



IAVANTE
2019

PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

v.0 12/02/2019

IAVANTE es la línea de la Fundación Progreso y Salud, perteneciente a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, dedicada al entrenamiento sanitario para la adquisición de competencias profesionales y su evaluación a través de innovadoras metodologías de simulación sanitaria aplicadas en escenarios realistas y controladas por expertos en cada materia.



Fundación Progreso y Salud
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

IAVANTE
Formación y Evaluación de Competencias Profesionales

PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE LA LÍNEA IAVANTE DE LA FUNDACIÓN PROGRESO Y SALUD

OBJETO:

Regula el procedimiento de interposición y tramitación de las Hojas de Quejas y Reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía por parte de las personas consumidoras y usuarias de la línea IAVANTE de la Fundación Progreso y Salud. Este procedimiento permite intentar una mediación o arbitraje para solucionar el conflicto, trasladar una queja o comunicar a la Administración posibles infracciones. Existe la posibilidad de que la persona interponga la queja o reclamación electrónicamente siempre que disponga de certificado digital o firma electrónica.

ALCANCE:

Todos los profesionales de IAVANTE.

NORMATIVA:

- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.
>> [enlace](#).
- Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
>> [enlace](#).
- Orden de 11 de diciembre de 2008, por la que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
>> [enlace](#).
- Orden de 25 de julio de 2016, por la que se actualizan los modelos incluidos en los Anexos I y IV del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.
>> [enlace](#).
- Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.
>> [enlace](#).

PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

DEFINICIONES (SEGÚN DECRETO 72/2008):

- a) Queja, la manifestación de desagrado efectuada por quien consume un bien o recibe un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.
- b) Reclamación, la manifestación dirigida, por quien consume un bien o recibe un servicio, a la persona física o jurídica que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda o realización de una prestación a la que cree tener derecho, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.
- c) Denuncia, el escrito en el que se pone en conocimiento de la Administración Pública la posible comisión de una infracción administrativa en materia de consumo.
- d) Empresa titular de la actividad, toda persona física o jurídica titular de actividades, establecimientos o centros que comercialice bienes o preste servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

DESTINATARIOS:

Ciudadano o ciudadana usuario o usuaria de la línea IAVANTE.

CÓMO REALIZAR EL TRÁMITE POR PARTE DEL USUARIO/USUARIA:

1. Por internet:

- [Solicitud en línea](#). En la web de la Junta de Andalucía. Si se utiliza esta modalidad del Libro y dispone de certificado digital, la sugerencia o reclamación se firma y presenta electrónicamente. Si no dispone de certificado digital, deberá imprimir en papel todas las hojas de la sugerencia o reclamación, firmarlas y presentarlas en un registro general de la Junta de Andalucía, donde una vez sellada, le devolverán su copia.
- [Web de IAVANTE](#) en la pestaña de reclamaciones del espacio alumno pueden realizar su petición.

2. Presencialmente:

- Imprime los formularios que te indicamos y preséntalos en los registros de documentos.
- En las tres sedes de IAVANTE de Sevilla, Granada y Málaga existen Libros con formularios en formato papel.

3. Formularios:

- [Hoja de Quejas y Reclamaciones/Complaints sheet](#). N°: 001322/5D de la Junta de Andalucía.

4. Otras vías:

- Mediante correo electrónico, cualquier queja, sugerencia o reclamación que entrara por vía correo electrónico debe tratarse como tal, siempre y cuando esté identificada la persona solicitante.

PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Es importante saber, en el caso de formularios de los Libros disponibles en los centros, que:

- No se puede escribir en otra Hoja del Libro como continuación de una Hoja anterior. Si precisa más espacio para escribir que el que dispone, el profesional que le atiende le proporcionará tantos folios en blanco como necesite, los cuales cuando los entregue se graparán a la Hoja del Libro.
- El Libro debe permanecer siempre en el centro. Si desea redactar la reclamación fuera del centro, puede hacerlo en folios de papel y llevarlos a cualquier registro general. Le entregarán un Hoja del Libro, en la que deberá cumplimentar sus datos identificativos y en el apartado “texto de reclamación” se debe especificar: “se adjunta en hoja/s complementaria/s”. A su entrega, se la/s grapará/n a la Hoja del Libro.
- Es importante que no olvide firmar la Hoja antes de entregarla. Se recomienda también, que la revise en su totalidad, especialmente, la parte correspondiente a sus datos identificativos y de localización.
- Es posible que, para contrastar algún dato, le soliciten la presentación de algún documento identificativo.
- El profesional que recepciona la Hoja comprobará que se encuentra correctamente cumplimentada, en cuyo caso, le pondrá el sello del centro, la fecha y su firma en todas las copias. Por último, le entregará una copia (de color rosa) y, si la/s hubiera, fotocopia de la/s hoja/s complementaria/s.

DOCUMENTACIÓN:

- Formulario de Hoja de Quejas y Reclamaciones normalizado número 001322/5D descargable en: http://www.calri.junta-andalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales/ocms/export/sites/default/OficinaVirtual/OficinaVirtual/galerias/descargaaplicaciones/hoja_quejas_reclamaciones_rellenableyguardable.pdf

REQUISITOS:

Ser persona consumidora o usuaria final de IAVANTE (quedan excluidas empresas, profesionales y autónomos).

GESTIÓN:

1	Técnico Gestión de Programas	<p>Atender quejas y sugerencias técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriculación • Plataformas informáticas • Contenidos • Logística
2	Desarrollo Comercial	<p>Atender quejas y sugerencias comerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato / Acuerdo / Convenio / Encomienda • Evaluación de Proyectos

PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

3	Área de Gestión y Organización Interna	Atender quejas y sugerencias económicas: <ul style="list-style-type: none"> • Compras • Pagos a proveedores/docentes
4	Todos	Resolver quejas y sugerencias informando al proveedor / cliente / alumno / docente sobre la tramitación de su caso, vía telefónica y vía email.

CIRCUITO:



PLAZO DE RESPUESTA:

10 días.

MÁS INFORMACIÓN Y CONTACTO:

IAVANTE – Fundación Progreso y Salud.

Parque Tecnológico de la Salud.

Avda. de la Investigación, 21.

18016 Granada - España.

Tel: +34 958 002250 | Fax: +34 958 002251

Email: sec.direccion.iavante.fps@juntadeandalucia.es