

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_VET	

PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES

Elaborado por: Responsable de Calidad del Centro Fecha: Junio 2014	Revisado por: Comisión de la Calidad del Centro Fecha: Junio 2014	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 16 Julio 2014
Firma  Responsable Santiago Andrés Díaz	Firma   Presidenta de la Comisión Margarita Martínez Trancón	Firma  Secretario Académico Alberto Quesada Molina

	PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_VET	

ÍNDICE

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

	PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_VET	

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 Facultad de Veterinaria 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 la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Extremadura.

3.- NORMATIVA

- Normativa de evaluación para las titulaciones oficiales de la Uex . Publicada por Resolución 9/03/2012 DOE nº59 de 26 de marzo y modificada por Resoluciones 27/11/2012 DOE nº 242 de 17 de diciembre y 17/03/2014 DOE 62 de 31 de marzo

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.- Desarrollo de las pruebas de evaluación, calificaciones y actas

El desarrollo de las pruebas de evaluación, 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.

5.2.- Revisión y recursos

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 cinco días siguientes a la publicación definitiva de las calificaciones, ante la Comisión de Calidad del título correspondiente, mediante un modelo de instancia para usos generales (P/CL013_D001). Esta comisión analizará la petición y elaborará una resolución, que se reflejará en el acta de la reunión (P/CL013_D002). Una copia de dicha acta se remitirá al Decano, que elaborará el informe de respuesta a la reclamación (P/CL013_D003) y se lo comunicará oficialmente al estudiante. Si la decisión de la Comisión fuera la de realizar una nueva prueba, para ello el Decano nombrará un tribunal compuesto por tres profesores del mismo Área de Conocimiento (o Área afín), que sean profesores de la titulación. Esta prueba se llevará a cabo en el plazo de quince días hábiles desde la resolución anterior de la comisión. La certificación final se reflejará en un acta razonada (P/CL013_D004), que se enviará al Decano, que será el encargado de remitir una copia de la misma al estudiante y al profesor de la asignatura, procediendo, en su caso, a efectuar la modificación o diligencia en el Acta de Calificaciones.

	PROCESO DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_VET	

Los grupos de interés vinculados al presente proceso son exclusivamente alumnos y profesores de la Uex, debido a la naturaleza del mismo. Durante el desarrollo del proceso se detallan las actividades que debe realizar cada colectivo.

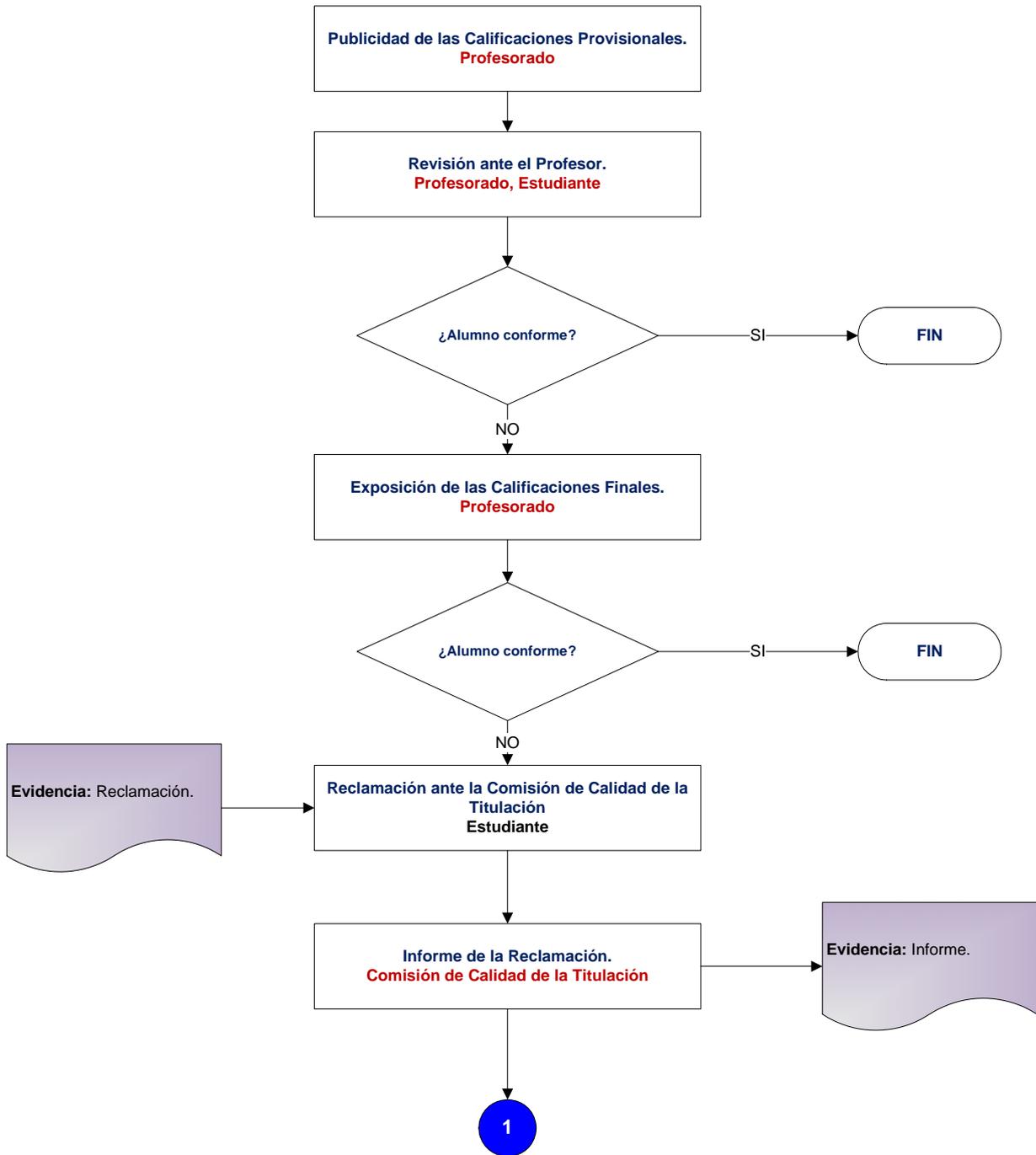
6.- UNIDADES IMPLICADAS.

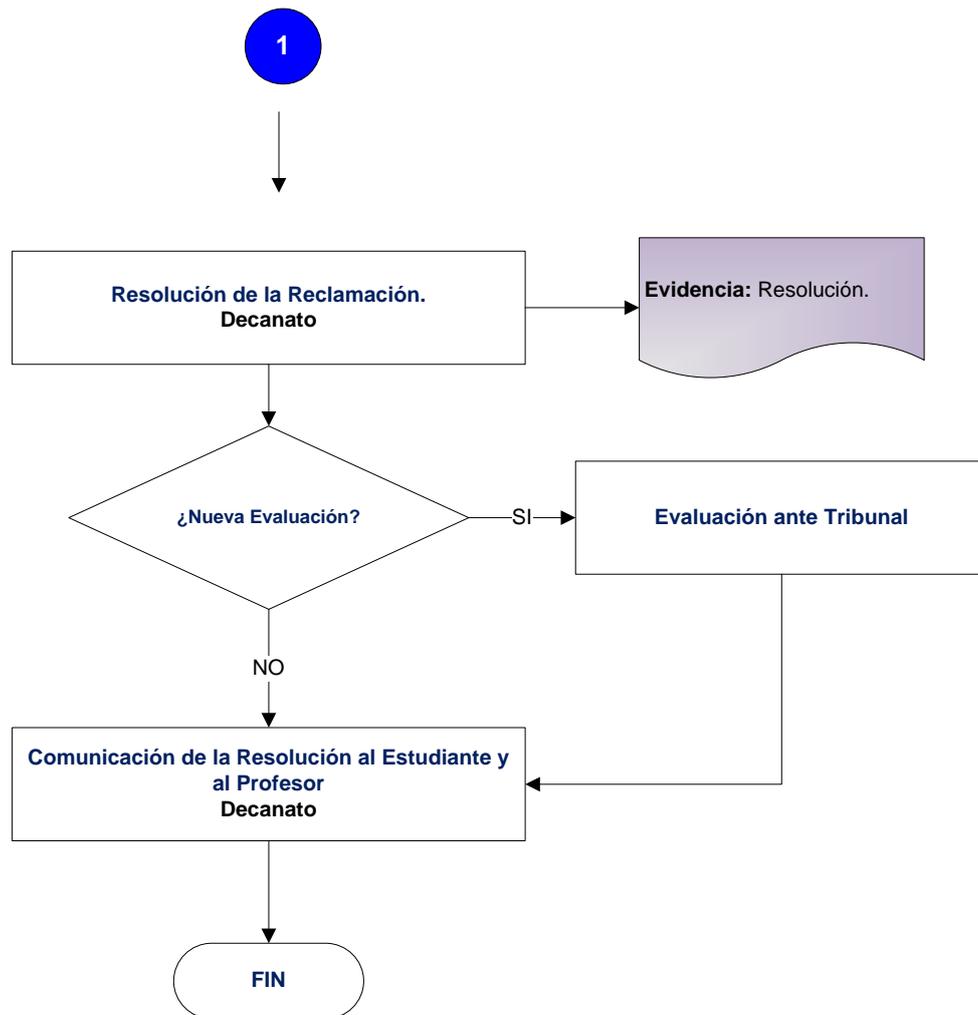
Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
COMISIÓN DE CALIDAD DE LA TITULACIÓN	Coordinador de la Comisión	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las reclamaciones del alumnado. • Elaborar informe razonado sobre la petición, que será enviado al Decanato
DIRECCIÓN DEL CENTRO	Decano	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir el informe de la Comisión de Calidad de la Titulación • Elaborar informe de respuesta a la reclamación • Comunicar oficialmente la respuesta al estudiante.

7.- DOCUMENTOS.

- P/CL013_D001. Escrito de reclamación del alumno dirigido a la Comisión de Calidad de la Titulación
- P/CL013_D002. Resolución o informe razonado de la Comisión de Calidad de la Titulación.
- P/CL013_D003. Comunicación oficial del Decanato al estudiante.
- P/CL013_D004. Acta del Tribunal tras haberse practicado una nueva prueba si se considerase necesario.

8.- DIAGRAMA.





9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Responsable de Calidad de Centro realizará anualmente la revisión del proceso 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 DE RECLAMACIÓN DE EXÁMENES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: P/CL012_VET	

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
ACTA DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA TITULACION	PAPEL Y SOPORTE ADECUADO	Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación	Indefinido
RESOLUCIÓN DEL DECANATO	PAPEL Y SOPORTE ADECUADO	Secretaría de Decanato	Indefinido

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
2ª	Junio 2014	Adaptación al nuevo mapa de procesos de la Uex y a la realidad del centro