


	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	



PROCESO DE RECLAMACIONES

Elaborado por Responsable de Calidad 1 de mayo de 2026	Revisado por Comisión de Calidad 14 mayo de 2026	Aprobado por Junta de Facultad 20 de mayo de 2026
José Carlos Martín Camacho	José Luis Oncins Martínez	Pablo Ruano San Segundo

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.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. Presentación de la reclamación.....	4
5.2. Tramitación de la reclamación	4
5.3. Solicitud de informe razonado al profesor	5
5.4. Vista previa del expediente y presentación de alegaciones	5
5.5. Análisis de la comisión de reclamaciones.....	5
5.6. Comunicación por parte del decano	5
6. UNIDADES IMPLICADAS	6
7. DOCUMENTOS	7
8. DIAGRAMA.....	8
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
10. ARCHIVO	9
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9
12. N. B.	10

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.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. Otras formas de reclamación y solicitudes se describen en sus correspondientes procesos:

- Avisos sobre incumplimientos en el plan docente: **P/CL009_FFYL**.
- Incidencias en espacios del centro: **P/SO005_FFYL**.
- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones: **P/SO004**.

El proceso comienza indicando el modo en que el alumno debe presentar la reclamación y concluye expresando cómo se resuelve, en el centro, esa reclamación.

3. NORMATIVA

3.1. Normativa estatal



- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE n.º 790, de 23 de marzo de 2023).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE N.º 236, de 2 de octubre de 2015).

3.2. Normativa Universitaria

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE extraordinario n.º 3, de 23 de mayo de 2003).
- Normativa de Evaluación de las Titulaciones Oficiales de Grado y Máster de la Universidad de Extremadura (DOE N.º 212, de 3 de noviembre de 2020).

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.

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

- **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.
- **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 evaluado por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) y aprobado por el Consejo de Universidades en el que se consignan la descripción, organización y bases del plan de estudios de una titulación oficial.

5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO



Durante el periodo de impartición de cada asignatura, el profesor pone en marcha las actividades de evaluación que haya definido como *sistemas de evaluación* en el correspondiente plan docente, 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)*. 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. A partir de ahí, si el alumno, una vez recibidas las explicaciones del profesor (o profesores) sobre sus calificaciones no estuviera conforme con ellas, se activaría este proceso, que comprende las siguientes acciones.

5.1. Presentación de la reclamación

En los cinco días hábiles siguientes a la publicación de las calificaciones finales definitivas, el alumno podrá cursar su reclamación al decanato (**P/CL012_FFYL_D001**) mediante el formulario establecido al efecto, que tendrá a su disposición en la página web. Este documento se presentará a través de los canales establecidos por la Ley de Procedimiento Administrativo. En concreto, el documento se dirigirá al secretario académico, quien lo trasladará al decano para que ponga en marcha el correspondiente proceso de valoración de la reclamación. Igualmente, en ese escrito de reclamación, el alumno podrá solicitar que se le faciliten, como le asiste su derecho, copias de todas las pruebas que hayan dado lugar a la calificación final.

5.2. Tramitación de la reclamación

Recibido el documento de reclamación, el decano verificará que esta se ha presentado en el plazo de cinco días establecido por la normativa y comprobará que el estudiante ha asistido a la revisión del examen. Si esos requisitos no se cumplen, se comunicará al alumno este hecho y se dará por finalizado

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

el proceso. Si los requisitos sí se cumplen, continuará la tramitación con el nombramiento de la comisión que deberá valorar la reclamación y que estará compuesta, tal como establece la normativa aplicable, por:

- El decano o miembro de su equipo en quien delegue, que actuará como presidente.
- El responsable de calidad, que actuará como secretario.
- El coordinador de la CCT a la que corresponda la asignatura o miembro de dicha CCT en quien delegue.
- Un miembro del Consejo de Estudiantes, que actuará con voz, pero sin voto.

5.3. Solicitud de informe razonado al profesor

El decano, en calidad de presidente de la comisión de reclamación, solicitará un informe razonado de la valoración final al profesor implicado (P/CL012_FFYL_D002), informe que el profesor deberá enviar en los tres días hábiles siguientes a la petición del decano y que irá acompañado de:

- Todas las pruebas documentales que hayan dado lugar a la calificación final del estudiante.
- El plan docente de la asignatura.
- Cualquier otro documento que el profesor estime oportuno.

5.4. Vista previa del expediente y presentación de alegaciones

Terminado el trámite anterior, a través del secretario académico, se dará vista del expediente administrativo a los interesados, esto es, profesor y alumno, para que cada uno de ellos, en el plazo de tres días hábiles, pueda presentar alegaciones (P/CL012_FFYL_D003). Durante ese acto de vista, los interesados podrán recabar de la secretaría académica copia cotejada de cuantos documentos obren en el expediente.



En este punto, si el alumno considera que el informe del profesor (ver § 5.3) es suficiente, podrá retirar la reclamación. Si no declara expresamente este extremo, el proceso continuará.

5.5. Análisis de la comisión de reclamaciones

El responsable de calidad, a instancias del presidente de la comisión de reclamaciones, convocará la reunión de dicha comisión, que analizará la reclamación y reflejará su decisión en un acta razonada (P/CL012_FFYL_D004) que dará cuenta de las decisiones adoptadas, decisiones que deberán ajustarse a lo establecido en la normativa y a las opciones que esta permite: mantener la calificación, modificarla (al alza o a la baja) o determinar la realización de una nueva prueba. Dicha acta será enviada al decano para que adopte las medidas oportunas.

5.6. Comunicación por parte del decano

A la vista del resultado de lo expuesto en el punto anterior, el decano elaborará un informe de respuesta a la reclamación (P/CL012_FFYL_D005), el cual será comunicado al alumno y al profesor por la vía

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

determinada por la ley de procedimiento administrativo. Igualmente, esta decisión activará, si es el caso, las medidas correctoras oportunas, que se aplicarán según lo establecido en la normativa de la UEX:



- Corrección del acta por el secretario.
- Realización de una nueva prueba. Si este es el caso, el decano nombrará ese tribunal, cuya resolución quedará recogida en un acta (**P/CL012_FFYL_D006**), de la que se dará traslado al decano, quien, a su vez, remitirá una copia del acta al estudiante y al profesor de la asignatura.

Todos los documentos generados a lo largo de este proceso serán archivados en un expediente único que será custodiado por el secretario académico.

La resolución del decano 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.

6. UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto / Responsable	Descripción de tareas
Decanato	Decano	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la reclamación. • Comprobación de los requisitos que debe cumplir la reclamación. • Nombramiento de la comisión de reclamación. • Solicitud de informe al profesor. • Elaboración del informe de respuesta. • Comunicación a profesor y alumno del informe de resolución sobre la reclamación.
Secretaría Académica		<ul style="list-style-type: none"> • Dar vista al expediente. • Custodia del expediente de reclamación.

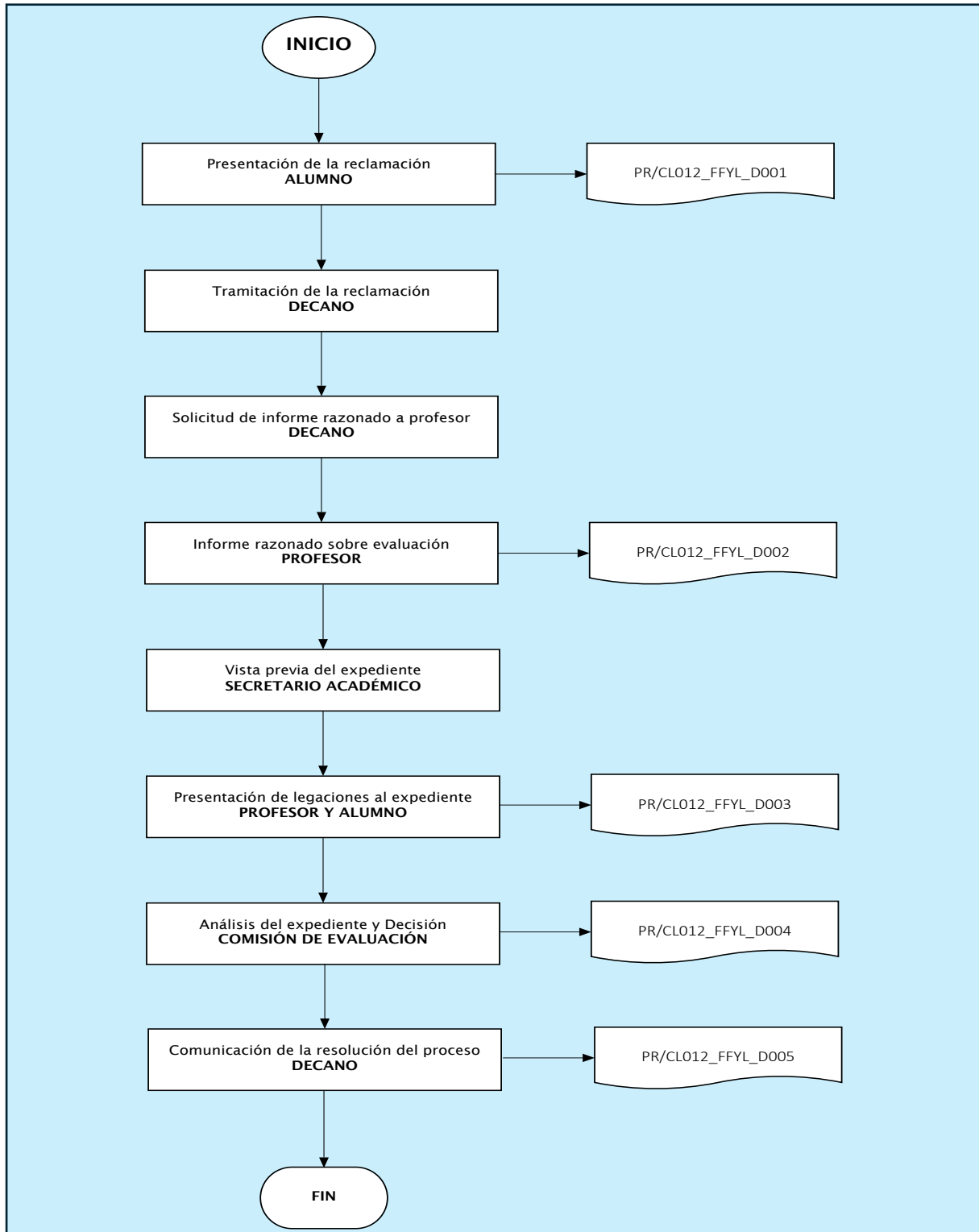
	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	



Comisión de Reclamación	Responsable de Calidad (como secretario)	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar a la comisión de reclamación
	Todos los miembros	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la reclamación. • Decisión razonada sobre la reclamación.
Profesor		<ul style="list-style-type: none"> • Emisión del informe de evaluación. • Presentación, si es el caso, de alegaciones al expediente.
Alumno		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la reclamación. • Presentación, si es el caso, de alegaciones al expediente.

7. DOCUMENTOS

- P/CL012_FFYL_D001. Reclamación del estudiante.
- P/CL012_FFYL_D002. Informe del profesor.
- P/CL012_FFYL_D003a. Alegaciones del alumno.
- P/CL012_FFYL_D003b. Alegaciones del profesor.
- P/CL012_FFYL_D004. Acta razonada de la comisión de reclamación.
- P/CL012_FFYL_D005. Informe de respuesta del Decano.
- P/CL012_FFYL_D006. Acta de realización de la nueva prueba de evaluación.

8. DIAGRAMA



	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Responsable de Calidad del Centro realizará anualmente el seguimiento 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 retiradas por el estudiante.
- 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.	Informático	Secretario Académico	Indefinido
P/CL012_FFYL_D002. Informe razonado del profesor sobre evaluación.	Informático	Secretario Académico	Indefinido
P/CL012_FFYL_D003. Alegaciones a expediente.	Informático	Secretario Académico	Indefinido
P/CL012_FFYL_D004. Decisión de la comisión sobre la reclamación.	Informático	Secretario Académico	Indefinido
P/CL012_FFYL_D005. Informe final del decano sobre la reclamación.	Informático	Secretario Académico	Indefinido
P/CL012_FFYL_D006. Informe del resultado de la nueva prueba.	Informático	Secretario Académico	Indefinido

11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1.ª	2009	Versión inicial

	PROCESO DE RECLAMACIONES		
	EDICIÓN: 4.ª	CÓDIGO: P/CL012_FFYL	

2.ª	Junio de 2015	Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura y a la realidad del centro
3.ª	Julio de 2025	Reelaboración del proceso para adaptarlo a las nuevas normativas
4.ª	Abril de 2026	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación de la redacción de varias definiciones. • Redefinición de los pasos del proceso. • Reformulación del cuadro de acciones. • Reconstrucción del diagrama de flujo. • Correcciones formales.

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.