



ADD Work Systems **consultoria estratègica** i de gestió

A ADD Work Systems contribuïm a que els nostres clients es plantegin i aconseguixin els seus objectius.

**INFORME  
AUDITORIA INTERNA  
SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT  
ISO 9001:2015**



## DADES GENERALS D'AUDITORIA

### AUDITORIA:

28, 29 i 30 de novembre de 2022

### AUDITATS:

Àrea auditada	Auditat
Lideratge	Elisabet Ferrer, Mireia Quevedo
Escola Universitària	José Antonio Pérez-Aranda, Maria Soy, Mireia Quevedo
Escola Tècnica Professional	Nan Ferreres, Melani Aróstigui, Silvia Puigdemasa, Mireia Quevedo
RRHH	Fernando Serracant, Marta Frigola, Mireia Quevedo
CETT Corporate, Career Service i Formació Continuada	Javier de Diego, Ricard Edo, Esther Obiols, Mireia Quevedo
Negoci internacional	David Peguero, David Ibarra, Mireia Quevedo
Compres	Anna Ortega, Mireia Quevedo
Recerca	Eugeni Osácar, Jordi Arcos, Mireia Quevedo
Secretaria	Susanna Vidal, Mireia Quevedo
Cuina	Òscar Teixidó, Anton Domingo, Ricard Gil, Mireia Quevedo
Manteniment	David Pascual, Mireia Quevedo
Gestió Qualitat	Mireia Quevedo
Manteniment TIC	Andreu Vilagines, Mireia Quevedo
Gestió Qualitat	Mireia Quevedo
Marketing	Carme Cassà, Mireia Quevedo

### EQUIP AUDITOR:

Jordi Hernández (ADD Work Systems SL) – Auditor Jefe

### NORMES D'APLICACIÓ:

UNE-EN-ISO 9001:2015

### REQUISITS NO APLICABLES:

Apliquen tots els requisits.

### ABAST:

Escola Universitària: Disseny i prestacions de servei a nivell de formació universitària en Turisme, Hoteleria i Restauració (Graus i Postgraus Universitaris), incloent programa Erasmus internacional.

Escola Tècnica i Professional: Disseny i prestacions de servei a nivell de formació reglada de cicles formatius en Turisme, Hoteleria i Restauració (Cicles Formatius de Grau Mig i Superior), incloent programa Erasmus internacional.

CETT Corporate: Disseny i prestacions de servei a nivell de Consultoria i Formació continua, Turística, Hoteleria i de Restauració

### TIPUS D'AUDITORIA:

Auditoria Presencial

### CENTRES AUDITATS:

Avda. Can Marçet 36-38, 08035 Barcelona

## COMENTARI GENERAL D'AUDITORIA

Després d'analitzar la documentació del sistema de gestió de Qualitat i la seva conformitat amb els requisits de la Norma ISO 9001: 2015, i després de verificar la implantació dels processos mitjançant entrevistes amb el personal, la investigació de la documentació i l'observació de les activitats concloem que el sistema de gestió està ben implantat i molt consolidat, si bé té algunes desviacions de procés puntuals i no greus que han de ser analitzades i corregides.

### Punts Forts

- La gestió estratègica de CETT és molt completa (Reptes, Objectius estratègics, indicadors, ...) i descentralitzada, alineant-se l'estratègia marcada per Direcció amb tots els responsables.
- Anàlisi de Context mitjançant un DAFO a nivell de cada procés, que afavoreix una comprensió molt acurada de la situació de cadascun d'ells.
- Anàlisi acurat de parts interessades i del feedback aportat pels mateixos, a la revisió del sistema.
- Estudi de mercat realitzat per marketing, que aporta informació molt clara per definir estratègies, així com la definició del Buyer personal.
- Seguiment de l'alumnat (registres de tutories) i recollida de informació de sortida en cas de baixa dels estudiants.

### Punts Febles

- Tot i que amb el nou quadre de indicadors 2022-2'23 es racionalitza una mica, el seguiment en molts casos és anual, perdent capacitat de reacció en cas d'evolució negativa. Tot i que, pel tipus d'activitat és difícil trobar indicadors no associats amb el tancament del curs, seria necessari poder obtenir informació més periòdica.
- Dificultat del registre a cuina per ser realitzats per alumnat.
- Aules de cuina: les practiques no són tan estrictes com en les cuines de Família, Fòrum o Restaurant, el fet que no tinguin un client extern redueix autoexigència.
- Registres a CETT Corporate: la joventut del procés fa que alguns registres no estiguin consolidats.
- Tendències de mercat que generen incertesa en les matriculacions futures (imatge del turisme, natalitat,...)

### ***A continuació s'exposen:***

- 1) les *desviacions detectades*
- 2) les *evidències auditades*

Les desviacions han estat categoritzades com a No Conformitat (NC) per evidenciar un incompliment greu de Norma, requisit de client o legal, o com a Observació (OBS) en detectar incompliments puntuals. En cas que l'auditor hagi estimat oportú que un aspecte malgrat complir amb norma i requisits, és millorable, ho ha classificat com a Oportunitat de Millora (OM).

L'auditat ha de gestionar les NC i les OBS amb accions correctives per resoldre les causes que les van originar. Les OM poden ser tractades amb accions de millora si així ho estima oportú, podent ser desestimades.

**S'agraeix a TOTS els auditats la col·laboració durant l'auditoria.**

## DESVIACIONS i OPORTUNITATS DE MILLORA:

### NO CONFORMIDADES

**NC 1 (8.3):** Als projectes de consultoria, no sempre es disposa d'evidència d'haver verificat / validat si s'han aconseguit els objectius del projectes.

Ev: 1.- Proposta a Hotel Colon, no es disposa de resum de formació del mòdul 4.

2.- Formació sommelieria per a Cadarso, registre de la formació individual no disponible.

*Nota: Es recomana la implantació d'un informe de tancament on:*

*1.- es verifiqui el compliment dels objectius,*

*2.- s'inclouï el resultat d'enquestes a client com a validació final del projecte,*

*3.- i es faci un resum, si procedeix, incloent qualsevol incidència de projecte destacable, i com s'ha resolt.*

*També es podria incloure els consultor / formadors interns / externs que participen.*

*Aquest acta pot ser aprovat pel responsable de Corporate per conèixer i validar aquest tancament.*

**NC 2 (8.5):** S'observa que els al·lèrgens disponibles a les fitxes d'elaboració no han estat actualitzats a l'Excel de Menús de Fòrum de la setmana del 28 de novembre de 2022, document que es trasllada a Sala per informar els comensals.

Ev: Bacallà a l'estil coreà, on no s'han incorporat el cacauet i el gluten.

**NC 3 (8.5):** Tot i ser una desviació d'auditories anteriors, es repeteix no disposar d'evidències d'actuació o justificació davant d'incompliment de la tolerància marcada en el control de temperatura de les càmeres frigorífiques i congeladors.

*Nota: S'observa que la possible causa es la no actualització del registre que sorgeix de la acció correctiva.*

### OBSERVACIONES

**OBS 1 (6.3):** El registre de planificació del canvi identifica els conseqüències potencials de caràcter positiu, però no s'incorpora els possibles riscos del procés de canvi.

**OBS 2 (7.1.5):** Respecte del termòmetre de control temperatura de equips de fred i calor a cuina:

1.- no s'ha definit un criteri d'acceptació de la calibració realitzada externament per ASSI

2.- no es disposa d'evidència que els patrons de mesura són traçables a patrons de mesura internacionals o nacionals.

**OBS 3 (7.2):** La valoració de l'eficàcia de la formació es realitzada per la pròpia persona formada, amb criteris que no sempre fan referència al objectiu de la formació i de la competència adquirida.

Ev: R63 – PGG12 - formació perspectiva de gènere aplicada a CETT: s'observa valoració de la eficàcia de la persona formada com "es muy interesante".

*Nota: Es recomana aprofitar el canvi en la gestió de la formació per incloure un nou mètode de valoració de l'eficàcia.*

- Es pot aprofitar la nova avaluació del compliment realitzat per RRHH (amb l'opinió del seu responsable) per incloure un comentari sobre si la formació realitzada al període els hi ha aportat millora en les competències, si cal reforçar alguna o introduir-ne de noves.*

- En el cas del professorat, la valoració seria més adient que fos realitzada per Coordinadors i Director/a de Formació.*

**OBS 4 (7.2):** El Responsable Jurídic-Laboral no disposa de la Fitxa de competència del Coordinador de Cicle de formació subvencionada.

**OBS 5 (8.5):** No s'està identificant el productes manipulats / elaborats amb la seva vida útil secundària tal com s'especifica a l'APPCC, i en concret al pla de proveïdors i traçabilitat (versió 0, setembre 2022).

*Nota: Es classifica com a Observació al no evidenciar-se cap producte que aporti risc des del punt de vista de seguretat alimentària que incompleixi la vida útil especificada al APPCC. La rotació elevada fa que no sigui habitual emmagatzemar aquest productes.*

*Valorar amb l'equip APPCC si seria suficient:*

- *Eliminació els divendres de qualsevol producte manipulat o elaborats durant la setmana,*
- *Identificació obligatòria en aquells productes de més risc, com ous, preparacions làcties, salses, etc.*
- *Analitzar els temps de manteniment de congelats per un període llarg, quan es tracte de part de la formació de neteja i especejament del producte que es realitza en un trimestre i s'acumula abundantment.*

**OBS 6 (8.5):** Puntualment, alguns registres de control de l'elaboració a cuina no s'omplen.

Ev: 1.- Registre de Neteja de la cuina Forum.

2.- Registres de congelació de les gambes utilitzades a la cuina família.

3.- Registre informàtic de temperatura i lot en la recepció (es disposa de dada en brut).

**OBS 7 (9.1):** No es pot evidenciar que s'han fet enquestes a clients de CETT Corporate.

#### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**OM 1:** La gestió estratègica de CETT és molt completa i descentralitzada, alineant-se l'estratègia marcada per Direcció amb tots els responsables. Si bé, aquesta gestió, pot estar fent que es produeixin actuacions duplicades. Per aquest motiu es recomana fer una valoració de dos aspectes:

- Direcció ha definit una estratègia que inclou, Reptes, Objectius estratègics e indicadors (metes) associades que són transmises als responsables d'àrea: Per un altra banda Qualitat en col·laboració amb els responsables ha definit també objectius de qualitat que en alguns casos són similars als que sorgeixen de l'estratègia.

Es recomana valorar si són necessaris aquests objectius de qualitat, ja que amb els definits per Direcció ja estem programant les actuacions per aconseguir els reptes empresarials.

Es possible que algun aspecte més operatiu pugui no estar recollit en aquesta estratègia, i es podria definir addicionalment als de l'estratègia, però entenem que haurien de ser l'excepció.

- En l'actualitat s'està fent un anàlisi de Context mitjançant un DAFO a nivell de cada procés, pràctica molt adient i que afavoreix una comprensió molt acurada de la situació de cadascun d'ells. Però amb l'actual interacció dels processos definits, s'observa alguns factors interns i externs que es repeteixen com a Debilitats, Oportunitats, Amenaces o Fortaleses en diferents DAFO de procés.

Es recomana valorar si seria més idoni reagrupar els DAFO ens alguns processos, per exemple, els de prestació de servei (DISS07, PLAN09, DEAP13, VPS19 i SAT18 en un únics DAFO del àrea de negoci (Escola Universitària, Escola Tècnica i Professional i CETT Corporate), o els de Posicionament de marca PMCD05 i comercialització COM08 en un únic de Màrqueting i comercialització, entre d'altres opcions.

**OM 2:** S'estan enregistrant moltes accions com a Planificació del canvi, si bé alguns canvis planificats ja es gestionen en processos específics com per exemple Disseny de cursos formatius, nou servei Corporate, alta de nous proveïdors o millores del sistema de menor

impacte. Es recomana establir quins canvis (l'listat no exhaustiu) s'haurien de gestionar com a Planificació del canvi com per exemple canvis organitzatius significatius com reestructuracions, grans operacions de manteniment que puguin afectar el servei, i de noves aplicacions informàtiques, canvis legals amb afectació significativa a l'operativa, expansions geogràfica o increments d'activitat que impliqui recursos nous, o canvis societaris que afectin l'activitat.

**OM 3:** Encara que s'evidencia una correcta gestió de les accions correctives de les auditories, diferenciar un camp d'anàlisi de causa pot evitar que en una acció futura s'estigui actuant sobre una causa que no sigui la causa arrel de la No Conformitat.

**OM 4:** Podria millora l'anàlisi d'expectatives de parts interessades diferenciar Alumnat de Antic Alumnat, ja que aquesta darrer pot tenir expectatives diferenciades com actualització de coneixement o rebre suport per relacionar-se (networking)

**OM 5:** Es proposa valorar l'indicador de compliment del temps pactat en el lliurament d'entregables en el Procés de Consultoria (CETT Corporate)

**OM 6:** Encara no es crític, seria interessant anota la actuació realitzada per resoldre el problema, en cas de equips i maquinaria que afectin cuina o aules (completar el registre del manteniment correctiu al Ticketing).

**OM 7:** Valorar com a indicador de Career Service : % empreses participants que aconseguen conveni o contracte (per tant que treuen un profit de les jornades), o % d'alumnes participants que aconseguen conveni o contracte.

## *EVIDÈNCIES:*

### *Lideratge*

#### *SEM 01 Sostenibilitat de negoci*

#### *Entrevistats:*

Elisabet Ferrer, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

4.1, 4.2, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 9.3

#### *Evidències:*

DG ens explica com es defineix l'estratègia amb mètode IDEO0 i s'aconsegueixen definir Reptes, que es canalitzen en Objectius amb indicadors mesurables i plans d'actuació. Actualment Pla 2021-2023. I estratègia per àrea de negoci.

Veiem IDEO0 – octubre 2021 - amb preguntes referents a Parts interessades com per exemple Consumidor y societat, Mercat, Companyia valorant factors interna i externs (Context) – Anàlisi amb sessions de treball amb equip directiu.

En aquesta sessions a 2022 s' inclouen responsables que aportin visió transversal, i s'estableixen estratègies que es mantenen, que s'eliminen , noves o redefinides.

Seguim estratègia d'àrea de negoci Escola Universitària. Veiem REPTE 4 - OE Apoderar als estudiants (Resp. J.A.P.A.) i l'objectiu associat gestionat com a redefinició de l'estratègia - 4.3 Implantació de projectes de innovació i empenedoria. S'identifica com a canvi radical per l'ús del Hotel Alimara dins la formació (planificat). Alimara Lab – F&B 360°C delCampus CETT – associat al ERP.

Veiem repte Esdevenir un centre de recerca y transferència en THG de referència per la la qualitat de la recerca efectuada y valor per al sector (OE11 EUHT). Objectiu P10T784 Augmentar en 1,2 professors doctors equivalents a temps complet al MUDHIR – aconseguit al 80%, i objectiu P03T1634 Augmentar en 1,67 professors doctors equivalents a temps complet al MUDET – aconseguit al 100%.

Veiem Presentació (ppt) de DG a Consell Administració del seguiment a 28/10/2022.

L'estratègia inclou 36 objectius i 90 indicadors. S'ha fet un seguiment i compleixen un 42,53% dels objectius, si be amb horitzó 2023.

Hi ha 3 blocs prioritaris: recerca, venda, experiència del alumne.

DG ens mostra que s'ha fet un DAFO per a cada procés (4 processos estratègics, 9 operatius, 6 de suport) i ens presenta el d'Orientació acadèmica i professional i el de Validació Producte i Servei (satisfacció estudiant i sortida professionals). Les D-A-F-O són analitzades i es gestionen com accions de Riscos i Oportunitats (veure en cada procés).

### *Prestació Servei: Escola Universitària*

*DISS07 Disseny i oferta formativa, PLAN09 Planificació i formació, DEAP13 Desenvolupament i aprenentatge, VPS19 Validació del producte servei i SAT 18 Satisfacció dels grups d'interès*

#### *Entrevistats:*

José Antonio Pérez-Aranda, Maria Soy, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

7.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10

#### *Evidències:*

L'escola universitària gestiona: graus turisme, gastronomia, gestió cultural i de territori, i 5 màsters. Es defineix un responsable per cada programa formatiu.

Disseny i oferta formativa. La oferta està regulada i recentment s'ha publicat nou RD (RD 822/2021) que afectarà a graus i màsters amb canvis substancials i no substancials que han de ser verificats per UB i validats per AQU I ANECA (transició de 3 anys). Gestió com a planificació del canvi 6.3. (veure en Qualitat).

Veiem un Checklist de verificació de la memòria – eina de diagnosi i planificació

J.A. ens comenta que a més a més del canvi legal hi ha una caiguda en les inscripcions causades per COVID, per situació política i per la imatge del turisme a la societat actual. Pla d'actuacions: reunions de tots dels diferents degans, en discussió de noves opcions.

També comenta que s'ha fet un esforç en crear nova marca CETT/rebranding (oportunitat).

Revisem el DAFO – excel control de canvis – i coincideix amb l'explicat per J.A.

Veiem exemple de GRAU de TURISME

DISS07 – disposa de memòria que en aquest cas està en procés de reverificació (s'ha de validar cada 4 anys). Planificat abril2023.

Memòria de 2019 completa. Detall de matèries, assignatures, crèdits, continguts,... (4 anys x 60 crèdits).

PLAN09 - Planificació: veiem el calendari acadèmic. Horaris x curs, amb professorat assignat. 06112 Marketing estratègic i operatiu – E. Velasco. Competència docent – Formació Universitària, experiència en sector, valorable doctor, experiència docent si es possible (hi ha fitxa de competències). OK compleix.

Geografia del turisme –D. Imbert i B. Fernández . Competència docent – Formació Universitària, experiència en sector, valorable doctor, experiència docent si es possible. OK.

Veiem continguts. GT2 - Competències - CB04 – el professor te llibertat de càtedra. Hi ha un seguiment per part del responsable del bloc temàtic (en aquesta cas es la mateixa), validant programa, i proves finals. Taula de competències GT2

Veiem seguiment dels alumnes. Feedback del tutor.

#### Seguiment d'evolució procés

- amb indicadors:
  - Enquestes alumnes – veiem un resultat de les 4 categories superior a 9/10. Amb resposta de 47% alumnes. Inclou comentaris oberts. 064510 la valoració es negativa 3,63/10 i s'actua en reunió amb professora, causa metodologia, seguiment proper semestre.
  - MK valoració 82,9% i rati abandonament 9%
  - 064510 planificació avançada – valoració 91,2%, rati abandonament 0%
- Informe de seguiment. Grau Turisme. En curs per presentar en abril 23, se especifica la millora d'accés a informació de l'estudiant



- Seguiment de Tutors i Delegats d'alumnes. Veiem Reunió de tutors – 17/10/2022 i de Delegats 4/11/2022 de 4rt i 3er. A 3er es parla del nivell d'anglès d'un professor concret.

S'estan gestionant millores via comissions:

- P03T2124 Millora Sharepoint en àrea d'ordenació acadèmica.
- P13T2060 Millorar les rubriques dels TFM. Gestió en reunió, comunicat i traspassat a la guia del estudiant.

### *Prestació Servei: Escola Tècnica Professional*

*DISS07 Disseny i oferta formativa, PLAN09 Planificació i formació, DEAP13 Desenvolupament i aprenentatge, VPS19 Validació del producte servei i SAT 18 Satisfacció dels grups d'interès*

### *Entrevistats:*

Nan Ferreres, Melani Aróstigui, Silvia Puigdemasa, Mireia Quevedo

### *Requisits:*

7.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10

### *Evidències:*

DAFO – Veiem el d'Orientació acadèmica i el de desenvolupament. En valora en conjunt amb Escola Universitària.

A5 – Programa formació interna pels tutors per donar pautes d'alumnes amb trastorns i problemàtiques.

Veiem planificació del cicle. 5 cicles (3+2). Veiem 1er, reglat, i marcat hores per cada Unitat formativa del mòduls de cada matèria.

Preelaboració i conservació de aliments amb teoria / practica y 3 UF – docents Albert i Ana – Seguretat i Higiene – Carles Barceló – competència del professorat (requerida: titulació requerida per Gencat, i experiència professional, establert en fitxa de funcions - disposem de Titulació i CV: Veterinari amb Master Seg Alimentaria, i experiència.

Revisem disponibilitat de recursos humans i aularis. Hi ha un programa per verificar els aules compartits. Plan fet amb app UNTIS – que avisa de recursos sobre utilitzats.

TCGR – Graella de temporalització – Prelaboració.

Fem la comparació amb RD de Cuina i gastronomia (Gencat) – 66h UF1 (40) i UF2 (26). OK Mensualment es revisa , per part de Logistica, el compliment de les hores, si supera desviació positiva/negativa del 1% s'ha de gestionar hores addicionals.

Veiem memòria 21-22 ETP.

Dades enquesta positiu (una resposta amb valoració baixa, veiem indicador sobre situació a los 6 mesos .

### Seguiment d'evolució procés

- amb indicadors:
  - Desenvolupament : indicadors segons enquestes >8, alumnes finalitzadors i no promocionats, propers al 70% de finalització.
  - Planificació: hores no impartides (<1%), compleix
- Enquestes
- Seguiment de Tutors i Delegats d'alumnes. Veiem Llibre tutorial. Reunió de tutors – Tutor amb grup i delegat, setmanal. Veiem 17/11 Acta de AC, 25/10. Veiem acta amb tutors (1 x mes , veiem les 3 d'aquest curs)
- Informe de seguiment. \*PF\* inclou dades d'informació de sortida davant les baixes.

Es gestiona la Comunicació amb les famílies, encara alumnes menors d'edat. Via accés per codi personalitzat plataforma.

*Prestació Servei: CETT Corporate (Consultoria, Career Service, Formació Continuada)*

*OA12 Orientació acadèmica, OP012 Orientació Professional, DISS07 Disseny i oferta formativa, PLAN09 Planificació i formació, DEAP13 Desenvolupament i aprenentatge VPS19 Validació del producte servei, SAT 18 Satisfacció dels grups d'interès*

*Entrevistats:*

Javier de Diego, Ricard Edo, Esther Obiols, Mireia Quevedo

*Requisits:*

7.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10

*Evidències:*

Tasques d'àrea

- Acompanyament a l'estudiant
- Relació empresarial, recerca de llocs de feina
- Presentacions per donar a conèixer les necessitats de mercat
- Gestió Practicum
- Feedback per redefinir programes
- CETT Talent

Career Service

DAFO – Oportunitat la capacitat del mercat d'absorbir la demanada, fortaleza contactes amb empreses. Amenaça, sector amb cultura de Baix cost, debilitat, automatització dels processos amb vinculació amb l'estudiant. Perfils final massa versàtil, que no es pot concretar en alguns casos.

Plans d'accions :

- enquestes i recerca a LinkedIn
- donar visibilitat de Career Service. – presentació inicial de curs / grau (segons estudis). Amb aquesta foto "es fa recerca de parners".
- desenvolupar marca CETT per perfil sènior

\*PF\* Anàlisi de context molt complet.

Expectatives de l'Exalumne - Actualització de coneixement, suport per relacionar-se (networking). OM: Podria millorar l'anàlisi d'expectatives de parts interessades diferenciar Alumnat de Antic Alumnat, ja que aquesta darrer pot tenir expectatives diferenciades com actualització de coneixement o rebre suport per relacionar-se (networking)

Enterprise - Rentacar – veiem presentació

Hi ha presentacions d'empreses cada divendres, incentivant l'alumnat amb % de nota per a la participació. Segmentat segons els perfils requerits per l'empresa.

TDX o Projecte final a l'empresa.

OM Indicador: % empreses participants que aconseguen conveni o contracte (per tant que treuen un profit de les jornades), o % d'alumnes participants que aconseguen conveni o contracte.

Practicum

Veiem el cas A.F.A. On l'estudiant té unes inquietuds per proximitat a segona residència i es fa d'intermediari.

Veiem conveni amb l'empresa (15/6/22) de 192h que serà curricular. Hi ha una avaluació de l'estudiant, en aquest cas un 9/10. Tb per l'empresa, enquesta del 7/7 amb valoració positiva. Veiem valoració final dels dos (empresa/alumne), 9. La valoració final serà per valoració de la memòria. Ja havia fet un conveni previ de curta durada 16h a Alimentaria  
Veiem la participació d'en A.F.A. a 3/3 presentacions (10% nota, al fer-ne 6). Veiem l'assistència signada. SLOW&SLOW amb l'experiència del ponent.

### Orientació

R.A.T. sol·licita el 23/11 una entrevista per orientar-se, planificada per 29/11, orientació TGR. M.C.B. acaba grau i vol revisar el seu CV. Se li aporta plantilla.

Veiem el cas de orientació en Cicles formatius. 3TCGR. Es revisen inputs amb tutors i coordinador, on es valora les opcions de cada alumne amb empresa potencial.

### Corporate

DAFO – en centrem en els riscos significatius. Marca CETT en risc amb subcontractats. – planificació de projectes amb poc temps per organitzar. Comercialització – passar de reactiu a proactiu. Formació / consultoria.

Quin tipus de consultoria es s'aconsegueix?

Turisme – anàlisi de dades i orientació turística, p.e promoció turística de ajuntaments

Indústria alimentaria – I+D , sostenibilitat.

Veiem indicadors – nous, no es disposen dades.

Veiem projecte de consultoria 138 de oferta 314. Proposta a Gastronomus on es demana una valoració de una línia de productes (econòmic). Inici 29/9 a 29/10.

Informe del 10/2021. Entregable : 4 test i Soport de Xef + ajudant (\*OBS\* indicar qui fa de xef per poder valorar la capacitat)

\*OM\* Es proposa valorar l'indicador de compliment del temps pactat en el lliurament d'entregables en el Procés de Consultoria (CETT Corporate).

No es disposa d'enquesta a client.

Veiem projecte de consultoria de Recerca de talent. ClubMed

Objectiu : 15 candidatures / 5 professionals. En curso 12 presentacions con 4 contractes.

Revisem el procés associat. PE09 v0

Formació continuada.

Canvi de perspectiva , passem de catàleg a mida. B2B

Proposta a Hotel Colon, Mòdul específic de gestió per a una participant, de 68 h + 2 coaching, 5 mòduls on s'especifica un temari. Veiem pressupost acceptat amb requisits de client.

Hi ha registre del docent de resum de la formació dels mòduls, manca el mòdul 4

Veiem exemple de someleria per a Cadarso

En aquest cas hi ha evidència de l'assistència de les 15 persones, però es demana d'un registre de la formació individual, no disponible. Tampoc es disposa d'enquesta a client.

NC Als projectes de consultoria, no sempre es disposa d'evidència d'haver verificat / validat si s'han aconseguit els objectius del projectes. Tb Es recomana la implantació d'un informe de tancament on: es verifiqui el compliment dels objectius, s'inclou el resultat d'enquestes a client com a validació final del projecte, i es faci un resum, si procedeix, incloent qualsevol incidència de projecte destacable, i com s'ha resultat.

OM També es podria incloure els consultor / formadors interns / externs que participen.

Aquest acta pot ser aprovat pel responsable de Corporate per conèixer i validar aquest tancament.

## Recerca

### *GCDPTC 15 Recerca i transferència del coneixement*

#### *Entrevistats:*

Eugeni Osácar, Jordi Arcos, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

7.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.3, 9.1, 10

#### *Evidències:*

Recerca aplicada en tres àrees: Turisme, Hospitality i Gastronomia.

Estructurat a través de grups de recerca amb investigador/docent, sempre intern a temps complet. Sempre amb un coordinador / director .

La Direcció de recerca defineix la estratègia de recerca. Veiem exemple de TURCIT (projectes, publicacions, participacions en congressos,...), on els defineixen els objectius per planificar l'equip.

Projecte – Recerca en l'àmbit de la Pau – R-ICIP-2022

Paper de patrimoni en l'afectació de turisme de països en conflicte, en concret Ucraïna i Rússia. En el propi formulari del projecte hi ha una planificació.

Espai patrimonial escollit – Camp d'aprenentatge de la Noguera (memòria històrica).

Una vegada obtinguda la candidatura es desplega el programa, a una Planificació.

Projecte a primera fase de coordinació entre els tres equips CAN, UdL i CETT.

S'ha fet una visita prèvia, es defineix dues dates per la visita del personal. En treball un qüestionari per participar (preentegrable).

Hipòtesis: integració en el territori català

Resultats enfocats a acadèmics (publicacions) i transferència de coneixement (divulgatiu).

Veiem projecte més avançat per veure els entregables: Creació de nous imaginaris.

Iniciat 2020. L'estudi 2 fet al 2021 es la realització d'un bechchmarketing de destinacions creatives Recerca internet en base a paraules clau de actuacions referent al turisme de les Ciutats creatives UNESCO amb memòria disponible: 112 memòries de 127 ciutats creatives.

Veiem l'estudi 2 on es defineix les actuacions (6, p.e. festivals) en les diferents (creativitats 7, p.e. literatura o gastronòmic), la guia de bones pràctiques hauria de ser un dels productes tangible del estudi.

Anualment, se elabora una memòria, on podem veure activitat i indicadors – TURCIT

96 actuacions, amb explicacions de cadascuna. Inclou indicadors p.e. 68,50% de recerca aporten reconeixement de grup. Eficiència de pla Doctoral =0% perquè encara no hi ha data de lectura. Reconeixement extern, ok per GRATiR i TURCiR.

## Secretaria

### *AIM10 – Admissió i matriculació i INT 04 – Desenvolupament de negoci internacional*

#### *Entrevistats:*

Susanna Vidal, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10

#### *Evidències:*

Grau :

Alumnes nous: s'obté el llistat de alumnes assignats des de l'Administració, contacte (mail, telèfon,...), requeriment de documentació, cessió de matrícula (automatrícula). Prova de nivell anglès (en alguns graus)

Alumnes continuïtat: gestió des del seu usuari de Campus en horari establert prèviament, matriculació (auto).

Revisem els alumnes de 1er de grau de ciències culinàries. Veiem primera assignació del 13/7/2022, es disposa el control de matriculació i pagament. Veiem cas de Paul P.

Cicles:

Alumnes nous: al gener s'obre el període de reserva de plaça (amb pagament), entrevista i matriculació. Finalment revisió documental. Gestió en BBDD Access on s'observa matriculacions i disposar de la doc requerida.

Màster:

Sol·licitud d'admissió, entrevista amb coordinadors de Master, validat s'envia correu de reserva de plaça i es matricula.

Indicadors de procés: nou 2022-2023

DAFO, amb riscos significatius planificats.

- Comunicació interna entre departaments per poder fer la matrícula.
- Proximitat amb alumnat

*RRHH*

*DEO 03 Desenvolupament i eficiència Organitzacional i GLJ26 Gestió Laboral Jurídica*

*Entrevistats:*

Fernando Serracant, Marta Frigola, Mireia Quevedo

*Requisits:*

7.1.2, 7.2, 9.1, 10

*Evidències:*

Formació interna

Veiem DAFO de procés: 2 riscos i una oportunitat . Risc de personal sense competències, canvi en la gestió de la formació. Pla de Millora 2022

- Identificació de necessitats per competències
- Oportunitat, crea pla de talent, es detecten diferents plans, actualment activant
- avaluació del compliment,

Identificació de necessitats

R108 – PGG12 s'envia document als responsables per identificar les necessitats i les competències que cal millorar. S'inicia la primera avaluació al setembre de 2022 i és farà anualment. Veiem cas de ETP, amb 13 formacions. Formacions individuals p.e. de H.M per afavorir la Recerca o grupals per lloc de treball com Coordinadors de cicle (Varis).

Com aquest es reben 16 registres que son analitzats per Q+DG, i sorgeix pla 22-23 amb uns recursos assignats.

Al Registro R63, es pretén fer l'avaluació de forma estadística. Veiem exemple de la formació interna. La valoració de l'eficàcia és de la persona mateixa. OBS: La valoració de l'eficàcia de la formació es realitzada per a la pròpia persona formada, amb criteris que no sempre fan referència al objectiu de la formació i de la competència adquirida. Ev: R63 – PGG12 -formació perspectiva de gènere aplicada a CETT: s'observa valoració de la eficàcia de la persona formada com "es muy interesante". Es recomana aprofitar el canvi en la gestió de la formació

per incloure un nou mètode de valoració de l'eficàcia aprofitant l'avaluació del compliment realitzat per RRHH (amb l'opinió del seu responsable). En el cas del professorat, la valoració seria més adient que fos realitzada per Coordinadors i Director/a de Formació.

#### Servicio Laboral Jurídica – Selecció i contractació

DAFO – incompliment de protocols dels depts., manca recursos, alta rotació

Indicador de rotació: 18% (escola pública amb salari més alt i millors prestacions), veiem un pla de doctorats, entrevistes de sortida (en curs), retribució variable per objectius (en curs).

Veiem un pla per al risc de "pèrdua de talent" i amb accions com la de creació del dpt de desenvolupament de persones o les enquestes de clima laboral.

Incompliment de procediments – hi ha un pla que inclou formació de procediments, actualització del procediment de contractació,...

Indicadors d'absentisme (3%) i rotació (18%).

Pla de acollida (Onboarding de noves incorporacions),

L.G. 17/10/22 s'incorpora como coordinadora de Cicle de formació subvencionada. Mail 18/10 amb documents associats FOB, Codi ètic, Organigrama, Manual de benvinguda, Fitxa de funcions. OBS: el Responsable Jurídic-Laboral no disposa de la Fitxa de competència del Coordinador de Cicle de formació subvencionada.

Revisem competència LG segons Fitxa de Coordinador: diplomad en turisme (disposen de titulo i formació addicional) i experiència (24 anys como Directora de agencia de viatges).

Nou R196 Evidencia itinerari de benvinguda de una nova incorporació. ok.

Veiem l'entrevista d'acollida, a 1 mes, 2 mesos i 3 mesos. Valora positivament l'acolliment, especialment l'explicació de laboral.

M.R. – Internacional Officer -11/11

Fitxa de funcions – ok Requeriments – formatius, idiomes i experiència.

Mail Fernando de 28/11 lliurant tota la documentació de benvinguda.

Valoració de sortida.

N.A. 15/11, complerta.

### *Internacional*

#### *INT04 Desenvolupament de negoci internacional*

##### *Entrevistats:*

David Peguero, David Ibarra

##### *Requisits:*

8.1, 8.2, 8.5, 9.1, 10

##### *Evidencies:*

Objectius: Mobilitat de estudiant al estranger i recepció de estudiants estrangers, convenis Erasmus i convenis bilaterals – amb requeriment d'equilibri entre centres en període de 5 anys  
Alumnes 170-180 en moviment

Gestió: Identificació d'oportunitats, promovent places entre alumnes, estudiants postulen, selecció segons criteris objectius (nivell acadèmic, nivell d'anglès, i participació), es nomenen, i un cop acceptats hi ha un Learning Agreement (acord d'assignatures i convalidació posterior).

Outgoing – es llança una convocatòria / sensibilització. Campanyes: s'explica de l'opció de mobilitat. Info a guia de l'estudiant.

També hi ha una internalització que creix : Màster – comunitat xina – aspecte clau la selecció idiomàtica.

DAFO – Competències transversals del personal, especialment idiomàtic. Caiguda d'alumnes de grau. Docents amb experiència internacional. Competència molt agressiva  
Es considera que només podem actuar en una oportunitat, de millorar la internacionalització de cicles i màster. En procés.

Indicadors:

Taxa d'èxit de es presentacions de mobilitat 70% positiu

Enquesta satisfacció d'alumne – (Incoming) 8,7

Enquesta satisfacció d'alumne – (Outgoing) 8,1

Veiem expedient de O.E.L.

Gestió complerta a sistema informàtic UB

### *Marketing i Comercialització*

*PMCD05 Posicionament de marca, focalització al client i diferenciació, i COM08 Comercialització*

*Entrevistats:*

Carme Cassà, Mireia Quevedo

*Requisits:*

8.1, 8.2, 9.1, 10

*Evidències:*

DAFO: Debilitat - Manca de contingut expert per donar-nos notorietat. Oportunitat on es requereix coordinació entre àrees, explicat en presentació a Consell de redacció.

Amenaça – Entrada de nova competència amb poder d'inversió, i Digital.

Veiem els indicadors.

- Creixement en XXSS, ok en 19% instagram, 3% facebook
- Actualització web 80%

Comentem les formes de contacte amb els perfils. Fires, portes obertes,....

Pla de MK oct 2022

Veiem evolució de la comercialització Universitaris, 1<sup>a</sup> preferència; estratègia de preus comparat amb la competència. Anàlisi de nous graus. \*PF\*

Intel·ligència de mercat: estudi per saber perquè l'estudiant que esta a la competència, no ens ha triat. Hi ha pla d'accions, per exemple crear un slogan Your future in motion – per demostrar el dinamisme, comunicació amb influencers (vídeo).

USP i Tartets. Estudi de mercat – mes notorietat a grau turisme 90% que ha cicles 40%

\*PF\* Buyer Personal

Pla de continguts – 4 accions: Vídeo trobada gastronòmica o GNDIT per instagram, treballar el SEO (curso de SEO)

Estratègia de e-mail marketing

## Compres

### *GREC25 Gestió de Recursos Econòmics, Compres i Proveïdors*

#### *Entrevistats:*

Anna Ortega, Òscar Teixidó, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

7,1, 7.5, 8.1, 8.4, 8.7, 9.1, 10

#### *Evidències:*

Indicadors: Incidències de proveïdors de cuina. 2,69% (<5%)

Les compres les fa cada àrea.

Es reben les incidències de cada àrea per avaluar proveïdors que si es centralitza:

- Veiem mail de David (Mto) indicant proveïdor no han fet la revisió pactada anual de DEA.
- Veiem mail de David (Mto) indicant que MANUSA no fan la reparació dels torns d'entrada: 24/10, 22/11 repetitiva.

Avaluació continuada 2021: es valoren d'escola amb + de 3000€ de facturació, es revisen els aspectes següents: qualitat de material, entrega de material, especificacions de contracte, administració i ambiental/RSC. En cas de puntuació <55% es valora actuacions.

Veiem incidència proveïdors 2022, 15 inc. 4/4 Balart producte en mal estat.

Veiem avaluació 2021: No hi ha proveïdors amb una puntuació no acceptable.

Nous proveïdors: hi ha un nou formulari (criteris a PGG16 v11), es valoren a priori per responsable, i posteriorment en anual.

Veig mail de comunicació avaluació exercici de Proveïdores. Mail del 19/7/22 a Tspoonlab

## Manteniment

### *GIRM22 Gestió dels recursos materials i les infraestructures*

#### *Entrevistats:*

David Pascual, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

7.1, 9.1, 10

#### *Evidències:*

##### Preventiu i Inspeccions reglamentaries

Veiem pla de curs 2022-2023

- Mensual - Ascensor – Thyssen – 5/10/22 y 6/9/22 registre a albarans
- Anual, revisió AA – Imathaus – 10/10/22 – 13 equips exteriors per a aules i oficines, 06/22 equips interiors.
- Inspecció reglamentaria RITE – 18/3/21 (4 anys) fred – 20/2/2018 (5 anys) calor
- Inspecció Decanal contraincendis TUV 2018
- Control legionel·la – 07/2022 -LD3 Serveis Sanitat Ambiental - 4 analítica sense detecció
- Manteniment preventiu d'equips de cuina per MH – 19/09/22 y 20/9/22. Indicant incidències p.e. evaporador pendent actuació correctiva

##### Correctiu

Sistema de ticketing a través de TASQUES al calendari del Grupwice  
21/11 – David P. Porta jardí no tanca.



28/11 – Forn cuina aula B018 - \*OM no se indica que les tasques per solucionar el problema. Encara no es crític, seria interessant anota la actuació realitzada en cas de equips i maquinaria que afectin cuina o aules.

Correctiu externs, registre a través d'albarans del proveïdor, p.e Ordre 22200002448 per substituir resistència de descarche de l'evaporador de la camarada de congelació del aula tecno cuinaria. 31/10/22 MH SatelbaPlan

DDD – bimestral por Depec fins ara que s'ha canviat a Ecolab. Primera actuació 4/10/22 sense detecció de plagues actives.

### Calibració

Se calibra

- Balanza de recepció ns ...191– 14/3/22 certificat ENAC, tolerància EN45501
- Sonda t<sup>a</sup> ns 293 – 20/1/21 certificat fabricant - Bianual
- Termòmetre de control t<sup>a</sup> càmeres – Trienal 14/4/22 – ASSI - OBS no s'ha definit un criteri d'acceptació de la calibració realitzada externament per ASSI, ni es disposa d'evidència que els patrons de mesura són traçables a patrons de mesura internacionals o nacionals.
- Peses comprades con certificació 2017 / 2022 – cada 10 anys

### *Manteniment TIC*

*STIC20 Gestió dels sistemes i tecnologies de la informació*

#### *Entrevistats:*

Andreu Vilagines, Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

7.1, 9.1, 10

#### *Evidències:*

Inventari de recursos en Access

Actualitzacions de SW gestionades directament des de IT en remot.

Veiem Sistema de ticketing

#694 – incloure VPN en portàtil de D.P. – en curs

#624 – Espai correu – solució increment de espai

#616 – Actualització contingut no possible en alguna assignatura, però el usuari no disposa de rol de professor en aquestes assignatures. En curs, gestionant-se amb Secretaria.

#693 – Correu obert per un altre usuari – Tancada

#688 – Accés a informació professorat – Explicació de nova eina per funcionalitat no possible a Campus.

Informe de Seguretat Informàtica de realitzat 22/10/2021 per Nextret – es fan bianuals. Ha generat accions referents a l'actualització del sistema operatiu.

Copies de seguretat. En procés de redefinició. Per passar de cinta a cabina de seguretat a Hotel per tenir-lo replicat. Setmanal, mensual y anual.

Recuperació externalitat a especialista – Promosoft.

Sense incidències d'atac informàtic.

## Cuina

### SREST27 Prestació de serveis de restauració

#### Entrevistats:

Òscar Teixidó, Anton Domingo, Ricard Gil, Mireia Quevedo

#### Requisits:

7.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10

#### Evidències:

Revisem APPCC – 09/2022 v0 amb plans prerequisits associats.

O.T. ens explica la gestió a cuina amb la diferenciació de zones per Fòrum, Família, Restaurant i aules.

Revisem els menús de Família i Fòrum.

Fòrum Setmanal (w13), entre d'altres, bacallà estil corea i rissoto. Revisem al·lèrgens NC - S'observa que els al·lèrgens disponibles a la fitxa d'elaboració 11095 no han estat actualitzats a l'Excel de Menús de Fòrum de la setmana del 28 de novembre de 2022, document que es trasllada a Sala per informar els comensals. Bacallà a l'estil coreà, on no s'han incorporat el cacauet i el gluten, si resta com soja, crustacis,...

Mostres testimoni del menjar – es revisa Nota interpretativa 1/2021 de gencat aprovada en data 26/04/2021 i s'observa que Mostres testimoni no aplica a Fòrum.

Veiem menú família. Menús

- avui Vol-au-vent xapis, bacon, llagostins i conill. Fitxa conill 10725, amb al·lèrgens. Inclou el fondo que es fa sobre fitxa 9578. En curs s'ha fet fons obscur de conill, però tot i tenir d'al·lèrgen el sulfat ja inclòs en el plat principal. Fons identificat amb data d'elaboració 24/11. També identificació del conill despeçat 24/11. La pissarra de cuina família inclou al·lèrgens per ser comunicats.
- ahir cap i pota i truita de bacallà (es disposa de mostra testimoni).
- S'està enregistrant la temperatura de elaboració.
- OBS Alguns registres no actualitzats: Descongelació R27-IT03PGC21. Ev: gambes d'avui. Darrera descongelació 25/10.

Visita a les instal·lacions: en bon estat, net, sense deteriorament

Lluminària amb protecció. Insectocutors: en funcionament.

Revisem les diferents càmeres i congeladors.

\*OBS\* Encara que no s'ha evidenciat. Al Pla de proveïdors i traçabilitat s'indica que cal marcar una vida útil al producte però no s'està fent. La rotació elevada fa que no sigui habitual. Valorar si en casos com salses, etc. s'ha de marcar obligatòriament

Congelador gran veiem bonítol, fumet de rogers,... ben conservat identificada la data d'elaboració però de caducitat ni qui ho fa.

Nevera verdura: massa pa, coulis de fruites elaborat 9/11/22.

S'està fent un control de les temperatures d'equips de fred i calor - NC tot i ser una desviació d'auditories anteriors, es repeteix no disposar d'evidències d'actuació o justificació davant d'incompliment de la tolerància marcada en el control de temperatura de les càmeres frigorífiques i congeladors. R20 IT03 PG21.

Neteja – OBS Alguns registres no actualitzats – registre fòrum no enregistrada des de 2<sup>a</sup> setmana d'octubre

Recepció de matèries primeres. Es controla un producte de cada entrega en cas de temperatura de transport. Veiem entrada peix albarà 54714. Control amb sonda ns ...293 .

Veiem entrades d'altres dates per veure l'anotació del control de temperatura i el registre de lot. Entrades de novembre sense registre. OBS Alguns registres no actualitzats –registre informàtic de temperatura i lot en la recepció (es disposa de dada en brut).

En visita a les instal·lacions s'observa que en les dedicades exclusivament a alumnes les practiques no són tan estrictes com en les cuines de Família, Fòrum o Restaurant. El fet que siguin d'alumnes dificulta el seguiment de les bones pràctiques i s'observen barreges de productes com pastisseria i peix en u mateix equip de fred, no anotació del productes en els abatedors, productes de neteja en l'aula,...

### *Gestió de Qualitat*

#### *GQM24 Gestió de sistema integrat*

#### *Entrevistats:*

Mireia Quevedo

#### *Requisits:*

4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.4, 7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10

#### *Evidencies:*

4.1 – 4.2 revisat a tots els processos descentralitzat

4.3 Definit i comunicat parts interessades al publicar el manual (apartat 3). - <https://sway.office.com/ikVclhFwaljLebpO?ref=Link>

4.4 / 7.4/ 7.5 Annex I del manual, publicat.

<https://www.cett.es/fitxers/MenuItems/31889/Mapa%20de%20Processos%20del%20CETT%20v.9.pdf>

Es revisen amb cada responsable de procés. Ben definits. Coneixement global.

Eina Sharepoint permet comunicació / distribució de la documentació del sistema.

9.3 Revisió Sistema – A2122 – R3PGG05 de 12/2022 (en esborrany)

Inclou l'estat de les accions de les revisions per la direcció prèvies (aprt 2), els canvis en les qüestions externes i internes (aprt 3), la satisfacció del client i la retroalimentació de les parts interessades pertinents (aprt 4.1), objectius de la qualitat (aprt 4.3), processos i la conformitat dels productes i serveis (4.4); les no-conformitats i accions correctives (aprt 4.5), els resultats de seguiment i mesurament (aprt 4.4), els resultats de les auditories (aprt 4.6), proveïdors (aprt 4.7), recursos (aprt 4.8), eficàcia de les accions de riscos i oportunitats (aprt 5.1), i oportunitats de millora (aprt 6).

Estratègia / objectius OM La gestió estratègica de CETT és molt completa i descentralitzada, alineant-se l'estratègia marcada per Direcció amb tots els responsables. Si bé, aquesta gestió, pot estar fent que es produeixin actuacions duplicades. Per aquest motiu es recomana fer una valoració de dos aspectes:

Direcció ha definit una estratègia que inclou, Reptes, Objectius estratègics e indicadors (metes) associades que són transmises als responsables d'àrea: Per un altra banda Qualitat en col·laboració amb els responsables ha definit també objectius de qualitat que en alguns casos són similars als que sorgeixen de l'estratègia. Es recomana valorar si són necessaris aquests objectius de qualitat, ja que amb els definits per Direcció ja estem programant les actuacions per aconseguir els reptes empresarials. Es possible que algun aspecte més operatiu pugui no estar recollir en aquesta estratègia, i es podria definir addicionalment als de l'estratègia, però entenem que haurien de ser l'excepció.

En l'actualitat s'està fent un anàlisi de Context mitjançant un DAFO a nivell de cada procés, pràctica molt adient i que afavoreix una comprensió molt acurada de la situació de cadascun d'ells. Però amb l'actual interacció dels processos definits, s'observa alguns factors interns i externs que es repeteixen com a Debilitats, Oportunitats, Amenaces o Fortaleses en diferents DAFO de procés. Es recomana valorar si seria més idoni reorganitzar els DAFO ens alguns

processos, per exemple, els de prestació de servei (DISS07, PLAN09, DEAP13, VPS19 i SAT18 en un únic DAFO del àrea de negoci (Escola Universitària, Escola Tècnica i Professional i CETT Corporate), o els de Posicionament de marca PMCD05 i comercialització COM08 en un únic de Màrqueting i comercialització, entre d'altres opcions.

PF Anàlisi de Context mitjançant un DAFO a nivell de cada procés, que afavoreix una comprensió molt acurada de la situació de cadascun d'ells.

PF Anàlisi acurat de parts interessades i del feedback aportat pels mateixos, a la revisió del sistema

L'enquesta alumnes pendent (està en esborrany).

#### Indicadors

Grau de participació amb enquesta de mobilitat IN – 19% (>30%) Causa: enviament no realitzat en època adient (exàmens) , es re planifica per aquest any

Satisfacció amb estada alumnes amb mobilitat = 8,7 OK

Graus de conversió leads en matriculacions 6% (>6%). Justificat per tendència de mercat

Matriculacions de nou accés 104% OK

Satisfacció alumnat amb activitat docent >8 en les 4 modalitats OK

Pendent de comentar els indicadors en valor i tendència (en esborrany)

Indicadors – es revisa el nou pla d'indicadors 2022-2023. PD Tot i que amb el nou quadre de indicadors 2022-2'23 es racionalitza una mica, el seguiment en molts casos és anual, perdent capacitat de reacció en cas d'evolució negativa. Tot i que, pel tipus d'activitat és difícil trobar indicadors no associats amb el tancament del curs, seria necessari poder obtenir informació més periòdica.

Veiem gestió accions correctores:

NC AENOR AE2022-01 es deriva en dues accions:

STIC – no registre de les accions. Nou sistema de Ticketing. Modifica PGG18 v11.

CUINA - Revisió APPCC per part d'externa SAIA, auditories periòdiques, revisió al·lèrgens, i en curs la implantació TSPONLAB. Veiem l'excel de control d'al·lèrgens.

També Observacions - Veiem OBS02 – Inclusió de la planificació de canvis en PG002 v5 i el R168. Veiem exemple de planificació del canvi. R168 – 15/11/22OBS 03 – Es modifica el procediment PGG14

OM: Encara que s'evidencia una correcta gestió de les accions correctives de les auditories, diferenciar un camp d'anàlisi de causa pot evitar que en una acció futura s'estigui actuant sobre una causa que no sigui la causa arrel de la No Conformitat.

Planificació del canvi (6.3): veiem excel amb les planificacions registrades

OBS (6.3): El registre de planificació del canvi identifica els conseqüències potencials de caràcter positiu, però no s'incorpora els possibles riscos del procés de canvi.

OM S'estan enregistrant moltes accions com a Planificació del canvi, si bé alguns canvis planificats ja es gestionen en processos específics com per exemple Disseny de cursos formatius, nou servei Corporate, alta de nous proveïdors o millores del sistema de menor impacte. Es recomana establir quins canvis (l'listat no exhaustiu) s'haurien de gestionar com a Planificació del canvi com per exemple canvis organitzatius significatives com reestructuracions, grans operacions de manteniment que puguin afectar el servei, i de noves aplicacions informàtiques, canvis legals amb afectació significativa a l'operativa, expansions geogràfica o increments d'activitat que impliqui recursos nous, o canvis societaris que afectin l'activitat.

Hi ha al 2022 - 10 queixes i 2 suggeriments.

Q10A2122/2022 – revisem anàlisi l gestió, ok

Q3A2122GT – resposta a l'alumne i reunió amb professor, es farà una segona validació amb enquestes alumnat. ok