

Reglament d'elaboració i seguiment de les cartes de serveis de la Universitat de Barcelona

El compromís de l'Administració amb la qualitat i la millora continua dels serveis públics ha comportat el desenvolupament de normatives i accions dirigides a respondre a les demandes dels ciutadans amb una gestió basada en la qualitat, la transparència i la participació ciutadana.

En aquest context, s'incorporen les Cartes de serveis en l'àmbit de l'activitat administrativa com a instruments per a la gestió i millora de la qualitat en tant que condueixen a un procés de millora dels sistemes de gestió i dels seus resultats. Els ciutadans, com a usuaris dels diferents serveis prestats per l'Administració, tenen el dret de conèixer els serveis que se'ls pot oferir i rebre'ls amb unes condicions mínimes i raonables de qualitat, així com poder participar en la millora de la seva gestió.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, considera les Cartes de serveis com l'eina per establir tant els estàndards mínims de qualitat com les condicions d'accés i els drets i deures dels usuaris dels serveis prestats per l'Administració. L'article 59 de dita Llei estableix que l'Administració pública ha d'incloure les cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis públics bàsics i fixa els continguts mínims que aquestes han d'establir.

La Universitat de Barcelona manifesta, a través de l'article 9 del seu l'Estatut, el compromís d'aquesta institució amb el foment i l'avaluació de la qualitat en la docència, en la recerca i en la gestió dels serveis universitaris, i aplica, en el reglament de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovat pel Consell de Govern de 4 de maig de 2018, les normes legals relatives a les Cartes de serveis. L'article 4 del reglament ordena la publicació d'informació relativa al catàleg de serveis prestats i les Cartes de serveis existents en el Portal de la Transparència. Tanmateix, l'article 22, inclou les Cartes de serveis dins del marc regulador dels serveis que presta la UB, les quals hauran de d'incorporar els continguts establerts en l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

En virtut de les consideracions anteriors, s'aprova aquest reglament que té per objecte establir el marc normatiu general per a la elaboració de les Cartes de serveis de serveis de la UB, regulant l'estructura i els continguts, així - com els procediments d'elaboració, seguiment, actualització i revisió.

Capítol I: Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. El present reglament té per objecte regular el procediment d'elaboració, seguiment, revisió i actualització de les cartes de serveis de la Universitat de Barcelona, així com establir la seva estructura i continguts generals.
2. Aquest reglament s'aplica a les Unitats administratives i tècniques que presten els serveis de la UB i als Serveis de suport a la comunitat universitària.

Article 2. Objecte de les cartes de serveis

1. Les Cartes de serveis tenen per objecte informar als usuaris sobre els serveis que gestionen i presten les Unitats o Serveis inclosos en el seu àmbit d'aplicació, els indicadors i compromisos de qualitat assumits, els drets i deures dels usuaris, les responsabilitats de qui presta el servei, així com els sistemes de participació del usuaris per a la millora del servei.
2. Les cartes de serveis han de preveure accions de seguiment i millora orientades a la satisfacció dels usuaris, atenent al grau de compliment dels compromisos establerts.

Capítol II: Modalitats i estructura de les cartes de serveis

Article 3. Modalitats de les cartes de serveis

Atenent a criteris d'especificitat, magnitud dels serveis prestats i el seu impacte en els usuaris, així com a la autonomia i singularitat de les Unitats o Serveis prestadors/es, les cartes de serveis inclouen els serveis que presta una

determinada Unitat o Servei o els serveis prestats en col·laboració entre diverses Unitats o Serveis.

Article 4. Estructura de les cartes de servei

1. Els continguts de les cartes de serveis s'estructuraran en els següents apartats:

4.1 Informació de caràcter general:

- a) Introducció, definició, objectius i beneficis de la carta de serveis
- b) Missió, visió i valors
- c) El Compromís Social de la Unitat o Servei
- d) Dades identificadores de la Unitat o Servei que presta els serveis
- e) Informació de contacte
- f) Relació de serveis
- g) Els drets i les obligacions dels destinataris del servei
- h) Normativa reguladora del servei que es presta
- i) Modalitats de participació dels destinataris, si es el cas
- j) Data de publicació o període de vigència de la carta de servei

4.2 Compromisos de qualitat i indicadors

4.3 Mecanismes de comunicació externa i interna

4.4 Mesures d'esmena en el cas d'incompliment dels compromisos assumits per la Unitat o Servei

4.5 Formes de presentació dels suggeriments, les queixes i les reclamacions dels serveis prestats

Capítol III: Elaboració de les cartes de serveis

Article 5. Elaboració de les cartes de serveis

1. La Secretaria General i la Gerència, conjuntament amb l'Agència de Polítiques i de Qualitat, impulsaran l'elaboració de les Cartes de serveis.
2. Les Unitats o Serveis inclosos en l'àmbit de cadascuna de les cartes de serveis en són responsables de la seva elaboració d'acord amb les seves normes de funcionament.

3. En el cas que els Serveis estiguin integrats en una unitat acadèmica, caldrà l'informe de degà/ana o del director/a.
4. L'Agència de Polítiques i de Qualitat vetllarà per la correcta elaboració de les cartes de serveis i col·laborarà tècnicament amb les Unitats o Serveis
5. Les propostes de cartes de serveis seran informades per l'Agència de Polítiques i de Qualitat abans de ser sotmeses a la Comissió de Cartes de Serveis.

Article 6. Funcions i composició de la Comissió de Cartes de Serveis

1. La Comissió de Cartes de Serveis exerceix les següents funcions:
 - a) Determinar els serveis prioritaris i les modalitats cartes de serveis.
 - b) Emetre informe sobre les propostes de cartes de serveis prèviament a la seva aprovació.
 - c) Realitzar el seguiment de l'aplicació de les cartes de serveis.
2. La Comissió de Cartes de Serveis està integrada per:
 - a. El Gerent o la Gerent, o persona en qui delegui, que n'exerceix la presidència
 - b. El Secretari o Secretària General o persona en qui delegui
 - c. El vicerector o la vicerectora competent en l'àmbit d'actuació de l'Agència de Polítiques i de Qualitat.
 - d. La persona que exerceix funcions específiques en matèria de transparència, per designació del Secretari o Secretària General
 - e. El director o directora de l'Agència de Polítiques i de Qualitat
 - f. Dues persones adscrites l'Agència de Polítiques i de Qualitat, una de les quals assisteix a les reunions amb veu i sense vot i exerceix les funcions de secretari o secretària de la Comissió, per designació de la direcció d'aquest òrgan

Article 7. Aprovació i publicació de les cartes de serveis

1. Les cartes de serveis i les seves modificacions seran aprovades per resolució del rector o rectora, previ informe favorable de la Comissió de Cartes de Serveis.

2. Les cartes de serveis produiran efectes des de la seva publicació al Portal de Transparència de la Universitat de Barcelona.
3. Cada unitat o servei garantirà la difusió de les cartes de serveis a través dels canals i de les accions divulgatives que consideri més eficaços.

Capítol IV. Seguiment, actualització i revisió de les cartes de serveis

Article 8. Seguiment

1. Les Unitats o Serveis que disposin de cartes de serveis en faran un seguiment anual.
2. El seguiment té per objecte valorar el grau de compliment dels compromisos adquirits a través de l'anàlisi dels indicadors establerts, de les reclamacions per incompliment i de les avaluacions de satisfacció de les persones usuàries. Com a resultat del seguiment es proposen, si s'escau, mesures correctives o les accions de millora.
3. L'Agència de Polítiques i de Qualitat dona suport en el procediment de seguiment de les cartes de serveis i elabora un informe sobre els resultats obtinguts.
4. L'informe derivat del seguiment, elaborat per la Unitat o Servei responsable de la carta de serveis, juntament amb l'informe establert a l'apartat anterior s'eleva, durant el primer trimestre de l'any a la consideració de la Comissió de Cartes de Serveis.
5. Els informes de seguiment, un cop valorats per la Comissió de Cartes de Serveis, es publiquen al Portal de la Transparència. Cada Unitat o Servei fa difusió dels seus informes de seguiment a través dels canals i de les accions divulgatives que consideri més eficaços.
6. La presidència de la Comissió de Cartes de Servei informa anualment al Consell de Govern i al Consell Social del seguiment de les Cartes de Serveis.

Article 9: Actualització i Revisió

1. Les Unitats o Serveis que disposin de cartes de serveis són responsables de la seva actualització i revisió. Correspon a l'Agència de Polítiques i de Qualitat la coordinació dels processos d'actualització i revisió.
2. Les cartes de serveis són actualitzades sempre que hi hagi modificacions en els serveis prestats o altres modificacions substancials en les dades que

contenen.

3. Als efectes de l'apartat anterior, s'entén per modificacions substancials, aquelles que afectin a la relació de serveis prestats, compromisos i indicadors de qualitat o qualsevol altra circumstància que afecti manera apreciable el funcionament del servei.
4. Les cartes de serveis es revisen com a mínim cada tres anys. La revisió comprèn els serveis definits i els compromisos i els indicadors que hi apareixen per tal de verificar que reflecteixen la realitat del servei ofert per la Universitat.
5. L'aprovació de les cartes de serveis actualitzades o revisades s'ha d'ajustar al procediment establert en el Capítol III d'aquest reglament.

Disposició transitòria

Les Unitats o Serveis que disposin de cartes de serveis abans de l'entrada en vigor d'aquest reglament, hauran d'adaptar-la als continguts que s'especifiquen en l'article 4 en un termini no superior a 6 mesos.

Disposició final

Aquest reglament entra en vigor l'endemà que sigui publicat al Portal de Transparència de la Universitat de Barcelona.