PROTOCOLO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECURSOS

1. Introducción

Este documento se desarrolla con el objetivo de definir el procedimiento que sigue la AQUIB para la resolución de los recursos, así como las quejas o reclamaciones, que puedan surgir de la actividad que lleva a cabo la agencia.

Los criterios y directrices europeos para la garantía externa de la calidad, los cuales rigen el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), tienen como objetivo asegurar que las actividades de evaluación de las agencias se desarrollan con las máximas garantías posibles para quienes son evaluados. En este contexto, el estándar 2.7 especifica que "los procesos de quejas y apelaciones deben definirse claramente como parte del diseño de procesos externos de garantía de calidad y comunicarse a las instituciones".

Siguiendo las directrices de evaluación externa internacional de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), la AQUIB ha instituido la Comisión de Garantías. Se trata de un órgano técnico colegiado independiente del resto de órganos de la agencia. A esta Comisión le corresponde la función de supervisar el desarrollo adecuado de los procedimientos de la Agencia, así como informar sobre los recursos presentados contra decisiones finales de la AQUIB y gestionar quejas y reclamaciones interpuestas contra la agencia.

2. Resolución de recursos

La AQUIB, siendo una entidad de carácter público sujeta a los principios y normas del Derecho Administrativo, reconoce a los administrados la titularidad de derechos, intereses y potestades ejercitables frente a los entes públicos.

En el ámbito de la agencia se pueden distinguir dos tipos de casos: a) aquellos vinculados a procedimientos internos de la AQUIB que culminan en decisiones de la Agencia, como las resoluciones del Consejo de Dirección; y b) decisiones finales de otros órganos, basadas en informes emitidos por alguna de las comisiones de la AQUIB.

a) Recursos sobre procedimientos de la AQUIB

Los procedimientos de las convocatorias de la agencia concluyen mediante la emisión de resoluciones por parte del Consejo de Dirección, agotando así la vía administrativa. Ante estas resoluciones, los interesados tienen la opción de presentar un recurso administrativo de reposición ante el Consejo de Dirección de la agencia, dentro de un plazo de un (1) mes, o bien interponer directamente un recurso contencioso-administrativo ante los tribunales, en un plazo de dos (2) meses.

Cada resolución incluye información, en el pie de recurso, sobre los plazos y las vías específicas de defensa disponibles para el interesado, haciendo mención expresa a la normativa aplicable. En este caso, la AQUIB resuelve en base a informes de la Comisión de Garantías, notificando dichas resoluciones a la persona o institución afectada en el plazo de un (1) mes.

b) Recursos sobre decisiones finales de otro órgano

Algunos procedimientos de evaluación que lleva a cabo la AQUIB se incluyen en procedimientos interadministrativos, cuya resolución final corresponde a un órgano administrativo distinto de la AQUIB. En consecuencia, la resolución de cualquier impugnación a esa decisión también recae en dicho órgano.

En este caso, el órgano competente puede solicitar a la agencia un informe de revisión para considerarlo en la resolución del recurso. Este informe lo elabora la Comisión de Garantías, la cual puede requerir informes técnicos a la comisión de la AQUIB que realizó el informe original utilizado como base para la decisión del órgano convocante.

3. QUEJAS

La AQUIB tiene implantado un Sistema Interno de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001, certificado por AENOR desde 2007. Este sistema aborda la gestión de las quejas provenientes de los usuarios de los servicios de la agencia.

En caso de que un usuario detecte desviaciones o anomalías en los servicios de la agencia o no esté satisfecho con los mismos, pueden presentar una queja a través del formulario de quejas y sugerencias, disponible en la página web o en la sede de

la AQUIB. La agencia se encargará de gestionarla conforme al procedimiento de No Conformidades, con el objetivo de subsanar y mejorar la gestión en respuesta a las inquietudes presentadas.

En situaciones en que una persona o entidad evaluada en procesos donde la AQUIB no es el órgano convocante, y por ende no puede interponer un recurso administrativo, puede dirigirse a la agencia expresando su disconformidad con la actuación de los evaluadores o el desarrollo del proceso de evaluación.

Cuando se considere necesario, la agencia remitirá la queja a la Comisión de Garantías para su revisión. Posteriormente, la dirección de la AQUIB contestará a la persona interesada en el plazo máximo de dos (2) meses.