

# Reglament de cartes de serveis de la Universitat Autònoma de Barcelona

(Acord del Consell de Govern de 8 de juliol de 2021)

## Preàmbul

Els Estatuts de la UAB desenvolupen els processos clau que defineixen la política institucional d'avaluació i millora de la qualitat de la docència. En aquest sentit, l'article 4 estableix que una de les finalitats de la UAB és «exercir la docència de grau superior, tant pel que fa al coneixement i a la cultura com pel que fa a la formació especialitzada i la preparació per a l'exercici professional, amb un esperit de recerca constant de la qualitat i l'excel·lència», així com «fomentar l'avaluació de la qualitat en la docència, la recerca i la gestió, d'acord amb criteris, objectius i metodologies equiparables als estàndards internacionals».

La voluntat de la UAB de ser una universitat excel·lent en docència va impulsar la definició d'un sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ), que requereix disposar d'una estructura bàsica que inclogui:

- Uns processos clars i transparents de definició, desenvolupament i seguiment orientats a la millora dels processos formatius.
- Unes accions molt ben definides d'orientació i suport a l'alumnat, d'importància crucial perquè aquest col·lectiu és l'objectiu dels programes formatius.
- Una política de personal (acadèmic, investigador i d'administració i serveis) que faciliti el desenvolupament personal i professional i que actuï com a al·licient per a la captació dels millors professionals en cada un dels camps.
- Uns recursos materials relatius a instal·lacions i equips que permetin el desenvolupament dels programes formatius en les millors condicions possibles.
- Uns mecanismes de difusió, transparència i, en definitiva, rendició de comptes que facin visible la tasca de la Universitat.

Amb l'objectiu de dissenyar i desplegar la política de qualitat de la UAB d'acord amb el pla estratègic de la institució, i fer-ne el seguiment i l'avaluació, es crea la Comissió de Qualitat de la UAB, que té també, entre d'altres, les competències següents: establir un sistema de control de la qualitat a la institució, promoure la cultura de la qualitat i vetllar per la qualitat de tots els processos que desenvolupa la UAB, així com aprovar el SGIQ de la UAB, les seves actualitzacions i també les iniciatives de garantia de qualitat en el camp de la docència, la recerca i la gestió.

D'altra banda, la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, vetlla perquè les cartes de serveis, enteses com els documents a través dels quals l'organització informa els usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la prestació, així com dels drets dels usuaris en relació amb aquests serveis, siguin un instrument per garantir un servei mínim de qualitat per als usuaris, i preveu un règim de suspensió temporal dels estàndards mínims de qualitat declarats a les cartes de serveis quan es produeixin causes excepcionals i sobrevingudes.

## **Títol I. Disposicions generals**

### **Article 1. Objecte**

Aquest reglament té per objecte la regulació de l'estructura i el contingut de les cartes de serveis de la UAB, i també del procés d'elaboració, aprovació, suspensió, difusió, modificació i seguiment d'aquestes.

### **Article 2. Definicions**

#### **2.1. Carta de serveis**

A l'efecte d'aquest reglament, les cartes de serveis són documents que tenen per objecte informar la persona usuària sobre els serveis públics que gestiona la UAB, les condicions en què es presten, els drets dels usuaris en relació amb aquests serveis i els compromisos de qualitat amb els quals s'ofereixen.

Les cartes de serveis de la UAB poden ser de diferents tipus:

##### **2.1.1. Carta pròpia**

Carta pròpia d'un àmbit (àrea, oficina...), centrada en un determinat servei o conjunt de serveis prestats per l'àmbit.

##### **2.1.2. Carta d'un servei o conjunt de serveis**

Carta d'un servei o conjunt de serveis agrupats en funció dels usuaris o bé de la tipologia del servei, independentment de si afecta un o més àmbits.

##### **2.1.3. Carta base**

Carta que s'utilitza en cas de serveis que es presten en xarxa. La carta base fixa uns estàndards mínims de qualitat comuns a totes les unitats o oficines que integren la xarxa, respectant-ne els trets diferenciadors.

##### **2.1.4. Xarxa**

S'entén per *xarxa* el conjunt de dos o més centres dependents o adscrits a un àmbit centralitzat i que presten un mateix servei. Els centres de la xarxa que disposen de cartes base també poden elaborar, tot i que no és obligatori, una carta pròpia amb compromisos més exigents que els que ofereix la carta base.

#### **2.2. Servei**

L'objecte de les cartes són els serveis, i l'objecte dels serveis són les prestacions, és a dir, les activitats que es duen a terme.

Els serveis els gestiona directament la UAB i es poden prestar de manera centralitzada (a través de l'organització i els mitjans propis) o descentralitzada (mitjançant entitats del seu sector públic institucional).

##### **2.2.1. Prestacions**

Les prestacions són de caràcter material o tècnic, i s'ofereixen de manera uniforme, regular i continuada. A més, són universals, no discriminen en l'accés i permeten la igualtat de tracte.

En funció de les seves prestacions, els serveis es poden classificar en finalistes i no finalistes.

### **2.2.2. Servei finalista**

Servei que es presta directament a la ciutadania, que produeix com a resultat una assistència, una atenció, una utilitat o un benefici per als destinataris.

#### **2.2.2.1. Servei finalista bàsic**

Servei que es considera fonamental, essencial, primari o imprescindible, dins d'un context social i econòmic determinat. Si no es presta aquest servei es posen en perill les estructures socials i econòmiques de la societat, entre d'altres l'educació (incloent-hi la universitària).

#### **2.2.2.2. Servei finalista no bàsic**

Servei que es considera necessari, però no essencial o de primer ordre en un context social i econòmic determinat.

### **2.2.3. Servei no finalista**

La resta de serveis no previstos en l'apartat anterior.

## **Article 3. Àmbit d'aplicació**

Les disposicions d'aquest reglament s'apliquen als àmbits i estructures de la UAB que han de disposar de cartes de serveis, els quals es determinen en la planificació anual que elabora la Comissió de Qualitat.

## **Títol II. Estructura i contingut de les cartes de serveis**

### **Article 4. Estructura i contingut**

Les cartes de serveis han de seguir les pautes establertes a la *Guia bàsica d'elaboració de cartes de serveis de la UAB* (annex I), en la qual s'especifiquen el procés d'elaboració, el contingut i la plantilla de les cartes de serveis.

## **Títol III. Procés d'implantació de les cartes de serveis**

### **Article 5. Implantació**

1. El procés d'implantació de les cartes de serveis es desenvolupa segons la planificació que estableixi anualment la Comissió de Qualitat.
2. El procés d'implantació anual de les cartes de serveis prioritza els àmbits d'actuació següents:
  - a) Àmbits directament relacionats amb el suport a la docència.
  - b) Àmbits directament relacionats amb la internacionalització de la UAB.
  - c) Àmbits directament relacionats amb el suport a la recerca i la captació d'ingressos econòmics.
3. El procés d'implantació de les cartes de serveis té en compte el públic dels àmbits a qui s'adrecin, per aquest ordre:
  - a) Tota la comunitat de la UAB, amb especial incidència en els àmbits adreçats a l'alumnat.
  - b) El personal acadèmic i investigador.
  - c) El personal d'administració i serveis.

4. El procés d'implantació de les cartes de serveis també té en compte les prestacions que ofereix cada servei, i s'hi dona prioritat als serveis finalistes bàsics.
5. En el procés progressiu d'implantació de les cartes de serveis s'han de tenir en compte els criteris de prioritació següents:
  - a) Idoneïtat o viabilitat per desenvolupar la carta de serveis, en funció de la situació actual de l'àmbit.
  - b) Necessitat de clarificar els serveis que ofereix un determinat àmbit als usuaris a qui es dirigeixen.
6. Els àmbits o estructures que per motius del servei o d'estratègia institucional vulguin elaborar una carta de serveis poden presentar una sol·licitud raonada davant la Comissió de Qualitat.

#### **Títol IV. Elaboració, aprovació i publicació de les cartes de serveis**

##### **Article 6. Elaboració**

1. Les cartes de serveis les elaboren els àmbits i estructures de la UAB. L'Àrea de Transformació Digital i Organització s'encarrega de donar suport als àmbits i estructures durant el procés d'elaboració de les cartes de serveis.
2. El màxim responsable de l'àmbit o estructura de la UAB ho és també de l'elaboració de la seva carta de serveis.

##### **Article 7. Comissió mixta**

1. Per a cada carta de serveis s'ha de constituir una comissió mixta que té com a funció revisar i validar la proposta i, amb el vistiplau previ del Gabinet Jurídic, elevar-la a la Comissió de Qualitat perquè l'aprovi definitivament.
2. Cada comissió mixta està integrada, com a mínim, per una part tècnica fixa, amb personal de l'Àrea de Transformació Digital i d'Organització, i una part variable, amb representants de l'àmbit o estructura, el qual decideix quantes persones hi participen.
3. La composició d'aquesta comissió mixta ha de garantir la presència d'usuaris del servei.

##### **Article 8. Aprovació**

La competència per aprovar les cartes de serveis correspon a la Comissió de Qualitat. Les cartes de serveis dels àmbits o estructures que depenguin d'un òrgan territorial les ha de validar aquest òrgan territorial abans de ser elevades a la Comissió Qualitat perquè les aprovi.

##### **Article 9. Suspensió**

Els compromisos adquirits en les cartes de serveis són exigibles pels usuaris quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. En cas que es produeixin causes excepcionals i sobrevingudes, la Comissió de Qualitat o l'òrgan que aquest delegui, ha d'emetre una resolució motivada en la qual s'expliqui la causa que motiva la suspensió, i l'abast i les conseqüències que té. La suspensió dels compromisos de la carta es manté mentre duri la causa excepcional que la motiva i el temps estrictament necessari per restaurar la normalitat del servei.

##### **Article 10 . Publicació i comunicació**

1. Les cartes de serveis aprovades s'han de publicar en el web de l'àmbit o estructura i en el portal de transparència de la UAB.
2. Els àmbits o estructures han de tenir les cartes de serveis a disposició de tothom en les seves dependències, i han de fer activitats per difondre-les, en particular entre els usuaris dels serveis.

## **Títol V. Seguiment de les cartes de serveis**

### **Article 11. Actualització**

1. Els àmbits o estructures que tinguin una carta de serveis aprovada l'han d'actualitzar sempre que hi hagi modificacions en els serveis que es prestin, o quan hi hagi altres modificacions substancials com ara:
  - a) modificacions normatives;
  - b) reestructuracions orgàniques substantives;
  - c) introducció de nous serveis o modalitats de prestació d'aquests;
  - d) millora en la prestació de serveis;
  - e) qualsevol altra circumstància que afecti el funcionament del servei.
2. El procediment que cal seguir per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.
3. En cas que no es donin les circumstàncies previstes en aquest article, les cartes de serveis s'han d'actualitzar, almenys, cada dos anys.

### **Article 12. Seguiment**

1. Els àmbits o estructures que disposin d'una carta de serveis aprovada han de fer un seguiment continu del grau de compliment dels compromisos que s'hi recullen, i han d'elaborar un informe de seguiment intern per avaluar la seva carta de serveis com a mínim cada dos anys, durant el primer trimestre de l'any posterior, i, en tot cas, sempre que s'actualitzi la carta de serveis.
2. Aquest informe s'ha de presentar a la Comissió de Qualitat.

### **Disposició transitòria**

Les cartes de serveis elaborades abans de la publicació d'aquest procediment s'han d'adequar al contingut de la *Guia bàsica d'elaboració de cartes de serveis de la UAB* en un termini màxim de dos anys, tenint en compte la prioritització dels àmbits i estructures.

### **Disposició final**

Aquest reglament entra en vigor l'endemà que l'aprovi el Consell de Govern.

## **ANNEX I. GUIA BÀSICA D'ELABORACIÓ DE CARTES DE SERVEIS DE LA UAB**

### **Introducció**

Les cartes de serveis són documents públics a través dels quals l'organització informa els usuaris dels serveis que ofereix i dels compromisos de qualitat que assumeix en la prestació, així com dels drets dels usuaris en relació amb aquests serveis.

En una carta de serveis s'ha d'utilitzar un llenguatge clar i entenedor per a tots els usuaris. Cal defugir explicacions que puguin portar a confusió i evitar un ús excessiu de tecnicismes. La redacció s'ha d'adaptar al llenguatge dels usuaris, especialment al de les persones que tenen més dificultats per comprendre un llenguatge massa tècnic. Així mateix, s'ha de redactar en els tres idiomes oficials de la Universitat (català, castellà i anglès).

Respecte a les accions de difusió:

- Cada servei ha de tenir visible una còpia de la carta de serveis per als usuaris.
- La difusió s'ha de fer a través del web, i també es pot optar per altres vies com ara llistes de distribució, cartells, pòsters...

### **Apartats de la carta de serveis**

#### **a) Presentació. Àmbit d'actuació i dades d'organització del servei**

L'objecte de la carta pot ser un servei, unitat directiva, àrea, organisme o estructura, o bé un conjunt de serveis agrupats en funció dels usuaris o de la tipologia.

Cal una denominació clara del servei objecte de la carta. Normalment, respon al nom de la unitat que presta el servei, però no sempre és així. S'ha d'explicar amb claredat el producte o el resultat final del servei, allò que percebrà la persona usuària i que li comportarà una utilitat o un benefici, és a dir, s'ha de procurar que el nom del servei estigui formulat des del punt de vista dels usuaris, no des del punt de vista intern de l'Administració.

Es poden incloure en aquest apartat les funcions de l'àmbit.

- Forma de gestió

Nom de l'àmbit, unitats que el componen, què fa cada unitat a grans trets, etc. En el cas d'un servei amb unitats descentralitzades, cal anomenar totes les que hi ha i on estan situades (per exemple, serveis d'informàtica distribuïda, unitats docents, etc.).

- Identificació dels responsables de la gestió

Cal indicar el càrrec responsable d'aquell servei o conjunt de serveis.

- Condicions d'accés al servei

Cal comentar els requisits per gaudir d'aquell servei, per exemple, així com l'especificitat d'horaris, l'accés a instal·lacions, si és un servei presencial o virtual, etc.

- Règim econòmic aplicable (taxes i preus públics, si escau)

Per exemple, en el cas de la UAB, les tarifes dels Serveis Cientificotècnics, del Servei de Llengües, etc. En cas que no escaigui, s'ha d'especificar que es tracta d'un servei públic gratuït. En cas de tenir serveis amb diferents

preus, s'ha de fer referència al catàleg de serveis i/o incloure un enllaç al document de tarifes aprovades pel Consell Social.

### **b) Missió i valors**

En una o dues frases, cal concretar quina és la raó de ser de la unitat o del servei objecte de la carta, la finalitat bàsica del servei o el resultat global més significatiu i, si escau, quina o quines accions es duen a terme per assolir aquesta missió.

Els elements que ha d'incorporar la definició de la missió són:

1. Acció: s'ha de descriure amb un o dos verbs.
2. Funció: cal definir què es vol aconseguir, quin és l'objecte de la missió.
3. Marc: cal concretar dins de quin entorn i a través de quins mitjans es vol assolir aquesta missió.
4. Resultats: cal establir quina és la finalitat, què es vol aconseguir.

Es redacta a partir de l'anàlisi DAFO del servei. En l'elaboració de l'anàlisi DAFO hi haurien de participar diversos col·lectius. Es tracta d'analitzar la realitat i l'entorn del servei, i ha d'estar en la línia de les expectatives dels usuaris.

Cal definir també els valors de l'organització o unitat respecte al servei objecte de la carta.

Aquest apartat el pot signar la direcció o persona responsable del servei.

### **c) Què oferim? Catàleg de serveis**

Cal enumerar els serveis que s'ofereixen. Aquí s'ha d'entendre com a serveis el conjunt de prestacions accessòries que acompanyen el servei principal.

És molt important facilitar una identificació correcta dels serveis, ja que té implicacions a l'hora d'establir els compromisos de qualitat.

Cal que els serveis estiguin classificats per àrees. Per facilitar aquesta tasca és recomanable fer un catàleg o inventari dels serveis. El catàleg de serveis és un document que té com a objectiu informar dels serveis o prestacions que s'ofereixen efectivament als usuaris. No cal que sigui gaire extens i detallat; el que sí que és important és que hi quedin ben identificats i descrits els serveis més rellevants que es presten i els usuaris i les parts interessades, i que la descripció es faci des del punt de vista dels usuaris. S'hi han d'identificar els serveis que s'ofereixen, però no hi han de quedar reflectides les actuacions o activitats mitjançant les quals s'obté el resultat.

Cal no utilitzar un llenguatge excessivament tècnic, per tal que els usuaris l'entenguin.

Al final d'aquest apartat es pot posar un enllaç al catàleg de serveis concret que cada servei pugui haver elaborat amb les dades específiques.

### **d) Compromisos i indicadors de qualitat de cada servei**

Els compromisos i indicadors de cada carta de serveis han d'estar lligats a:

- a. L'ISO del servei (en cas que n'hi hagi).
- b. El pla estratègic del servei (en cas que en tingui).

c. El Pla estratègic de la UAB.

Els compromisos han de ser reals, viables i assolibles, però amb marge de millora respecte a la valoració actual de l'indicador associat. D'altra banda, si no tenim clar que es puguin valorar, no s'han d'identificar a la carta de serveis; només s'hi han d'incloure els que es puguin quantificar.

S'ha d'elaborar un quadre com el següent per tal de recollir els compromisos i indicadors de cada servei:

<b>Servei</b>	<b>Compromís</b>	<b>Indicador</b>
Servei A	Compromís A.1	Indicador A.1.1 Indicador A.1.2
	Compromís A.2	Indicador A.2.1
	Compromís B.1	Indicador B.1.1 Indicador B.1.2
Servei B	Compromís B.2	Indicador B.2.1 Indicador B.2.2
	Compromís B.3	Indicador B.3.1
	Compromís C.1	Indicador C.1.1
Servei C	Compromís C.1	Indicador C.1.1

Els compromisos poden recaure sobre el benefici concret que genera la producció del servei o també sobre altres aspectes que la persona usuària espera de la prestació del servei.

Cal que l'àmbit es centri, en primer lloc, en els aspectes que els ciutadans hagin destacat com més valuosos per satisfer les seves necessitats, però també en aquells que es duguin a terme en un termini més curt de temps. És bàsic saber avaluar l'oportunitat del compromís tenint en compte els condicionants de l'entorn (també les prioritats de la unitat o de l'organització) i els recursos de què es disposa per poder complir-lo.

No s'han d'explicitar els compromisos el contingut o compliment dels quals sigui massa evident i que, per tant, no aportin valor d'autoexigència.

Tampoc no s'han d'establir en un principi compromisos massa ambiciosos que després siguin difícilment assumibles. És preferible que es plantegin com accions de millora i s'incorporin progressivament a la carta en les actualitzacions posteriors.

S'ha d'incloure a la carta de serveis la relació dels indicadors que permetran comprovar el grau de compliment dels compromisos i la referència a l'espai web on se'n podrà seguir l'evolució.

Els indicadors han d'estar relacionats amb els estàndards fixats per a cada factor clau de la qualitat del servei i han de reunir els requisits següents:

- Han de ser fàcils d'obtenir.
- Han d'anunciar-se de manera objectiva i senzilla per tal que no siguin susceptibles de diferents interpretacions.
- No s'han d'imposar, han de consensuar-se.
- Ha d'haver-hi acord respecte a què mesurar i com mesurar-ho.
- S'han d'assignar responsables de la mesura i l'anàlisi dels indicadors.



### **e) Drets i deures**

Cal especificar quins són els drets i deures dels usuaris en relació amb la prestació del servei, és a dir, cal referir-se a drets i deures específics de la normativa del servei o a altres drets o deures que s'hagin estipulat al marge d'aquestes normes.

### **f) Normativa aplicable**

Analitzar la normativa ajuda a situar l'àmbit en el marc legal. Inicialment, doncs, cal fer una relació de totes les normes que afecten directament o indirectament la prestació de serveis de l'àmbit.

A l'hora de redactar la carta només s'hi ha d'incloure una selecció de la normativa més rellevant, però s'hi poden explicitar formes d'accés a la normativa que es consideri complementària (per exemple, a través d'un enllaç al web de l'àmbit).

### **g) Mecanismes de participació**

La comunicació entre l'àmbit i els seus usuaris es reforça si es proporcionen canals de participació que permetin opinar, valorar, suggerir o queixar-se, i també per la resposta que es pugui donar a les aportacions dels usuaris.

La carta de serveis ha de fer esment de l'existència d'aquests canals de participació, ja que són imprescindibles per conèixer la percepció dels usuaris sobre els serveis i mostren un primer compromís per part de l'àmbit.

Cal, per tant, descriure les formes de participació de què disposen els usuaris: formularis, bústies, enquestes d'opinió sobre els serveis, fòrums de debat, comissions o altres mecanismes que permetin la participació ciutadana.

A més del vessant d'informació que suposa per a l'àmbit, cal abordar com ha de ser la resposta que es donarà. Els usuaris han de percebre que les seves opinions, valoracions, suggeriments i/o queixes s'analitzen amb rigor i que reben una resposta convenientment raonada.

### **h) Vies de reclamació i mesures de reparació en cas d'incompliment**

En aquest apartat cal especificar, en cas que una persona usuària vulgui presentar una reclamació per l'incompliment d'algun compromís o dret descrit a la carta de serveis:

- a qui ha d'adreçar la reclamació (màxim responsable de l'àmbit);
- per quin canal;
- de quina manera (procediment que ha de seguir: formulari, instància, correu electrònic, etc.).

A la carta de serveis també s'hi ha d'explicar quin és el procediment administratiu que se seguirà per respondre a la reclamació i el temps de resposta, així com les mesures d'esmena que s'aplicaran.

Exemple de mesures d'esmena:

- Oferir una alternativa.
- Demanar disculpes.
- Donar un obsequi (en els serveis que pugui escaure).
- Oferir una compensació econòmica (per exemple, satisfer unes despeses associades, condonar la taxa, etc.).

Els compromisos adquirits en les cartes de serveis són exigibles pels usuaris quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. En cas de causes excepcionals i sobrevingudes, l'òrgan responsable de l'aprovació de la carta ha d'emetre una resolució motivada en la qual

---

expliqui la causa de la suspensió d'un servei, i l'abast i conseqüències d'aquesta suspensió. La suspensió dels compromisos de la carta es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motiva i durant el temps estrictament necessari per restaurar la normalitat del servei.

***i) Informació de contacte***

- Horari d'atenció als usuaris (presencial i telefònica).
- Adreça o adreces (adreça postal, plànols per arribar-hi, enllaç a Google Maps, etc.).
- Telèfon o telèfons.
- Correu electrònic, adreça web, xarxes socials...
- Altres dades que es considerin d'interès.

***j) Validació de la comissió mixta***

Un cop elaborada la primera versió de la carta, els àmbits o estructures l'han de remetre a la comissió mixta perquè en faci la revisió i l'informe. Aquest informe ha de contenir les propostes de modificació que es considerin oportunes, i els àmbits o estructures han d'incorporar-les a la versió definitiva, que, un cop revisada per la comissió mixta, s'ha d'eleva a la Comissió de Qualitat.

**PLANTILLA D'APARTATS PER A LES CARTES DE SERVEIS DE LA UAB**

- a) Presentació. Àmbit d'actuació i dades d'organització del servei
- b) Missió i valors
- c) Què oferim? Catàleg de serveis
- d) Compromisos i indicadors de qualitat per servei
- e) Drets i deures
- f) Normativa aplicable
- g) Mecanismes de participació
- h) Vies de reclamació i mesures de reparació en cas d'incompliment
- i) Informació de contacte
- j) Validació de la comissió mixta