



PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

[Aprobado por Consejo Rector de 4 de mayo de 2015]
Revisado por el Comité de Garantías de 16 de julio de 2020

1. 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 (el 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 la 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 en concreto 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 que será objeto de publicación en la página web) los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones que pudieran ser interpuestas contra actuaciones de todo tipo (evaluación, pero también gestión) de la ACPUA.

Este objetivo se concreta en el presente Procedimiento de tramitación de recursos, quejas y reclamaciones, aprobado por el Consejo Rector de 4 de mayo de 2015 y revisado por el Comité de Garantías de la ACPUA de 16 de junio de 2020.

1.1. Marco legal

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 91/2001, de 8 de mayo, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.
- Orden de 7 de octubre de 2010, del Consejero de Presidencia, por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios públicos gestionados por el Gobierno de Aragón.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Decreto 239/2006, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón.

2. Recursos administrativos

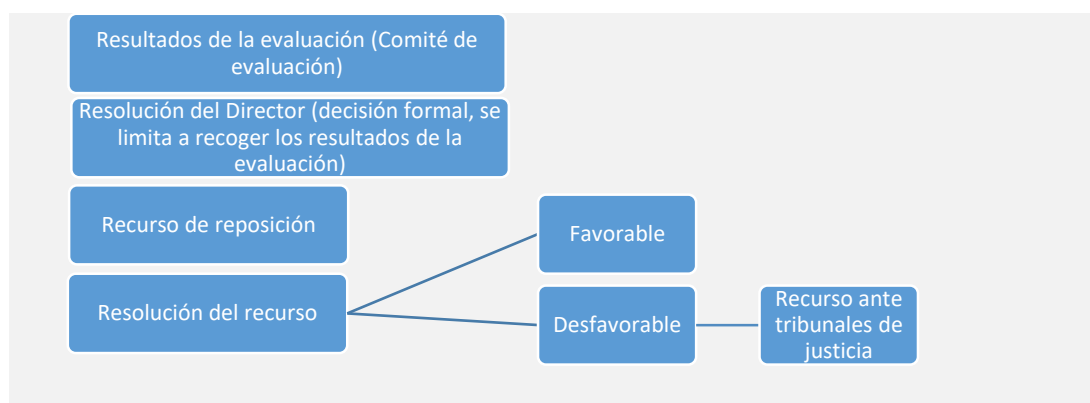
La ACPUA es una agencia de naturaleza pública y por tanto regulada por el Derecho Público (estatal y regional). Esto significa que como cualquier otro organismo público español sus actuaciones están sometidas a los principios y normas del Derecho Administrativo, el cual vela por la salvaguarda de las garantías y derechos de los administrados (es decir, de los evaluados).

La existencia de este marco normativo supone que las actuaciones de la ACPUA serán nulas de pleno derecho si, entre otros supuestos, lesionan derechos y libertades constitucionales; si son contrarias al ordenamiento jurídico español o si prescinden total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido o de las normas que regulan la formación de la voluntad de los órganos colegiados (en nuestro caso, el Consejo Rector). Adicionalmente, una actuación de la ACPUA que no incurra en estos supuestos pero que infrinja la normativa aplicable (por ejemplo, un defecto de forma que produzca algún tipo de indefensión en el evaluado) puede ser también objeto de anulación.

Ante estos supuestos el ordenamiento jurídico español pone a disposición de los interesados una serie de mecanismos de defensa perfectamente definidos y tipificados. El más importante de ellos consiste en la posibilidad de impugnar las actuaciones de las administraciones públicas mediante la vía administrativa del recurso.

2.a) Cuando la decisión final es de ACPUA

En el caso concreto de ACPUA, la ley establece (LOSUA, art. 94) sus **decisiones finales en materia de evaluación, certificación y acreditación** son resoluciones de la Dirección, ante la cual cabe siempre interponer en el plazo de un mes un recurso administrativo de reposición. Si la agencia desestima el recurso, la ley habilita al recurrente para demandar a la Agencia ante los tribunales contencioso-administrativos.



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 significativos dentro de un proceso 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 a los evaluados recurrir en la vía administrativa según acabamos de explicar.

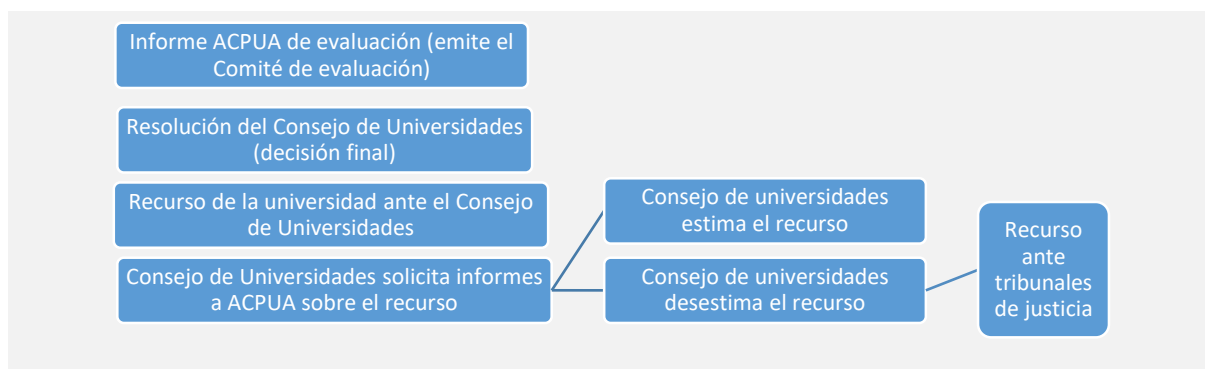
2.b) Cuando la decisión final no es de ACPUA

En aquellos casos en los que los procesos de evaluación no terminan en una decisión formal de ACPUA (informe de evaluación) si no en un informe que se eleva a otro órgano decisor, un evaluado insatisfecho puede impugnar interponiendo un recurso la decisión de la autoridad correspondiente, y naturalmente manifestar en su recurso su disconformidad con la evaluación realizada por la Agencia.

Si el órgano que debe resolver estos recursos (por ejemplo, Consejo de Universidades (para acreditación de titulaciones), Gobierno de Aragón (evaluación de Institutos Universitarios

de Investigación), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (para evaluación de enseñanzas artísticas), tras consultar la opinión de ACPUA sobre el recurso) estima la impugnación, la misma normalmente es remitida a la Agencia con las instrucciones oportunas para que se proceda a una nueva evaluación (así se establece, por ejemplo, en los procedimientos de evaluación de titulaciones nacionales, los cuales tienen alcance nacional).

¿Cómo impugnar el resultado de una acreditación de titulaciones?



En resumen:

RECURSOS

- ✓ El evaluado o usuario dispone de un mes para recurrir la Resolución de la Agencia u organismo público encargado de la decisión final.
- ✓ Si el recurso no se atiende, el evaluado o usuario tiene la posibilidad de demandar a la Agencia ante los tribunales contencioso administrativos.

	Actividades de evaluación de la ACPUA	La decisión final (Resolution) es de:	¿Interviene el Comité de Garantías de la ACPUA?
PROGRAMAS	Verificación (ex ante)	Consejo de Universidades	SÍ
	Renovación acreditación	Consejo de Universidades	SÍ
	Seguimiento	ACPUA	SÍ
CENTROS Y TITULACIONES	PACE-SGIC	ACPUA	SÍ
	Acreditación institucional	Consejo de Universidades	SÍ
	Seguimiento de la acreditación Institucional	ACPUA	SÍ
	ALCAEUS (Agenda 2030)	ACPUA	SÍ
	Creación de centros	Gobierno de Aragón	SÍ

	Viabilidad de centros adscritos	Gobierno de Aragón	Sí
	Certificación centros de prácticas	ACPUA	Sí
	DOCENTIA	ACPUA	Sí
	Certificación procesos de evaluación del profesorado	ACPUA	Sí
INVESTIGACIÓN	Evaluación de sexenios de investigación del profesorado contratado doctor (UZ y CUD) e investigadores del CITA	ACPUA	Sí
	Acreditación del profesorado contratado doctor con vinculación clínica	ACPUA	Sí
	Institutos Universitarios de Investigación	Gobierno de Aragón	Sí

3. 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 dos normas autonómicas (D. 91/2001, de 8 de mayo, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, y Orden de 7 de octubre de 2010, por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias). Con estas normas en la mano la Agencia implementa su propio procedimiento dentro del 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
- ✓ 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 al usuario en el plazo máximo de 20 días.

4. 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 una acción de mejora de una actividad de evaluación, 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

Cualquier ciudadano puede presentar una **reclamación**, 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
- ✓ 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 al usuario en el plazo máximo de 1 mes.

GLOSARIO

Queja:

Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios a cargo del Gobierno de Aragón y de los organismos públicos de él dependientes como la ACPUA. La atención de la queja permite mejorar la calidad del servicio.

No tendrán la consideración de quejas las denuncias que formulen los ciudadanos sobre posibles irregularidades o infracciones de la legalidad.

En todo caso prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos, independientemente de la calificación dada por quienes los formulen.

Las quejas no tendrán naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamaciones, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativas o de responsabilidad patrimonial de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos.

La presentación de las quejas formuladas no paralizará los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo, sin perjuicio de lo dispuesto en La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La formulación de quejas no impedirá ni condicionará el ejercicio de las acciones o derechos de los ciudadanos que, en su caso, procedan.

Sugerencia

Tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que puedan formular los ciudadanos que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios

Reclamación:

Es una solicitud o exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular de la Agencia. Las reclamaciones se ligaran pues a los procesos de evaluación y se atienden por los cauces establecidos en los mismos y descritos en este documento.