

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECURSOS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aprobado por Consejo Rector de 4 de mayo de 2015

AGENCIA DE CALIDAD Y
PROSPECTIVA
UNIVERSITARIA DE ARAGÓN



Introducción

Los criterios y directrices europeos en materia de garantía externa de la calidad que rigen en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) pretenden en gran medida que las actividades de evaluación que realizan las agencias se desarrollen con las mayores garantías posibles para los evaluados. La reciente revisión de dichos criterios que ha tenido lugar en el seno de la Unión Europea y que ha sido objeto de aprobación formal en la próxima reunión de Ministros de Educación del EEES (Ereván, mayo 2015) insiste sobremanera en esta idea, hasta el punto de que se introduce un nuevo standard (ESG 2.7. *Complaints and Appeals*) con el siguiente contenido: “*Complaints and appeals processes should be clearly defined as part of the design of external quality assurance processes and communicated to the institutions.*”

En este sentido, el Consejo Rector de la Agencia, reunido en sesión extraordinaria el pasado día 22 de septiembre de 2014, solicitó del Gobierno de Aragón la modificación de la Ley 5/2005, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón, al objeto, entre otras finalidades, de aumentar las garantías, mecanismos de rendición de cuentas y transparencia en la actividad de ACPUA. Esta modificación, apoyada explícitamente por el Comité de Expertos de la Agencia (Recomendación del 23 de octubre de 2014), fue aprobada tanto por el Gobierno como por las Cortes de Aragón, plasmándose en la Ley 14/2014, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo artículo 33 establece lo siguiente:

«Artículo 85 bis. Rendición de cuentas y transparencia en la actividad.

- 1. La Agencia aprobará planes estratégicos con una vigencia de cuatro años.*
- 2. La actividad de la Agencia se regirá por planes de actividades de carácter anual.*
- 3. La Agencia elaborará memorias anuales sobre su actividad.*
- 4. Los criterios y procedimientos de evaluación, así como la composición de las correspondientes comisiones, serán establecidos y debidamente comunicados a los interesados antes de que se inicien los procesos de evaluación.*
- 5. La Agencia tendrá establecido un sistema interno de garantía de calidad.*
- 6. Los procesos de quejas y reclamaciones de la Agencia deberán estar claramente definidos, formar parte de todos sus protocolos de evaluación y aseguramiento externo de la calidad y ser adecuadamente comunicados a los interesados.*
- 7. Los colaboradores y evaluadores de la Agencia, así como las personas que prestan en ella sus servicios, están sujetos a un Código Ético basado en estándares establecidos a nivel nacional y europeo.*
- 8. Las Comisiones de Evaluación actuarán con completa independencia y los resultados de sus actuaciones no podrán ser modificados por ningún otro órgano de la Agencia.*
- 9. La Agencia pondrá regularmente en marcha procesos internos de metaevaluación, conducentes a la adopción de acciones de mejora. Estas metaevaluaciones incluirán la consulta a los distintos grupos de interés implicados en función de la naturaleza del proceso.*
- 10. Periódicamente, y al menos una vez cada cinco años, la actividad de la Agencia deberá ser sometida a evaluación externa por parte de un comité internacional de expertos.*
- 11. Todos los instrumentos citados para la rendición de cuentas, así como los informes de evaluación de la Agencia, serán objeto de publicación en su página web.»*

Para cumplir por tanto con lo que se establece en el apartado sexto de este nuevo artículo 85 bis de la LOSUA, se hace preciso definir con claridad, ordenar y sistematizar (en un único procedimiento, público en web) los procesos de tramitación de **quejas y reclamaciones** que pudieran ser interpuestas contra actuaciones de todo tipo (evaluación pero también gestión) de ACPUA. Además, al ser ACPUA una agencia de naturaleza pública, su actividad está sujeta los principios y normas del Derecho Administrativo, el cual establece un sistema de garantías para la defensa de los administrados: la vía del **recurso**.

Todos estos mecanismos de defensa y garantías del evaluado se concretan en el presente Procedimiento de tramitación de recursos, quejas y reclamaciones, aprobado por el Consejo Rector de 4 de mayo de 2015.

Comité de Garantías:

Adicionalmente, y para adecuar al máximo este régimen de defensa del evaluado a los nuevos criterios y directrices europeos antes mencionados, se acaba de crear en el seno de la Agencia un nuevo órgano, denominado Comité de Garantías. Formado por tres expertos (dos de ellos con formación jurídica) que no pueden estar actuando en ningún otro órgano o comité de la Agencia, su misión es la **de supervisar la correcta aplicación de todos los procedimientos y protocolos de evaluación de la Agencia, informando además de cuantos recursos y reclamaciones se interpongan contra ella.**

De este modo, se garantiza que toda impugnación de un resultado de evaluación no solo es estudiada por los órganos que participaron en la evaluación impugnada sino también por un **órgano independiente y distinto** de los evaluadores y comités implicados.

Es importante aquí señalar que el Comité de Garantías vela por la pureza de las actuaciones y procedimientos de la Agencia, por lo que sus informes no constituyen en ningún caso una reevaluación. La Dirección de la Agencia debe solicitarlos antes de resolver cualquier recurso que se interponga.

1. Recursos administrativos

ACPUA una agencia de naturaleza pública y por tanto sujeta a los principios y normas del Derecho Administrativo, el cual reconoce a los administrados la titularidad de derechos, intereses y potestades ejercitables frente a los entes públicos.

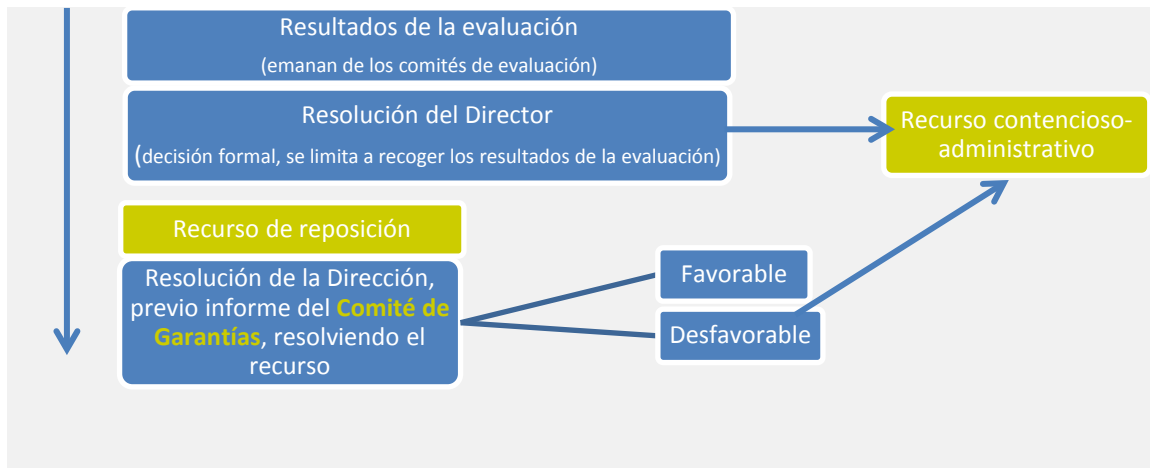
Las dos piezas fundamentales de ese sistema de garantías son: a) la existencia de un procedimiento administrativo, dentro del cual se encauza la actividad de una entidad como es ACPUA; y b) la posibilidad de impugnar las actuaciones de las administraciones públicas (y por tanto de nuestra Agencia) mediante la vía administrativa del recurso.

¿Cuándo se puede interponer un recurso administrativo contra ACPUA?

Supuesto nº 1: si existe una Resolución de la Dirección de ACPUA

La ley aragonesa (LOSUA, art. 94) y los Estatutos de la Agencia establecen que **los resultados de las actividades de evaluación, certificación y acreditación de la Agencia, independientemente del comité técnico de ACPUA del que emanen, si constituyen decisiones que ponen fin a un proceso evaluatorio** deben adoptar la forma de **Resoluciones de la Dirección**, ante las cuales cabe siempre interponer **o bien un recurso administrativo de reposición de nuevo ante la Dirección de la Agencia (en el plazo de un mes), o bien un recurso contencioso-administrativo ya directamente ante los tribunales (en el plazo de dos meses).**

→ En el texto de cada Resolución se informa naturalmente siempre al interesado de los plazos y vías concretas de defensa que tiene a su disposición, citándose expresamente la normativa aplicable.



Para mayor garantía de los evaluados, esta vía legal puede emprenderse no solo cuando los procesos de evaluación desembocan en una decisión formal. En efecto, la Agencia tiene como política dar a **los actos de trámite o pasos intermedios más relevantes** dentro de un procedimiento de evaluación (como publicar un protocolo o una convocatoria de evaluación, rechazar la recusación de un evaluador, publicar la lista de admitidos a la evaluación, nombrar a los miembros de un comité o panel de evaluación, etc.) la forma de Resoluciones de la Dirección para permitir de este modo a los evaluados acogerse a la vía administrativa del recurso, según acabamos de explicar.

Para impugnar una decisión final de ACPUA

- ✓ Una vez recibida o publicada la Resolución de la Dirección de ACPUA, se dispone de un mes a contar desde el día siguiente para presentar por escrito un **recurso de reposición** ante la Dirección de la Agencia siguiendo el procedimiento legalmente previsto (es posible hacerlo a través de la web de ACPUA, cumpliendo ciertos trámites legales que se explican en la misma Resolución).
- ✓ La Dirección de la Agencia resolverá el recurso en el plazo de un mes, tras consultar al [Comité de Garantías](#) de ACPUA.
- ✓ También cabe, alternativamente, interponer en el plazo de dos meses un **recurso contencioso-administrativo** ante los tribunales.

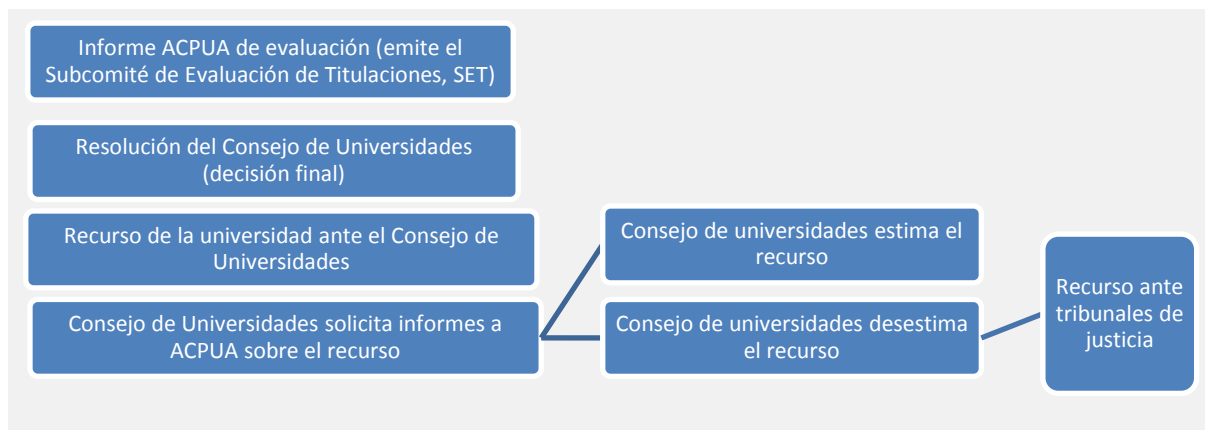
Supuesto nº 2: Si la decisión final es de un órgano distinto de ACPUA

En aquellos casos en los que los procesos de evaluación no terminan en una decisión formal de ACPUA sino en un informe que se eleva a otro órgano decisor de la Administración, un evaluado disconforme con una evaluación de la Agencia puede igualmente impugnar la decisión por la vía administrativa, aunque en este caso el recurso no se interpondrá ante ACPUA sino ante la autoridad que corresponda según el plazo, modalidad de recurso y procedimiento previstos en cada caso.

En este supuesto, el órgano que deba resolver estos recursos -por ejemplo, el Consejo de Universidades (para la acreditación de titulaciones), el Gobierno de Aragón (evaluación de Institutos Universitarios de Investigación), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (evaluación de enseñanzas artísticas), etc.- puede dirigirse a ACPUA para que informe sobre el contenido del recurso antes de proceder a su estimación o desestimación.

En caso de que finalmente lo estime, el órgano competente para resolver el recurso normalmente lo devolverá a la Agencia con las instrucciones oportunas para que se proceda a una nueva evaluación (así se establece, por ejemplo, en los procedimientos más importantes, los de evaluación de titulaciones oficiales, los cuales tienen alcance nacional).

¿Cómo impugnar el resultado de una evaluación para la renovación de la acreditación de un título?



A modo de resumen:

La vía del recurso según resultados de la evaluación

	Actividades de evaluación de ACPUA	Órgano decisor cuya resolución se recurre	¿Interviene el Comité de Garantías de ACPUA?
TITULACIONES	Homologación de Másteres de enseñanzas artísticas	MECD	Sí, de solicitarse el parecer de ACPUA
	Renovación de la acreditación de titulaciones	Consejo de Universidades	Sí, de solicitarse el parecer de ACPUA
INSTITUCIONES	Evaluación para la creación de Institutos Universitarios de Investigación	Gobierno de Aragón	Sí, de solicitarse el parecer de ACPUA
	Evaluación periódica de Institutos Universitarios de Investigación	Gobierno de Aragón	Sí, de solicitarse el parecer de ACPUA
	Certificación de centros escolares de prácticas de estudiantes de Magisterio y de Máster de Profesorado	ACPUA	Sí
	Certificación resultados de evaluación de la U. de Zaragoza para obtención de complementos retributivos ligados a méritos de dedicación y docencia	ACPUA	Sí
INVESTIGACIÓN	Evaluación de sexenios de investigación del profesorado contratado (Universidad de Zaragoza y CUD) e investigadores del CITA	ACPUA	Sí

2. Quejas

Estamos ante una queja cuando un usuario se dirige a ACPUA señalando demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento cotidiano de la Agencia. La atención de las mismas está ligada a la mejora de la calidad en el servicio. Como este servicio tiene la consideración legal de público, la tramitación de estas quejas está regulada por una norma autonómica (D. 91/2001), a partir de la cual la Agencia ha desarrollado su propio procedimiento dentro de su sistema interno de garantía de la calidad.

QUEJAS

Cualquier ciudadano puede presentar una **queja**, tal y como se especifica en la Carta de Servicios de la ACPUA, a través del libro de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón, disponible:

- ✓ a través de la web de ACPUA, haciendo click [aquí](#)
- ✓ en las dependencias de ACPUA
- ✓ en todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- ✓ en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>

→ La Dirección de ACPUA contestará en el plazo máximo de 20 días.

3. Reclamaciones

Estamos ante una reclamación cuando un evaluado, no pudiendo legalmente presentar un recurso de naturaleza administrativa, se dirige a la agencia manifestando su disconformidad con la actuación de evaluadores o con el desarrollo de un proceso de evaluación. En estos supuestos residuales (que técnicamente no son ni quejas ni recursos) el procedimiento dispone que la reclamación sea atendida por la Dirección de la Agencia, la cual dará traslado de la misma al Comité de Garantías de ACPUA.

Si el contenido de una queja o de una reclamación pudiera dar pie a la formulación de un acción de mejora, la Dirección de la Agencia pondrá en conocimiento del contenido de la misma al Comité de ACPUA encargado de diseñar y metaevaluar los procedimientos de evaluación (la CECA).

RECLAMACIONES

Al margen de la interposición de recursos, se puedes presentar **reclamaciones**, por escrito y dirigidas a la Dirección de la Agencia:

- ✓ a través de la web de ACPUA, haciendo click [aquí](#)
- ✓ en las dependencias de ACPUA
- ✓ a través de otros medios legalmente previstos para las administraciones públicas.

→ La Dirección de ACPUA, tras consultar al Comité de Garantías de la Agencia, contestará en el plazo máximo de 1 mes.