

 UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	PROCESO DE RECLAMACIONES		 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por Responsable de Calidad	Revisado por Comisión de Calidad	Aprobado por Junta de Facultad
3 de julio de 2025	9 de julio de 2025	17 de julio de 2025
José Carlos Martín Camacho	José Luis Oncins Martínez	Pablo Ruano San Segundo

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVA.....	3
3.1. Normativa estatal	3
3.2. Normativa Universitaria	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1. Desarrollo de las pruebas de evaluación	4
5.2. Petición de revisión.....	4
5.3. Decisión final.....	5
6. UNIDADES IMPLICADAS.....	6
8. DIAGRAMA.....	7
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8
10 ARCHIVO	8
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	8
12. N. B.	9

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

1. OBJETO

El presente documento define y describe el proceso que debe seguirse en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura para gestionar las reclamaciones que los estudiantes cursen contra las calificaciones otorgadas a sus exámenes y, si es el caso, a las actividades de evaluación adicionales que hayan realizado a lo largo del curso académico.

2. ALCANCE

Este proceso se aplicará a las reclamaciones que los estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras, de cualquiera de sus titulaciones oficiales de grado o máster, cursen contra las calificaciones otorgadas a sus exámenes y actividades de evaluación.

3. NORMATIVA

Las normas en las que se basa este proceso son las siguientes:

3.1. Normativa estatal

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 236 de 2 de octubre de 2015).

3.2. Normativa Universitaria

- Estatutos de la UEX.
- 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 de 23 de mayo).
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones Oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura, de 26 de octubre de 2020 (DOE de 3 de noviembre).

4. DEFINICIONES

- **Calificación:** valor numérico que refleja el nivel de asimilación de competencias conseguido por el estudiante.
- **Reclamación:** manifestación de disconformidad de un estudiante respecto de la nota otorgada a sus actividades de evaluación por el profesor de una asignatura.
- **Sistema de evaluación:** conjunto de mecanismos que, ajustándose a la correspondiente memoria verificada, determina el profesor responsable de la asignatura para valorar la asimilación de competencias por parte de los estudiantes. Dicho sistema se expresa en el plan docente de la asignatura y se compone de distintas actividades de evaluación (exámenes, trabajos, exposiciones...).
- **Criterio de evaluación:** cada uno de los parámetros establecidos por el profesor responsable de una asignatura para juzgar la asimilación de competencias por parte del estudiante. Dichos criterios se expresan en el plan docente de la asignatura.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

- **Plan docente:** memoria descriptiva de todo aquello que el alumno debe conocer sobre una asignatura (competencias, temario, forma y criterios de evaluación, etc.) y que se plasma formalmente en la ficha 12a.
- **Memoria verificada:** Documento aprobado por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) en el que se consignan la descripción, organización y bases del plan de estudios de una titulación oficial.

5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Este proceso se divide en varios subprocesos.

5.1. Desarrollo de las pruebas de evaluación

A lo largo del periodo de impartición de cada asignatura, el profesor pondrá en marcha las actividades de evaluación que haya definido como *sistemas de evaluación* en el correspondiente plan docente (expuesto en la ficha 12a), sistema que habrá sido aprobado previamente de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas de la Facultad de Filosofía y Letras (P/CL009_FFYL). La realización de esas actividades de evaluación deberá ajustarse a la normativa de evaluación vigente y al calendario académico establecido por la UEX.

5.2. Petición de revisión

De acuerdo con la normativa de evaluación vigente, el estudiante tiene derecho a revisar con el profesor (o, si es el caso, profesores) las calificaciones de sus actividades de evaluación. Las fechas para esa revisión deberán ajustarse a lo establecido por la normativa y serán consignadas por el profesor o profesores en el documento en el que se dé cuenta de las calificaciones de los alumnos, documento que deberá publicarse de tal modo que todos los estudiantes de la asignatura tengan acceso a él.

Si, tras las aclaraciones del profesor (o profesores), el alumno estuviera en desacuerdo con las calificaciones otorgadas, podrá cursar por escrito, en los cinco días hábiles siguientes al cierre del acta correspondiente, una reclamación dirigida al decano, para la que empleará el documento que estará a su disposición en la web del centro (P/CL012_FFYL_D001). A ese documento el alumno podrá aportar cuantos otros considere pertinentes para fundamentar su reclamación.

El alumno cursará esa reclamación a través del registro de la Universidad de Extremadura o de cualquier registro de la administración pública contemplado en la legislación vigente.

Por su parte, el decano, a través del secretario académico, trasladará la reclamación y, si es el caso, la documentación aportada, al profesor o profesores responsables.

Se iniciará así un proceso que tendrá los siguientes pasos:

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

- En los tres días hábiles posteriores a la notificación por parte del secretario académico de la reclamación, el profesor deberá emitir un informe en el que responda a la reclamación del alumno, informe al que podrá añadir cualquier documento que considere oportuno y, obligatoriamente, el plan docente de la asignatura y copias digitalizadas de las actividades de evaluación sobre las que se presente la reclamación.
- Enviada la alegación del profesor, el secretario dará cuenta de ella al alumno, quien, a su vez, dispondrá de tres días hábiles (contados desde el siguiente a esa comunicación) para replicar lo que considere oportuno o, si asume como suficientes las explicaciones del profesor, para retirar la reclamación.
- Finalizado este plazo y si el alumno no comunica expresamente al secretario académico que retira su reclamación, este convocará a la comisión que deberá juzgar dicha reclamación, enviando a sus miembros todos los documentos aportados por los interesados. La composición de esa comisión se ajustará a lo establecido en el artículo 14.2 de la normativa de evaluación de la UEX.
- La comisión analizará la reclamación y formulará un informe (**P/CL012_FFYL_D002**) que dará cuenta de las decisiones adoptadas, decisiones que deberán ajustarse a lo establecido en la normativa y las opciones que esta permite: mantener la calificación, modificarla (al alza o a la baja) o determinar la realización de una nueva prueba.
- Si el informe de la comisión de reclamación determina que debe realizarse una nueva prueba de evaluación, el decano, consultada la comisión de calidad del título, nombrará para ese fin un tribunal formado por tres profesores del área, o afines si ello no es posible; y convocará la realización de la prueba en un plazo no superior a cinco días hábiles. El resultado de esa prueba se enviará al decanato en el documento **P/CL012_FFYL_D003**.

5.3. Decisión final

- A la vista del resultado del proceso 5.2, el decano expresará su decisión final razonada en el documento **P/CL012_FFYL_D004**, el cual será transmitido al alumno por la vía determinada por la ley de procedimiento administrativo.
- Esa resolución cerrará el proceso por lo que incumbe a la Facultad de Filosofía y Letras, de modo que, si el alumno persiste en su disconformidad, deberá presentar recurso de alzada ante el Rector, tal como establece el artículo 14.8 de la normativa de evaluación de la UEX.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

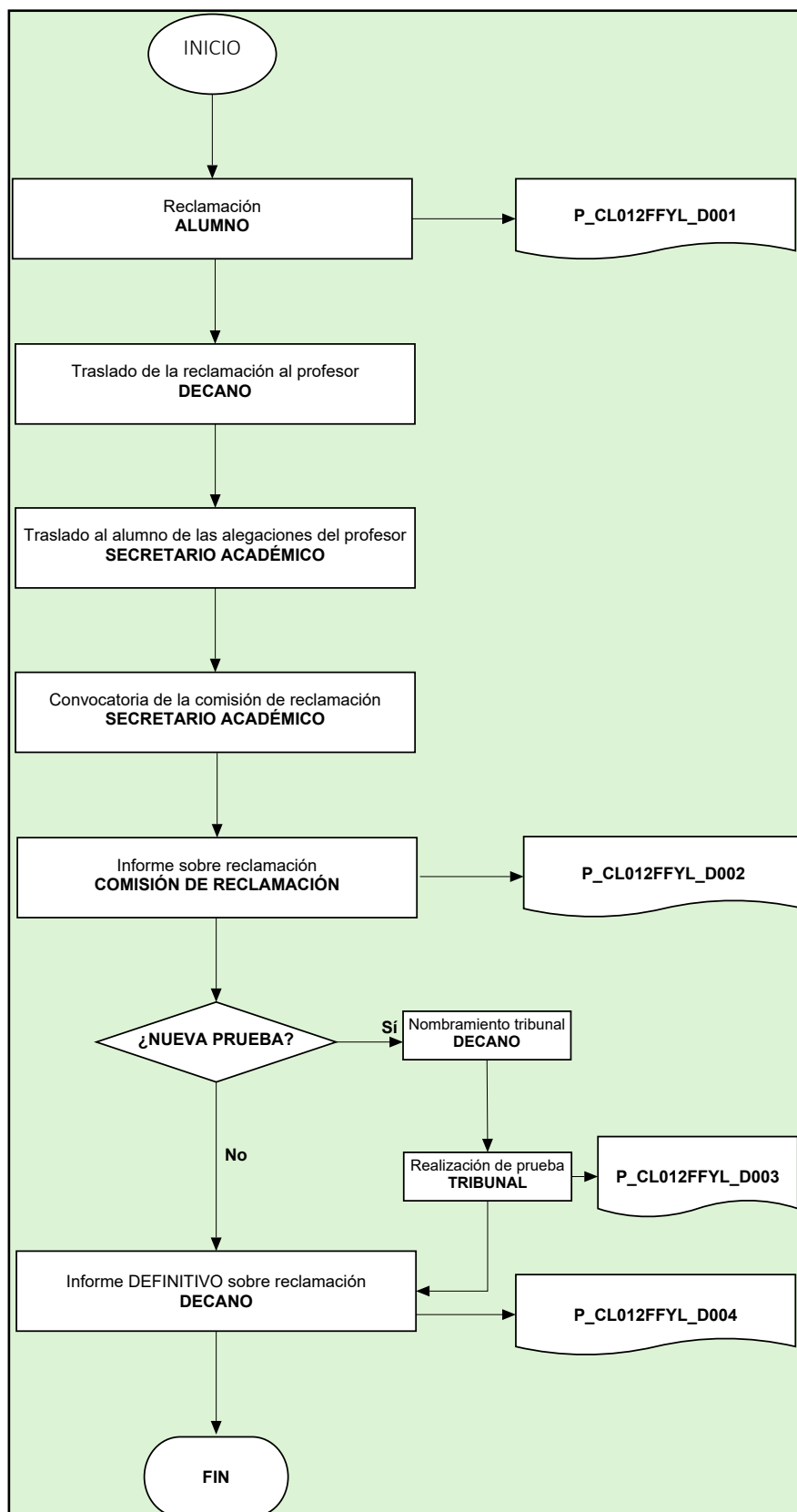
6. UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
Equipo Decanal	Secretario	- Recepción de la reclamación. - Convocatoria de la comisión de reclamación
Equipo Decanal	Decano / Responsable de Calidad	- Traslado de la reclamación al profesor - Participación en la comisión de reclamación
Comisión de Calidad de la Titulación	Coordinador	Participación en la comisión de reclamación
Equipo Decanal	Decano	Informe definitivo

7. DOCUMENTOS

- P/CL012_FFYL_D001. Reclamación del estudiante dirigida al decano.
- P/CL012_FFYL_D002. Informe de la comisión de reclamación.
- P/CL012_FFYL_D003. Informe del resultado de la nueva prueba.
- P/CL012_FFYL_D004. Decisión razonada del Decano.

• 8. DIAGRAMA



	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Responsable de Calidad del Centro realizará anualmente la revisión del proceso de reclamaciones al redactar el informe de calidad del centro (PR/SO005_FFYL_D002), para lo cual tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de reclamaciones recibidas.
- Número de reclamaciones sobre las que decide comisión de reclamación.
- Número de resoluciones según las decisiones que puede adoptar la comisión de reclamación.

10. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
P/CL012_FFYL_D001. Reclamación del alumno dirigida al decano.	Informático	Secretaría Académica	Indefinido
P/CL012_FFYL_D002. Informe de la comisión de reclamación	Informático	Responsable de Calidad y Decano	Indefinido
P/CL012_FFYL_D003. Informe del resultado de la nueva prueba	Informático	Secretaría Académica	Indefinido
P/CL012_FFYL_D004. Informe final sobre la reclamación	Informático	Secretaría Académica	Indefinido

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1.ª	2009	Versión inicial
2.ª	Junio 2015	Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura y a la realidad del centro
3.ª	Julio 2025	Reelaboración del proceso para adaptarlo a las nuevas normativas

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 3.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

12. N. B.

Todas las denominaciones contenidas en este documento, así como cualesquiera otras menciones que en las mismas se expresan en género masculino, se entenderán realizadas y se utilizarán indistintamente en género masculino y femenino, según el sexo de la persona a la que se haga referencia.