

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS



REGLAMENT DE FUNCIONAMENT
DE LA
BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS
DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

ÍNDEX

	<i>Pàgina</i>
<i>Exposició de motius.....</i>	3
<i>CAPÍTOL I: Disposicions Generals.....</i>	4
<i>Article 1. Objecte.....</i>	4
<i>Article 2. Denominació de la Bústia.....</i>	4
<i>Article 3. Àmbit d'aplicació. Definicions.....</i>	4
<i>CAPÍTOL II: De la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la</i> <i>Universitat de València.....</i>	5
<i>Article 4. Creació i naturalesa.....</i>	5
<i>Article 5. Òrgans responsables.....</i>	6
<i>Article 6. Responsables d'unitat.....</i>	8
<i>Article 7. Persones usuàries.....</i>	8
<i>Article 8. Tramitació de suggeriments, queixes i felicitacions.....</i>	8
<i>Article 9. Resposta als suggeriments, queixes i felicitacions i comunicació</i> <i>d'aquesta a la persona interessada.....</i>	10
<i>CAPÍTOL III: Dels grups de millora de la qualitat.....</i>	11
<i>Article 10. Constitució de grups de millora interns.....</i>	11
<i>DISPOSICIONS ADDICIONALS.....</i>	11
<i>DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA.....</i>	12
<i>DISPOSICIÓ FINAL.....</i>	12

REGLAMENT DE FUNCIONAMENT
DE LA
BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS
DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Exposició de motius

El Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell de la Generalitat valenciana, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, naix amb la voluntat de configurar una eina d'utilitat per a conèixer la percepció que tenen els ciutadans de la qualitat dels serveis que s'ofereixen en totes les administracions dins el seu àmbit d'actuació, per la qual cosa, resulta d'aplicació a la Universitat de València.

Aquest mandat reglamentari s'insereix de manera natural amb el desig de la nostra institució, de dotar-nos d'eines de col·laboració i participació amb la comunitat universitària i amb altres grups d'interès en la millora de la nostra institució.

Per això, un dels aspectes esmentat amb més freqüència al primer Pla Estratègic de la Universitat de València (PEUV 2008-2011) era l'aspiració de situar les persones que utilitzen els diferents serveis que oferim en el centre de cada activitat universitària. Per complir aquest gran objectiu, resulta imprescindible comptar amb l'opinió d'usuaris i usuàries. I per conèixer aquestes opinions, es fa necessari establir diferents vies de comunicació que ens permeten apropar-nos a la visió que els diversos col·lectius de la comunitat universitària i els de fora d'aquesta amb interessos legítims en les nostres activitats tenen en la seua relació amb les diferents unitats en què s'estructura la Universitat de València.

Per això, el Pla Estratègic marcava diferents línies d'acció: l'elaboració de cartes de servei d'unitats universitàries, que entre altres qüestions han de considerar les vies de comunicació i de col·laboració amb les persones destinatàries dels seus serveis. També la realització d'enquestes que permeten conèixer la percepció de la qualitat dels serveis universitaris objecte d'aquesta, etc.

Amb el mateix enfocament, l'apartat 2 de la línia 99 del PEUV, expressava la necessitat d'establir un procediment general que permeta atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions d'usuàries i usuaris dels serveis i de les activitats universitàries. En aquest context, cal esmentar que la Bústia desenvolupada mitjançant aquest Reglament, abasta els suggeriments, les queixes i les felicitacions, i deixa fora les reclamacions i els recursos, donat que aquestes dos darreres pretenen, no únicament l'expressió de disconformitat, sinó la reposició d'un dret presumptament vulnerat, la qual cosa cal atendre mitjançant les previsions en matèria de reclamacions i recursos previstes a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Doncs bé, aquest Reglament s'orienta a atendre aquesta necessitat, tot privilegiant el tracte amb les persones usuàries que ens comuniquen les seues percepcions, tant positives com negatives. I es què, en efecte, encara que podria semblar que els qui es queixen o formulen suggeriments de millora són persones que tenen una percepció negativa dels nostres serveis o de les persones que els presten, hem de cridar l'atenció sobre el fet que es tracta, justament, del cas contrari. Perquè són aquestes persones les que, malgrat no haver vist complertes les seues expectatives, esperen que, en formular la seua queixa o suggeriment, aquesta serà atesa adequadament. En altres paraules, confien en la nostra institució. I, a més, mostren una actitud de lleialtat, en oferir-nos l'oportunitat de millorar la qualitat dels nostres serveis.

Aquesta afirmació és més evident si comparem aquest comportament amb el d'altres persones que, quan veuen defraudades les seues expectatives en relació amb els serveis que se li han prestat, es limiten a "etiquetar-nos negativament" o traslladen aquesta opinió a tots els qui vulguen sentir-la, sense donar-nos l'oportunitat de justificar les nostres accions i, si és el cas, de millorar-les.

Per tot això és important establir un procediment que regule el funcionament de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València* i aprovar aquest Reglament la finalitat del qual és regular-ne el funcionament i permetre, amb la seua posada en marxa, que els òrgans de govern i les direccions de les diferents unitats universitàries puguen identificar les prioritats i les oportunitats de millora que ens oferisquen usuàries i usuaris.

D'altra banda, el present Reglament estableix que el procediment de tramitació de les queixes, suggeriments i felicitacions de la Universitat de València utilitze els innegables beneficis de l'administració electrònica, tant per l'agilitat de la gestió que implica com per la major i millor garantia en la informació que ofereix a les persones usuàries de l'estat de tramitació de la seua comunicació. La utilització d'aquesta eina electrònica possibilita, igualment, una més ajustada mesura de les queixes, suggeriments i felicitacions, la qual cosa optimitza les possibilitats de millora de la qualitat dels diferents serveis universitaris.

Finalment cal assenyalar que la implantació de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* es realitza amb independència de l'àmbit competencial de la Sindicatura Universitària de Greuges, ja que les reclamacions, queixes i consultes que els membres de la comunitat universitària desitgen presentar davant l'esmentat òrgan, hauran de remetre's directament a aquest per a la seua consideració, de conformitat amb el procediment previst en la normativa que li és aplicable.

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

1. Aquest Reglament té com a objecte la creació de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València*, així com regular les normes de funcionament

d'aquesta via com a eina de comunicació i participació àgil en cada unitat de la Universitat de València i les persones destinatàries dels serveis que aquestes ofereixen.

Article 2. Denominació de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València

La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València* és la denominació oficial.

Article 3. Àmbit d'aplicació de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions. Definicions

1. Aquest Reglament és aplicable a totes les unitats organitzatives de la Universitat de València i a la seua activitat relacionada amb les persones usuàries, que pugua ser objecte de la valoració d'aquestes com a queixes, suggeriments o felicitacions. Així mateix, estan incloses a l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament, les incidències docents previstes als diversos Sistemes Interns de Garantia de la Qualitat de les titulacions de la Universitat de València.

2. A l'efecte d'aquest Reglament, es considera **incidència**, qualsevol esdeveniment que sobrevegui en el curs de les diverses activitats universitàries i té amb aquestes alguna connexió positiva o negativa.

3. Tindran la consideració de **queixes**, únicament els escrits i les comunicacions que les persones usuàries adrecen a qualsevol de les nostres unitats organitzatives per fer manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment els referits a endarreriments, desatencions o qualsevol actuació anàloga, i que siga percebuda com una manca de qualitat en el servei prestat.

4. Els **suggeriments** són propostes formulades per les persones usuàries dels serveis que prestem a fi de millorar-ne la qualitat i, especialment, les que ajuden a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb la Universitat de València.

5. Es consideren **felicitacions** les manifestacions de reconeixement o satisfacció que realitzen les persones usuàries sobre la prestació dels serveis universitaris. Així mateix, tenen la consideració de **felicitacions** les incidències docents de caràcter positiu previstes als diversos sistemes de garantia interna de la qualitat de les titulacions de la Universitat de València.

6. Restaran exclosos de l'àmbit d'aplicació de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* les comunicacions i els escrits següents:

- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguin el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma anònima o en els quals no resulte acreditada la vertadera identitat de qui el formula.
- d) Les sol·licituds d'informació i les peticions.

e) Les queixes que es formulen davant la Sindicatura Universitària de Greuges.

7. La presentació d'una queixa no impedeix l'exercici de les accions o dels drets previstos a la normativa vigent aplicable al cas de què es tracte. Tampoc no suspendrà els terminis per a la interposició de les reclamacions o recursos que siguen procedents.

CAPÍTOL II

De la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València

Article 4. Creació i naturalesa de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions

1. La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* es crea com a conseqüència del desplegament del PEUV 2008-2011 i es regula en els termes establerts en el *Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat* i el *Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i els suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat*.

2. La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* constitueix una finestreta única d'entrada de totes les queixes, suggeriments i felicitacions, i un tractament homogeni i adequat a totes les persones usuàries, amb independència de l'origen de la incidència que aquestes vulguen comunicar a qualsevol de les unitats de la nostra universitat.

3. La Universitat de València facilitarà l'accés a l'eina electrònica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* mitjançant enllaços situats als diversos webs de les nostres unitats, així com a la pàgina principal del web.

Article 5. Òrgans responsables

1. Correspon al *vicerectorat competent en matèria de planificació* la responsabilitat màxima en la matèria regulada per aquest Reglament i, en particular:

- a) Impulsar el funcionament correcte de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* i de tots els òrgans i unitats involucrades en la seua gestió, coordinació i seguiment.
- b) Vetlar pel compliment d'aquest Reglament a totes les unitats universitàries.
- c) Examinar, a partir de la informació estadística i analítica disponible, les principals causes de queixes, suggeriments i felicitacions a fi d'impulsar la millora global de la gestió universitària.
- d) La detecció d'incidències de la mateixa o anàloga naturalesa en unitats semblants, així com la coordinació de la posada en marxa de mesures de correcció d'aquestes i, si cal, promoure la constitució de grups de millora o l'adopció d'accions de millora conjuntes.

- e) L'elaboració d'un informe de seguiment d'actuacions en matèria de queixes, suggeriments i felicitacions presentades i tramitades el curs anterior, així com de les respostes i accions adoptades, a partir dels informes en aquesta matèria elaborats per les diverses unitats universitàries.

Aquest informe s'ha de presentar al Consell de Govern dins el primer trimestre de cada any.

2. Correspon al responsable de *cada unitat (centre, departament, servei, unitat de gestió, etc.)*:

- a) L'atenció, la gestió i la resposta, dins els terminis establerts, a totes les queixes, suggeriments i felicitacions que reben mitjançant la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*.
- b) L'enviament a la unitat adequada de suggeriments, queixes o felicitacions que arriben a la unitat, en les quals aquesta no siga competent.
- c) La proposta de constitució de grups de millora interns, quan es donen les circumstàncies previstes en l'article 10 d'aquest Reglament.
- d) L'elaboració, d'acord amb l'estructura que se'ls facilite, d'un informe de gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions corresponents a la unitat, que haurà de trametre al vicerectorat competent en matèria de planificació en el termini màxim d'un mes des de l'acabament de cada curs acadèmic.

3. Correspon al *Servei d'Informàtica (SIUV)* el suport tècnic de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* i, en particular:

- a) Posar en marxa la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* a la seu electrònica *ENTREU*.
- b) Elaborar eines de suport per al funcionament correcte de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, quan calga.
- c) Garantir la comunicació i el trasllat automàtic de les queixes, suggeriments i felicitacions que s'hagen rebut mitjançant la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* a cada unitat destinatària d'aquestes, en els terminis establerts.

4. Correspon a la *Unitat de Web i Màrqueting* la difusió i la publicitat de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* i, en particular, les atribucions següents:

- a) Mantenir visible, a la pàgina principal de la web de la Universitat de València, l'enllaç a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*.
- b) Donar les instruccions precises perquè totes les unitats universitàries incloguen, en l'accés principal a la seua web, l'enllaç a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, en un lloc suficientment visible.
- c) Facilitar l'accessibilitat web a les persones amb discapacitat, amb un enllaç a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, mitjançant un text alternatiu en totes les pàgines on figure el seu accés.

5. Correspon al *Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)*:

- a) L'elaboració i el seguiment dels indicadors estadístics globals relacionats amb la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, amb la finalitat de la seua incorporació als sistemes d'informació de la Universitat de València.
- b) La revisió, la modificació i l'actualització del procediment de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* quan calga i, si escau, la proposta de modificació d'aquest Reglament davant el vicerectorat competent en matèria de planificació.

Article 6. Responsables d'Unitat

A efectes d'aquest Reglament, s'entén com a responsables d'Unitat:

- a) Dels Centres: Degà o Degana, Directora o Director del Centre
- b) Dels Departaments: Director o Directora del Departament
- c) Dels Instituts universitaris: Director o Directora de l'Institut
- d) De les Estructures de Recerca Interdisciplinar: El o la Responsable de l'ERI
- e) De les unitats de suport a l'Equip de Govern: El vicerectorat competent en la matèria de què es tracte.
- f) Dels Serveis Centrals: Gerent o Gerenta (o Vicegerència en la qual delegue)
- g) De les estructures de Campus: El President o la Presidenta de la Mesa de Degans i Deganes de Campus
- h) Dels Serveis Universitaris: Cap, Director o directora del Servei
- i) Dels Col·legis Majors: Directora o Director del Col·legi Major

Article 7. Persones usuàries de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València*

La *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, la poden utilitzar tant els membres de la comunitat universitària (PAS, PDI i alumnat) com qualsevol altra persona interessada legítimament en la millora del funcionament universitari.

Article 8. Tramitació de *queixes, suggeriments i felicitacions*

1. La persona interessada a presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en *ENTREU*, amb caràcter previ, seguint les indicacions del portal.

Si la persona interessada no pot o no vol utilitzar *ENTREU* per comunicar la incidència, pot utilitzar el formulari imprès disponible a aquest efecte; el personal de Registre admetrà l'escrit, li donarà una còpia registrada acreditativa de la recepció, i, finalment, el remetrà, en el termini màxim de 24 hores, a la unitat destinatària.

El personal de la unitat receptora encarregat de la gestió transcriurà els continguts de l'escrit a l'eina electrònica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, escanejarà l'original i ho adjuntarà com a documentació annexa. Ha de tenir-se en compte que la introducció del formulari pel personal de la Universitat de València no permet considerar a la

persona interessada com a usuari o usuària d'ENTREU. Per això, totes les comunicacions amb aquesta han d'establir-se per via ordinària, sense que es puga activar la possibilitat de comunicacions electròniques.

El formulari imprès es troba a la disposició dels usuaris i de les usuàries a qualsevol unitat universitària i a les oficines de Registre de la Universitat de València. A més, el formulari es pot descarregar des de la seu electrònica, mitjançant un enllaç associat a la tramitació de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions.

2. La presentació dels suggeriments, queixes i felicitacions ha de contenir les dades següents:

- a) Nom i cognoms
- b) Adreça de la persona interessada a l'efecte de notificacions.
- c) Número del DNI o del número del document d'identitat anàleg, en el cas de persones d'altres nacionalitats.
- d) En el cas de les queixes, fets i raons redactats amb la màxima claredat possible, amb indicació de la data i lloc de la incidència.
- e) En el cas dels suggeriments, breu descripció de la proposta.
- f) Lloc, data i signatura de l'escrit.
- g) Unitat universitària a què s'adreça.

3. A la recepció del suggeriment, queixa o felicitació, el sistema informàtic avisarà a la unitat destinatària com a mínim amb un correu electrònic adreçat a la persona o persones que s'encarreguen d'aquesta gestió en la unitat receptora.

4. La unitat receptora comprovarà:

a) Que la comunicació no tracta de cap dels àmbits d'aplicació exclosos d'acord amb l'apartat sisè de l'article 3 d'aquest Reglament. En cas de tractar-se d'algun àmbit exclòs, el responsable de la unitat notificarà a la persona interessada tal circumstància i s'arxivarà la incidència. En el cas de les queixes, si del contingut de l'escrit es desprèn que es tracta d'un recurs o d'una reclamació (la persona interessada pretén, no únicament expressar la seua disconformitat, sinó la reposició d'un dret presumptament vulnerat), l'òrgan responsable de la unitat sol·licitarà de la persona interessada la confirmació de la seua verdadera intenció. Si aquesta confirma l'escrit com a recurs o reclamació, l'òrgan responsable estarà a allò que dispose la legislació aplicable al cas de que es tracte.

b) Que l'assignació a la unitat és correcta. Si, per contra, de l'escrit es desprèn que no és la unitat destinatària però és possible identificar la unitat adequada, traslladarà la incidència a aquesta en el termini màxim de 24 hores. Si de l'escrit no es desprèn amb claredat quina és la unitat destinatària, el responsable de la unitat receptora demanarà a la persona interessada que en el termini màxim de deu dies indique la que siga correcta o que concrete la incidència per facilitar la identificació de la unitat adequada, amb indicació que, si no ho fa, s'arxivarà la seua comunicació. En aquest cas, el termini d'un mes per contestar s'iniciarà a partir de la recepció de la incidència en la unitat adequada.

5. A continuació s'obrirà l'expedient corresponent i es classificarà la incidència segons el tipus de què es tracte (queixa, suggeriment o felicitació).

6. Si es tracta d'una queixa, el responsable de la unitat ordenarà que es duguen a terme les actuacions oportunes per verificar-ne i analitzar-ne les causes i, especialment, si es tracta d'un incompliment d'alguns dels compromisos de la carta de serveis de la unitat.

En el cas de suggeriments, caldrà estudiar la viabilitat de la proposta. Si aquesta és possible i convenient, es planificaran les accions i els recursos necessaris per implantar la millora suggerida.

Pel que fa a les felicitacions, aquest tipus de comunicació no requereix, de bon principi, accions addicionals, llevat que la felicitació permeta identificar actituds o aptituds recomanables que milloren la qualitat en la prestació dels serveis acadèmics o de gestió. En aquest cas, sempre que siga possible i convenient la implantació de la millora, es planificaran les accions i els recursos necessaris per al seu desenvolupament.

Article 9. Resposta a suggeriments, queixes i felicitacions. Comunicació d'aquesta a la persona interessada

1. Totes les incidències regulades en aquest Reglament requereixen contestació expressa i escrita de la unitat destinatària. Les respostes han de ser personalitzades i redactades en termes senzills i entenedors.

2. La resposta ha de fer referència a tots els aspectes plantejats per la persona usuària i, si s'escau, als informes que s'hagen demanat.

3. La resposta s'ha d'efectuar en el termini màxim d'un mes des de la data d'entrada de la comunicació a la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, excepte en el cas previst a l'apartat 4.b) de l'article 8, per correu electrònic (o pel mitjà triat per la persona interessada).

4. En referència a les *queixes*, a més de demanar disculpes per les molèsties percebudes o ocasionades, si la resposta és favorable i les causes es poden corregir, es comunicarà a la persona interessada l'acceptació de la seua queixa, amb indicació de les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat.

En el cas de resolucions favorables en què no siga possible esmenar la causa, se li comunicaran, amb la motivació suficient, les raons que impedeixen la solució de la queixa plantejada.

Quan la resposta siga desfavorable, caldrà motivar-la.

5. Quan es tracte de *suggeriments*, s'agrairà a la persona usuària la seua col·laboració i, en cas d'implantar el suggeriment, es comunicarà a la persona interessada l'acceptació de la proposta, amb indicació de les accions desplegades per materialitzar les iniciatives suggerides, amb un agraïment específic per la col·laboració en la millora de la gestió.

6. Les felicitacions, al seu torn, originaran una resposta expressiva de l'agraïment pel reconeixement que comporten, especialment si han originat la implantació d'una millora en la gestió.

CAPÍTOL III

Dels grups de millora de la qualitat

Article 10. Constitució de grups de millora interns

1. *Grups de millora derivats d'incidències docents.* En aquest cas, s'estarà a les previsions contingudes a aquest efecte al Sistema de Garantia Intern de la Qualitat (SGIQ) de les titulacions, implantat en cada Centre de la Universitat de València.

2. *Grups de millora d'una unitat.* Quan una unitat detecte l'existència d'un nombre suficient de suggeriments i queixes, l'origen de les quals pugua imputar-se a una mateixa causa, la persona que la dirigeix, amb la conformitat de l'òrgan responsable, podrà constituir un grup de millora per anticipar-se a futures queixes o suggeriments de les persones usuàries, i ho posarà en coneixement del vicerectorat competent en matèria de planificació.

3. *Grups de millora de més d'una unitat.* Quan, de l'anàlisi d'un grup de queixes o suggeriments, el vicerectorat competent en matèria de planificació identifique les mateixes deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei en diverses unitats universitàries, promourà la constitució d'un grup de millora davant el Consell de Direcció de la Universitat de València.

El Consell de Direcció, si aprova la proposta, instarà la constitució del grup de millora que serà format per personal de les unitats afectades i, si s'escau, per personal tècnic expert en la matèria o en gestió de la qualitat.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, les queixes, els suggeriments i les felicitacions que les usuàries i els usuaris desitgen formular -tant per escrit com mitjançant l'eina electrònica de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*- a qualsevol unitat de la Universitat de València, s'han de tramitar mitjançant el procediment posat en marxa a aquest efecte a la seu electrònica de la universitat: <http://entreu.uv.es>

Segona

Per a la posada en marxa de la Bústia, el vicerectorat competent en matèria de planificació pot instar la realització de les accions informatives i formatives que resulten oportunes per a l'aplicació d'aquest Reglament.

Així mateix, el Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa podrà programar anualment cursos formatius destinats específicament al personal d'atenció a usuaris que haja de tramitar comunicacions derivades de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, o a determinats grups de titulació.

Tercera

A partir de l'entrada en vigor d'aquest Reglament, i per aquelles unitats de nova creació o no previstes a l'article sisè, el vicerectorat competent en matèria de planificació determinarà la persona responsable a efectes de la *Bústia de Suggeriments, queixes i felicitacions* de la Universitat de València.

Quarta

Per a tot el que no s'ha previst en aquest Reglament, resultarà d'aplicació el Decret del Consell 165/2006 de 3 de novembre, i la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú en allò que resulte d'aplicació.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

A l'entrada en vigor d'aquest Reglament, la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* substituirà totes les bústies que amb objectius semblants puguen existir a qualsevol unitat de la Universitat de València.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor a partir de l'inici del curs següent a la seua aprovació pel Consell de Govern de la Universitat de València.

València, 26 d'abril de 2012