



UMIP

**UNIVERSIDAD MARÍTIMA
INTERNACIONAL DE PANAMÁ**

SGE-P-06:

(Proceso Clave)

PROCEDIMIENTO RECLAMO DE CALIFICACIÓN

VERSIÓN VIGENTE: 08
Fecha Efectiva: 21/ABR/2025

Elaborado y/o Actualizado: nombre: Zuleika González	Revisado por Calidad Universitaria: Evelyn Pineda / Jocelyn Chellaram	Aprobado por: Juan Carlos Ayú Pradro Canals
ORIGINAL APROBADO	ORIGINAL APROBADO	ORIGINAL APROBADO
Fecha: 15 de abril de 2025	Fecha: 21 de abril de 2025	Fecha: 21 de abril de 2025



1.0 PROPOSITO

Establecer los pasos a seguir cuando un estudiante solicita la reconsideración de la calificación obtenida al final de un periodo académico.

2.0 ALCANCE

Aplica a la solicitud de reconsideración, realizada por el estudiante de la calificación obtenida al final del periodo académico.

3.0 REFERENCIAS

- 3.1 Estatuto Orgánico vigente.
- 3.2 Reglamento Académico vigente.
- 3.3 SGE-I-01: Instructivo de Revisión de Examen Final.

4.0 DEFINICIONES

- 4.1 **Reclamo de Calificación:** Documento mediante el cual el estudiante solicita revisión de la calificación obtenida en una asignatura, dictada durante un periodo académico.
- 4.2 **Sistema de Gestión Académica (SGA):** Sistema en donde se realizan los trámites financieros y académico de los estudiantes de la Universidad Marítima Internacional de Panamá.
- 4.3 **Sistema de Gestión Universitario (SGU):** Sitio alojado en SharePoint donde se pueden realizar o tramitar las solicitudes y servicios universitarios, para los estudiantes, docentes y administrativos.

5.0 RESPONSABILIDADES:

- 5.1 Es responsabilidad del Encargado de Atención al Cliente de Secretaría General:
 - 5.1.1 Entregar al estudiante que así lo solicite, el F-108 Reclamo de Calificación en caso de ser presencial el trámite. Cuando el trámite sea realizado en línea debe de estar habilitada y actualizada la plataforma para que el estudiante pueda llenar el F-108 Reclamo de Calificación en el SGU.
 - 5.1.2 Revisar la información recibida por parte del estudiante.
 - 5.1.3 Recibir del profesor/docente el F-108 Reclamo de Calificación con la documentación adjunta (evidencias, F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros).

- 5.1.4 Revisar la información recibida por parte del profesor/docente, verifica el F-56 Registro de Calificaciones y/o F-107 Registro de Asistencia de estudiantes originales y modificados. En caso de encontrarse completa la documentación la remite al Secretario General.
 - 5.1.5 Recibir el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación del Secretario General, cambia el estatus del reclamo de nota de pendiente a procesado. En caso de ser presencial se debe escanear el F-108 Reclamo de Calificación para notificar al estudiante vía correo electrónico.
 - 5.1.6 En caso de que el Profesor/Docente indique que el reclamo no procede, se notifica al estudiante por el SGU, cambiando el estatus del reclamo de pendiente ha rechazado. Cuando el trámite fue realizado presencial se debe escanear el F-108 Reclamo de Calificación para notificar al estudiante vía correo electrónico.
 - 5.1.7 Llenar el F-229 Control de Reclamos de Calificaciones al final de cada periodo académico y remitirlo a la Facultad correspondiente.
 - 5.1.8 Finalizado el trámite de Reclamo de calificaciones enviar el F-108, con toda la documentación adjunta (Evidencias, Registro de Calificaciones corregido, Registro de asistencia corregida u otros) al expediente.
- 5.2 Es responsabilidad del Estudiante:
- 5.2.1 Llenar el F-108 Reclamo de Calificación. Este trámite puede ser presencial a través del Encargado de Atención al Cliente o en el SGU.
 - 5.2.2 Revisar periódicamente el SGU, el correo electrónico o consultar al Encargado de Atención al Cliente el estatus de su Reclamo de Calificación.
- 5.3 Es responsabilidad del Profesor/Docente:
- 5.3.1 Atender el reclamo de calificación en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días hábiles, luego de iniciada la solicitud.
 - 5.3.2 En caso de tratarse de una asignatura prerrequisito en el siguiente periodo académico el reclamo de calificación debe atenderse en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, luego de iniciada la solicitud.
 - 5.3.3 Indicar en el F-108 Reclamo de Calificación si procede o no y detallar el motivo. Este trámite puede ser presencial a través del Encargado de Atención al Cliente de Secretaria General o en el SGU.
 - 5.3.4 En caso de que el reclamo proceda debe entregar y adjuntar documentación / evidencias que justifiquen el cambio de la calificación, así como el F-56 Registro de Calificaciones y/o F-107



Registro de Asistencia de Estudiantes con la/las corrección/es correspondientes y completar el F-108 Reclamo de Calificación en la Sección que le corresponde.

5.4 Es responsabilidad del Secretario General:

- 5.4.1 Recibir y revisar el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación adjunta.
- 5.4.2 Ingresar al SGA en el módulo de Reclamos, para realizar la captura de la nota.
- 5.4.3 Devolver los documentos al Encargado de Atención al Cliente.
- 5.4.4 Asegurar que se gestione el F-229 Control de Reclamos de Calificaciones al final de cada periodo académico.
- 5.4.5 Mantener actualizado el presente procedimiento.

5.5 Es responsabilidad del Director de Escuela:

- 5.5.1 Recibir y dar seguimiento al informe emitido por Secretaría General en el F-229 Control de Reclamos de Calificaciones.

6.0 REQUISITOS:

6.1 Los Reclamos de Calificaciones deben ser efectuados por los estudiantes, a más tardar, el último día de clases del siguiente periodo académico del cual realizan el reclamo, según el Calendario Académico.

7.0 PROCEDIMIENTO

7.1 Procedimiento presencial

Número de Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Estudiante	Solicita al Encargado de Atención al Cliente de Secretaría General el F-108 Reclamo de Calificación y procede a llenar la solicitud y la entrega al Encargado de Atención al Cliente.
2	Encargado de Atención al Cliente	Verifica que el estudiante haya completado correctamente el formulario F-108 Reclamo de Calificación, en caso de que el trámite sea presencial, contacta al docente por correo, para informarle del reclamo que tiene por atender.
3	Profesor/Docente	Recibe F-108 Reclamo de Calificación. Verifica en su registro de calificaciones F-56 , las calificaciones obtenidas por el estudiante durante el periodo académico.



Número de Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
		<p>Indica si procede o no procede y detalla el motivo, devuelve al Encargado de Atención al Cliente.</p> <p>Si el reclamo procede adjunta las evidencias o documentación que justifica el cambio de la nota final, dependiendo del caso (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros), detalla en el F-108 Reclamo de Calificación la puntuación obtenida correcta en letra y en número, completa y firma el reclamo de calificación (firma original escaneado o presencial) y entrega al Encargado de Atención al Cliente.</p>
4	Encargado de Atención al Cliente	<p>Recibe por parte del docente el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación (presencial o en línea)</p> <p>Cuando el trámite es presencial entrega una copia del F-108 al Docente, crea y mantiene una carpeta por Docente con los reclamos pendientes hasta que sea procesados.</p> <p>De ser presencial el trámite se escanea el F-108 Reclamo de Calificación para notificar al estudiante vía correo electrónico Entrega al Secretario General el F-108 Reclamo de Calificación con todas las evidencias y/o documentación adjuntos (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros), aportados por el docente</p>
5	Secretario General	<p>Recibe y revisa el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación adjunta</p> <p>Ingresa al SGA en el módulo de reclamos, para realizar la captura de nota</p> <p>Devuelve los documentos al Encargado de Atención al Cliente</p>
6	Encargado de Atención al Cliente	<p>Recibe el F-108 Reclamo de Calificación firmadas por el Secretario General con toda la documentación adjunta (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros).</p> <p>En caso de ser presencial informa al estudiante vía correo electrónico.</p> <p>Entrega el F-108 Reclamo de Calificación con todos los documentos adjuntos a la Oficinista Responsable de Archivos.</p>
7	Oficinista Responsable de Archivos	<p>Recibe el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación adjunta (evidencias, F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros). y lo archiva en el expediente del estudiante.</p> <p style="text-align: center;">--- Fin del Procedimiento ---</p>

7.2 Procedimiento a distancia

Número de Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Estudiante	<p>Ingresar al SGU y completar los datos solicitados de la primera sección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la solicitud del reclamo • Nombre completo • Cédula/Pasaporte • Periodo Académico • Programa (carrera) • Materia a reclamar • Profesor • Motivo: ser lo más detallado posible
2	SGU	El sistema genera un correo automático de confirmación, el cual es enviado al estudiante, al docente y a Secretaria General.
3	Encargado de Atención al Cliente	Revisa los correos automáticos que ha recibido.
4	Profesor	<p>Recibe correo automático de confirmación del F-108 Reclamo de Calificación.</p> <p>Verifica en su registro de calificaciones F-56, las calificaciones obtenidas por el estudiante durante el periodo académico.</p> <p><i>Si el reclamo procede:</i></p> <p>En el campo de reclamo de calificación selecciona la opción de Procede y selecciona la fecha en que está atendiendo el reclamo. Adicional, si el reclamo procede a completar los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntuación obtenida (en letra) • Puntaje correcto (en número) • Motivo <p>Adjunta las evidencias o documentación que justifica el cambio de la nota final, dependiendo del caso (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros).</p> <p><i>Si el reclamo no procede:</i></p> <p>En el campo de reclamo de calificación selecciona la opción de No Procede y selecciona la fecha en que está atendiendo el reclamo.</p> <p>Cual sea el caso, al final debe seleccionar la opción de guardar para que se registre en el sistema.</p>
5	SGU	El sistema genera un correo automático de confirmación, el cual es enviado al estudiante, al profesor y a Secretaria General.



Número de Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
4	Encargado de Atención al Cliente	<p>Recibe correo automático de confirmación del F-108 Reclamo de Calificación.</p> <p><i>Si el reclamo procede:</i></p> <p>Revisa que el profesor haya aportado las evidencias correspondientes: F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros.</p> <p>Entrega al Secretario General el F-108 Reclamo de Calificación con todas las evidencias y/o documentación adjuntas (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros), aportados por el docente.</p> <p><i>Si el reclamo no procede:</i></p> <p>Cuando el Docente indica que no procede, en el SGU se cambia el estatus de Pendiente ha rechazado.</p>
5	Secretario General	<p>Recibe y revisa el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación adjunta.</p> <p>Ingresa al SGA en el módulo de reclamos, para realizar la captura de nota.</p> <p>Devuelve los documentos al Encargado de Atención al Cliente.</p>
6	Encargado de Atención al Cliente	<p>Recibe el F-108 Reclamo de Calificación firmadas por el Secretario General con toda la documentación adjunta (F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros).</p> <p>Da respuesta al estudiante en el sistema cambiando el estatus a Emitido. Coloca en el campo Fecha Procesado cuando se emite.</p> <p>Entrega el F-108 Reclamo de Calificación con todos los documentos adjuntos a la Oficinista Responsable de Archivos.</p>
7	Oficinista Responsable de Archivos	<p>Recibe el F-108 Reclamo de Calificación con toda la documentación adjunta (evidencias, F-56 Registro de Calificaciones modificado, F-107 Registro de Asistencia, examen, parcial, taller, entre otros) y lo archiva en el expediente del estudiante.</p> <p style="text-align: center;">--- Fin del Procedimiento ---</p>



8.0 REGISTRO, INFORMES Y FORMULARIOS

No. Form.	Nombre	Tiempo de archivo	Lugar de archivo	Tipo de Archivo	Responsable de Archivo
F-107	Registro de asistencia	Perpetuo	Secretaría General	Papel / Digital	Registros Académicos
F-56	Registro de Calificaciones	Perpetuo	Secretaría General	Papel / Digital	Registros Académicos
F-108	Reclamo de Calificaciones	Perpetuo	Secretaría General	Papel / Digital	Oficinista Responsable de Archivos
F-229	Control de Reclamos de Calificaciones	5 años	Secretaría General	Papel / Digital	Registros Académicos