

INFORME GENERAL

BÚSTIA UJI 2010

1. INTRODUCCIÓ

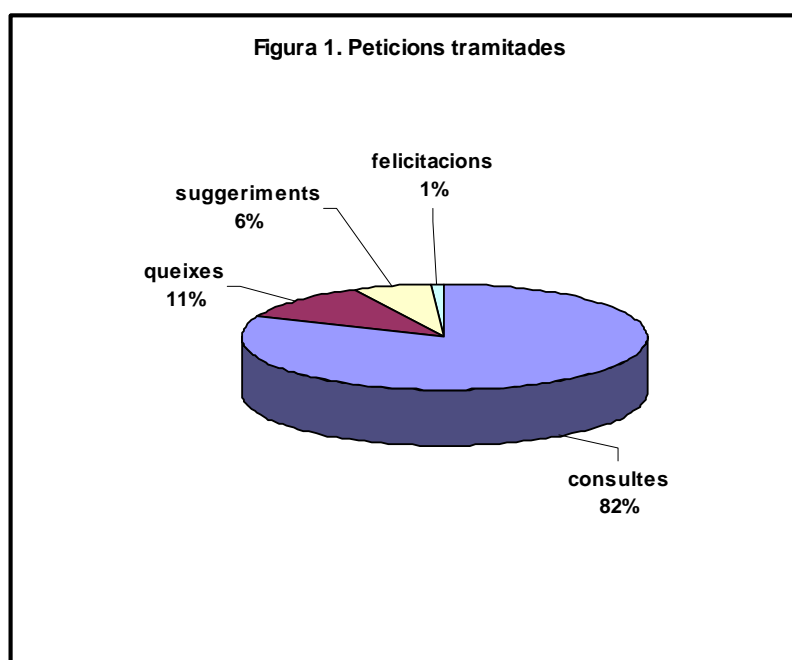
La Bústia UJI constitueix una finestra única per tal de canalitzar la comunicació entre les persones de la comunitat universitària i la societat en general i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat. Té com a finalitat primordial donar resposta a les consultes plantejades pels usuaris i usuàries, així com de canalitzar queixes, suggeriments i felicitacions respecte del funcionament de l'UJI, per a millorar els procediments que ho necessiten.

Es va posar en funcionament de manera experimental durant el curs 2002/03 i durant el curs 2005/06 es va constituir el grup de millora format per la Unitat de Suport Educatiu, l'Oficina de Planificació i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

L'objectiu d'aquest informe és l'anàlisi estadística de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que abasta de l'1/01/2010 al 31/12/2010, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme l'any 2011.

2. RESULTATS

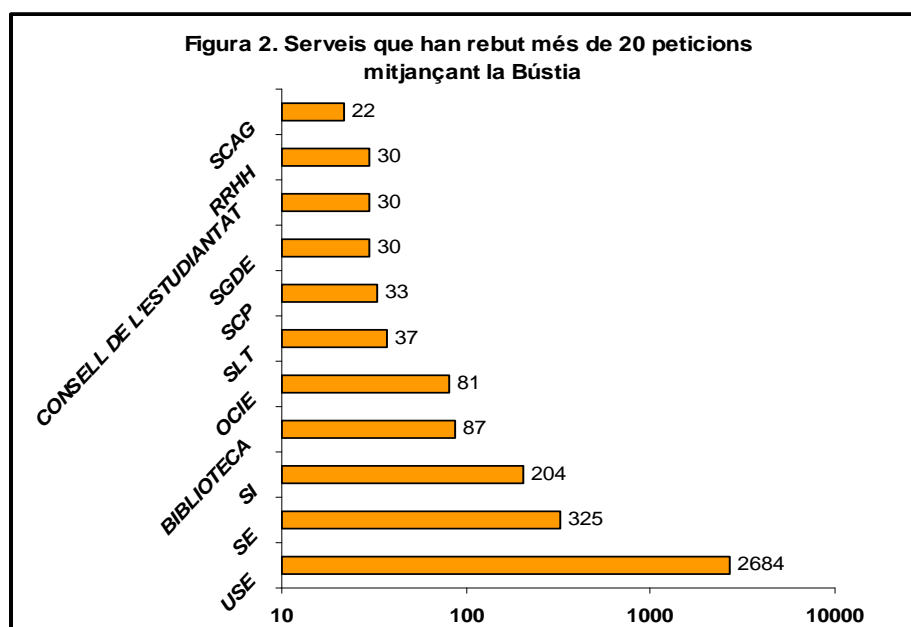
Durant l'any 2010 es van rebre 3.707 peticions a la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades 3.018 són consultes, 419 queixes, 233 suggeriments i 37 felicitacions (figura 1).



Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.684), Servei d'Esports (325), Servei

d'Informàtica (204), Oficina de Cooperació Internacional i Educativa (81), Biblioteca (87), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (30), Consell de l'Estudiantat (30), Servei de Comunicació i Publicacions (33), Servei de Recursos Humans (30), Servei de Contractació i Assumptes Generals (22), i Servei de Llengües i Terminologia (37). Alguns d'aquests serveis tenen associats més d'un àmbit de la Bústia (figura 2).

La resta de serveis, òrgans o unitats organitzatives han rebut menys de 20 i en alguns casos no han rebut cap petició.



Del total de peticions rebudes, la via més sol·licitada per a rebre la resposta és el correu electrònic. De les 3.707 peticions rebudes, 3.274 han sol·licitat rebre resposta per correu electrònic, 336 per telèfon, i 97 no han especificat preferència o no s'han identificat

Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 97,25 % de les peticions han estat tancades en el termini màxim establert, set dies hàbils (de dilluns a divendres, tret dels festius). S'ha millorat el temps de resposta respecte a l'any 2009 quan el 93,98 % de les peticions va ser tramitat en el termini màxim establert.

L'idioma de preferència dels usuaris i usuàries és el valencià (87,21 %), seguit del castellà i, per últim, l'anglès.

Analitzant les peticions tramitades, segons el perfil de personal usuaris seleccionat, el perfil d'estudiantat, com tots els anys, és el més utilitzat, amb 2.690 peticions; des del perfil de PAS s'han rebut 14 peticions, des del perfil de PDI, 43 peticions, per altres, 120 peticions i sense perfil, 840.

3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2010 I ACCIONS REALITZADES

Des de la coordinació de la Bústia UJI s'han realitzat tots els canvis sol·licitats pels diferents serveis i/o unitats administratives de la universitat quant a les persones responsables de la bústia en cadascun d'ells.

En l'any 2010 va canviar el Consell de Direcció de l'UJI i això va implicar que en la Bústia es donaren d'alta els nous vicerektorats i també es revisaren els àmbits ja creats amb la finalitat que, a l'efecte dels missatges automàtics d'avís, aquests s'enviaren al vicerektorat del que passarien a dependre.

A més el canvi del Consell de Direcció ha suposat que algunes de les millores que es volien portar a terme no s'han pogut realitzar ja que es requeria de l'aprovació del nou equip i de moment no se'ls ha pogut plantejar.

El grup de millora segueix estudiant les diferents opcions perquè les persones que plantegen peticions puguin dirigir aquestes als màxims responsables dels diferents estudis de la universitat; en aquest sentit finalment s'ha decidit que els àmbits dels vicedegans/vicedireccions o coordinació de màster siguin interns amb la finalitat d'evitar que aquests hagen de tramitar peticions molt generals sobre els títols que podien ser perfectament assumides pel servei d'informació de la universitat. El procediment a seguir hauria de ser que la coordinació de la Bústia fóra qui filtrara i reenviara als vicedegans/coordinació les peticions que haurien de ser tramitades per ells o elles.

Altres nous àmbits en estudi són els departaments, l'opció que es vol presentar als directors o directores dels mateixos és la de crear una bústia directa des de la web departamental.

La Bústia UJI va ser presentada a la *Convocatoria de Buenas Prácticas Telescopi España* (Xarxa d'Observatori de Bones Pràctiques de Direcció Estratègica Universitària a Llatinoamèrica i Europa) com proposta de bona pràctica i va ser valorada positivament per part del comitè avaluador, per a ser posteriorment publicada en el banc d'experiències de l'observatori, en l'àrea temàtica: Processos, Productes i Serveis.

La Universitat de Cadis va celebrar els dies 18 i 19 de novembre de 2010 les IV Jornades d'Excel·lència en la Gestió Universitària, en les quals la Universitat Jaume I va presentar la comunicació següent: El disseny de la Bústia UJI de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions.

4. PROPOSTES DE MILLORA

- Quant al tractament de les queixes pels diferents serveis o unitats administratives el grup de millora té previst portar a terme el taller de queixes ja anunciat en la memòria de l'any 2009.
- Presentació de la Bústia al nou Consell de Direcció: es donaran a conèixer els canvis que el grup de millora vol portar a terme.
- Millorar l'accés a la Bústia: s'ha plantejat al Servei de Comunicacions que la Bústia aparega al peu de cada pàgina web de l'UJI i al menú de la dreta de totes les pàgines en l'apartat d'eines, ja que d'aquesta forma és molt més visible.