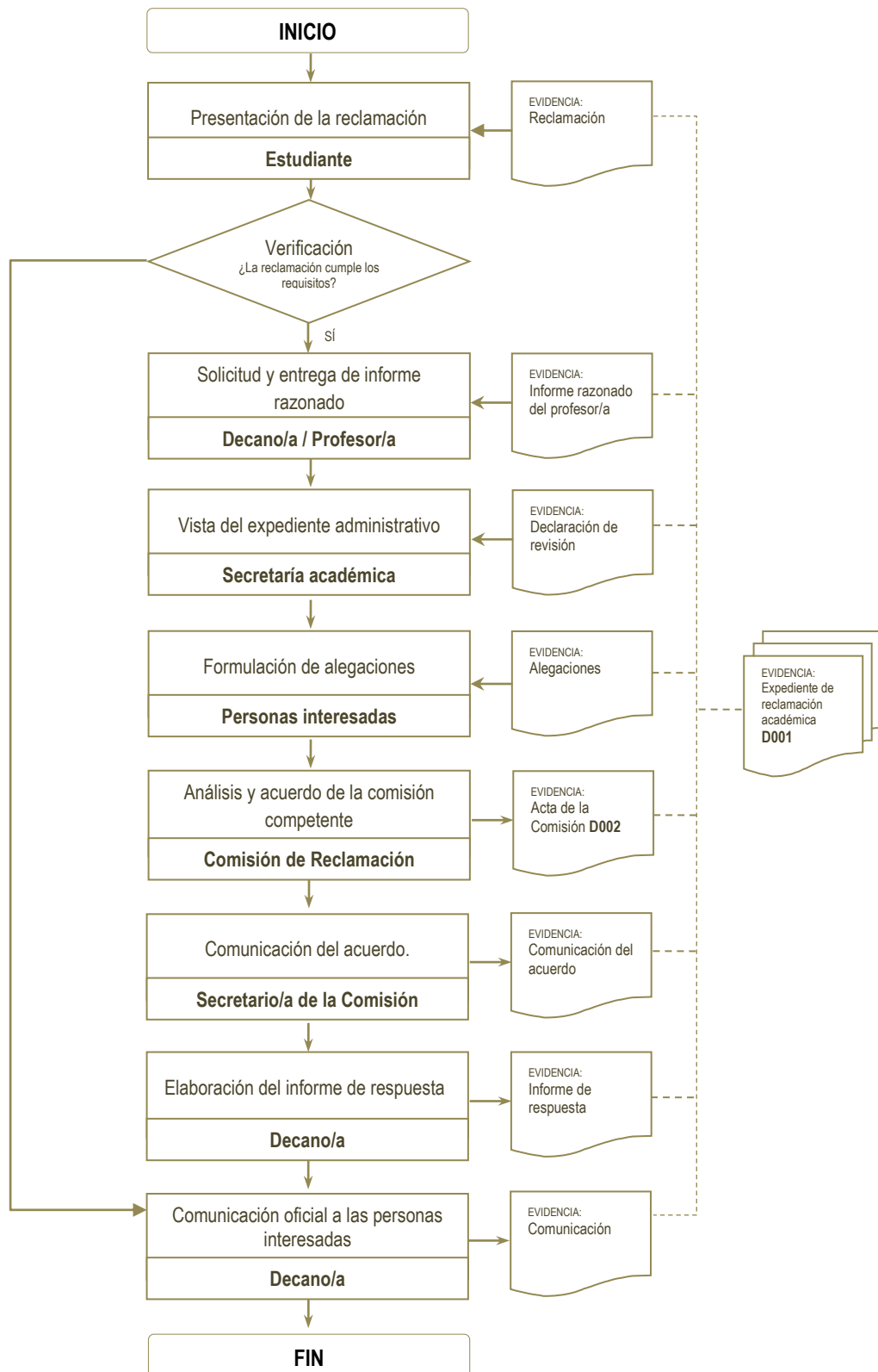
	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

7.- DOCUMENTOS

- **PR/CL012_FDyC_D001.** Expediente de reclamación académica (contendrá, al menos los siguientes documentos: reclamación, informe razonado y documentos de calificación, declaración de revisión de documentos en el trámite de vista del expediente, alegaciones presentadas por los interesados, copia de las actas generadas por la comisión responsable de resolver las reclamaciones, copia del informe de respuesta del decano).
- **PR/CL012_FDyC_D002.** Actas de la Comisión de Reclamaciones.
- **PR/CL012_FDyC_D003.** Expediente de reclamación general (contendrá, al menos, los siguientes documentos: reclamación, informes y resolución).

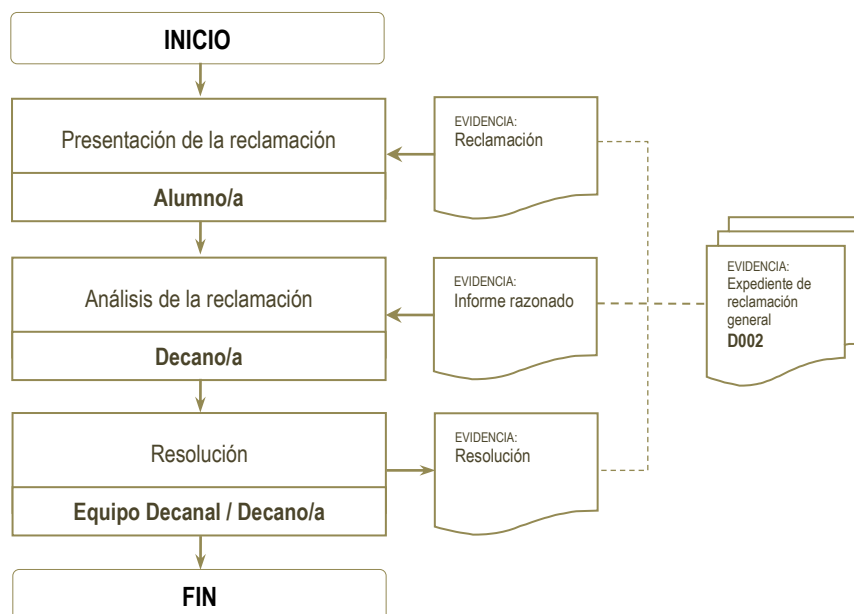
8.- DIAGRAMA

8.1- Subproceso 1. Reclamación de exámenes y actividades de evaluación académica.



UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

8.2- Subproceso 2. Otras reclamaciones



9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1- Seguimiento

El seguimiento del proceso de reclamaciones se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias que así lo atestiguan. La persona responsable del seguimiento será el/la responsable de Calidad del Centro, quien realizará el control utilizando el cuestionario establecido (P/SO005_FDyC_AIII). Este documento permitirá elaborar una propuesta de mejora si es preciso.

9.2- Evaluación

La evaluación del proceso será realizada por el/la responsable de calidad del Centro. Dicha evaluación se incluirá en el informe anual de calidad del Centro. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones de evaluación académica presentadas.
- Número de reclamaciones de evaluación académica resueltas favorablemente.
- Número de reclamaciones de evaluación académica resueltas en el plazo establecido.
- Número de reclamaciones generales presentadas.
- Número de reclamaciones generales resueltas favorablemente.
- Número de reclamaciones generales resueltas en el plazo establecido.

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/CL012_FDyC	

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
P/CL012_FDyC_D001. Expediente de reclamación académica	Papel/Informático	Decanato	Permanente
P/CL012_FDyC_D002. Actas de la Comisión de Reclamaciones	Papel/Informático	Secretario/a Comisión de Reclamaciones	Permanente
P/CL012_FDyC_D003. Expediente de reclamación general	Papel/Informático	Decanato	Permanente

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1	05-05-2008	Versión inicial
2	07-10-2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
3	17-07-2017	Adaptación del proceso a la nueva normativa de evaluación académica Establecimiento de la secuencia de actividades Diseño de formularios Inclusión del listado de anexos
3.1	11-12-2018	Modificación de indicadores
4	09-05-2022	Actualización del procedimiento de reclamación académica de acuerdo con lo establecido en las nuevas normativas de la UEx: Normativa de evaluación de las titulaciones oficiales de Grado y Máster y Normativa de trabajo de fin de Grado y Máster
5	11-06-2025	Revisión del proceso Actualización de la normativa vigente Adaptación a un lenguaje inclusivo

ANEXOS

- P/CL012_FDyC_AI. Formulario de reclamación sobre calificaciones finales.
- P/CL012_FDyC_AII. Formulario general de reclamación.
- P/CL012_FDyC_AIII. Cuestionario para el seguimiento del proceso.