

**INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES,  
QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR  
LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL GRADO DE  
HISTORIA Y PATRIMONIO HISTÓRICO  
EN EL SEXENIO 2009-2014**



**Comisión de Calidad del Grado de  
Historia y Patrimonio Histórico**

**8 de abril de 2015**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

**Introducción ... página 4**

- 1. El Sistema de Reclamaciones y Recepción de Quejas y Sugerencias en la Universidad de Extremadura y en el Grado ... 6**
- 2. Evolución de las reclamaciones y quejas recibidas en el Grado a lo largo del sexenio 2009-2014 ... 15**
- 3. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora del Sistema y del Proceso Formativo del Grado ... 19**

# INTRODUCCIÓN

Como parte del proceso oficial de revisión de la buena marcha y óptima calidad del programa formativo del Grado de Historia y Patrimonio Histórico de la Universidad de Extremadura, con fecha de 1 de marzo de 2015 la ANECA emitió un informe de seguimiento de dicho título que incluía varias recomendaciones de mejora y algunas observaciones destinadas al perfeccionamiento del propio título.

Entre ellas, en el apartado 1 destinado a valorar el funcionamiento de la "Gestión del Título", dicho informe indica lo siguiente en relación al sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEX:

Hay constancia de la definición de un proceso centralizado para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad y de su implantación. En esta titulación se informa de 4 quejas recibidas sobre criterios de evaluación de exámenes, pero no se aportan evidencias de que el análisis periódico de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas haya contribuido a la mejora del título.

Con el fin de cumplir la recomendación recibida y atender a ese análisis correspondiente, la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico emprendió la tarea de estudiar el perfil, evolución y contenidos de las evidencias de quejas,

**reclamaciones y solicitudes registradas durante el sexenio transcurrido desde la implantación del título en el curso 2009-2010, sobre la base de la documentación disponible a su alcance y en la medida de sus posibilidades y capacidades.**

**El presente informe es el resultado siquiera provisional y tentativo de esa labor que sólo pretende dar a conocer a todos los sectores involucrados esta faceta del proceso formativo del título para contribuir a su mejora permanente y progresiva.**

# 1. El Sistema de Reclamaciones y Recepción de Quejas y Sugerencias en la Universidad de Extremadura y en el Grado.

Desde el año 2008, como paso previo a la implantación de los nuevos grados del Espacio Europeo de Educación Superior, la Universidad de Extremadura dispone y mantiene un protocolo formal de recepción de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones por parte del alumnado, profesorado y personal de administración y servicios que está debidamente normativizado y regulado, de acuerdo con las orientaciones y directrices emanadas desde las instancias superiores nacionales y europeas.

A tenor de dicho protocolo y de su correspondiente Reglamento (aprobado el 5 de mayo de 2008: acceso telemático en [http://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/gestion-calidad/mapa\\_procesos/P\\_S0004\\_UEx\\_v2.pdf](http://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/gestion-calidad/mapa_procesos/P_S0004_UEx_v2.pdf)) se entiende por quejas toda “manifestación de insatisfacción” de un usuario con los servicios universitarios, en tanto que se entiende por sugerencias “una solicitud de actuación” en algún sentido de orden académico, logístico, procesal o administrativo. De igual modo, se entiende por

**reclamación toda “manifestación documentada de un usuario” que haga constar “una situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento”, en tanto que se entiende por felicitación un “reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de un servicio o por el trato o la atención recibida”.**

**Para tramitar el Sistema de Quejas y Sugerencias, la UEX cuenta con una “Unidad Central de Quejas y Sugerencias” a escala global (residenciada en la UTEC: Unidad Técnica de Evaluación de la Calidad), con su propio responsable y receptores, así como cuenta con una “comisión de quejas y sugerencias” en cada uno de sus centros docentes (incluyendo el del Grado: la Facultad de Filosofía y Letras).**

**Dentro de este ámbito no cabe incluir “las reclamaciones” de los usuarios que tengan por objeto “el reconocimiento de una situación jurídica individualizada, así como cualesquiera otras que estén ya reguladas en cualquier norma del ordenamiento jurídico” (Título 1, artículo 2, punto 3 del reglamento mencionado). Esta salvedad se aplica, sobre todo, a aquellas reclamaciones de naturaleza académica y relativa a la revisión y calificación de pruebas y exámenes que están reguladas por la Normativa de Evaluación de Resultados de Aprendizaje y de las Competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura (Resolución de la Gerencia de la UEX de 9 de marzo de 2012 publicada en el Diario Oficial de Extremadura, 26 de marzo de**

**2012:** <http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/enfermeria/informacion-academica/normativas/normativa-de-evaluacion-de-resultados-de-aprendizaje>). Y, como tal excepción, se tratará de las mismas en un apartado específico posterior de este informe.

**La Unidad Central tiene como misión principal, además de tramitar y responder a las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en un plazo determinado, la custodia del archivo de las mismas y la realización de informes periódicos sobre su labor.**

**En cooperación con el sistema mencionado, la página web del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UEX también da acceso directo al buzón de presentación de quejas y sugerencias, igualmente alojado en el portal de la UTEC: <http://uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/>. De hecho, como parte de esa política de recepción y tratamiento de quejas y sugerencias, la UEX también ha establecido la obligación de proceder regularmente a la consulta del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios universitarios, tanto administrativos como académicos. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad es otra vez la responsable de dicha actividad y sus informes están debidamente registrados y publicados en la página web de la UTEC: <http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/evaluacion-acreditacion-y-mejora-de-los-servicios-de-la-uex>.**

**Al margen del sistema normativo descrito para la totalidad de la UEX, cabe decir que la mayor parte de los servicios y órganos de la misma también mantienen una vía de recepción de quejas, consultas y sugerencias de manera autónoma y particular, a fin de atender directamente a los usuarios que lo necesiten. Por ejemplo, éste es el caso del Servicio de Información y Atención Administrativa de la UEX, que tiene competencias esenciales en la difusión de los grados académicos y en la asistencia a los estudiantes noveles universitarios. El acceso a su buzón de consultas telemático es el que sigue: <http://www.unex.es/organizacion/servicios/siaa/formulario-de-contacto>.**

**También en este punto cabe mencionar la labor de la Oficina del Defensor Universitario de la UEX, que mantiene una actividad intensa de recepción de consultas y de reclamaciones como parte de su propio cometido funcional. El acceso telemático a su página oficial es el que sigue: [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor). A tenor de la última memoria de actividades elaborada por la Oficina del Defensor del Universitario (fecha el 4 de noviembre de 2013 y aprobada por el Claustro Universitario el 7 de julio de 2014), durante el año en ella examinado la oficina había tramitado 50 "casos" (verdaderos expedientes de examen y atención a quejas o reclamaciones) y había recibido 189 "consultas" (meras quejas o reclamaciones cuya falta de base sólida no dieron lugar a la apertura de un expediente de caso). En esa labor de examen y atención cooperaron con el Defensor en sus actividades 2 estudiantes, 2**

miembros del personal de administración y 5 profesores. La mayor parte de los casos y consultas tuvieron como temas: "el funcionamiento de la administración"; "notas y exámenes"; y "acceso a titulaciones". Los impulsores de esos casos y consultas fueron básicamente estudiantes (el 55,1%) y los profesores (el 28,5%).

Por lo que respecta al Grado de Historia en concreto, cabe decir que la página web de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico tiene una vía de recepción de consultas, comunicaciones y sugerencias (además de quejas) muy clara y sencilla. Entrando en su portal (<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/miembros>), cabe ver en el apartado de "Miembros" el nombre, área de conocimiento y buzón telemático de contacto de todos sus integrantes. De tal manera que cualquier alumno u otro usuario puede dirigir sus consultas directamente al destinatario con sólo "pinchar" en la dirección personal telemática allí recogida. Por otro lado, desde luego, cualquier alumno puede hacer llegar sus sugerencias, quejas o incluso reclamaciones a través del Consejo de Estudiantes y mediante la intervención de los dos alumnos que forman oficialmente parte integral de dicha comisión, que son los naturales portavoces y transmisores de dichas consultas y quejas en las preceptivas reuniones de la Comisión.

Finalmente, debemos señalar que la Guía del Estudiante de Historia de la UEX (Badajoz, Diputación

Provincial, 2014; edición digital:

<http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-uex/guia-del-estudiante-de-historia-de-la-uex>)

explícitamente, en el apartado primero titulado "Salutación de bienvenida" firmado por el coordinador de la Comisión del Grado, invita a todos los estudiantes a trasladar a ese órgano o al Consejo del Departamento todas sus inquietudes y consideraciones bajo esta fórmula:

**Estamos seguros y convencidos de que ese portal telemático corporativo será tu compañero y auxiliar en los cuatro años que estarás formándote entre nosotros y junto a nosotros y aún con posterioridad. Y, por supuesto, sus puertas siempre están abiertas para recibir tus sugerencias, comentarios, observaciones y peticiones, tanto si las diriges al Departamento en su conjunto como si lo haces a cada uno de sus profesores individualmente (cuyos despachos, números de teléfonos, buzones telemáticos y horarios de atención tutorial están bien registrados en esa página web).**

**Para completar esta panorámica sobre el sistema de recepción de consultas, quejas y sugerencias, cabe decir, como se aprecia en la cita previa, que también el Departamento de Historia cuenta con un buzón de consultas directas que está alojado en la página web del**

**Departamento:**  
[http://www.historiaunex.es/departamento\\_10/conta](http://www.historiaunex.es/departamento_10/conta)

**cto 184.** Y, por supuesto, esa misma capacidad tiene cualquier usuario que quiera dirigirse directamente a los miembros de la plantilla del personal docente del grado, cuyos datos personales y formas de contacto (teléfono, horario de tutorías, buzón telemático) están disponibles y son de acceso público en esa misma página mencionada: [http://www.historiaux.es/directorio/profesorado\\_7](http://www.historiaux.es/directorio/profesorado_7)

Como ya se ha mencionado, debe hacerse mención expresa y diferenciada en este informe de las "reclamaciones" presentadas por los estudiantes de naturaleza académica y relativa a la evaluación, revisión y calificación de pruebas y exámenes de una asignatura concreta y específica. En este caso, su tramitación y resolución están reguladas por la Normativa de Evaluación de Resultados de Aprendizaje y de las Competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura (Resolución de la Gerencia de la UEX de 9 de marzo de 2012 publicada en el Diario Oficial de Extremadura, 26 de marzo de 2012: [www.unex.es](http://www.unex.es)). En concreto, como reza en el Capítulo VI (Revisión, Recursos) y en los artículos 11 (Revisión y Recursos) y 12 (Procedimiento para la resolución de reclamaciones), compete a la Comisión de Calidad del Grado específico el tratamiento, informe y decisión final sobre este asunto dentro de los plazos definidos y tras las medidas oportunas igualmente consignadas.

**Listado de direcciones telemáticas citadas y disponibles:**

- Portal de la UEX con acceso al reglamento del sistema de presentación de quejas y sugerencias (5 de mayo de 2008):  
[http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon\\_quejas\\_y\\_sugerencias\\_uex/Reglamento\\_Sistema\\_de\\_Quejas\\_y\\_Sugerencias.pdf](http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon_quejas_y_sugerencias_uex/Reglamento_Sistema_de_Quejas_y_Sugerencias.pdf).
- Portal de la UEX con acceso a la página del Sistema Interno de Garantía de Calidad y enlace con el buzón telemático de Quejas y Sugerencias:  
<http://www.unex.es/conoce-la-uex/calidad>.
- Portal de la UEX con acceso a página del buzón telemático de Quejas y Sugerencias mantenido por la UTEC:  
<http://www.unex.es/organizacion/unidades/utec/funciones/buzon-quejas-sugerencias>.
- Portal de la UEX con acceso al formulario de presentación de quejas y sugerencias:  
<http://uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/>.
- Portal de la UEX y acceso a página del Servicio de Información y Atención Administrativa (SIAA), con buzón telemático de consultas:  
<http://www.unex.es/organizacion/servicios/siaa/formulario-de-contacto>.
- Página web de la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico:  
<http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/fyl/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones/grado-g18/miembros>.
- Página web del Departamento de Historia de la UEX, con buzón de consultas directas:  
[http://www.historiaunex.es/departamento\\_10/contacto\\_184](http://www.historiaunex.es/departamento_10/contacto_184).
- Página web del Defensor del Universitario de la Universidad de Extremadura, con buzón de consultas

**directas:**

**[http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor.](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/personal/personal-de-la-oficina-del-defensor)**

## **2. Evolución de las reclamaciones y quejas recibidas en el Grado a lo largo del sexenio 2009-2014.**

**Por lo que respecta al Sistema de Recepción de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, el Informe Anual del Buzón correspondiente para el año 2013 ofrece la siguiente información sobre el volumen de las mismas en el año considerado y sobre su evolución en el período 2010-2013([http://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon/Informe\\_buzon\\_2013.pdf](http://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/archivos/ficheros/buzon/Informe_buzon_2013.pdf)).**

### **Volumen de actividad en 2013**

**69 quejas**

**6 sugerencias**

**6 felicitaciones**

**52 consultas**

**133 actividades en total.**

### **Evolución de actividad entre 2010 y 2013**

**2010: 34 actividades totales (26 quejas, 1 sugerencia y 7 consultas).**

**2011: 49 actividades totales (33 quejas, 2 sugerencias y 14 consultas).**

**2012: 61 actividades totales (36 quejas, 3 sugerencias y 22 consultas).**

**2013: 133 actividades totales (69 quejas, 3 sugerencias, 6 felicitaciones y 52 consultas).**

**Así pues, se trata de una faceta de creciente intensidad en la vida de la UEX que está polarizada por dos de las actividades: las quejas, que concentran el 51,88 por ciento del total; y las consultas, que suman el 38,80 del mismo volumen.**

**En cuanto a su procedencia, el 69,17 por ciento de las actividades tienen su origen en el alumnado, en tanto que sólo el 1,5 por ciento se origina en el profesorado (otro 7,52 tiene su origen en el personal de administración y servicios y un 21,80 en otros sectores ajenos a la UEX).**

**Cabe subrayar que, en el año 2013, sólo una de las 69 quejas tramitadas tenía su origen en la Facultad de Filosofía y Letras. Sin embargo, no cabe apreciar su perfil concreto, aunque podemos aventurar que no se refería al Grado de Historia y Patrimonio Histórico, en la medida en que la dirección del centro no contactó con ella para tratar de sustantivar y resolver esa queja oficialmente tramitada, como hubiera sido procedente de haberse referido a algún aspecto del título mencionado.**

**Como hemos anticipado en el apartado anterior, la Oficina del Defensor Universitario de la UEX, a tenor de la última memoria de actividades (fecha el 4 de noviembre de 2013 y aprobada por el Claustro Universitario el 7 de julio de 2014), deja constancia del mínimo porcentaje de presencia de casos y**

**consultas provenientes de la Facultad de Filosofía y Letras, centro en el que se haya inserto el Grado de Historia y Patrimonio Histórico. Según los datos aportados sólo 1 de los "casos" (verdaderos expedientes de examen y atención de quejas o reclamaciones) y 9 de las "consultas" (meras quejas o reclamaciones sin fundamento sólido) tramitadas procedieron de ese centro académico. Y si bien no se menciona en dicha memoria, podemos afirmar que ninguno de esos casos o consultas tuvo su origen o referencia en el Grado de Historia y Patrimonio Histórico, al menos según el conocimiento de la Comisión de Calidad del mismo título.**

**Por lo que respecta a las quejas, reclamaciones o consultas presentadas a la Comisión de Calidad del Grado de Historia, al amparo de la Normativa de Evaluación vigente o en atención a su disponibilidad para recibir esas iniciativas de manera individual o colectiva, cabe decir que su tenor, entidad y perfil pueden apreciarse a través de las actas de las reuniones de la misma que están disponibles y son de acceso público en el apartado correspondiente de su página web. En esencia, en los seis años transcurridos se han tramitado, analizado y resueltos dos solicitudes de información o revisión y tres reclamaciones contra calificaciones de exámenes o pruebas finales.**

**Como permite comprobar esa consulta directa de las actas mencionadas, la Comisión de Calidad del Grado examinó alguna queja, reclamación, sugerencia o petición de información presentada formalmente por los alumnos en sus reuniones del 8**

**de octubre de 2012, 11 de julio de 2013, 4 de septiembre de 2013 y 24 de junio de 2014, con la debida atención y celeridad y con la consiguiente respuesta informada a los solicitantes. Sin ánimo de orillar la descripción exacta y completa de cada una de esas incidencias, que está registrada y disponible en el texto de las mencionadas actas, cabe señalar sin embargo su tenor básico a los efectos valorativos de este informe.**

**En el caso de la sesión del 8 de octubre de 2012 se trató de una solicitud presentada por la alumna Dña. M. L. C. (consignamos sólo las iniciales para salvaguardia de su identidad) en demanda de una "segunda corrección" de la evaluación de una calificación de una asignatura de primer curso. Recabada toda la información y hechos todos los trámites en plazo legal, la solicitud fue denegada por unanimidad de todos los miembros de la Comisión sin que hubiera recurso ulterior por parte de la solicitante.**

**En el caso de la sesión del 11 de julio de 2013, se trató de dos reclamaciones de los alumnos Dña. J. G. T. y D. A. V. C. contra la calificación obtenida en el examen escrito final de una asignatura de segundo curso. Recabada toda la información y hechos todos los trámites en plazo legal, ambas solicitudes fueron denegadas por unanimidad de todos los miembros de la Comisión sin que hubiera recurso ulterior por parte de los reclamantes.**

**En el caso de la sesión del 4 de septiembre de 2013, se trató de una reclamación del alumno D. J. G.**

**B. contra la calificación obtenida en el examen escrito final de una asignatura de segundo curso. Recabada toda la información y hechos todos los trámites en plazo legal, la reclamación fue denegada por unanimidad de todos los miembros de la Comisión sin que hubiera recurso ulterior por parte del reclamante.**

**En el caso de la sesión del 24 de junio de 2014, se trató de una solicitud de información presentada por el representante de los alumnos en la Comisión de Calidad, Sr. Araújo Gómez, para conocer en detalle el procedimiento de trámite de las reclamaciones contra evaluaciones y calificaciones vigentes. El coordinador de la Comisión atendió la solicitud y leyó textualmente lo expresado al respecto en la Normativa de Evaluación para las Titulaciones Oficiales de la Universidad de Extremadura aprobada y modificada por Consejo de Gobierno en fecha de 20 de noviembre de 2012". El representante de alumnos quedó satisfecho con la explicación y no planteó ningún reparo u objeción a la misma.**

**Entiende la Comisión de Calidad que el historial mencionado para el sexenio docente evaluado (dos solicitudes y tres reclamaciones) es francamente positivo e indica el buen resultado del proceso formativo del Grado, en la medida en que ha generado mínimas incidencias académicas. En este sentido, junto con los otros datos registrados, este último puede considerarse una nueva y reveladora indicación del buen ambiente dominante entre el profesorado y el alumnado del Grado a lo largo de los años transcurridos.**

### **3. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora del Sistema y del Proceso Formativo del Grado.**

**El examen, consideración y análisis de la información precedente permite extraer un mínimo de conclusiones básicas e interesantes por lo que hace al sistema de presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la UEX y relativas al Grado de Historia y Patrimonio Histórico.**

**En primer lugar, cabe subrayar que el volumen numérico de quejas o reclamaciones planteadas ante la UEX que pudieran afectar al Grado de Historia es verdaderamente mínimo y casi irrelevante: un caso de queja y nueve consultas en el año 2013 (relativas a la Facultad de Filosofía y Letras) sobre un total de 69 quejas y 52 consultas para la institución universitaria en su conjunto.**

**En segundo orden, conviene remarcar que el volumen numérico de quejas o reclamaciones planteadas ante el Defensor del Universitario de la UEX que pudieran afectar al Grado de Historia es igualmente mínimo y casi irrelevante: sólo 1 de los casos (verdaderos expedientes de examen y atención de quejas o reclamaciones) y 9 de las consultas (meras quejas o reclamaciones sin fundamento sólido) tramitadas procedieron de ese mismo centro académico (para un total de 50 casos y 189 consultas en el conjunto de la UEX).**

**En tercer orden, es preciso concluir que el volumen numérico de reclamaciones y solicitudes de naturaleza académica presentado a la Comisión de Calidad del Grado de Historia y Patrimonio Histórico es igualmente moderado y sin demasiada transcendencia: dos solicitudes y tres reclamaciones durante el sexenio 2009-2014, toda ellas resueltas por unanimidad de los integrantes de la Comisión (profesores, alumnos y personal de administración).**

**Por lo que respecta finalmente a las recomendaciones susceptibles de hacer para la mejora y perfeccionamiento del sistema de recepción y trámite de quejas y reclamaciones, entiende la Comisión que cabe hacer las siguientes observaciones de orden general.**

**Ante todo, procede suscribir las medidas ya tomadas por las autoridades de la Universidad de Extremadura para afianzar y consolidar el sistema de recepción oficialmente aprobado, así como la labor meritoria de la Oficina del Defensor del Universitario en esta dimensión. El mero incremento de las actividades a lo largo de estos años permite concluir que esas medidas están siendo efectivas y que contribuyen a un mejor conocimiento, difusión y aprecio de ambas instituciones y organismos entre la comunidad universitaria y el resto de sectores involucrados.**

**Por otra parte, en lo que respecta a las reclamaciones y solicitudes de naturaleza académica relativa al Grado, tramitadas preceptivamente por la Comisión de Calidad del propio Título, entiende este**

**organismo que es imprescindible hacer llegar al profesorado y al alumnado su carácter, perfil, la normativa vigente y el satisfactorio historial de tareas registrado durante este sexenio transcurrido y aquí evaluado.**

**En este sentido y bajo ese prisma, debe entenderse y considerarse la pretensión básica y directriz que ha guiado la elaboración de este informe que, por consiguiente, será divulgado entre esos sectores académicos mencionados específicamente y de manera adecuada en los foros pertinentes.**