PROTOCOL PER TRAMITAR QUEIXES I RECURSOS

1. Introducció

Aquest document s'ha elaborat per definir el procediment que l'AQUIB segueix per resoldre els recursos, queixes i reclamacions que puguin sorgir de l'activitat que duu a terme l'agència.

Els criteris i les directrius europeus per a la garantia externa de la qualitat, que regeixen l'Espai Europeu d'Educació Superior (ESG), tenen la finalitat d'assegurar que les activitats d'avaluació de les agències es desenvolupen amb les màximes garanties per les persones implicades. En aquest context, l'estàndard 2.7 especifica que "els processos de queixes i apel·lacions s'han de definir de forma clara com a part del disseny dels processos externs de garantia de qualitat i s'han de comunicar a les institucions".

D'acord amb les directrius d'avaluació externa internacional de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), l'AQUIB ha creat la Comissió de Garanties. Es tracta d'un òrgan tècnic col·legiat independent de la resta d'òrgans de l'agència. Aquesta Comissió s'encarrega de supervisar que els procediments de l'Agència es desenvolupin correctament, així com d'informar sobre els recursos presentats contra decisions finals de l'AQUIB i de gestionar queixes i reclamacions interposades contra l'agència.

2. Resolució de recursos

L'AQUIB, com a entitat de caràcter públic subjecta als principis i normes del dret administratiu, reconeix als administrats la titularitat de drets, interessos i potestats que es poden exercir davant dels ens públics.

En el context de l'agència, es distingeixen dos tipus de casos: a) els vinculats a procediments interns de l'AQUIB, que culminen en decisions de l'Agència, com les resolucions del Consell de Direcció; i b) els relacionats amb decisions finals d'altres òrgans, les quals es basen en informes que alguna de les comissions de l'AQUIB emet.

a) Recursos sobre procediments de l'AQUIB

Els procediments de les convocatòries de l'agència conclouen quan el Consell de Direcció n'emet les resolucions i tanca així la via administrativa. En aquestes resolucions, els interessats poden presentar un recurs administratiu de reposició davant del Consell de Direcció de l'Agència, dins un termini d'un (1) mes, o bé interposar directament un recurs contenciós administratiu davant dels tribunals, en un termini de dos (2) mesos.

Cada resolució inclou, en el peu del recurs, informació sobre els terminis i les vies específiques de defensa disponibles per a l'interessat, fent menció expressa a la normativa aplicable. En aquest cas, l'AQUIB resol a partir dels informes de la Comissió de Garanties i notifica les resolucions a la persona o institució afectada en el termini d'un (1) mes.

b) Recursos sobre decisions finals d'un altre òrgan

Alguns dels procediments d'avaluació que fa l'AQUIB s'inclouen en procediments interadministratius. La resolució final d'aquests correspon a un òrgan administratiu diferent de l'AQUIB. En conseqüència, la resolució de qualsevol impugnació a aquesta decisió també recau en aquest òrgan.

D'aquesta manera, l'òrgan competent pot sol·licitar a l'agència un informe de revisió per considerar-lo en la resolució del recurs. Aquest informe l'elabora la Comissió de Garanties, la qual pot requerir informes tècnics a la comissió de l'AQUIB que va fer l'informe original que es va prendre com a base per a la decisió de l'òrgan convocant.

3. QUEIXES

L'AQUIB té implantat un Sistema Intern de Gestió de la Qualitat, fonamentat en la norma ISO 9001, amb certificació d'AENOR des de l'any 2007. Aquest sistema aprofundeix en la gestió de les queixes dels usuaris dels serveis de l'agència.

En cas que un usuari detecti desviacions o anomalies en els serveis de l'Agència o no estigui satisfet amb aquests, pot presentar una queixa a través del formulari de queixes i suggeriments, disponible en la pàgina web de l'agència o a la seu de l'AQUIB. Així doncs, l'agència gestionarà la queixa, d'acord amb el procediment de No

Conformitats, amb l'objectiu d'esmenar i millorar la gestió en resposta a les inquietuds presentades.

En situacions en què una persona o entitat avaluada en processos en què l'AQUIB no n'és l'òrgan convocant —i, per tant, no pot interposar un recurs administratiu— pot adreçar-se a l'agència per expressar la seva disconformitat amb l'actuació dels avaluadors o el desenvolupament del procés d'avaluació.

Quan ho estimi oportú, l'agència remetrà la reclamació a la Comissió de Garanties perquè la revisin. Posteriorment, la direcció de l'AQUIB contestarà en el termini màxim de dos (2) mesos.