

# **Reglament de gestió de les queixes i suggeriments d'EINA, Centre Universitari de Disseny i Art de Barcelona**

## **Exposició de motius**

Amb la finalitat de complir amb els objectius de qualitat i excel·lència fixats per EINA, Centre Universitari de Disseny i Art, s'ha elaborat aquest Reglament amb l'objectiu de millorar el sistema de recepció, gestió i resolució de les queixes i suggeriments.

El reglament que continua regula el sistema de formulació de queixes i suggeriments per d'assegurar que aquestes es tramitin adequadament, i que s'adoptin les mesures i controls necessaris, en els terminis establerts, per tal de garantir la satisfacció dels usuaris.

## **Capítol I. Abast**

### Article 1. Objectius

L'objectiu d'aquest reglament és el de regular el sistema intern de gestió de les queixes i suggeriments relatives al funcionament dels serveis i activitats d'EINA, així com de les instal·lacions i equipament que posa a disposició dels seus usuaris.

### Article 2. Definicions

Als efectes d'aquest reglament:

- a) S'estén per queixa, qualsevol tipus de reclamació presentada d'acord amb allò disposat en aquest, mitjançant la qual una persona denuncia algun tipus deficiència o incorrecció en la prestació d'un servei competència d'EINA, amb l'objectiu que aquest pugui ser solucionat.

- b) S'entén per suggeriment, la formulació de propostes dirigides als responsables acadèmics o dels departaments d'administració i serveis, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis oferts.

### Article 3. Exclusions i règim d'aplicació

En no tenir consideració de queixes, no es tramitaran d'acord al present reglament, sinó de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment:

- a) Els recursos administratius que s'interposin contra les disposicions o resolucions administratives adoptades pels òrgans de govern d'EINA en l'exercici de les seves competències, d'acord a allò establert al Reglament d'EINA.
- b) Les reclamacions prèvies a la via judicial civil o laboral contra EINA, que es regeixen per la seva legislació específica.
- c) Les sol·licituds de revisió d'exàmens i altres proves presentades pels alumnes, així com els recursos que s'interposin en relació amb aquestes d'acord amb allò previst a la normativa reguladora específica.

La presentació d'una queixa o suggeriment d'acord a allò previst en aquest reglament no suposarà, de cap manera, l'inici d'un procediment administratiu, ni la interrupció dels terminis establerts per aquests.

### Article 4. Queixes davant del Síndic de Greuges de la UAB

Sense perjudici d'allò disposat en aquest reglament, les queixes, reclamacions, demandes de protecció o qualsevol conflicte plantejat davant del Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona es tramitaran d'acord al seu propi reglament.

## **Capítol II. De la formulació de les queixes i els suggeriments**

### Article 5. Persones legitimades

- a) Les queixes i suggeriments regulades en aquest Reglament podran ser presentades per qualsevol membre de la comunitat EINA. També per persones alienes a EINA, sempre que aquestes es refereixin al funcionament de serveis que es trobin a la seva disposició.
- b) Les queixes i suggeriments podran ser formulades directament per l'interessat o a través dels seus representants, incloent el Consell de Delegats i els òrgans de representació del personal d'administració i serveis i dels professors.

### Article 6. Formes de presentació

- a) Les queixes i suggeriments podran presentar-se utilitzant el formulari específic disponible, i dipositant-se a la corresponent bústia de queixes i suggeriments.
- b) Alternativament, també poden presentar-se a través de formulari web específic disponible al lloc web d'EINA.
- c) A efectes de notificació i resposta, s'haurà d'indicar el nom i cognoms de la persona/es interessada, així com una adreça de correu electrònic o postal.
- d) L'interessat farà una exposició entenedora i completa de la seva queixa o suggeriment, tot aportant aquells documents relacionats que puguin oferir més informació.

## Article 7. Òrgans de recepció

L'òrgan competent per a la recepció de les queixes i suggeriments és el responsable de Qualitat d'EINA. Aquest redirigirà la queixa o suggeriment segons el cas a:

- La Coordinació de Titulació si es refereix a activitats docents relacionades amb els estudis del Grau de Disseny.
- La Coordinació de Màsters i Postgraus si es refereix a activitats docents relacionades amb els estudis de qualsevol dels Màsters i Postgraus.
- La Direcció del Centre si es refereix al funcionament d'un servei administratiu d'EINA.
- El president/a corresponent si es refereix al funcionament d'un òrgan col·legiat d'EINA.
- En qualsevol altre supòsit, ja sigui perquè es refereix a aspectes que impliquen diferents departaments o òrgans de gestió, o perquè es desconeix quin és l'organisme competent, serà el Responsable de Qualitat l'encarregat de rebre i donar resposta a la queixa o suggeriment.

## Article 8. Registre de les queixes i suggeriments.

Totes les queixes i suggeriments es registraran i s'incorporaran al llibre de queixes i suggeriments d'EINA, per tal de poder realitzar el seguiment corresponent i per a la posterior elaboració d'informes estadístics.

## **Capítol III. De la tramitació de les queixes i suggeriments**

### Article 9. Competència.

- a) Són òrgans competents per a la tramitació i resolució de les queixes, així com per a la presa en consideració dels suggeriments aportats, aquells als

que correspon la seva recepció segons allò establert a l'article 7 d'aquest reglament.

- b) En el cas que l'òrgan competent consideri que no disposa de facultats per resoldre la situació descrita en la queixa, o quan aquesta presenti una especial gravetat i transcendència per a EINA, o quan existeixin indicis de la comissió d'algun delictes o infracció disciplinària, l'òrgan en qüestió ho posarà immediatament en coneixement de la direcció del centre.

## Article 10. Admissió i justificació de recepció

- a) El Responsable de Qualitat, com a principal òrgan competent per a la recepció i tramitació de la queixa o suggeriment, donarà el corresponent justificació de recepció al reclamant de manera immediata, una vegada s'hagi rebut la queixa o suggeriment.
- b) El Responsable de Qualitat podrà declarar la no admissió de la queixa quan aquesta es refereixi a assumptes sobre els quals no és competent EINA, no tinguin la consideració de queixa d'acord a allò establert a l'article 3 d'aquest reglament, quan els fets en els que es fonamenti la queixa no s'esposin amb la suficient claredat, o quan la situació denunciada ja hagi estat resolta o resulti inexistent o no irregular.
- c) Quan es tracti d'una manca de dades o d'una qüestió de claredat en l'exposició dels fets, el Responsable de Qualitat requerirà a l'interessat/da que esmeni aquestes deficiències en el termini de 5 dies hàbils, transcorreguts els quals la queixa s'arxivarà sense cap altra tràmit.

## Article 11. Instrucció

- a) L'òrgan competent portarà a terme amb la màxima diligència les actuacions necessàries per verificar els fets denunciats i esmenar, si correspon, les deficiències que s'hagin pogut detectar.
- b) Les diligències i actes de instrucció que hagin de comunicar-se als interessats/des es comunicaran mitjançant el correu electrònic, llevat que l'interessat/da rebutgi de manera manifesta aquesta forma de comunicació.

## Articulo 12. Terminis

- a) El termini màxim de resolució de les queixes és de 20 dies hàbils, a comptar des del dia següent de la presentació de la queixa. Dins d'aquest termini, l'òrgan competent comunicarà a l'interessat/da la resolució adoptada o, si és el cas, les actuacions derivades de la queixa formulada.
- b) No obstant això i, quan la gravetat o complexitat dels fets, o la recepció posterior de noves queixes sobre el mateix tema amplii la primera, el Responsable de Qualitat podrà acordar una pròrroga del termini no superior a 20 dies més. En qualsevol cas, s'informarà oportunament a l'interessat/da.

## Articulo 13. Confidencialitat

- a) Les informacions de qualsevol tipus obtingudes per l'òrgan competent per a la resolució de la queixa, així com l'expedient en qüestió, tenen caràcter reservat, sense perjudici dels fets que s'hagin de posar en coneixement de l'interessat/da.
- b) El Responsable de Qualitat recordarà als interessats/des i a qualsevol altra persona que intervingui en el procés, el deure de guardar reserva de les dades que poguessin conèixer en virtut d'aquest i que poguessin afectar a la imatge o reputació de tercers.

## Capítol IV. Finalització

### Articulo 14. Resolució de la queixa

- a) Sense perjudici de la informació verbal que pugui oferir-se a l'interessat/da, tota queixa o suggeriment admesa serà resolta per escrit, amb indicació de si procedeix o no la seva acceptació i de les mesures que s'hagin adoptat o acordat adoptar en el futur per solucionar les deficiències constatades.
- b) La resolució de la queixa no té caràcter jurídic d'acte administratiu i contra aquesta no es pot interposar cap recurs. No obstant això, si l'interessat/da

no es considera satisfet amb la resposta, ho podrà posar en coneixement de la Direcció del Centre a efectes informatius, i sense perjudici del que pogués disposar-se.

## **Capítol V. Informació estadística i avaluació de les queixes i suggeriments**

### Article 15. Informe anual

- a) El Responsable de Qualitat elaborarà o ordenarà l'elaboració d'un informe anual de les queixes i suggeriments registrades en el Llibre de queixes i suggeriments. L'informe recollirà les principals dades agregades (total de queixes i suggeriments rebudes, mitjana de temps de resposta, etc.) Aquest informe tindrà caràcter públic i es publicarà al lloc web institucional a l'apartat de Qualitat.

### Disposició final

El present reglament entrarà en vigor el dia següent de la seva aprovació per la Junta de Centre d'EINA, Centre Universitari de Disseny i Art de Barcelona.

## **Annex. Model de formulari de queixes i suggeriments**

## Formulari de queixes i suggeriments

Dades personals					
Nom		Primer cognom		Segon cognom	
DNI/Passaport	Data de naixement	Lloc de naixement		Nacionalitat	
Carrer/avinguda/plaça, número, pis i porta				Adreça electrònica	
Codi postal	Població		Província	Telèfon fix	Telèfon mòbil
Col·lectiu al que pertany l'interessat <input type="checkbox"/> Alumne <input type="checkbox"/> Professor <input type="checkbox"/> PAS <input type="checkbox"/> Altres (indicar):				Tipus de comunicació <input type="checkbox"/> Queixa <input type="checkbox"/> Suggeriment	

Exposo

Sol·licito

Documentació que s'adjunta

A Barcelona, \_\_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
 Signatura de la persona interessada

Data de presentació:  
 Registre:

Responsable de Qualitat

*D'acord amb el Reglament de gestió de queixes i suggeriments d'EINA us comuniquem que el termini màxim per a la resolució i la notificació de la vostra sol·licitud és de 20 dies a comptar des de la data de presentació de l'escrit esmentat.*

*D'acord amb l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, us informem que les dades que ens facilïti a través de formulari s'incorporaran a un fitxer responsabilitat de la Fundació Privada, la finalitat del qual és garantir la gestió i resposta a la seva queixa i/o suggeriment. En qualsevol moment, la persona interessada pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, dirigint-se a aquests efectes a EINA Centre Universitari de Disseny i Art de Barcelona - Passeig de Santa Eulàlia, 25 (08017) Barcelona. Indicant el nom i cognoms, domicili a efectes de notificacions, còpia del DNI i el dret concret que vol exercir.*