



**NORMES DE FUNCIONAMENT DE LA BÚSTIA DE CONSULTES, QUEIXES,
SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE LA UNIVERSITAT JAUME I**

*(Dictaminat favorablement pel Consell de Direcció núm. 28, de 12 de setembre de
2023)*

Preàmbul

Aquestes normes regulen el funcionament de la Bústia de la Universitat Jaume I de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions (d'ara endavant, Bústia UJI).

La Bústia UJI té com a finalitat primordial donar resposta a les consultes plantejades pels usuaris i usuàries, així com canalitzar les queixes, suggeriments i felicitacions respecte al funcionament de l'UJI, per millorar els procediments que ho necessiten.

D'una banda, permet una comunicació ascendent per part de les persones usuàries; d'una altra, aporta visions de la gestió realitzada per la institució des del punt de vista de les persones que la utilitzen i, finalment, l'anàlisi dels comentaris realitzats permet elaborar propostes de millora als diferents òrgans, serveis i unitats administratives.

Alguns dels objectius de la Bústia UJI són:

- Unificar els canals mitjançant els quals les persones usuàries poden plantejar peticions.
- Canalitzar les peticions de les persones que tenen o volen tenir relació amb l'UJI i fer-les arribar a òrgans responsables de la direcció de la Universitat.
- Analitzar els punts forts i febles dels diferents òrgans, serveis i unitats administratives des de la visió de les persones usuàries.
- Constituir-se com un instrument per millorar la qualitat de les prestacions de l'UJI a les persones usuàries.

Per gestionar la Bústia UJI s'estableix la creació d'un sistema informàtic que permeti, tant el seguiment de la tramitació i resolució de les peticions, com l'anàlisi estadística i sistemàtica. Això constituirà l'instrument de treball de partida per al disseny i implantació de projectes de millora en la prestació de serveis.

L'accés a la Bústia UJI es realitza mitjançant un portal virtual accessible des de qualsevol pàgina web de la Universitat Jaume I, on es concentren, en una única entrada perfectament localitzada, les consultes, queixes, suggeriments i felicitacions que es volen adreçar als diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat.

La Bústia UJI s'emmarca en les lleis 39/2015 i 40/2015, d'1 d'octubre, i el Reial decret 203/2021, de 30 de març, que les desenvolupa, que estableixen per a totes les administracions públiques la presència en les seues electròniques respectives, amb caràcter de servei obligatori, dels mitjans disponibles per a la formulació de suggeriments i queixes. Això suposa facilitats afegides per a la ciutadania perquè pugui formular la seua consulta, queixa, suggeriment o felicitació sense desplaçaments ni costos en qualsevol data i hora.

CAPÍTOL I

Objecte, àmbit d'aplicació i definicions

Article 1. *Objecte*

1. Aquestes normes tenen per objecte regular el funcionament de la Bústia UJI, que té per finalitat aconseguir una millora contínua dels serveis ofertats, la comunicació amb les persones usuàries i el mesurament dels nivells de satisfacció d'aquests serveis.
2. La Bústia UJI constitueix una finestra única per canalitzar la comunicació entre els membres de la comunitat universitària i la societat en general, i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat.

Article 2. Àmbit d'aplicació

1. Aquestes normes són aplicables a tots els òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat Jaume I i a la seua activitat relacionada amb les persones usuàries, que puga ser objecte de valoració d'aquestes.
2. Mitjançant la Bústia UJI es poden canalitzar els següents tipus de peticions emeses pels usuaris o usuàries:
 - a) Consultes.
 - b) Queixes.
 - c) Suggestiments.
 - d) Felicitacions.
3. Les peticions de la Bústia UJI no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, i la interposició d'aquestes no paralitza els terminis que estableix la normativa vigent ni tampoc condiciona l'exercici de les restants accions o drets que puguem exercir les persones interessades.
4. Sense perjudi del que disposen aquestes normes, les demandes de protecció, reclamacions, queixes i consultes que els membres de la comunitat universitària presenten davant la Sindicatura de Greuges s'han de tramitar d'acord amb el Reglament propi de la Sindicatura.

Article 3. Definicions

1. S'entén per consulta, a l'efecte d'aquestes normes, la petició d'una informació relativa a l'àmbit universitari per part d'un usuari o usuària.
2. Tindran la consideració de queixa l'escrit i la comunicació en el qual la persona usuària realitza únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis de la Universitat, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que observen en el funcionament dels serveis de la Universitat que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.
3. El suggeriment és la proposta formulada per les persones usuàries dels serveis de la Universitat per millorar-ne la qualitat, especialment, els que contribuïsqnen a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les relacions d'aquestes amb la Universitat.
4. La felicitació és l'expressió escrita de la satisfacció de la persona usuària amb el funcionament d'algun servei o procediment de la Universitat.

CAPÍTOL II

Competències i funcionament

Article 4. *Coordinació i responsables de la Bústia*

1. La coordinació de la Bústia és responsabilitat de l'Oficina d'Informació i Registre (InfoCampus). Aquesta ha de designar una persona administradora que mantinga la coordinació amb la persona responsable tècnica al·ludida en el següent paràgraf i amb les persones responsables de la gestió de la Bústia dels diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat Jaume I.

InfoCampus ha de supervisar que els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat tramiten les peticions en temps i forma, i ha de tindre accés directe a l'aplicació de gestió de la Bústia.

2. Els aspectes tècnics de la Bústia UJI són competència de la Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI (UADTI).

Per facilitar la necessària coordinació, la UADTI ha de nomenar una persona responsable tècnica encarregada del manteniment de la Bústia en estat operatiu.

3. InfoCampus i la UADTI són responsables exclusivament de la gestió i manteniment operatiu de la Bústia, i no dels continguts de la comunicació que s'establisca mitjançant aquesta, la responsabilitat dels quals correspon als òrgans, serveis i unitats administratives als quals va dirigida la comunicació.

4. L'Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ) dona suport a la Bústia UJI, per garantir la qualitat i millora contínua de l'aplicació.

Article 5. *Funcionament de la Bústia UJI*

1. La Bústia UJI pot ser utilitzada per qualsevol membre de la comunitat universitària. També poden presentar peticions persones externes a aquesta sempre que es referisquen al funcionament dels serveis de l'UJI o de les entitats que en depenen.

2. L'usuari o usuària que presente una petició no ha d'identificar-se necessàriament davant del sistema, únicament és obligatori en el cas de voler rebre una resposta. No obstant això, l'òrgan, servei o unitat administrativa destinatari de la petició ha de tancar i/o donar resposta a qualsevol tipus de consulta, queixa, suggeriment o felicitació.

3. La introducció de les peticions es realitza en funció d'un perfil de la persona usuària (estudiantat, PDI-PI, PTGAS i altres) i dins d'aquests perfil l'usuari o usuària ha de seleccionar l'àmbit on vol adreçar la petició. Si la petició no s'ha dirigit a l'àmbit més adient, s'ha de retornar a la coordinació de la Bústia, que ha de remetre-la a l'òrgan, servei o unitat administrativa corresponent.

4. En el moment que un usuari o usuària planteja una petició a la Bústia, l'aplicació li envia un missatge al seu compte de correu electrònic, si aquest s'ha identificat, per confirmar que la seua petició s'està tramitant. Juntament amb la recepció de la resposta, l'usuari o usuària pot emplenar una enquesta de satisfacció, per valorar el servei rebut.

5. Qualsevol petició rebuda mitjançant la Bústia ha de ser tramitada en un termini màxim de 7 dies hàbils (de dilluns a divendres, excepte festius) des que arribe a l'àmbit adequat. Transcorregut aquest termini sense que s'haja produït resposta, l'aplicació informàtica automàticament remetrà la petició al superior jeràrquic i als 14 dies hàbils al vicerectorat corresponent, el qual prendrà les mesures oportunes.

6. Durant els períodes vacacionals (nadal, pasqua, mes d'agost i festivitats locals) les peticions no seran tramitades fins que aquests finalitzen. En la pàgina web del formulari de peticions de la Bústia s'ha d'informar d'aquests períodes.
7. Una vegada resolta la petició, s'arxiva en l'aplicació informàtica.
8. La Universitat Jaume I ha de garantir la deguda protecció de les dades de caràcter personal que es recullen en les diferents peticions, d'acord amb la normativa vigent.

Article 6. Informe anual

1. InfoCampus ha d'elaborar un informe estadístic del total de peticions rebudes a través de la Bústia UJI, amb indicació del nombre de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions. L'informe ha de detallar l'idioma de preferència en què es formula la petició, el temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, els serveis que més peticions han tramitat, a més de les peticions referides als diferents estudis que oferta l'UJI. No s'hi han d'incloure en l'informe les dades personals de les persones que formulen les peticions ni de les persones a qui, si escau, es referisquen.
2. Així mateix, l'OPAQ ha d'elaborar un informe amb les dades de l'enquesta de satisfacció de les persones usuàries.
3. L'informe estadístic i les dades de l'enquesta de satisfacció s'han de publicar en el web de l'UJI.

Disposició final. Entrada en vigor

Aquestes normes entraran en vigor l'endemà de la seua publicació en el Portal de Transparència de l'UJI.