

Informe anual Bústia CETT curs 20-21

Novembre 2021



Barcelona School
of Tourism, Hospitality
and Gastronomy

Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

ÍNDEX

1.	Presentació	3
2.	Definicions.....	4
3.	Introducció als resultats	5
4.	Origen peticions.....	6
5.	Col·lectius que participen	7
6.	Derivació de peticions.....	8
7.	Estat de les peticions i dies de gestió	9
8.	Conclusions.....	11



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

1. Presentació

Donada la creació de la Bústia CETT l'any passat, en aquest document es presenten els segons resultats de satisfacció de la comunitat CETT originats en aquest sistema durant el curs 20-21.

La plataforma Bústia CETT neix de la necessitat de millorar la sistemàtica de queixes, suggeriments i felicitacions (d'ara endavant peticions) del CETT. La missió d'aquest portal accessible a tothom, és fomentar el diàleg entre la nostra comunitat garantint els drets de l'usuari per a la millora de la qualitat de l'activitat acadèmica i de la prestació dels serveis del grup.

Cal remarcar que la Bústia CETT és el canal on es vehiculen totes les peticions, però no totes s'originen en aquest portal, sinó que tenen orígens diversos.

En aquest document, s'analitzaran els diferents aspectes de les peticions, des de l'origen d'aquestes fins a la gestió que han tingut. Per últim, s'exposaran les conclusions de la gestió de les peticions durant aquest curs 20-21, i es compararan amb dades de l'any passat.



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

2. Definicions

- Peticions: queixes, suggeriments, felicitacions i reclamacions.
- Quadre de gestió QSF: quadre on es gestionen totes les peticions internament.
- Bústia CETT: plataforma en línia per la recollida de les peticions.



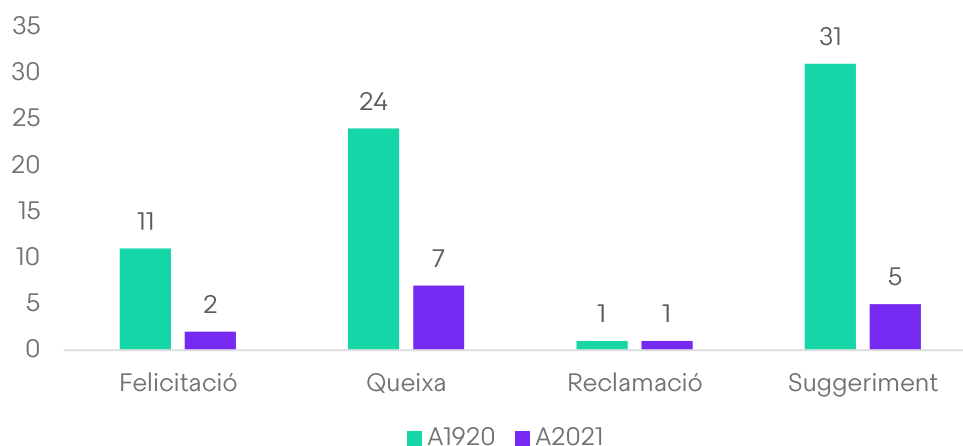
Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

3. Introducció als resultats

Per començar a exposar els resultats de la Bústia CETT durant el curs 20-21, s'ha volgut fer un resum dels resultats a escala global.

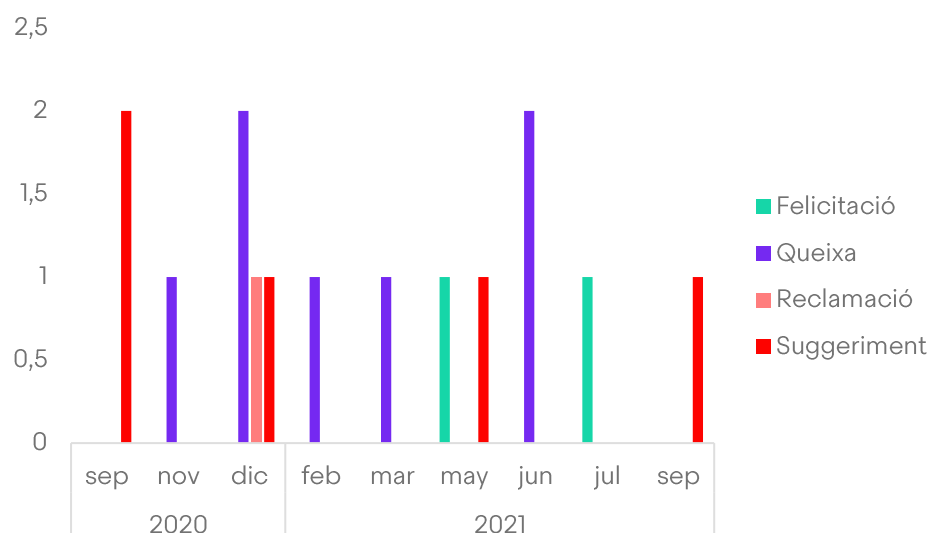
El nombre total de peticions registrades en el nostre sistema de gestió ha sigut de **15**, totes de caràcter divers. L'any passat vam rebre 67 peticions, per tant s'ha reduït el nombre de peticions considerablement.



Tal com es va comentar l'any passat, les dades del curs 19-20 son degudes a la situació viscuda amb el COVID-19, per tant, era normal que aquest curs 20-21 les peticions anessin a la baixa.

Per altra banda, hem disposat de **4** tipus de peticions: queixes, suggeriments, felicitacions i reclamacions.

A continuació es veu la distribució de les peticions al llarg mesos:

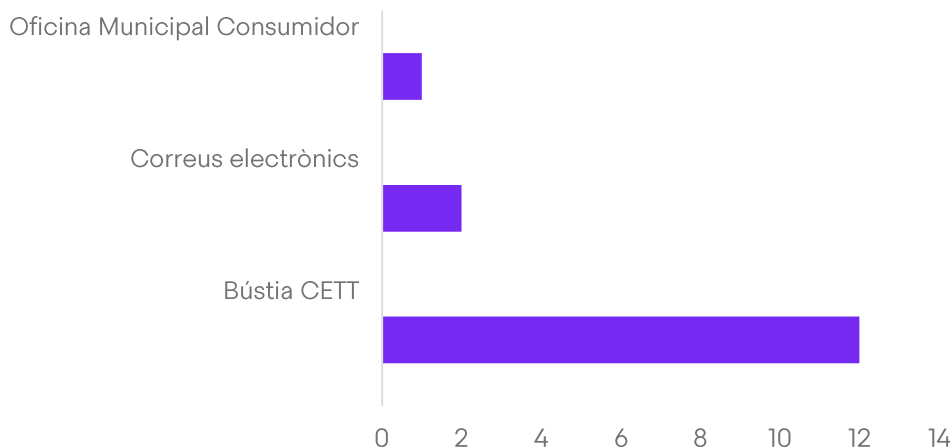


Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

4. Origen peticions

Les principals peticions recollides en el marc de la gestió de peticions durant el curs 20-21 es poden classificar en tres grups en funció dels diferents canals i vies d'entrada emprats per enregistrar aquestes. Aquesta classificació es pot veure reflectida en el gràfic inferior, on s'exposen les principals vies d'entrada de les peticions i una valoració de cadascuna.



- **Bústia CETT:** peticions introduïdes a la plataforma per iniciativa de membres de la comunitat CETT via Bústia CETT. Aquesta ha sigut l'opció predominant a l'hora de manifestar les peticions per part dels interessats.
- **Correus electrònics via campus virtual:** a professors, personal de serveis comuns, coordinadors o altres.
- **Oficina municipal d'informació:** és la segona reclamació que rebem d'aquest tipus. En aquest cas la reclamació va ser sobre l'expedició de títols, un aspecte sobre el qual el CETT no té control.

Després d'analitzar totes les vies d'entrada d'informació, cal destacar la importància dels canals interns que tenim per recollir informació i la necessitat de potenciar-los per evitar que acabin en altres vies externes com l'oficina municipal d'informació al consumidor.

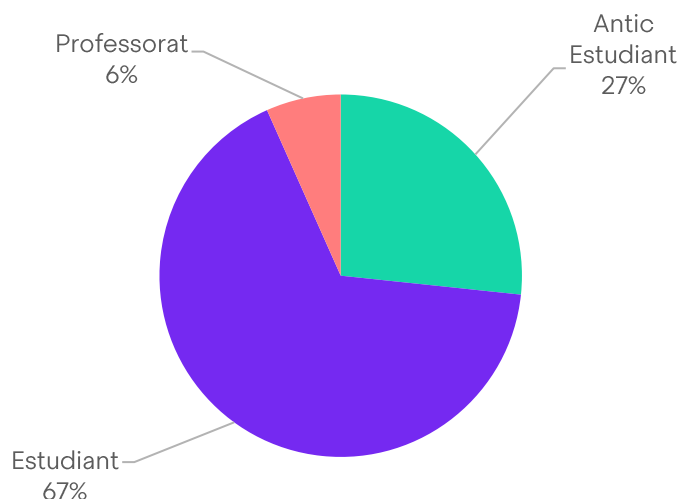


Centre adscrit

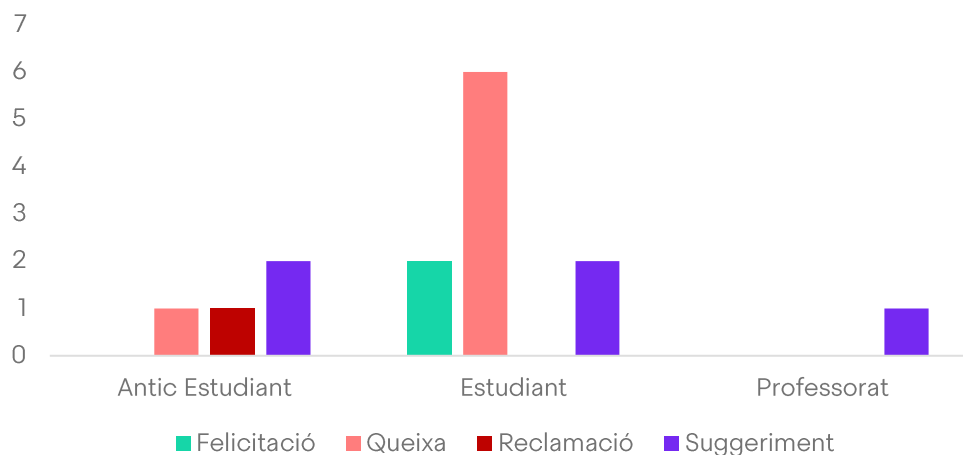
UNIVERSITAT DE
BARCELONA

5. Col·lectius que participen

Entre els col·lectius que més han manifestat peticions es troben els estudiants del CETT en primer lloc i en segon lloc seguits per antics estudiants. L'abundància de *feedback* per part dels estudiants és degut al fet que disposen de més canals per fer-ho.



Pel que fa al tipus de peticions que ha introduït cada col·lectiu a continuació es veu un detall del nombre de peticions de cadascun:

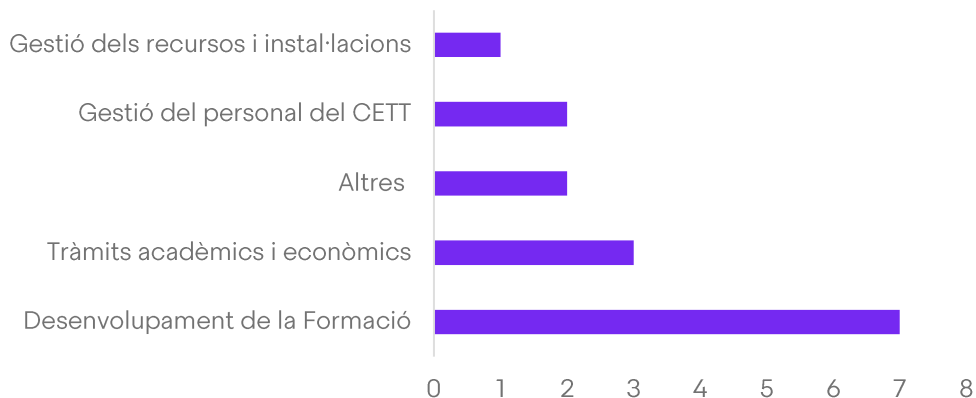


La tipologia de peticions que introdueixen els estudiants és molt diversa. És quelcom negatiu que el tipus de peticions que més han introduït els estudiants siguin queixes, però, s'han disminuït considerablement respecte a l'any passat.

Per últim, cal remarcar positivament el nombre de suggeriments introduïts per quasi tots els col·lectius, ja que els suggeriments són la via que més ens ajuda a millorar.

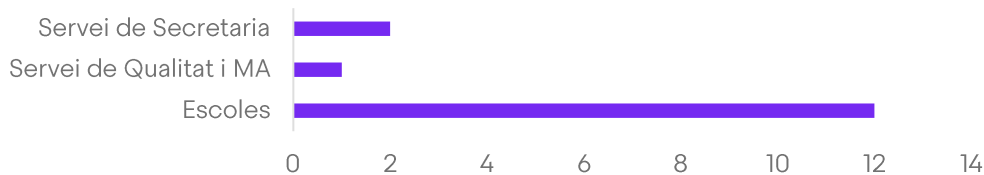
6. Derivació de peticions

Per la derivació de les peticions, tenim una categorització que utilitzem a la Bústia CETT, en la qual l'usuari selecciona una temàtica que ajuda a l'hora de derivar les peticions.

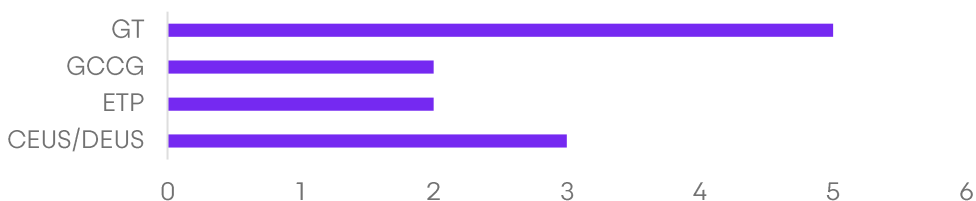


Respecte a la temàtica sobre la qual s'han presentat les peticions, trobem que ha sigut molt diversa. Cal destacar que la quantitat de peticions que s'han categoritzat com "altres" ha sigut molt gran. De cara a l'any vinent s'estudiaran totes les peticions que s'han quedat fora en aquesta categoria i proposar de noves.

Una vegada es rep la petició, segons el col·lectiu al qual pertany l'interessat i al que fa referència el contingut de la petició, es deriva a cada servei/unitat de negoci. A continuació s'exposen els diferents serveis o unitats de negoci als quals s'han derivat les peticions:



Podem veure que en la majoria de casos les peticions s'han derivat a escoles. Això és donat a que el col·lectiu que més ha introduït peticions han sigut estudiants. El detall de les formacions a les quals han anat més peticions dirigides es pot veure aquí:



En particular, els estudiants del Grau de Turisme (GT) han sigut els que més han utilitzat la plataforma, així com els de màsters.

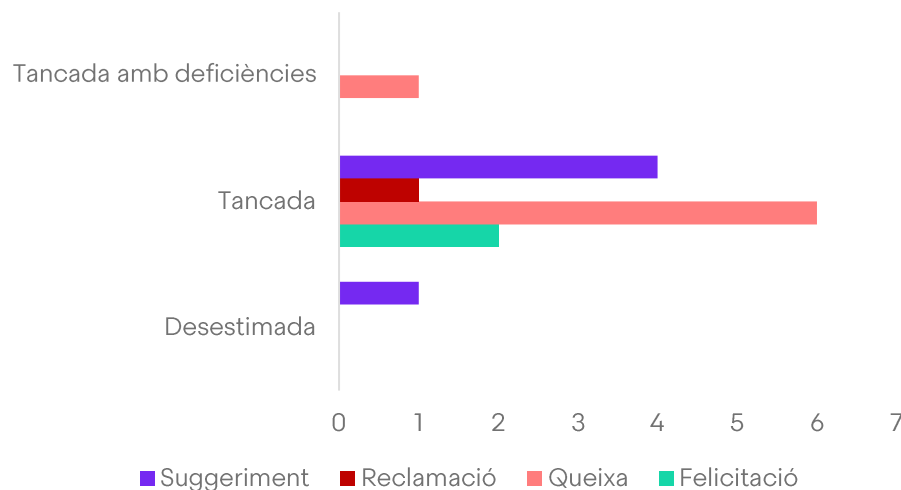


Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

7. Estat de les peticions i dies de gestió

En última instància s'ha volgut avaluar la gestió de les peticions. Pel que fa a l'estat en què s'ha tancat cada petició, veiem que la gran majoria de peticions han estat tancades.



Hem categoritzat com “tancada amb deficiències” aquelles en les que no hem donat resposta de manera directa a l'interessat, el qual s'ha identificat nominalment. A diferència de l'any passat que només van ser 5 peticions tancades amb deficiències, aquest any només hem tingut 1. En aquest cas, la queixa es va solucionar de manera telefònica, però va faltar una resposta per escrit com a evidència.

En aquest cas, considerem que aquesta incidència ha estat causada per una falta de sensibilització al personal del CETT sobre la importància de donar resposta de manera individualitzada a cada interessat i a causa del gran volum de feina del personal. De cara al curs que ve, estem treballant en un sistema de recordatoris i seguiment més exhaustiu per tal que no torni a passar un fet com aquest.

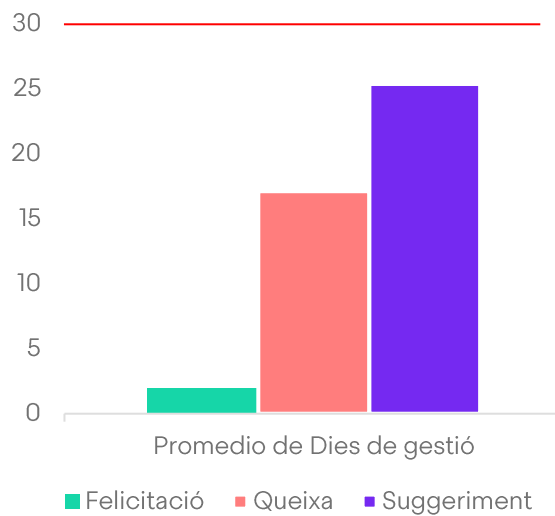
Només hem desestimat una petició, ja que la persona no s'havia identificat de manera correcta, de manera que no podíem posar-nos en contacte amb l'interessat. Per altra banda, el motiu de la petició no estava clar.



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Les peticions tancades amb retard també les consideren una desviació del sistema. A continuació es mostra un detall de la mitja de dies de resposta per tipus de petició:



Tenim establert com a màxim una mitja de 30 dies per tancar qualsevol mena de petició. L'any passat la gestió de queixes i suggeriments superava el límit establert, però aquest any estem per sota, per tat hem assolit. Pel que fa a la gestió de les queixes i felicitacions, podem veure que estem per sota d'aquest límit, mentre que per tancar un suggeriment, veiem que estem molt per sobre de la mitja. Això és degut al fet que no tots els suggeriments són nominals, per tant hi ha un alentiment de la gestió dels suggeriments, ja que no impliquen resposta als interessats i la urgència per resoldre'ls no és tan gran.

Respecte a les reclamacions, no s'ha inclòs la mitja de dies de reclamacions ja que només es va rebre una i el temps mig de resposta és orientatiu.



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

8. Conclusions

A continuació s'avaluarà si s'han dut a terme les accions proposades en l'informe de l'any passat:

Milliores informe A1920	Resultat
Per seguir donant visibilitat al canal de Bústia CETT, aquest canal es tornarà a posar en l'acta del dia en les reunions periòdiques de Qualitat amb els caps de serveis comuns, així com amb els coordinadors de formació. També s'inclourà en la comunicació del Servei de Qualitat a l'alumnat.	S'ha realitzat. En les reunions periòdiques amb diferents departaments s'ha tractat.
Inclusió en el procediment PGG14 el canal de rebuda de peticions estipulades com reclamacions: "oficina municipal d'informació".	S'ha realitzat. Es pot consultar al PGG14 .
Incloure en el missatge anual als proveïdors una descripció de la Bústia CETT, per tal d'apropar la Bústia als grups d'interès externs.	S'ha realitzat. S'ha introduït la següent frase: .
Estudi de peticions categoritzades com "altres" per incloure noves temàtiques dintre de la classificació que disposem.	Desestimada. Es van revisar les peticions categoritzades com altres i es va considerar que es podien englobar dintre de les categories existents.
Incrementar el seguiment als responsables de donar resposta als interessats, per així millorar la gestió de les peticions.	S'ha realitzat. S'ha introduït la següent frase: "Per últim, comunicar-vos l'existència de la Bústia CETT, el nostre canal obert de participació que permet a la comunitat del CETT manifestar la seva opinió en forma de suggeriments, queixes i felicitacions."

De cara al curs que ve, no es proposen accions concretes sinó que es seguirà treballant en la mateixa línia de treball amb tots els integrants del SIQMAC; s'hauran de fer les accions de comunicació adients i fer èmfasi en la gestió de les peticions. Per altra banda, aquest nou sistema ens ha permès detectar indicadors del procés Satisfacció dels Grups d'Interès. A continuació s'inclou una taula on es descriuen els indicadors que s'ha decidit incloure:



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Indicador	Unitat	Òptim	Tolerable	Deficient	A1920	A2021
% Queixes i reclamacions	Percentatge	10%	<20%	25-30%	37,31%	57,00%
% Peticions tancades amb deficiències	Percentatge	0	0	>5%	7%	6%
Dies de gestió per tancament peticions	Dies	15	15-30	>30	26,32	17,93

Per concloure, podem valorar en positiu la millora en la gestió de les peticions. Els principals indicadors que recullen la gestió interna de QSF s'han millorat lleugerament. En particular, els que han sortit amb resultats deficients ha sigut degut al baix nombre de peticions.

De cara al curs que ve, es seguirà treballant en la mateixa línia de millora que durant el curs 20-21. Es denota que ja és un sistema cada vegada més madur en el que els diversos integrants del SIQMAC han interioritzat la importància en la gestió i millora de les peticions.



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA