

INFORME GENERAL SOBRE LA BÚSTIA UJI 2009

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 aqueixos procediments que ho necessiten.

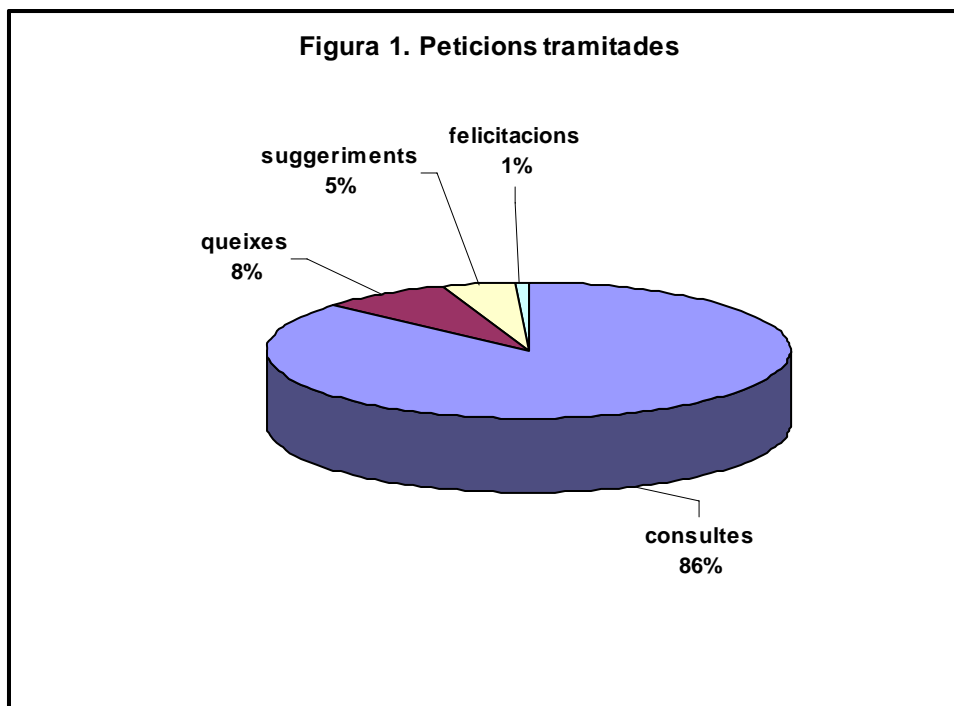
Es va posar en funcionament de manera experimental durant el curs 2002/03 i durant el curs 2005/06 es va constituir el Grup de Millora format per la Unitat de Suport Educatiu, l'Oficina de Planificació i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

Des de la seua posada en funcionament, s'ha incrementat considerablement el nombre de peticions rebudes i tramitades mitjançant la Bústia. L'any 2009 s'han tramitat 3.768 peticions, 844 més que l'any 2008, en què es van rebre 2.924.

El present informe té per objectiu l'anàlisi estadística de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que abasta de l'1/01/2009 al 31/12/2009, així com fer una valoració de la Bústia i de les accions de millora realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme l'any 2010.

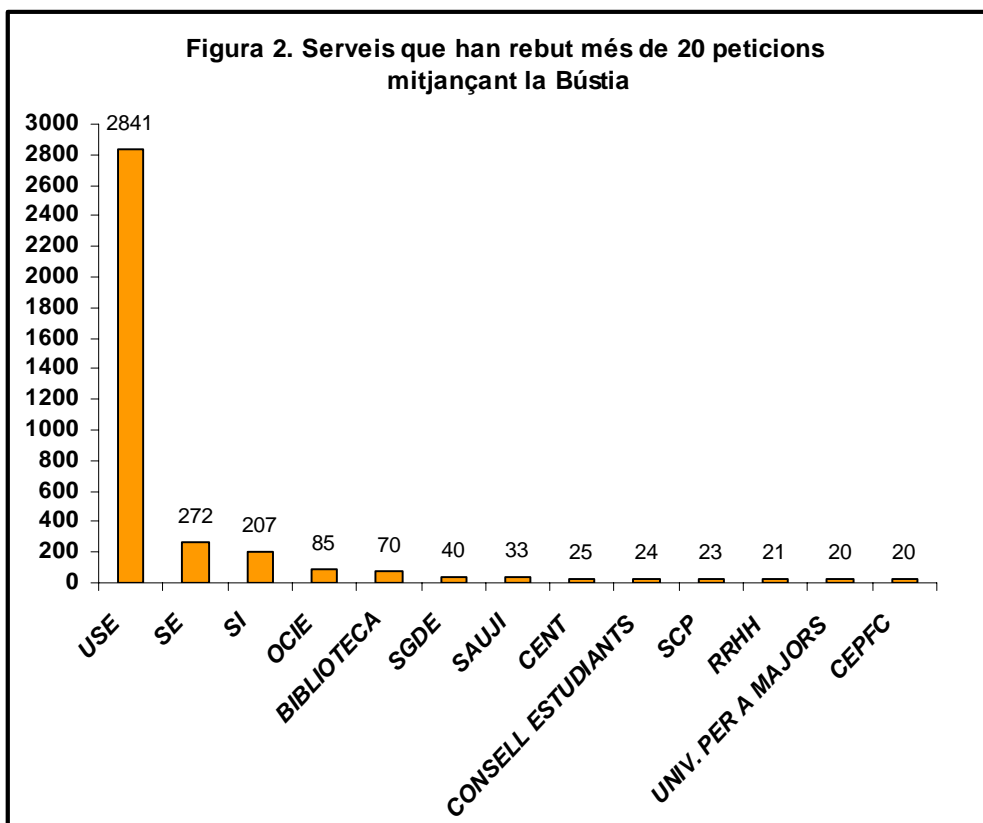
2. RESULTATS

Durant l'any 2009 es van rebre 3.800 peticions a la Bústia UJI, d'aquestes, 3.768 peticions van ser tramitades el mateix any. Del total de peticions tramitades 3.262 són consultes, 304 queixes, 172 suggeriments i 30 felicitacions (figura 1).



Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.841), Servei d'Esports (272), Servei d'Informàtica (207), Oficina de Cooperació Internacional i Educativa (85), Biblioteca (70), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (40), Societat d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat Jaume I (33), Centre d'Educació i Noves Tecnologies (25), Consell de l'Estudiantat (24), Servei de Comunicació i Publicacions (23), Servei de Recursos Humans (21), Universitat per a Majors (20), Centre d'Estudis de Postgrau i Formació Continuada (20). 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 3.800 peticions rebudes, 3.276 han sol·licitat rebre resposta per correu electrònic, 394 per telèfon, i 130 no han especificat preferència o no s'han identificat

Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 93'98% de les peticions ha estat tancat 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 2008 en què el 90'29% de les peticions va ser tramitat en el termini màxim establert.

L'idioma de preferència de l'usuari és el valencià (86'94%), seguit del castellà i, per últim, l'anglès.

Analitzant les peticions tramitades, segons el perfil d'usuaris seleccionat, el perfil d'estudiantat, com tots els anys, és el més utilitzat, amb 2.804 peticions; del perfil de PAS s'han rebut 32 peticions, del perfil de PDI, 41 peticions, per altres, 156 peticions i sense perfil, 735.

3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2009 I ACCIONS DE MILLORA REALITZADES

Per a l'elaboració del punt 3 d'aquest informe s'ha tingut en consideració les actes de les diferents reunions celebrades per el Grup de Millora de la Bústia

3.1 En primer lloc destaquem la publicació a la pàgina web de la Bústia dels informes de l'any 2008, tant de l'informe de les peticions rebudes, com de l'informe de satisfacció d'usuaris (<http://www.uji.es/CA/bustia/infor.html>).

3.2 Canvis en l'aplicació informàtica per a millorar l'obtenció de dades estadístiques.

-A més de poder obtindre dades estadístiques pels diferents àmbits de la Bústia amb el canvi en l'aplicació, hi ha la possibilitat d'obtindre dades per serveis i/o unitats organitzatives, la qual cosa simplifica l'obtenció de dades en els casos en què un mateix servei i/o unitat organitzativa té associat més d'un àmbit de la bústia.

-Modificació en la pantalla d'obtenció de dades estadístiques per tal d'aclarir els apartats de: «Nombre de peticions rebudes en l'àmbit per reassignació des de l'USE» i «Nombre de peticions retornades a l'USE».

3.3 El Grup de Millora ha estudiat si els àmbits als quals els usuaris poden enviar peticions són els adequats o si s'hauria de dur a terme canvis en aquest sentit.

- En primer lloc, es va decidir separar l'àmbit «Informació acadèmica, de 1r, 2n cicle, grau i màsters oficials» en dues entrades independents: «Informació acadèmica, titulacions de 1r, 2n cicle i títols de grau» i «Informació acadèmica, màsters oficials i doctorat».

- Per un altra banda, es va plantejar la possibilitat d'activar dos nous àmbits perquè l'usuari que plantege peticions relacionades amb un estudi en concret, bé un màster o bé un estudi de grau, tinguera la possibilitat de poder plantejar la seua petició directament al vicedegà/vicedirector del títol de grau corresponent, o bé al coordinador de cada màster en concret. Es va sol·licitar al Servei d'Informàtica que preparara l'aplicació perquè l'usuari en clicar sobre la nova entrada de «Vicedegans/vicedirectors d'ensenyaments de grau» li mostrara tots els títols de grau, el mateix tractament rebria l'entrada «Coordinadors d'ensenyaments de màster». L'aplicació informàtica ja està dissenyada; no obstant això, abans de posar-la en funcionament se celebrarà una reunió amb totes les persones implicades per a explicar el funcionament de la Bústia, normativa, etc.

- S'ha detectat que arriben queixes de l'estudiantat respecte al seu professorat i perquè aquestes queixes arriben directament als departaments a través de la bústia, es planteja crear un nou àmbit intern, no accessible directament per la persona peticionària, si no que, des de la coordinació de la Bústia, es redireccionarà perquè arriben tant als administratius i administratives com als directors i directores de departament. Des de l'OPAQ es convocarà als directors i directores del departament per a facilitar-los tota la informació

3.4 Un altre aspecte que ha estat objecte d'estudi per part del Grup de Millora é el relatiu al tractament i seguiment de les queixes tramitades mitjançant la bústia. S'han plantejat diferents opcions:

- Realització d'un taller de queixes perquè totes les persones implicades en la gestió de la Bústia utilitzaren el mateix procediment.

- Amb la finalitat de dur a terme un millor seguiment de les queixes i suggeriments, un altra opció seria que tots els serveis implicats elaboren un informe/reflexió segons les pautes facilitades pel Grup de Millora.

- S'ha estudiat la possibilitat d'utilitzar l'ampliació de l'aplicació de la Bústia, sol·licitada pel Servei d'Esports per a gestionar el seguiment de les accions de millora generades, en aquest cas per algunes peticions plantejades mitjançant la Bústia. Aquesta eina està en fase de proves per part del Servei d'Esports.

- Utilitzar l'aplicació de gestió de processos desenvolupada per el Servei d'Informàtica de l'UJI, que substitueix a Incaweb, per a dur un seguiment de les accions de millora que tinguen el seu origen en entrades de la Bústia.

3.5 Canvi en el text del missatge electrònic automàtic que s'envia com a justificant de recepció de peticions i de redirecció de petició no adreçada a l'àmbit adequat.

Text de justificant de recepció: «En un termini màxim de 7 dies rebreu la resposta en el vostre compte de correu (Normativa de la Bústia, art. 4.5)».

Text del missatge redirigit: «Hem rebut la vostra petició en la Bústia UJI i ha estat redirigida».

3.6 L'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat va remetre a la coordinació de la Bústia les anàlisis de les entrades rebudes i les accions derivades d'aqueixos serveis que els van incloure en l'informe de consecució d'objectius i metes per a l'exercici 2009, no tots els serveis que han rebut peticions en 2009 han realitzat aquesta anàlisi.

La majoria d'anàlisis són quantitatives, no obstant això destaquem la realitzada pel Servei d'Esports, atès que aquest servei va sol·licitar, com ja hem comentat en l'apartat anterior, al Grup de Millora de la Bústia la possibilitat de dur un seguiment de les peticions que havien generat accions de millora mitjançant l'aplicació de la Bústia. Com diu la mateixa anàlisi del Servei d'Esports, el Servei d'Informàtica ha desenvolupat una ampliació de l'aplicació de la Bústia, en aquests moments en fase de proves, per a dur a terme aquest seguiment. Un altre aspecte a destacar de l'anàlisi del Servei d'Esports que ha estat objecte d'estudi per part del Grup de Millora és el relatiu al tractament de les peticions rebudes durant els períodes de vacances, es va sol·licitar al Servei d'Informàtica, mitjançant un CAU, la possibilitat de l'enviament d'un missatge electrònic automàtic («Aquest missatge és per a confirmar la recepció de la vostra petició en la Bústia UJI i per a informar-vos que el servei està temporalment interromput fins a ????? per vacances. A partir d'aquesta data, rebreu la resposta en el vostre compte de correu en un termini màxim de 7 dies») per part de cada servei durant els seus períodes de vacances, el Servei d'informàtica va tancar el CAU indicant que aquesta petició implicava canvis importants en l'aplicació de la Bústia, que no eren fàcils, i que aquest tipus de petició pot ser objecte d'un estudi d'integració.

4. PROPOSTES DE MILLORA 2010

4.1 Fer efectius els nous àmbits on poder enviar peticions que han estat objecte d'estudi durant l'any 2009.

4.2 Dur a terme una de les opcions plantejades en l'apartat anterior pel que fa al tractament i seguiment de les queixes i suggeriments.