

1. OBJECTE

El present procediment té com a objecte establir el tractament dels suggeriments, queixes i felicitacions de les persones usuàries en relació amb el funcionament de la gestió universitària de la Universitat de València, a fi d'atendre'ls adequadament i extraure'n d'elles oportunitats de millora en la qualitat dels serveis prestats, amb l'establiment dels sistemes de recepció, tramitació, comunicació de respostes i informació que permeten l'eficaç compliment d'aquest objectiu.

2. ABAST

El procediment serà d'aplicació a totes les unitats organitzatives de la UV i a la seua activitat relacionada amb les persones usuàries, que puga ser objecte de la valoració d'aquestes com a suggeriments, queixes o felicitacions

3. DADES REGLAMENTÀRIES PER A L'ADMISSIÓ A TRÀMIT

1. Nom i cognoms
2. Adreça de la persona interessada a l'efecte de notificacions.
3. Número del DNI o del número del document d'identitat anàleg, en el cas de persones d'altres nacionalitats.
4. 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.
5. En el cas dels suggeriments, breu descripció de la proposta.
6. Lloc, data i signatura de l'escrit.
7. Unitat universitària a què s'adreça.

4. ÀMBITS D'ACTUACIÓ EXCLOSOS

ÀMBITS D'ACTUACIÓ que queden fora de l'àmbit d'actuació de la BÚSTIA DE SUGGERIMENTS , QUEIXES I FELICITACIONS:

- Els relatius a activitats i serveis que no siguem competència de la Universitat de València.
- Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- Els formulats de forma anònima o en els quals no resulte acreditada la vertadera identitat de qui el formula.
- Les sol·licituds d'informació i les peticions.
- Les queixes que es formulen davant la Sindicatura Universitària de Greuges.

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 suspèn els terminis per a la interposició de les reclamacions o recursos que siguen procedents.

5. DEFINICIONS

- **INCIDÈNCIA:** esdeveniment que sobrevé en el curs d'un assumpte o activitat i té amb què té alguna connexió d'influència o repercussió positiva o negativa.
- **QUEIXA:** comunicació en la qual l'usuari realitza manifestacions de disconformitat amb la prestació del servei, especialment sobre retards, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació, i què es percep com una falta de qualitat en el servei prestat.
- **SUGGERIMENT:** proposta formulada pels usuaris o les usuàries a fi de millorar la prestació o qualitat del servei i, en especial, les que puguem contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb el servei.
- **FELICITACIÓ:** és l'expressió del reconeixement que realitza un usuària i usuari davant del que considera un treball ben fet.



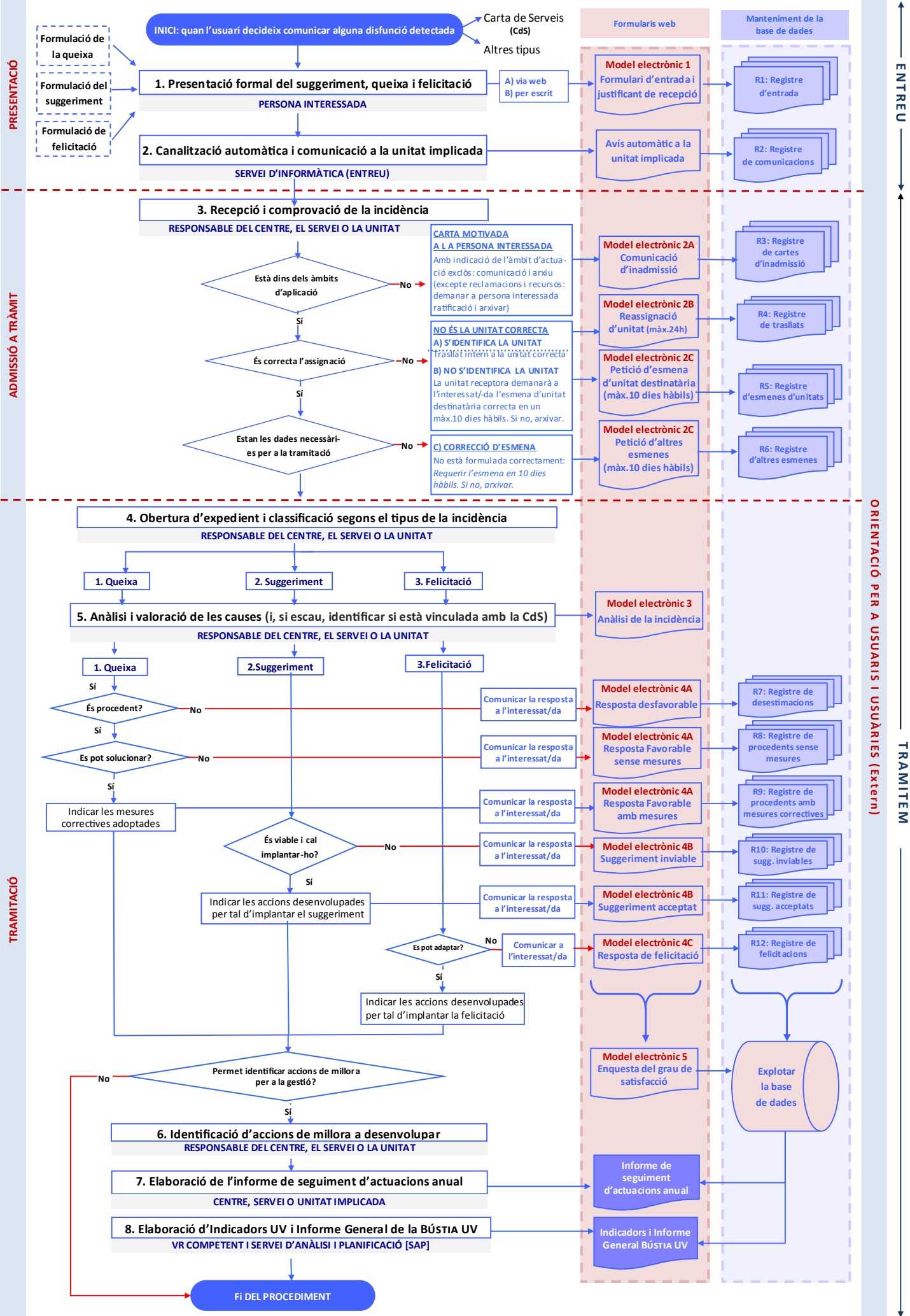
PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA



BÚSTIA SQF-UV



PROCEDIMENT DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS DE LA UV



DESENVOLUPAMENT:

-PRESENTACIÓ-

L'inici es produeix quan la persona interessada considera oportú comunicar el seu suggeriment o la seua insatisfacció o felicitació respecte de la activitat d'algun centre, servei, unitat (d'ara endavant *unitat*), o persona de la UV.

1. Presentació formal. És l'acte d'omplir el **MODEL 1: FORMULARI DE SUGGERIMENT/QUEIXA/FELICITACIÓ**. La persona interessada pot presentar aquest formulari preferentment en l'eina ENTREU o a les oficines de registre de la UV:

- a) **via web** (després d'identificar-se en ENTREU, s'ha d'accedir a l'eina BÚSTIA a l'adreça: <http://entreu.uv.es>). Aquesta eina generarà automàticament un missatge amb el justificant de recepció i l'agraïment per la col·laboració.
- b) **per escrit** (en aquest cas, el personal de l'Oficina de Registre, després d'admetre el formulari escrit, n'ha de tornar una còpia (que ha d'aportar la persona interessada) registrada acreditativa de la recepció. Posteriorment remetrà l'original, en el termini de 24 hores, a la unitat destinatària. El personal de la unitat receptora encarregat de la gestió transcriurà els continguts a l'eina electrònica, escanejarà l'original i ho adjuntarà com a documentació annexa. En aquest cas, totes les comunicacions seran per via ordinària, sense que es pugui activar la possibilitat de comunicacions electròniques. El formulari imprès es troba a disposició dels usuaris i de les usuàries a les unitats universitàries i a les oficines de registre de la UV. A més, el formulari es pot descarregar <http://entreu.uv.es>.

En ambdós casos, s'han d'indicar les **DADES REGLAMENTÀRIES** (vegeu al dors, apartat 3) per a la seua admissió a tràmit (a l'eina electrònica, configurats com a camps obligatoris). La BÚSTIA SQF ha d'estar senyalitzada en un lloc visible i fàcilment identificable a la pàgina web principal de la Universitat de València i, a més, en totes les pàgines web de les unitats universitàries.

2. Canalització i comunicació. El formulari omplert queda registrat a l'aplicació informàtica, generant un avís per correu electrònic al/s gestor/s de la Bústia en la unitat implicada.

-ADMISSIÓ A TRÀMIT-

3. Recepció i comprovació. A la recepció de la incidència, el responsable de la unitat afectada, ha de comprovar:

a) **Està dins dels àmbits d'aplicació de la Bústia?**

- En cas positiu, es passa a la fase següent.
- En cas negatiu, és a dir, quan es tracte d'àmbits d'actuació exclosos (*els que no siguen competència de la UV, les comunicacions anònimes i les sol·licituds d'informació*), s'ha de comunicar a la persona interessada la inadmissió i l'arxiu de l'escrit. Excepcionalment, en cas d'inadmissió per tractar-se de recursos o reclamacions, caldrà demanar a la persona interessada que confirme la seua intenció. Si ratifica que es tracta d'un recurs o reclamació, el responsable de la unitat haurà d'aplicar la normativa corresponent al cas de què es tracte i arxivarà l'escrit. Si ratifica que tracta d'una queixa, continuarà el procediment previst per a aquest tipus d'incidència.

b) **L'assignació a la seua unitat és correcta?**

- En cas positiu, es passa a la fase següent.
- En cas negatiu:
 - ⇒ Si no és la unitat destinatària però és possible identificar la unitat adequada, cal canviar la unitat destinatària per la que resulte correcta en un termini màxim de 24 hores, i s'ha de generar un nou avís automàtic adreçat a la unitat adequada.
 - ⇒ Si no s'identifica amb claredat quin és la unitat adequada, la unitat receptora ha de demanar a la persona interessada que indique la destinació correcta, en el termini màxim de 10 dies hàbils. Una vegada rebuda l'esmena, cal canviar la unitat destinatària per la que resulte correcta en un termini màxim de 24 hores, i s'ha de generar un nou avís automàtic adreçat a la unitat adequada. En cas de no rebre l'esmena en el termini assenyalat, s'arxivarà l'escrit.

En tots els casos, el termini de 30 dies per contestar s'ha de computar a partir de la recepció de la incidència en la unitat adequada.

c) **Estan totes les dades reglamentàries per a l'admissió a tràmit?**

- En cas positiu, es passa a la fase següent.
- En cas negatiu, es requerirà a la persona interessada l'esmena corresponent, en el termini màxim de 10 dies hàbils. En aquest cas, també es computarà el termini de resposta de 30 dies a partir de la recepció de l'esmena. En cas de no rebre l'esmena en el termini assenyalat, s'arxivarà.

-TRAMITACIÓ-

4. Obertura d'expedient i classificació. A continuació s'obri l'expedient, que s'ha de classificar segons el tipus d'incidència (suggeriment, queixa o felicitació).

5. Anàlisi i valoració. El responsable de la unitat ha d'ordenar que es duguen a terme les actuacions oportunes per verificar i analitzar les causes, que s'han d'anotar en el **MODEL 3: ADMISSIÓ I ANÀLISI DE LA INCIDÈNCIA**. També s'ha de determinar si es tracta d'una incidència relacionada amb un compromís de la carta de serveis. En aquest cas, cal tenir en compte que s'ha d'incloure en l'informe de seguiment de la carta.

1. QUEIXES:

En primer lloc, cal preguntar-se: **És procedent?**

- En cas positiu, es passa a la fase següent.
 - En cas negatiu, és a dir, si, una vegada analitzades les circumstàncies exposades per la persona interessada, la resposta resulta desfavorable, cal motivar-la. En aquest cas es procedirà a comunicar la resposta mitjançant el **MODEL 4A: RESPONDA DESFAVORABLE**. A continuació s'arxivarà l'expedient.
- A continuació, en els casos de queixes procedents, ha de preguntar-se: **Es poden solucionar les causes de la queixa?**
- En cas positiu (si la queixa és acceptada i les causes es poden corregir), s'ha de comunicar a la persona interessada amb el **MODEL 4A: RESPONDA FAVORABLE AMB MESURES CORRECTIVES**, l'acceptació de la queixa, amb indicació de les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat, a més de demanar disculpes per les molèsties ocasionades.
 - En cas negatiu (si la queixa és acceptada, però no és possible corregir les causes), s'ha de comunicar la resposta a la persona interessada, amb el **MODEL 4A: RESPONDA FAVORABLE SENSE MESURES** correctives amb la motivació suficient de les raons que impedeixen la solució de la queixa plantejada.

2. SUGGERIMENTS:

En aquest cas, cal estudiar la viabilitat de la proposta. S'ha de preguntar: **És viable?**

- En cas positiu (si el suggeriment es viable i resulta possible i convenient la seua aplicació), s'han d'indicar les accions a desenvolupar i els recursos necessaris per tal de implantar la millora suggerida. A més, s'ha de comunicar la resposta a la persona interessada amb el **MODEL 4B: SUGGERIMENT ACCEPTAT** amb indicació de les accions desplegades per tal de materialitzar les iniciatives suggerides i amb un agraïment específic per la col·laboració en la millora de la gestió.
- En cas negatiu (si el suggeriment resulta inviable, o no és possible la seua implantació), cal agrair la seua col·laboració i comunicar les raons de la inviabilitat a la persona interessada mitjançant el **MODEL 4B: SUGGERIMENT INVIABLE**.

3. FELICITACIONS:

Aquest supòsit no necessita, en principi, actuacions addicionals, llevat que permeti identificar actituds o aptituds recomanables que milloren la qualitat en la prestació dels serveis acadèmics o de gestió. En aquest cas, s'ha de preguntar: **Es poden adoptar millores a partir de la felicitació?**

- En cas positiu, és recomanable la seua aplicació sistemàtica en la gestió (sempre que siga possible i convenient), per la qual cosa s'han d'identificar les accions a desenvolupar i els recursos necessaris per tal d'implantar-la. En tot cas, les felicitacions originaran una resolució expressiva de l'agraïment pel reconeixement que comporten, mitjançant el **MODEL 4C: RESPONDA DE LA FELICITACIÓ**.

-RESPONDA-

7. Resposta. La resposta (que és obligatòria) ha de ser notificada a la persona interessada a l'adreça que aquesta haja triat a efecte de comunicacions. En cas d'haver utilitzat la via paper, amb constància de la seua recepció. El termini, des de l'inici del procediment fins a la comunicació, no pot ser superior a un mes (de conformitat amb el Decret 165/2006 de la GVA i el Reglament de funcionament de la **BÚSTIA SQF de la UV**).

Junt amb aquesta comunicació, s'ha de convidar a la persona interessada a emplenar el **MODEL 5: ENQUESTA DEL GRAU DE SATISFACCIÓ** a fi de mesurar el grau de satisfacció en relació a la gestió de la **BÚSTIA SQF de la UV**.

-SEGUIMENT-

8. Elaboració de l'informe de seguiment. En un termini màxim d'un mes des de l'acabament del curs acadèmic, cada unitat ha d'emetre informe sobre la gestió que ha fet de la **BÚSTIA SQF de la UV**, segons les directrius del VR competent en matèria de planificació.

9. Elaboració d'indicadors i de l'Informe General de la Bústia UV. Finalment, el SAP construirà els indicadors necessaris derivats de la BÚSTIA UV per al Sistema d'Informació per a la gestió de la Universitat de València i el VR competent en matèria de planificació emetrà l'Informe General de la **BÚSTIA SQF de la UV**.

