



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

FUNDACIÓN PROGRESO Y SALUD

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Fecha:	08/04/2020
Versión:	1



Información de control del documento

Tema	Valor
Título del documento:	Gestión de quejas y apelaciones
Título del proyecto:	Sistema de gestión Fundación Progreso y Salud
Autor:	Celia Rodríguez Córdoba
Responsable:	Belén Jiménez Ojeda
Doc. Versión:	1
Fecha:	08/04/2020

Elaboración, revisión y aprobación:

Nombre	Rol	Acción	Fecha
Celia Rodríguez Córdoba	Técnica auxiliar	<Elaborado>	17/03/2020
Inmaculada Izquierdo Simarro	Técnica auxiliar	<Revisado>	26/03/2020
Belén Jiménez Ojeda	Responsable del sistema de gestión	<Aprobado >	08/04/2020

Historial del documento:

El autor del documento está autorizado a hacer los siguientes tipos de cambios sin necesidad de re-aprobación del documento:

- Formato y ortografía.
- Aclaraciones.

Si se requiere hacer un cambio en este documento, contacte con el responsable o el autor del documento. Los cambios de este documento se resumen en la siguiente tabla, ordenados en orden cronológico inverso (última versión primero).

Revisión	Fecha	Breve descripción de los cambios
Celia Rodríguez Córdoba	17/03/2020	Cambio de logo Añadida la figura del Comité de Calidad. Se completan las referencias a lo largo del texto a los formatos de acuse de recibo, decisión y formalización. F.QA pasa a F.05 Modificación de la codificación de Quejas y Apelaciones. Modificación de la ubicación de los registros en el Punto 9.
Inmaculada Izquierdo y Celia Rodríguez	22/04/2020	Cambios ortográficos

Ubicación de la documentación: Localización del documento

La última versión de este documento controlado está archivada en S:\3_I+i EN SALUD\3.1_A.DESARROLLO RECURSOS\3.1.5_GESTION DE EVALUACIONES\40 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETO	4
2	ALCANCE.....	4
3	NORMAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	4
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
5	DESCRIPCIÓN	5
5.1	Recepción de quejas y apelaciones.....	6
5.2	Tramitación de quejas.....	6
5.3	Tramitación de apelaciones	7
6	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO	8
7	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO.....	9
8	DISTRIBUCIÓN	9
9	CONTROL DE LOS REGISTROS	9



1 Objeto

Este procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y sistemática de actuación ante la recepción de quejas o apelaciones sobre la prestación del servicio de Fundación Progreso y Salud (en adelante FPS) como oficina de evaluación. El procedimiento pretende servir como elemento para la formalización de los cauces y métodos para la retroalimentación del cliente a este respecto, dando por tanto respuesta a los requisitos establecidos por las normas de referencia de nuestro sistema de gestión, y específicamente a los puntos 7.5. “Quejas y apelaciones”, y 7.6. “Proceso de quejas y apelaciones”, de UNE-EN ISO/IEC 17020:2012.

2 Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a todas las quejas y apelaciones que se reciban en el marco del sistema de gestión y de la prestación del servicio de la Fundación Progreso y Salud en relación a su actividad como Oficina de evaluación científica.

3 Normas y documentos relacionados

Documentos externos del sistema de gestión:

- UNE-EN ISO/IEC 17020:2012
- UNE-EN ISO 9001:2015

Documentos internos del sistema de gestión:

- PG.03. Gestión de no conformidades y acciones correctivas
- F.05. Hoja de queja o apelación
- F.06. Listado de control de quejas y apelaciones.
- F_acuse recibo Q/A
- F_decisión de Q/A
- F_finalización Q/A



4 Términos y definiciones

- **Queja:** Una expresión de insatisfacción, verbal o escrita, por alguna de las partes interesadas, relacionada con las actividades de FPS como oficina evaluadora.
- **Apelación:** Una solicitud de un cliente u otra parte interesada de una reconsideración formal de cualquier decisión técnica, tomada al amparo del ejercicio de las competencias de la FPS como oficina de evaluación.
- **Alegación:** Nombre otorgado por el procedimiento administrativo para elevar quejas y/o apelaciones. (*“Es el documento por el que el interesado en un procedimiento administrativo aporta a los órganos responsables de éste **datos o valoraciones, de carácter fáctico o jurídico**, para su consideración.”*)

5 Descripción

La FPS considera las posibles quejas o apelaciones a su actuación como oficina evaluadora, como circunstancias que, aunque no deseables, permiten poner a prueba, modificar, y en su caso mejorar el sistema de gestión implantado, y en general la prestación del servicio. Para ello, la FPS se dota mediante su sistema de gestión según normas internacionales de reconocido prestigio, y concretamente mediante el presente procedimiento, de una sistemática de trabajo que le permite estar en disposición de aclarar y/o resolver cualquier tipo de queja o apelación presentada, tomando las acciones que convengan para su resolución.

Resulta indispensable aclarar que **en el caso de apelaciones sobre el resultado de una decisión de la FPS como oficina evaluadora de actividades de I+D+i de convocatorias, en primer lugar, se atenderá a lo establecido en la normativa que regula dicha convocatoria (formatos para el envío de alegaciones, plazos, etc), debiéndose actuar según ésta disponga.** Para el caso de que la normativa o las resoluciones la Oficina convocante no aclaren la forma en la que se puede realizar una apelación, se atenderá a lo dispuesto en el presente procedimiento.

La FPS mantendrá este procedimiento como documento público, de cara a asegurarse que todas las partes interesadas conocen la existencia del proceso de quejas y apelaciones, y de los pasos a seguir. Además, para facilitar esta gestión, la FPS pone a disposición de las partes interesadas el modelo F.05. Hoja de queja o apelación.

La FPS quiere dejar claro a las partes interesadas que, en ningún caso, la presentación de una queja o apelación puede ser objeto de cualquier acción discriminatoria, gravosa o perjudicial contra la persona u Organización que la ha emitido.



5.1 Recepción de quejas y apelaciones

La FPS ha establecido los siguientes canales de comunicación para la recepción de quejas o apelaciones:

- A través de los medios establecidos en la normativa o resoluciones la Oficina convocante de la actividad I+i sobre la que se efectúa la queja y/o apelación.
- Por carta a la dirección postal de la FPS en *Av. Américo Vespucio, 15, Edificio S-2. 41092 Sevilla*, a la atención de la Directora de la Línea de I+i.
- Por correo electrónico a la dirección evaluacion.fps@juntadeandalucia.es.

En cualquier caso, todas las quejas o apelaciones recibidas serán derivadas a la Dirección de La Línea de I+i para su control. Una vez recibida la queja o apelación, esta quedará registrada en una base de datos establecida a tal efecto (F.06. Listado de control de quejas y apelaciones), donde se especificará el Código, vía de entrada, fecha de recepción, remitente, responsable, descripción y fechas de las respuestas.

Las quejas o apelaciones serán codificadas mediante un código con la siguiente estructura:

- Las quejas se codificarán con la siguiente estructura; Q_XX/YY_ZZ, donde Q identifica que se trata de una queja, "XX" son los dos últimos dígitos del año en que se recibe la queja, YY son dos dígitos que corresponden al mes de recepción, y ZZ dos dígitos que representan un número correlativo para quejas recibidas en el año en curso.
- Las apelaciones se codificarán con la siguiente estructura; A_XX/YY_ZZ, donde A identifica que se trata de una apelación, "XX" son los dos últimos dígitos del año en que se recibe la apelación, YY son dos dígitos que corresponden al mes de recepción, y ZZ dos dígitos que representan un número correlativo para apelaciones recibidas en el año en curso.

Como primera actuación la FPS responderá al remitente informándole de que su queja o apelación ha sido recibida y de que se ha iniciado su proceso de tramitación. La respuesta se realizará por el mismo medio utilizado por el remitente para su comunicación y en un plazo no superior a 10 días laborables desde su recepción.

5.2 Tramitación de quejas

Las quejas, como muestra de insatisfacción, son tratadas por la FPS con sumo cuidado e interés. Una vez recibida la queja, y tras su registro y acuse de recibo (mediante formato F_acuse recibo Q/A), la FPS a través del comité de calidad (Dirección de la Línea I+i y Responsables de Unidad), estudiará la queja y determinará si la misma es procedente o no. Para ello se reunirá toda la información necesaria para su análisis.



En el caso de que la queja no se estime procedente se comunicará la decisión al interesado por escrito (mediante formato F_decisión de Q/A), con explicación razonada, y a través del medio por el que se recibió la queja.

En el caso de que la queja se estime procedente, se comunicará la decisión al interesado por escrito (mediante formato F_decisión de Q/A), y se procederá a la apertura de un informe de no conformidad del sistema de gestión según procedimiento de aplicación (PG.03. Gestión de no conformidades y acciones correctivas). Esta herramienta de mejora desencadenará el proceso interno para la subsanación de la desviación o incidencia.

La FPS, a través del comité de calidad, informará al interesado de las causas y acciones emprendidas para resolver el problema, una vez se tome una decisión al respecto de la situación que ha motivado la queja. Esta comunicación se realizará por escrito (mediante formato F_Finalización Q/A) a través del mismo canal por el que se recibió la queja.

Queda a juicio del comité de calidad, realizar una última comunicación al interesado una vez cerrado el informe de no conformidad y, por tanto, concluido el plan de acciones correctivas desarrollado.

5.3 Tramitación de apelaciones

Las decisiones tomadas por FPS como Oficina evaluadora pueden ser susceptibles de apelación por parte del cliente o parte interesada. La apelación la deberá realizar el interesado por escrito (mediante formato dispuesto a tal efecto F.05. Hoja de Quejas y Apelaciones), ante la FPS, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación o publicación de la decisión tomada por la FPS como oficina evaluadora, a no ser que la evaluación se esté realizando para un organismo financiador que tenga establecido un plazo específico para la presentación de alegaciones. Si transcurridos los 30 días laborables, el solicitante o el titular del certificado no presenta apelación, se entiende que acepta la decisión tomada por la FPS, sin perjuicio de otros cauces judiciales o extrajudiciales que puedan existir.

La FPS es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones. La presentación, la investigación, y la decisión relativa a las apelaciones en ningún caso dan lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

El procedimiento para el tratamiento de las apelaciones es el siguiente:

1. Una vez recibida y registrada la apelación, y tras dar acuse de recibo al apelante (mediante formato F_acuse recibo Q/A), la FPS estudiará las alegaciones y determinará si la misma es procedente o no. Será la persona Responsable de la Unidad involucrada en la apelación la que, una vez recabada la información necesaria, decida la coherencia de la misma y la idoneidad de su tratamiento. Una vez tomada la decisión se comunicará al apelante por escrito (mediante formato F_decisión de Q/A) y con



explicación razonada de la misma. En caso de que la apelación sea admitida a trámite se continúa con las siguientes acciones.

2. La persona Responsable de la Unidad involucrada en la apelación será quien designe a las personas que van a participar en el análisis pormenorizado de lo ocurrido y en la toma de las acciones necesarias. El análisis y/o reevaluación del ítem afectado se realizará con personal de la FPS no asociado al objeto de la apelación en cuestión, es decir, que no haya participado directamente en la evaluación del elemento que recibe la apelación.
3. Las personas designadas para el análisis de la apelación reunirán toda la información que consideren necesaria para su análisis contando con la total colaboración de todo el personal de la FPS.
4. Siempre que sea posible, y conveniente, debido al tiempo que pueda transcurrir desde la recepción de la apelación hasta su resolución, la FPS informará al apelante mediante informes de progreso del tratamiento de la alegación. La remisión de estos informes quedará a juicio de la persona responsable de unidad, no pudiendo pasar más de 6 meses sin informar al apelante del estado de tramitación de su apelación.
5. A la finalización del análisis de toda la información necesaria, y una vez se han sacado las conclusiones oportunas, la FPS informará al apelante de las acciones emprendidas, dado el caso, para la resolución. La finalización del proceso de tratamiento de la apelación será notificada por escrito (mediante modelo F_finalización Q/A) por la misma vía de comunicación por la que se recibió la apelación.
6. Cuando del análisis de la apelación se llegue a la conclusión de que se ha incumplido algún requisito establecido en el sistema de gestión de la FPS (ya sean requisitos legales, requisitos de las partes interesadas, requisitos internos, o cualquier otro que la FPS haya suscrito), se procederá a la apertura de un informe de no conformidad conforme al procedimiento establecido a tal efecto (PG.03. Gestión de no conformidades y acciones correctivas).

6 Puntos críticos de control del procedimiento

- ✓ Disponibilidad de vía de entrada de quejas y alegaciones a través de correo electrónico, dirección postal o a través de los medios establecidos en la normativa y resoluciones la Oficina convocante.
- ✓ Disponibilidad del procedimiento de gestión de quejas y apelaciones para las partes interesadas.



- ✓ Acuse de recibo sobre todas las quejas y apelaciones en tiempo y forma.
- ✓ Envío al interesado de los informes de progreso y/o sobre el resultado del tratamiento de la queja o apelación.

7 Seguimiento y medición de la eficacia del procedimiento

De manera continua por parte de la Dirección de la Línea de I+i y de los Responsables de Unidad, se comprobará y hará seguimiento del cumplimiento del procedimiento de tratamiento de quejas y apelaciones. No obstante, al menos una vez al año, durante el proceso de revisión por la Dirección, se realizará una revisión y valoración de la gestión y estado de todas las quejas y apelaciones.

De cara al seguimiento y medición del proceso se establecen los siguientes indicadores:

- Número de quejas recibidas.
- Número de apelaciones recibidas.
- Índice de apelaciones: Número medio de apelaciones por convocatoria.

8 Distribución

El presente documento será distribuido por el Responsable de Calidad entre todo el personal de FPS a través de correo electrónico y del servidor común de trabajo, además se pondrá a disposición al resto de partes interesadas a través de la web.

9 Control de los registros

Tabla 1. Control de registros

Nombre del registro	Responsable del registro	Ubicación del registro	Accesibilidad del registro	Tiempo de retención
F.05. Hoja de queja o apelación	Dirección de la Línea de I+i	Carpeta informática "60 Registros/ 20 Retroalimentación de partes interesadas/ 10 Quejas y apelaciones"	Dirección de la Línea de I+i / Responsable técnico de área de la unidad involucrada	Indefinido
F.06. Listado de control de quejas y apelaciones	Responsable técnico de área de la unidad involucrada	Carpeta informática "60 Registros/ 20 Retroalimentación de partes interesadas/ 10 Quejas y apelaciones"	Dirección de la Línea de I+i / Responsable técnico de área de la unidad involucrada	Indefinido