



## Procedimiento para tratar las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro P-CENTROS-13

### Índice

1. Objeto
2. Principios generales
3. Alcance
4. Periodicidad
5. Documentos de referencia
6. Definiciones
7. Participantes y funciones
8. Secuencia de actividades del proceso
9. Documentos de entrada
10. Registros del proceso
11. Anexos del proceso
12. Modificaciones del documento



## 1. Objeto

Reproducir el procedimiento de reclamación al sistema y las actividades de evaluación que describe el Reglamento de Evaluación para los Títulos Oficiales de Grado y Máster e identificar la herramienta que se utilizará como soporte para tramitarlas.

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplicará a las reclamaciones relacionadas con el sistema y las actividades de evaluación de las asignaturas de todas las titulaciones oficiales de la UPCT, siempre que lo que el interesado persiga sea la subsanación de posibles errores, defectos de forma o vicios en el procedimiento de evaluación; la impugnación de pruebas de evaluación concretas; la puesta de manifiesto de disconformidad (por incumplimiento de normativa) con el diseño o la implementación del sistema de evaluación descrito en la guía docente; así como la manifestación de su desacuerdo con el resultado de una revisión.

La presentación de una reclamación por desacuerdo con el resultado de la revisión de una actividad de evaluación estará condicionada al ejercicio previo del derecho a revisión y deberá realizarse dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Podrá presentar reclamación un estudiante, un grupo de estudiantes o un órgano (unipersonal o colegiado) de representación de los mismos que esté reconocido en los Estatutos de la UPCT.

La presentación de una reclamación no interrumpirá los plazos administrativos establecidos en la normativa vigente, salvo los relativos a la matrícula y al depósito del TFG en los términos que fije el Reglamento de evaluación para los títulos de grado y máster de la UPCT o norma que lo sustituya. Asimismo, no supondrá, en modo alguno, la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los interesados en base a la legislación vigente. El inicio de cualquier procedimiento de reclamación no supondrá para las personas interesadas ningún perjuicio que pudiera derivarse del incumplimiento de los plazos de matrícula, convocatoria de pruebas de evaluación o cualquier otro que sea consecuencia de dicho procedimiento.

Las reclamaciones se tramitan exclusivamente a través del portal UPCTescucha.

## 3. Periodicidad

Este procedimiento no es periódico. Se aplica en el momento en el que se presenta una reclamación.

## 4. Documentos de referencia

- Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015).
- Documentación del Programa AUDIT de ANECA (V1\_2018).
- Manual de la Calidad ((22/07/2020)).
- Reglamento de evaluación para los títulos de Grado y Máster de la UPCT.

## 5. Definiciones

**UPCTescucha.** Portal web (<https://escucha.upct.es/>) por el que se ha de realizar la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias que planteen los grupos de interés de la UPCT en relación con cualquiera de sus titulaciones oficiales.



**Interesado.** Cualquier estudiante, grupo de estudiantes u órgano de representación (unipersonal o colegiado) de los mismos que esté reconocido en los Estatutos de la UPCT.

**Reclamación.** Se entiende por reclamación la manifestación formal y debidamente documentada presentada por uno o varios estudiantes, mediante la cual expresan su disconformidad con los resultados de obtenidos, con los criterios aplicados en una actividad de evaluación concreta, o con en el sistema de evaluación de una asignatura o su implementación, por considerarlos contrarios a la normativa académica, a la guía docente o a los principios de transparencia, objetividad, equidad, justicia, igualdad de oportunidades, mérito, capacidad, inclusión y responsabilidad ética.

Una reclamación tiene relación directa con un perjuicio personal del interesado, y en ella el solicitante o solicitantes esperan una acción concreta de reparación del perjuicio que se les ha causado y, en su caso, la adopción de las medidas correctoras o disciplinarias oportunas.

Las reclamaciones se tramitan exclusivamente a través del portal UPCTescucha y su presentación da lugar a un procedimiento sujeto a plazos y resolución motivada por parte del órgano competente

**Actividad de evaluación.** Prueba, tarea, ejercicio o instrumento concreto diseñado para comprobar el grado de adquisición de competencias, conocimientos o habilidades por parte del estudiante, dentro del desarrollo de una asignatura. Puede ser de naturaleza escrita, oral, práctica, individual o grupal, y se vincula a criterios de calificación previamente establecidos y comunicados.

**Sistema de evaluación.** Conjunto estructurado y coherente de criterios, procedimientos, actividades y porcentajes de ponderación establecidos por el profesorado para valorar el grado de logro de los resultados de aprendizaje de una asignatura. El sistema debe estar descrito en la guía docente y aprobado por el centro, garantizando la objetividad, la transparencia y la equidad en el proceso evaluativo.

## 6. Participantes y funciones

### Interesado

- Registrar, motivar y documentar la reclamación ante la dirección de departamento usando el portal UPCTescucha.
- Manifestar su acuerdo/desacuerdo con la solución adoptada.
- Activar, en el plazo máximo de 3 días hábiles, la reclamación ante la dirección de centro en el caso de no estar de acuerdo con la solución dada por la dirección del departamento.
- Interponer recurso ante el Rector si no está de acuerdo con la resolución de la Comisión de Reclamaciones de Evaluación (CRE).

### Dirección de Departamento

- Comprobar que la reclamación está dentro del alcance de este procedimiento, se formula en plazo y está debidamente motivada y documentada.
- Decidir si la reclamación se admite a trámite.
  - Si la reclamación no se admite a trámite, comunicarlo al interesado.
  - Si la reclamación se admite a trámite, designar a la comisión del departamento responsable de resolver la reclamación.
- Si el interesado está de acuerdo con la solución dada por la comisión del departamento responsable de resolver, comunicarlo al profesorado y la dirección del Centro.
- Verificar la satisfactoria ejecución de las soluciones acordadas.



Dirección/Decanato de Centro

- Convocar y presidir la Comisión de Reclamaciones de Evaluación del Centro (CRE) tras el rechazo por parte del interesado de la solución inicial dada por la comisión del departamento responsable de resolver la reclamación.
- Dictar resolución con el acuerdo alcanzado por la Comisión de Reclamaciones de Evaluación del Centro (CRE).
- Comunicar la resolución al interesado, a la dirección del departamento, a los docentes afectados y a los vicerrectorados con competencias en materia académica y de profesorado.

Comisión responsable de resolver: Comisión del departamento

- Definir la medida a adoptar, así como la forma y el plazo para su seguimiento.
- Comunicar la medida a la Dirección del departamento.

Comisión responsable de resolver: Comisión de Reclamaciones de Evaluación del Centro (CRE)

- Elaborar una propuesta razonada de resolución a partir de la información, documentación y entrevistas que haya estimado necesarias.
- Comunicar la propuesta de resolución a la dirección del Centro.

Vicerrectorados con competencias en materia académica y de profesorado

- Iniciar o adoptar las acciones que, en aplicación de la normativa UPCT, estime oportunas a raíz de la propuesta de resolución Comisión de Reclamaciones de Evaluación.

## 7. Secuencia de actividades del proceso

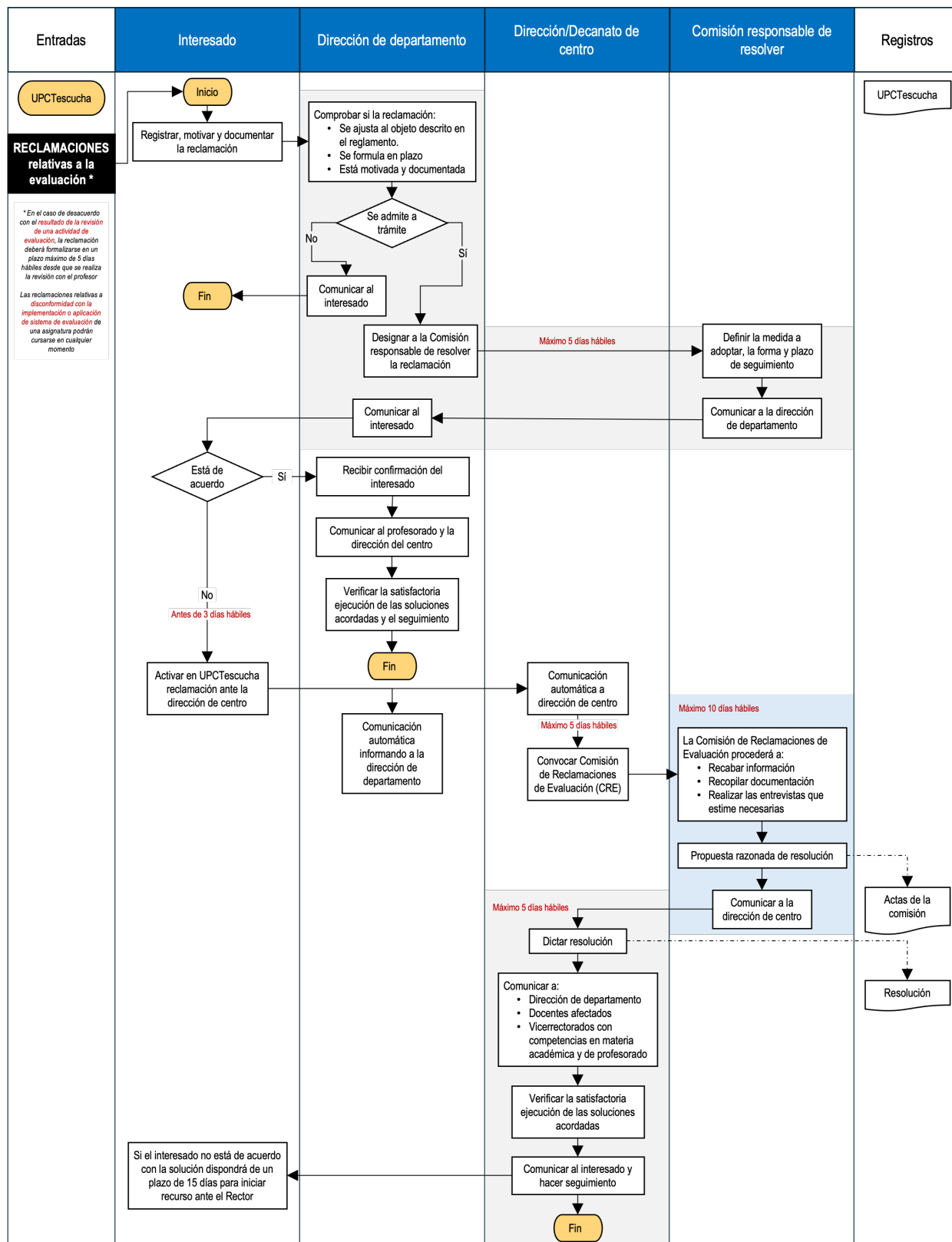
Ver organigrama.



Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las Enseñanzas  
Procedimiento para tratar las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro (P-CENTROS-13)

Ed. 00

Página 5 de 8





## 8. Documentos de entrada

No aplica

## 9. Registros del proceso

| Nombre del registro                                                  | Soporte en el que se almacena | Ubicación del archivo | Responsable del archivo       | Tiempo de conservación | Nombre del formato asociado | Código del formato asociado | Ubicación del formato asociado |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Reclamación                                                          | Electrónico                   | UPCTescucha           | Coordinación de la titulación | Permanente             | ---                         | ---                         | ---                            |
| Actas de la comisión de departamento responsable de resolver         | Electrónico                   | UPCTescucha           | Presidente de la comisión     | Permanente             | ---                         | ---                         | ---                            |
| Actas de la comisión de reclamaciones de evaluación del centro (CRE) | Electrónico                   | UPCTescucha           | Presidente de la comisión     | Permanente             | ---                         | ---                         | ---                            |
| Resolución de la dirección de centro                                 | Electrónico                   | UPCTescucha           | Dirección de centro           | Permanente             | ---                         | ---                         | ---                            |

## 10. Anexos del proceso

| Nombre del anexo                                                                                                                | Soporte en el que se almacena | Ubicación del archivo | Responsable del archivo           | Tiempo de conservación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Anexo 1. Principios generales que aplican en el tratamiento de las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro. | Electrónico                   | Alfresco              | Servicio de Gestión de la Calidad | Permanente             |
| Anexo 2. Composición y funcionamiento de las comisiones implicadas en la resolución de una reclamación.                         | Electrónico                   | Alfresco              | Servicio de Gestión de la Calidad | Permanente             |

## 11. Modificaciones del documento

| Edición | Fecha      | Causas de la modificación     |
|---------|------------|-------------------------------|
| 0       | 26/02/2026 | Emisión inicial del documento |
|         |            |                               |
|         |            |                               |
|         |            |                               |
|         |            |                               |
|         |            |                               |



## Procedimiento para tratar las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro

### ANEXO 1

#### Principios generales que aplican en el tratamiento de las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro

La UPCT, al definir y aplicar el presente procedimiento se regirá por los siguientes principios generales, en coherencia con sus valores institucionales y estándares de calidad:

- **Transparencia.** La institución velará por que el procedimiento sea accesible y comprensible para toda la comunidad universitaria y los grupos de interés. Se facilitará información clara sobre los canales de presentación, plazos y órganos responsables de la tramitación.
- **Trazabilidad y registro.** Se garantizará el registro, seguimiento y documentación de todas las reclamaciones recibidas, así como de las actuaciones realizadas en su tratamiento, permitiendo el control y evaluación periódica del procedimiento.

Quienes participen en la tramitación y resolución de una reclamación estarán obligados a observar los principios de:

- **Imparcialidad y objetividad.** Las reclamaciones serán tratadas atendiendo exclusivamente a los hechos y con criterios técnicos, académicos o administrativos objetivos.
- **Confidencialidad.** La identidad del interesado, así como la documentación ligada al proceso y la información sobre el desarrollo de las discusiones y deliberaciones mantenidas durante la tramitación, serán tratados de forma reservada y conforme a la normativa de protección de datos personales. Solo tendrán acceso a la información quienes intervengan en la evaluación o resolución de una reclamación, que deberán usarla con discreción y con el único fin de la mejora de los títulos.
- **Diligencia.** Las personas y órganos implicados en el procedimiento estarán obligados a atender diligentemente las solicitudes de información de la Comisión de Reclamaciones de Evaluación (CRE). La obstaculización del proceso de resolución de reclamaciones o la no aplicación de las medidas aprobadas podrán suponer el cambio de profesorado de la asignatura, de su responsable o de su coordinador, así como la pérdida de preferencia para la elección de tal asignatura en el POD. Asimismo, será causa justificada para que los centros apliquen el contrato-docente con los departamentos y ofrezcan la docencia de tal asignatura a otras áreas de conocimiento o departamentos.



## Procedimiento para tratar las reclamaciones a la evaluación en asignaturas del Centro

### ANEXO 2

#### Comisiones implicadas en la resolución de una reclamación

En el proceso de resolución de una reclamación pueden participar hasta dos comisiones:

##### Comisión del Departamento

Esta comisión será la encargada de resolver en primera instancia cualquier queja presentada ante la dirección de departamento a través de UPCTescucha. Se sugiere la siguiente composición:

- Titular de la dirección del departamento, o persona en quien delegue, que presidirá la comisión.
- Titular de la secretaría del departamento, o persona en quien delegue, que actuará como secretario o secretaria de la comisión.
- Vocal: responsable de coordinación del título o curso correspondiente (en función de la organización de cada centro) o persona en quien delegue.
- Vocales: profesorado del departamento afín a la asignatura para la que se presenta la reclamación.

Las medidas propuestas por la comisión del departamento en respuesta a la reclamación serán comunicadas al interesado por la dirección del departamento. El interesado podrá aceptar o rechazar la solución a través de UPCTescucha:

- En caso de aceptar la propuesta, la dirección del departamento comunicará a las personas responsables de ejecutar la acción e informará a la dirección del centro. La dirección del departamento será también la encargada de verificar la satisfactoria ejecución de las soluciones acordadas.
- En caso de rechazar la propuesta de la comisión del departamento, elevará su reclamación a la Comisión de Reclamaciones del Centro (CRE) mediante comunicación a la dirección de centro a través de UPCTescucha.

##### Comisión de Reclamaciones de Evaluación del Centro (CRE)

La composición y funcionamiento de esta comisión está establecida en el Reglamento de Evaluación para los Títulos Oficiales de Grado y Máster de la UPCT aprobada en Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2025.