



## **Gestión de las reclamaciones-acciones correctivas y acciones preventivas**

<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Francisco J. Morillo Sánchez Unidad Antifraude	Antonio Valverde Ramos Subdirector General de Fondos Europeos	Carlos de la Paz Represa Director General de Fondos Europeos
23 de septiembre de 2019	23 de septiembre de 2019	23 de septiembre de 2019

## Gestión de las reclamaciones-acciones correctivas y acciones preventivas

### 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente procedimiento tiene por objeto definir los criterios y responsabilidades para la gestión de las reclamaciones interpuestas, incluidas aquellas en materia de fraude, con objeto de proceder a su análisis y e iniciar los trabajos de definir, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir deficiencias de calidad, así como su comunicación y traslado cuando proceda a los organismos competentes.

Es de aplicación a toda condición o circunstancia que motive una reclamación respecto a los requisitos, especificaciones, normas o procedimientos por los que se rige la Gestión de los Fondos Europeos en Andalucía.

### 2. DEFINICIONES.

**Reclamación:** Incumplimiento de cualquier requisito especificado en los Manuales de Funciones y Procedimientos del Organismo Intermedio así como en la normativa vinculante al correcto desempeño de las funciones desarrolladas por la Dirección General de Fondos Europeos, detectado y comunicado por personal interno de dicho centro directivo o por cualquier agente o persona externa al mismo.

**Acción Correctiva:** Acción que se lleva a cabo en la Dirección General de Fondos Europeos, con la sistemática descrita en este procedimiento, para corregir un problema fuente de reclamaciones.

**Acción Preventiva:** Acción que se lleva a cabo en la Dirección General de Fondos Europeos, con la sistemática descrita en este procedimiento, para controlar un problema fuente de reclamaciones potenciales.



## 3. DESARROLLO.

### 3.1. Identificación de las reclamaciones.

Las reclamaciones tienen su origen:

- a) por comunicación expresa por parte del propio personal de la Dirección General de Fondos Europeos y agentes externos a dicho centro directivo, incluida la ciudadanía,
- b) durante la realización de controles y auditorías,
- c) en la realización de las actividades vinculadas a la gestión del riesgo y prevención del fraude.

En todos los casos, la persona o departamento que la detecta o recibe una comunicación externa sobre una posible reclamación la identifica adecuadamente, de acuerdo con los apartados 4.2.1.

### 3.2. Documentación y Evaluación de las Reclamaciones.

#### ***4.2.1 Reclamaciones sobre la gestión de los Fondos Europeos, riesgos e indicios y sospechas de fraude.***

Dadas las funciones y competencias de la Dirección General de Fondos Europeos, que son coordinadas por la Subdirección General, todas las reclamaciones estarán centralizadas en ella que será la encargada de su valoración preliminar y darle traslado a la unidad o unidades administrativas competentes para que, a través de la Unidad Antifraude y la Comisión de Riesgos procedan a su análisis y, si procede, adopte acciones inmediatas oportunas (recabar más información, definir acciones correctivas y preventivas).

La Comisión de Riesgos una vez recabe toda la información necesaria y defina las posibles acciones correctivas a poner en marcha, dará traslado de sus conclusiones a la Subdirección General, quien se encargará de manera coordinada y bajo la aprobación de la Dirección General de aprobar la ejecución de dichas acciones.



### 3.3. Acciones correctivas y preventivas.

Las acciones correctivas y preventivas se establecen y adoptan para eliminar causas de las reclamaciones reales o potenciales relativas a la Gestión de los Fondos Europeos en Andalucía.

La Subdirección General, a través de la Unidad Antifraude y la Comisión de Riesgos es el responsable de analizar y evaluar la importancia de la naturaleza de la reclamación así como las causas que la motivaron. Para este análisis podrá consultar a las unidades administrativas que estime oportuno así solicitar más información al centro directivo sobre el que verse dicha reclamación para aclaraciones al respecto.

Realizado el análisis de la reclamación, si se encuentra convenientemente motivada y fundamentada, quedará documentada la siguiente información:

- Las acciones correctivas necesarias para su solución, si las que se hayan podido tomar no se consideran suficientes.
- La identificación de las acciones como preventivas si es una reclamación que pone de manifiesto deficiencias que pueden materializarse en objeto de reclamaciones.
- Los responsables de la ejecución de las acciones.
- Si procede, traslado y comunicación de la reclamación a las autoridades competentes.
- La fecha prevista para su realización

Las acciones correctivas o preventivas serán proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse.

El propósito de las acciones correctivas será, en todos los casos, la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para eliminar las causas de las reclamaciones reales o potenciales.



### 3.4. Seguimiento y cierre de las reclamaciones.

La Unidad Antifraude y la Comisión de Riesgos son los responsables de realizar el control y seguimiento de la ejecución de las acciones en la fecha prevista, que se han implantado por completo y que han sido eficaces.

Una vez verificada la eficacia de las acciones correctivas y preventivas, y si procede, realizada la comunicación a las autoridades pertinentes, la Unidad Antifraude procederá al cierre de la reclamación.

## 4. REGISTROS.

Las comunicaciones de las reclamaciones efectuadas, los documentos generados durante la evaluación, análisis, definición de las acciones correctivas o preventivas establecidas y la aprobación de la Dirección General.

Toda esta información es archivada por la Unidad Antifraude.

## 5. HISTÓRICO DE REVISIONES.

Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
0	32/09/2019	Revisión inicial