

Protocolo interno para la tramitación de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio

Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA)

Versión 2.0
Marzo de 2023





Contenido

1. Objeto.....	5
2. Ámbito de aplicación	5
3. Normativa/Documentación de referencia	5
4. Tramitación interna de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio	5
5. Medidas, análisis y mejora continua	7
6. Evidencias	7
7. Rendición de cuentas	7
8. Diagrama de Flujo	8



Número de Edición	Fecha	Motivo
E0.6	Julio 2020	Edición inicial (borrador)
E1	Febrero 2021	Edición Inicial
E1.1	21 Febrero 2022	Inclusión otros canales de entrada de RSFM
E2	11 Abril 2023	Actualización a ACCUA

Elaborado por	Fecha	Aprobado por	Fecha
Comisión de Calidad	Marzo 2023	Dirección	11 Abril 2023



1. Objeto

Este protocolo interno tiene por objeto regular el proceso para la tramitación de las reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Libro de sugerencia y reclamaciones de la Junta de Andalucía, así como de las felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio recibido en ACCUA a través de los canales establecidos.

Asimismo tiene por objeto establecer un sistema de archivo de todas las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes recibidos a fin de que sean un elemento de análisis que contribuya a la mejora de la calidad interna de ACCUA.

2. Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es aplicable a todos los servicios y actividades prestadas por ACCUA.

3. Normativa/Documentación de referencia

- Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía (<https://www.juntadeandalucia.es/boja/1988/73/4>)
- Orden de 2 de mayo de 1989. Instrucciones en relación con el Libro de Sugerencias y Reclamaciones (<https://juntadeandalucia.es/boja/1989/39/d19.pdf>)
- LEY 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10565-consolidado.pdf>)
- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG2015) ESG2.7. Reclamaciones y recursos (https://enqa.eu/indirme/esg/ESG_in_Spanish_by_ANECA.pdf)
- Decreto 17/2023, de 14 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) (<https://juntadeandalucia.es/boja/2023/39/1>)

4. Tramitación interna de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio

De acuerdo con el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía:

Cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, podrá denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios

Cualquier ciudadana/o puede presentar una reclamación o sugerencia:



- En cualquiera de los registros dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía mediante la hoja autocopiativa del Libro de Sugerencias y Reclamaciones disponible en las Consejerías, Delegaciones del Gobierno, Delegaciones Territoriales y agencias de la Junta de Andalucía.
- Mediante el formulario web disponible en <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

Recibida de la Inspección General de Servicios una sugerencia o reclamación, la Agencia dispone de un plazo de **quince días** y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar del interesado/a, para notificar a la persona denunciante las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de dicha notificación al correspondiente órgano periférico o central de la Inspección General de Servicios, según proceda.

Adicionalmente, se puede enviar una felicitación u otro tipo de mensaje sobre la calidad del servicio utilizando el formulario habilitado en la página web de ACCUA (<http://deva.aac.es/buzon/>) o por correo ordinario, remitiendo escrito a:

Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía
c/ Doña Berenguela s/n, Edificio Vial Norte, 3ª planta
14006-Córdoba (España)

En el caso de recibirse alguna sugerencia, reclamación, felicitación o mensaje por una vía distinta a las establecidas en el procedimiento serán igualmente atendidas y gestionadas según este procedimiento.

Toda esta información se encuentra publicada en la web oficial de ACCUA (<http://deva.aac.es/accua/?id=RQSF>)

En caso de que el ciudadano/a solicite contestación a esta felicitación o mensaje, se responderá igualmente en un plazo de quince días.

El procedimiento interno para dar respuesta a la sugerencia, reclamación, felicitación u otro tipo de mensaje sobre la calidad del servicio será el siguiente:

1. Recepción de la sugerencia, reclamación, felicitación u otro tipo de mensaje sobre la calidad del servicio de manera centralizada en ACCUA, archivando cada documento en un registro interno de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otro tipo de mensajes creado para llevar un control interno.
2. Envío de la sugerencia, reclamación, felicitación u otro tipo de mensaje sobre la calidad del servicio al personal técnico competente en la materia, con copia a la jefatura de servicio, a fin de que en el plazo de cinco días desde el área competente se elabore y proponga una respuesta al interesado/a.
3. Desde cada área se dará traslado de la propuesta de respuesta a la jefatura de servicio, que deberá analizar el asunto a fin de determinar si se acepta la respuesta propuesta o se introduce alguna modificación.
4. Analizado el asunto se dará traslado a la Dirección para su firma y notificación.
5. Toda la documentación de cada sugerencia, reclamación, felicitación u otro tipo de mensaje sobre la calidad del servicio quedará archivada en el correspondiente expediente. Se recopilará la satisfacción del usuario/a con la respuesta recibida tras efectuar la correspondiente encuesta de satisfacción.



5. Medidas, análisis y mejora continua

Anualmente, la Comisión de Calidad analiza los siguientes indicadores, elaborando un informe anual que se presentará a la Dirección.

Código	Indicador
	Número total de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio desglosadas por área de actividad.
	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio respondidas en plazo.
	Grado de satisfacción del usuario/a con la gestión de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.
	Número de acciones de mejora incluidas en el Plan Anual de Mejora de ACCUA que provienen de la gestión sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.

En la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Calidad analiza el presente documento, valorando su adecuación, proponiendo cambios en caso necesario. Para ello tendrán en cuenta los indicadores anteriores y cualquier otra información que pudiera ser de utilidad para la mejora del procedimiento, particularmente, la legislación vigente y los Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG2015).

6. Evidencias

Código	Descripción	Formato	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
	Registro de QRSF	Informático	Responsable de Calidad	Seis años

7. Rendición de cuentas

Trimestralmente, la Dirección de ACCUA presentará los resultados de este procedimiento en su informe al Comité Técnico.

Anualmente, la Dirección de ACCUA presentará los resultados de este procedimiento en su informe al Consejo Rector.

La Dirección de la Agencia se asegurará de dar publicidad de los resultados de este procedimiento a los grupos de interés y a la sociedad en general a través del Informe Anual de Gestión de ACCUA.



8. Diagrama de Flujo

