

ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A.

Informe d'Auditoria

PROJECTE DE CERTIFICACIÓ N°: 2001/0376/ER/01	Nº INFORME: 22	TIPUS D'AUDITORIA: Renovació
NORMA D'APLICACIÓ: UNE-EN ISO 9001:2015	Auditoria: Individual <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/> Integrada <input type="checkbox"/>	
Requereix enviament d'Accions Correctives: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		

Data de realització de l'Auditoria: **2023-02-27, 28 i 2023-03-01**

DADES GENERALS

A. DADES DE L'ORGANIZACIÓ

Nom de l'Organització	ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A.
Adreça	AV CAN MARCET, 36-38. 08035 - BARCELONA
Representant de l'Organització (nom i càrrec)	Elisabet Ferrer Fernandez (Directora General)

B. EQUIP AUDITOR

Funció	Nom	Inicials
Auditor en cap	Eduard BUIL BRIÓ	EBB
Auditor	Francesc MARTOS FERNANDEZ	FMF

C. CRITERIS D'AUDITORIA

L'equip auditor comprova la identificació i vigència dels següents criteris d'auditoria:

Norma de referència

Requisits propis del sistema de gestió (requisits del client i de l'organització i d'altres parts interessades)

Requisits legals i reglamentaris aplicables

D. ÚS DE TÈCNiques D'AUDITORIA EN REMOT

Si durant l'auditoria s'han emprat tècniques d'auditoria en remot, en alguna mesura, complimentar la següent taula:

Tecnologies d'Informació i Comunicació (TIC)	Eines i descripció
Eina(es) a utilitzar	n/a
Plataforma(es) IT del client	

Tecnologies d'Informació i Comunicació (TIC)		Descripció (si procedeix)
Revisió documental (no en temps real) (ex., revisió de documents en web)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Videoconferència (WebEx)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Captura de Pantalles	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Vídeo en temps real o no real	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Gravació de vídeo	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Intercanvi de fotografies	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Altres:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

COMENTARIS:

Auditoria 100% presencial

RESUM EXECUTIU D'AUDITORIA

Qüestions generals per a tots els Sistemes de Gestió

Confirmació de la realització de l'auditoria

S'ha realitzat l'Auditoria de Renovació de Certificació al Sistema de Gestió de la Qualitat de l'organització ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A. on s'ha comprovat la implantació del Sistema respecte als requisits especificats en la norma de referència UNE-EN-ISO 9001:2015, excepte per al reflectit com a no conformitat en el present informe.

Abast de l'auditoria i adequació de l'abast del certificat

Abast de l'anterior auditoria:

Diseño y prestación de servicios de:

- formación universitaria:

- grado en turismo

- grado en ciencias culinarias y gastronómicas

- másters de turismo.

- cursos de formación continua en turismo y hostelería/restauración.

- paquetes formativos globales de tipo internacional que incluyen alojamiento y cursos prácticos y teóricos en turismo, hostelería/restauración y servicios adicionales relacionados.

- investigación en turismo, hostelería y gastronomía (THG).

Prestación de servicios en:

- ciclos formativos reglados en las familias de turismo y hostelería/restauración.

¿Es adecuado l'abast del certificat? SI NO Indicar si s'han produït canvis o modificacions des de l'anterior auditoria:

A la present auditoria s'afegeix el servei següent: Prestación de servicio de consultoría

Veure Full de Dades adjunt en aquest informe.

Descripció del mostreig realitzat (processos operatius, activitats, projectes, línies de producte, tipus de servei, emplaçaments temporals...):

Secretaria: revisats expedients d'alumnes en procés de matriculació.

Restauració: revisats expedients d'alumnes en procés de pràctiques. Inspeccionades totes les instal·lacions, càmeres, aules de cuina, magatzems d'alimentació, registres de control alimentari...

ETP, EUHT, Formació Continua: revisats graus, masters, cursos formatius escollits a l'atzar.

Career Services: seguiment de l'atenció rebuda per alumnes en procés de pràctiques i atenció d'antics alumnes.

Recerca i Transferència del Coneixement: revisat estat dels estudis portats a terme i control dels expedients dels investigadors i doctorants.

Abast de l'auditoria:

¿S'han auditat totes les activitats incloses en l'abast del certificat (només per auditories de seguiment)?

SI NO En cas negatiu incloure descripció del mostreig realitzat (activitats, projectes, línies de producte, tipus de servei, emplaçaments temporals, etc.)

N/A (auditoria de Renovació)

Declaració sobre la conformitat i eficàcia del sistema de gestió

Valoració sobre la conformitat i eficàcia del sistema de gestió:

1. Capacitat del sistema de gestió per a complir els requisits aplicables i assolir els resultats esperats

El Sistema de Gestió de Qualitat compleix de manera general amb els requisits de la Norma i amb la resta de criteris d'auditoria (requisits legals i reglamentaris, requisits del client, requisits propis del sistema de gestió intern). No obstant, el resultat reflectit en el present informe (no conformitat, observacions, punts dèbils) indica que aquest sistema no ha assolit encara un grau d'eficàcia òptim, per que s' anima a l'organització a analitzar amb profunditat les troballes detectades i a emprendre les accions necessàries per a la seva correcció.

2. Auditoria interna i el procés de revisió del sistema per la Direcció

Respecte al procés d'auditoria interna:

Realitzada els dies 28, 29 i 30 de novembre de 2022 per part de la consultora externa ADD Work Systems (Sr. Jordi Hernández).

L'informe ha contemplat tots els processos del sistema amb un resultat de 5 punts forts, 5 punts febles, 7 oportunitats de millora, 7 observacions i 3 no conformitats. Aquestes han estat adequadament gestionades.

L'informe és complert i detallat, i fa referència a les evidències auditades.

Respecte al procés de Revisió del sistema per la Direcció:

Informe de Revisió del Sistema realitzat el desembre del 2022, en el que s'incorporen tots els elements d'entrada requerits per la norma de referència, amb un àmplia anàlisi del plans de millora i canvis i del indicadors associats als processos identificats. Es podria millorar en quant a estructurar millor les conclusions i elements de sortida establerts a la norma.

3. Estat d'implantació i tancament de No Conformitats detectades en l'anterior auditoria (en el cas d'auditoria de renovació es revisaran totes les no conformitats del cicle):

S'han verificat les No Conformitats detectades a les passades auditories de

- Primer Seguiment: 4 No Conformitats menors corresponents a

Inclusió del procés de cuina dins el SGQ

Disseny d'alguna formació no reglada

Control de la Provisió del Servei (cuina, màrqueting i cicles formatius)

Presca d'accions correctives per desvio d'indicadors de seguiment

i de

- Segon Seguiment: 1 No Conformitat menor corresponent a

Control de la Provisió del Servei de cuina

Es considera correcte les accions empreses i el seguiment registrat al respecte de cadascuna de les No Conformitats.

Canvis significatius respecte a l'anterior visita i el seu impacte en el Sistema de Gestió

- ✓ Creació de noves posicions de lideratge:
 - Direcció de CETT Corporate
 - Cap de Gestió i Desenvolupament de Persones i Equips
- ✓ Revisió significativa d'alguns indicadors de procés (nous indicadors i eliminació d'altres) que permet un seguiment més exhaustiu i focalitzat.
- ✓ Aproximació del SIQMAC a tot el personal del CETT mitjançant el SharePoint del SIQMAC de fàcil i intuïtiu accés.
- ✓ Nou Grau de Negoci Digital i Innovació en Turisme
- ✓ Nous màsters universitaris (Gastronomia Sostenible i en desenvolupament i llançament de Projectes Turístics)
- ✓ Avanços dins la Internacionalització del CETT (continua el creixement d'alumnes internacionals, nous acords amb universitats i escoles internacionals, noves experiències de mobilitat acadèmica, participacions en l'Erasmus Taste Europe...)

✓ Actualitzacions a la Web del CETT

Confirmació sobre el compliment dels objectius d'auditori

Els objectius de l'auditoria són:

Determinar la conformitat del sistema de gestió de l'organització / empresa auditada, o parts d'aquest sistema, amb els criteris d'auditoria

Determinar la seva capacitat per a assegurar que l'organització compleix amb els requisits legals, reglamentaris i contractuals aplicables (tenint sempre present que una auditoria de certificació d'un sistema de gestió, no és una auditoria de compliment legal);

Determinar l'eficàcia del sistema de gestió, per a assegurar que el client pot tenir expectatives raonables en relació al compliment dels objectius especificats; i quan correspongui, identificar possibles àrees de millora.

¿S'han complert els objectius de l'auditoria? SI X NO

No s'ha produït cap situació durant l'auditoria que hagi afectat a la consecució dels seus objectius (impossibilitat d'avaluar una activitat, centre, requisit...), així com cap qüestió significativa que afecti al programa d'auditoria i/o al pla d'auditoria, incloent les causes que l'han generat.

Quines qüestions han quedat pendents de resoldre a la finalització de la següent auditoria? Ninguna

Qüestions per a Sistemes de Gestió adaptats a l'Estructura d'Alt Nivell

Enfocament a riscos i oportunitats en relació amb el context de l'organització

A partir del mapa de processos, el CETT aplica la metodologia DAFO per cadascun dels processos, dels que s'aplica una metodologia de riscos i oportunitats i objectius basada amb una escala de prioritització utilitzat tant per a Riscos com per a Oportunitats (veure Observació al respecte en aquest informe). La sistemàtica d'avaluació i prioritització, realitzada a cada procés, assegura que, per aquells casos en que la puntuació es >9, el centre defineix plans de millora. I si així es considera, també s'emprenen plan en casos de puntuació més baixa.

Per cadascun dels processos, s'han elaborat les corresponents fitxes de procés, amb les entrades, sortides, responsables, procediments relacionats i indicadors (actualment en revisió).

S'ha actualitzat tot aquest procés aquí descrit per al nou curs acadèmic 2022-2023.

Altres consideracions de l'equip auditor

--

Punts forts

- ✓ Per al SGQ s'evidencia una adequada i detallada seqüència de seguiment de les accions empreses per al control dels riscos. Bona valoració de l'eficàcia al final del curs acadèmic
- ✓ Secretaria. Info-matrícula 2022-2023 en que s'explica la normativa, FAQs...
- ✓ Restauració. Gestió interna en prevenció del malbaratament alimentari (accions empreses per a aprofitar els sobrant alimentaris, iniciada comptabilitat d'aliment malbaratat a menjador d'alumnes i treballadors, gestió en aplicació Share Point per a reduir volum de restes d'ingredients...).
- ✓ Màrqueting. Bona evidència de les accions empreses davant d'indicadors que entren en fase d'alerta.

- ✓ RRHH (Contractació). Procés d'acompanyament a noves incorporacions en l'Organització (On Boarding).
- ✓ Career Services:
 - Anàlisi de DAFO realitzat evidenciant una detallada identificació dels diferents factors interns i externs a considerar.
 - Tal i com ja és va apuntar l'any passat, la celebració del CETT Talent com a marc de intercanvi entre empreses i alumnes.
- ✓ SIQMA:
 - Els canvis realitzats en sharepoint per facilitar la gestió i accés a la documentació del sistema per cada responsable de procés, per potenciar la seva implicació i apoderament.
 - L'empenta que s'està realitzant al sistema de gestió, tant relacionats amb les modificacions i revisions de procediments o bé la realització de l'auditoria interna del passat novembre'22, com pel millor alineament del pla estratègic en el mateix sentit, per exemple amb la certificació Biosphere.
 - El tractament i anàlisi de tots els comentaris inclosos en els informes d'auditoria, tant interna com externa, tant de les observacions – comentaris, com oportunitats de millora.
- ✓ ETP. La digitalització dels llibres/seguiment de tutories iniciada en alguns cicles.
- ✓ STIC. Les millores introduïdes en la gestió de les incidències gestionades mitjançant Freshdesk.

Oportunitats de millora

- ✓ En referència a Direcció i Serveis de Qualitat:
 - Desenvolupar Plans de Contingència dels riscos identificats a la Planificació de Canvis (ara ja tenen els riscos identificats però manca planificar accions, si s'escau, per a gestionar la contingència)
 - Per al nou PE 2023-2026 es té previst prioritzar i reduir el volum d'objectius a desenvolupar. A seguir en propera auditoria.
 - Definir detalladament el perfil de líder de l'organització.
 - Valorar i reflexionar sobre la freqüència establerta pel seguiment d'alguns indicadors que es mantenen de forma anual. Per exemple, indicador F106 de manteniment SSTT.
 - Igualment, durant l'auditoria s'evidencia que s'ha de revisar la definició i forma de càlcul d'alguns indicadors; per exemple, els associats al procés de compres (n° de incidències proveïdors/total productes entregats proveïdors)*100, quan es valora sobre el n° d'albarans...
 - Valorar la possible identificació de R&O transversals i que hagin que tenir un tractament més global / estratègic (per exemple, el vist amb CETT Internacional)
 - Com ja es va apuntar l'any passat, valorar de revisar els valors de referència d'alguns indicadors, segons les dades i resultats obtinguts en períodes anteriors; per exemple, desenvolupament de l'aprenentatge (alumnes finalitzadors/promociones en ETP,...), indicadors STIC, etc.
- ✓ Secretaria:
 - En la cerca d'indicadors de capacitat del procés, es recomana fer seguiment respecte al “% de coordinadors que envien, fora de termini, la informació del procés de matriculació”.
 - Incloure, com a Oportunitat, l'exploració noves vies de comunicacions amb els alumnes (xarxes socials...)
 - Crear un repositori dels principals dubtes que han sorgit durant el curs, per a ampliar les FAQs actualment presentades a la web.
- ✓ Manteniment / SSTT.

- Millorar en quant a avançar en la digitalització de les activitats de manteniment, tant prevetiu com correctiu-avaries, ja que actualment, encara s'està generant molts registres de les activitats en suport paper.
- Valorar d'incorporar, en el registre de temperatures i clor de control de Legionella -format Salinas-, els valors de referència per facilitar als operaris la seva interpretació segons el resultat obtingut.
- Valorar la possibilitat de disminuir la freqüència de calibració del termòmetre patró, ja que també s'utilitza com equip de control rutinari de les temperatures associades al control de Legionella.
- ✓ ETP/EUHT
 - Igualment, en el sentit que ja està treballant, millorar i englobar els DAFO de ETP/EUHT que actualment és fan per "subprocessos".
 - Valorar la possibilitat de diferenciar alguns aspectes a la columna d'Origen de la matriu de Riscos & Oportunitats, per desplegar millor la seva identificació i avaluació dels riscos (per exemple en ETP / EUHT)
 - Valorar la possibilitat d'incorporar els acords i propostes de millora generades arran de les reunions amb delegats entre reunions (EUHT). Es pot ampliar aquesta millora amb altres tipus d'actes i reunions.
- ✓ Compres.
 - Millorar el sistema de seguiment i control / avaluació continuada dels proveïdors de serveis (no tant dels proveïdors relacionats amb cuina i restauració que està més consolidat)
- ✓ Formació interna
 - Animar a l'organització a avançar en el procés de millora que s'ha iniciat en la gestió de la formació interna i en l'avaluació de la eficàcia de les activitats formatives realitzades i la seva relació amb l'anàlisi competencial.
- ✓ CETT Corporate.
 - Millorar i desenvolupar els aspectes associats al control de les activitats planificades en relació als projectes de CETT Corporate.
- ✓ Recerca i transferència del coneixement. Promoure vies de comunicació més fluides entre el departament de Recerca i la resta d'agent afectats (especialment Docència). Si bé Recerca transmet adequadament el seu coneixement, es troba a faltar una comunicació, en sentit contrari, més participativa. Avaluar l'ús de xarxes socials temàtiques d'ús intern.
- ✓ Negoci Internacional. Valorar disposar d'indicadors de seguiment que permetin valorar de forma més completa la capacitat del procés. P ex:
 - Seguiment del retorn de l'activitat de promoció internacional (en cost i benefici)
 - Evolució del grau d'internacionalització de la docència prestada (classes en anglès, professors capacitats per a impartir-les...)

Nº	Observacions	Norma/es
Direcció i Serveis de Qualitat		
1	<p>Incloure una detallada avaluació de compliment o resposta de les Necessitats y Expectatives identificades de cada Part Interessada. Realitzar aquesta tasca abans de la revisió anual de cada DAFO.</p> <p>Si bé al pt 4.1 de la Revisió per la Direcció es detalla una avaluació de l'estat de comunicació amb cada Part Interessada es troba a falta un major detall de la resposta donada a les Necessitats i Expectatives en particular.</p>	ISO9001

2	A l'informe de Revisió per la Direcció caldria fer una reflexió general dels principals canvis apareguts en les revisions anuals dels diferents DAFOs realitzats per tota l'Organització. Incloure-ho en el apartat de canvis interns i externs de l'informe.	ISO9001
3	Revisar l'escalat de valoració dels criteris "beneficis" i "dificultat d'aplicació" utilitzats per a prioritzar les Oportunitats. Es detecta que un dels dos criteris està aplicat de forma inversa a com hauria de ser. Corregir.	ISO9001
4	Revisió per la Direcció. Cal incloure, a l'apartat corresponent, la totalitat d'enquestes de satisfacció (i conclusions) en referència a totes les tipologies de clients. Al respecte es troben a faltar, per exemple, algunes de les treballades des de Career Services.	ISO9001
Secretaria		
5	Secretaria. No s'evidencia que s'hagi emès una comunicació escrita de NO ADMISIÓ a una alumna, després de comprovar que la titulació presentada per a poder matricular-se a un Grau no es Apta. Es respon per telèfon quan l'alumna ha realitzat una compra per TPV Virtual a través de la web del CETT.	ISO9001
Restauració		
6	Es detecta que l'aigua de rentamans d'Aula de Cuina Gran triga massa en sortir calenta. Notificar a Manteniment per al seu tractament.	ISO9001
7	En control microbiològic de gener'23, es detecta incidència que afecta a Mousse de Xocolata sense evidència de comunicació de incidència al personal responsable de la situació. Cal o guardar el mail enviat al afectat o indicar a qui s'envia en el registre R121PGG 21 "Registre analítiques APPCC"	ISO9001
8	Si bé el registre de seguiment de Tª de càmera a excel permet fer un correcte seguiment d'incidències de Tª per sobre del valor esperat, es detecta error en alerta si la Tª s'escriu amb un valor – al davant. Corregir.	ISO9001
9	A sala B-05 s'evidencia prestació de docència evidenciant que els alumnes fan una deficient destinació de la brossa generada (acumulada sobre el tauler en un contenidor no apte sense tapa) sense evidència de que se'ls hagi advertit al respecte.	ISO9001
Manteniment		
10	No s'ha evidenciat el registre, seguiment i resolució de deficiències lleus detectades en la revisió anual de Baixa Tensió per part de l'empresa IMATHAUS al novembre 2022.	ISO9001
11	Si bé es disposa del registre de les revisions trimestrals d'equips contra incendis, el resultat s'indica com un "Conforme-OK" general, i no per cada un dels ítems revisat.	ISO9001
Compres		
12	Respecte als indicadors del procés de compres, dels relacionats amb les Incidències de proveïdors, només es comptabilitzen les associades als proveïdors de restauració-cuina. Corregir.	ISO9001
Recerca i transferència del coneixement		

13	A data d'aquesta visita l'Organització està treballant per a l'admissió, per part de l'Administració, del corresponent Programa de Doctorat. Vist la rellevància del projecte vinculat a la Captació i Retenció del Talent Docent, es farà seguiment dels possibles avanços en properes auditories.	ISO9001
14	Es troben a faltar indicadors de seguiment que permetin disposar d'una visió més completa de la capacitat del procés. P ex: seguiment del Factor d'Impacte de les publicacions, grau de traspàs de la Recerca a les activitats de Docència, evolució de l'activitat de recerca (en hores de dedicació acumulades, evolució de les aparicions o rellevància a internet o xarxes socials...).	ISO9001
Coordinació i Logística		
15	Cal definir, de forma unívoca al Full de càlcul de seguiment de l'aulari, quina és la capacitat màxima d'aforament de cada sala i aula.	ISO9001
16	Si bé es té identificat la dificultat en la Coordinació y Logística de les planificacions d'actes i sessions de darrera hora, no s'evidencia que estigui identificat a la matriu de Riscos i Oportunitats. Incloure-ho i fer seguiment d'aquells casos en que la comunicació arriba amb poc marge de maniobra.	
RRHH (Contractació)		
17	Vista la rellevància de la nova aplicació informàtica, documentar com a proposta de canvi la implementació del nou software Bizneo.	ISO9001
18	En referència al document "Cláusulas adicionales" on s'assumeixen i/o accepten aspectes com confidencialitat, protecció de dades personals..., es considera necessari revisar l'apartat de Drets d'Imatge tot garantint la possibilitat a negar-se per part del treballador contractat.	ISO9001
Career Services		
19	Si bé s'evidencia que s'han emprès accions per minimitzar l'impacte, que el sector està darrerament patint per la manca de professionals de base per als seus negocis (programes singulars, formacions del SOC, formacions exprés a persones en risc d'exclusió social...), es troba a faltar que aquesta situació sigui identificada com a Risc. Fer seguiment de l'eficàcia de les accions empreses al respecte.	ISO9001
CEET Corporate (Formació Continua, Consultoria...)		
20	Per el curs de formació continuada (a mida per Cadarso), no s'ha aplicat la sistemàtica en quant al disseny, si bé en l'informe de l'oferta comercial, s'han contemplat alguns aspectes com requisits legals i de clients a considerar, recursos, i riscos. Revisar la sistemàtica al respecte.	ISO9001
Negoci Internacional		
21	Si bé l'anàlisi de context del Departament identifica com a debilitats el nivell de Competències transversals (especialment idioma anglès), es troba a faltar la seva inclusió com a Risc. Incloure les possibles accions coordinades que s'emprenen des d'altres àrees de l'organització.	ISO9001

Documents adjunts a l'informe d'auditoria:

- Matriu d'activitats d'auditoria
- Full de dades
- Altres: Programa d'auditoria

ANNEX

Qüestions particulars del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001

a. ISO 9001 (Sistemes de Gestió de Qualitat)

i. Informació sobre satisfacció de Client

El CETT, disposa d'una sistemàtica d'avaluació de la satisfacció per cadascuna de les formacions impartides, a través d'enquestes disponibles al campus virtual. El nivell de detall de les enquestes permet fer un anàlisi per cicle formatiu, assignatura i personal docent, de manera que el CETT analitza els resultats per la presa d'accions de millora quan es necessari.

De forma generalitzada s'evidencia un al nivell de satisfacció de tots els serveis prestats.

Veure observació al respecte en aquest informe d'auditoria.

ii. Enfocament a processos

S'ha adaptat el mapa de processos als darrers canvis estructurals i de prestació de serveis. S'ha pogut constatar la metodologia DAFO per cadascun dels processos i/o serveis, així com l'avaluació de riscos i oportunitats i objectius basada amb una escala de prioritització AMFE.

Per cadascun dels processos i/o serveis, s'han elaborat les corresponents fitxes de procés, amb les entrades, sortides, responsables, procediments relacionats i indicadors.

Informació específica del sistema de gestió a adjuntar a l'informe, quan apliqui:

- Llistat de projectes
- Llistat de obres i/o serveis
- Llistat complet de centres temporals
- Altres:

ANNEX – MATRIU D'ACTIVITATS D'AUDITORIA

PLA DE VISITA					
Procés / Activitat / Departament	Responsable Empresa	Auditor	Centre	Dia	Hora
REUNIÓ INICIAL	Elisabet Ferrer Mireia Quevedo	EBB, FMF	1	27-2	9-9:30
Serveis de Qualitat /Direcció	Elisabet Ferrer Mireia Quevedo	EBB, FMF	1	27-2	9:30 a 12:30
Secretaria	Susanna Vidal	EBB	1	27-2	12:30-14
Restauració (Cuina bar i Menjador)	Òscar Teixidó	EBB	1	27-2	15 a 18
Manteniment	David Pascual	FMF	1	27-2	15 a 16:30
Compres	Anna Ortega	FMF	1	27-2	16:30 a 17:15
RRHH (Formació Interna)	Mireia Quevedo	FMF	1	27-2	17:15 a 18
Escola Tècnica Professional (ETP)	Nan Ferreres	FMF	1	28-2	9-11
Serveis de Qualitat	Mireia Quevedo	EBB	1	28-2	9-10:30
Recerca i transferència del coneixement	Eugeni Osácar	EBB	1	28-2	10:30 a 12
Escola Universitària (EUHT)	J.A. Pérez-Aranda Maria Soy	FMF	1	28-2	11:30-13
Coordinació i Logística	Marta Cusó	EBB	1	28-2	12 a 13
STIC	Andreu Vilagines	FMF	1	28-2	13-14
RRHH (Contractació)	Fernando Serracant	EBB	1	28-2	13-14
Career Services	Javier de Diego	EBB	1	28-2	15-16:30
Marketing	Carne Cassà	EBB		28-2	16:30 a 18
CETT Corporate	Javier DeDiego, Ricard Edo	FMF	1	28-2	16:30-18
Negoci internacional / EUHT(pendent)	David Peguero/ J.A. Pérez-Aranda	EBB, FMF	1	1-3	9-10
Temes pendents	Mireia Quevedo	EBB, FMF	1	1-3	10-11
ELABORACIÓ INFORME D'AUDITORIA	--	EBB, FMF	1	1-3	11-12
REUNIÓ FINAL	Elisabet Ferrer Mireia Quevedo	EBB, FMF	1	1-3	12 a 13

FMF: Francesc Martos Fernández

EBB: Eduard Buil Brió

ANNEX - REQUISITS PER APARTATS DE LA NORMA

<i>REQUISITS PER NORMA</i>			
9001	Requisit norma	Tipus d'auditoria Fase I / Fase II / AS1 / AS2 / AR	Marcar / Desmarcar
4.1- 4.2	Comprensió del context. Parts interessades	AR	X
4.3 -4.4	Determinació de l'abast. SG i els seus processos	AR	X
5.1-5.2	Lideratge, compromís i Política	AR	X
5.3	Rols, responsabilitats i autoritats a l'organització	AR	X
6.1	Accions per abordar riscos i oportunitats	AR	X
6.2	Objectius i planificació per aconseguir-los	AR	X
6.3	Planificació dels canvis	AR	X
7.1	Recursos	AR	X
7.2-7.3	Competència i presa de consciència	AR	X
7.4	Comunicació	AR	X
7.5	Informació documentada	AR	X
8.1	Planificació i control operacional	AR	X
8.2	Requisits per als productes i serveis	AR	X
8.3	Disseny i desenvolupament de productes i serveis	AR	X
8.4	Control dels processos, productes i serveis, subministrats externament	AR	X
8.5	Producció i provisió del servei	AR	X
8.6	Alliberament dels productes i serveis	AR	X
8.7	Control de les sortides no conformes	AR	X
9.1.1	Seguiment, mesura, anàlisi i avaluació de l'acompliment. Generalitats	AR	X
9.1.2	Satisfacció del client	AR	X
9.1.3	Anàlisi i avaluació	AR	X
9.2	Auditoria interna	AR	X
9.3	Revisió per la direcció	AR	X
10.1	Millora. Generalitats	AR	X
10.2	No conformitats i accions correctives	AR	X
10.3	Millora continua	AR	X

Nota 1: Desmarcar aquells apartats de la norma que no hagin estat auditats en aquesta auditoria.

Nota 2: Ombrejats s'indiquen els apartats de la norma que han de ser auditats per un auditor especialista.

QUADRE DE NO CONFORMITATS

Ref. N.C.	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	Apt. Norma 9001	Categoria N. C.
1	<p>En quan al Control de la Producció i provisió del servei es detecta:</p> <p>a) deficient identificació d'alguns dels productes alimentaris emmagatzemats a càmeres.</p> <p>P ex: producte en càmera de làctics de cuina gran amb etiqueta en que no s'assenyala la data d'entrada a refrigeració (producte de curs ocupacional); a avant-sala de càmera de B-0 es detecta carro identificat amb nom de professorat sense evidència de que el producte disposi de etiquetes identificatives amb dates d'elaboració i/o entrada a càmeres.</p> <p>b) es detecta envàs al buit de col confitada, a avant-sala de càmera de B-0, amb data d'elaboració de 6-10-2022.</p>	8.5.1	Menor

Nota 1: Per a totes les NC descrites en aquesta taula, caldrà que l'Organització estableixi i documenti les accions correctives pertinents.

Nota 2: Encara que hi pugui haver apartats / subapartats que s'auditin conjuntament (quan així ho indiqui la Matriu d'Activitats), les NC s'assignaran al subapartat específic on es detectin.

DISPOSICIONS FINALS

- Les observacions i no conformitats han estat aclarides i enteses.
- A la vista dels resultats de l'auditoria, l'Auditor en Cap realitza la següent proposta sobre la certificació:

Renovació amb modificació d'abast

- No obstant, els Serveis Tècnics d'AENOR INTERNACIONAL S.A.U. són l'òrgan responsable de la decisió final sobre la certificació, una vegada analitzats els resultats reflectits en aquest informe d'auditoria i en el pla d'accions correctives (quan procedeixi) enviat per l'organització. En conseqüència, la proposta de l'equip auditor sobre la certificació podrà ser ratificada o no.
- Tenint en compte les no conformitats indicades en aquest informe, si fos necessària la presentació del Pla d'accions correctives, l'Organització es compromet a enviar-lo a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. (dct@aenor.es) a 30 dies naturals a partir de la data d'emissió l'informe d'auditoria, amb la informació requerida per la *Guia per a l'elaboració del pla d'accions correctives*. En cas que el Pla d'Accions correctives no fos satisfactori, l'organització disposa d'un termini de 15 dies naturals per a l'enviament de la documentació addicional que li sigui requerida per AENOR INTERNACIONAL S.A.U., a partir de la data de recepció del requeriment.
- Indicar les no conformitats del present informe a les quals l'organització té intenció de presentar apel·lació. En aquest cas, l'organització haurà d'enviar a AENOR INTERNACIONAL S.A.U. en el termini de 7 dies naturals, a comptar de la data de l'últim dia d'auditoria, la justificació i evidències documentals necessàries per a la seva valoració pels serveis d'AENOR INTERNACIONAL S.A.U.. Així mateix, s'informa a l'organització que qualsevol queixa o reclamació sobre l'actuació d'AENOR INTERNACIONAL S.A.U, aquestes han de ser remeses a la següent adreça calidad@aenor.es
- L'equip auditor informa que aquesta auditoria s'ha realitzat a través d'un mostreig pel que poden existir altres no conformitats no identificades en aquest informe.
- Durant l'auditoria s'ha comprovat l'ús de la marca corresponent a la / Norma / s auditada / s, identificant-se en el present informe qualsevol desviació que pogués haver-se detectat al respecte.
- Les no conformitats poden referir-se a incompliments dels requisits de la norma de referència aplicable, o de qualsevol altre requisit establert en el Sistema de Gestió de l'Organització.
- S'acorda amb l'Organització, les següents dates per a la realització de la propera auditoria:

Data propera auditoria:	febrer'24
Data d'expiració de l'actual certificat: (no complimentar en Fase I / Fase II)	2023-03-22

- Comentarís si escau, sobre la planificació de la propera auditoria (a omplir per l'auditor en Cap):
- Amb antelació a la realització de la propera auditoria, es determinaran en el Pla d'Auditoria dels centres a visitar i la planificació d'activitats prevista.
- Una vegada concedida la certificació, l'organització es compromet a posar a disposició d'AENOR INTERNACIONAL S.A.U. durant la realització de les auditories la documentació vigent del Sistema de Gestió.
- Per a qualsevol aspecte relacionat amb el procés de certificació, l'organització pot dirigir-se al tècnic responsable de la seva Expedient (TRE). **Eduard BUIL BRIO**

A Barcelona, a 01 de març de 2023

ANNEX. CENTRES VISITATS

ADRECES CENTRES AUDITATS (Detallar l'adreça dels centres indicats en la Matriu d'Activitats)

CENTRES FIXES

CENTRE 1: ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A.

ADREÇA: AV CAN MARCET, 36-38. 08035 - BARCELONA

ACTIVIDATS DE L'ABAST: Complet.

ANNEX PROGRAMA DE AUDITORIA

Dades Generals de l'Organització i Qüestions a considerar

Mida de l'organització i l'**abast**: veure Full de Dades annexat.

Nº Torns (el número de torns i la seva tipologia es tindran en compte en la programació d'activitats, considerant si es treballa a més d'un torn, s'ha de justificar, si procedeix, o no auditar tots els torns de treball)

1

Reflectir si hi ha hagut alguna incidència o canvis que s'hagin de tenir en compte per programar les auditories del cicle, en quant al nivell d'eficàcia del sistema de gestió, la seva complexitat, els seus productes, processos, resultats d'auditories prèvies (NC majors, o resultats insatisfactoris), queixes rebudes sobre el client o comunicacions pertinents d'alguna part interessada sobre el client, canvis en requisits de certificació, canvis legislatius, canvis en requisits d'acreditació o altres:

S'inclou el servei de Consultoria (inclòs dins de CETT Corporate).

Taula de Programació d'activitats d'auditoria de cicle complet de certificació

	AUDITORIA INICIAL (Fase 1 y Fase 2)		AS1		AS2		AR (al menys tres mesos abans de la data d'expiració)	
Data aproximada (mes/any) <i>(duplicar fila quan els cicles siguin coincidents)</i>			Febrer'24		Febrer'25		Febrer'26	
ABAST			Complet		Complet		Complet	
CENTRES A AUDITAR (FIXOS, TEMPORALS I VIRTUALS)			Centre únic		Centre únic		Centre únic	
NORMA								
	Auditoria completa		Indicar quins aspectes del SG no s'auditen (Requisits, processos, àrees, activitats,...);		Indicar quins aspectes del SG no s'auditen (Requisits, processos, àrees, activitats,...);		Auditoria completa	
ISO 9001			Compres i Formació Interna, Secretaria, STIC, Manteniment		Marketing, Coordinació i Logística, Career Services, Consultoria			
PROCESOS/ACTIVIDADES/ÁREAS	P	R	P	R	P	R	P	R
Direcció			X		X		X	
SGQ			X		X		X	
RRHH. Formació Interna					X		X	
Compres					X		X	
Manteniment					X		X	
STIC					X		X	
EUHT			X		X		X	
ETP			X		X		X	
Formació Continua			X		X		X	
Career Services			X				X	
Secretaría					X		X	
Marketing			X				X	

	AUDITORÍA INICIAL (Fase 1 y Fase 2)	AS1	AS2	AR (al menys tres mesos abans de la data d'expiració)
Data aproximada (mes/any) <i>(duplicar fila quan els cicles siguin coincidents)</i>		Febrer'24	Febrer'25	Febrer'26
ABAST		Complet	Complet	Complet
CENTRES A AUDITAR (FIXOS, TEMPORALS I VIRTUALS)		Centre únic	Centre únic	Centre únic
<i>Restauració</i>		X	X	X
Coordinació i Logística		X		X
Consultoria		X		X

P: Programat R: Realitzat

Nota 1: S'inclouran, en la taula, les columnes que siguin pertinents, relatives a **auditories extraordinàries** que hagin estat necessàries realitzar al llarg del cicle, detallant els processos i apartats de la norma que hagin estat auditats en cada cas.

Nota 2: La descripció dels processos es realitzarà atenent als requisits de cada tipus de Sistema de Gestió. La informació de la Taula ha de ser traçable amb les dades (processos, centres i apartats de la Norma) identificats en la Matriu. S'inclouen en cursiva i parèntesis, els processos generals de l'Estructura d'Alt Nivell. **Aquests processos s'han de particularitzar per cada organització i cada tipus de Sistema de Gestió.**

Nota 3 En cas de tractar-se d'una transferència, el Programa haurà de començar amb l'auditoria del cicle de certificació que correspongui.

ANNEX. RELACIÓ DE PARTICIPANTS (marcar amb una X el tipus de participació)

Nom i cognoms	Departament o càrrec	Reunió inicial	Desenvolupament Auditoria	Reunió final
Elisabet Ferrer	Direcció General	X	X	X
Mireia Quevedo	Cap del servei de Qualitat i Medi Ambient	X	X	X
Anna Maria Alavedra	Tècnica de Qualitat i Medi Ambient	X	X	X
Fernando Serracant	Cap del servei de serveis jurídics i laborals		X	
Marta Frigola Duran	Cap del servei de Gestió i Desenvolupament de Persones i Equips		X	
Javier DeDiego	Director de Career Services / CETT Corporate		X	
Esther Obiols	Responsable pràctiques màsters, graus i postgraus. Career Service		X	
David Peguero	Director CETT Internacional		X	
Andreu Vilaginés	Director STIC		X	
Eduard Dausà	STIC		X	
David Pascual	Cap del servei de Manteniment		X	
Nan Ferreres	Directora ETP		X	
Silvia Puigdemasa	Coordinadora cicles Turisme. ETP.		X	
Melani Aróstegui	Coordinadora cicles HR. ETP.		X	
José-Antonio Pérez-Aranda	Director EUHT		X	
Vinyet Capdet	Coordinadora GCCG		X	
Oscar Teixidó	Cap de Cuina		X	
Ricard Edo	Responsable Formació Continua. CETT Corporate		X	
Ana Ortega	Directora d'administració i finances		X	
Susanna Vidal	Cap del servei de Secretaria		X	
Eugeni Osácar	Director de Recerca		X	
Jordi Arcos	Recerca i transferència del coneixement		X	
Carne Cassà	Directora de Màrqueting		X	

DATOS GENERALES		¿Hay cambios respecto a datos anteriores? SI / NO
Nombre de la Organización	ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A.	NO
Factoría/Planta/Delegación		
Domicilio Social	Avenida CAN MARCET, 36-38 08035 - BARCELONA España	NO
C.I.F.	A08311342	NO

ALCANCE DEL CERTIFICADO (añadir tantas filas como traducciones sean necesarias)		¿Hay cambios respecto a datos anteriores? SI / NO
Norma de referencia	UNE-EN ISO 9001:2015	NO
Alcance Español	<p>Diseño y prestación de servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formación universitaria: <ul style="list-style-type: none"> - grado en turismo - grado en ciencias culinarias y gastronómicas - masters de turismo. - cursos de formación continua en turismo y hotelería/restauración. - paquetes formativos globales de tipo internacional que incluyen alojamiento y cursos prácticos y teóricos en turismo, hostelería/restauración y servicios adicionales relacionados. - investigación en turismo, hotelería y gastronomía (THG). <p>Prestación de servicios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ciclos formativos reglados en las familias de turismo y hostelería/restauración. - Prestación de servicio de consultoría 	SÍ
Alcance Inglés	<p>Design and provision of services:</p> <ul style="list-style-type: none"> - higher education: <ul style="list-style-type: none"> - degree in tourism - culinary and gastronomic sciences degree - tourism masters - continuous, tailor-made training in the areas of tourism and hotel & catering. - full educational package aimed at the international market which includes such services and accommodation, theory classes, practical training in tourism, hotel and restaurant area and other additional services related too. - research in tourism, hospitality and gastronomy (THG). <p>Provision of services:</p> <ul style="list-style-type: none"> - training courses in the areas of tourism and hotel & catering. <p>Provision of consultancy service</p>	SÍ

CENTROS DE ACTIVIDAD Y Nº PERSONAS					¿Hay cambios respecto a datos anteriores? SI / NO
Emplazamientos permanentes a incluir en el certificado (añadir tantas filas como sean necesarias)	Pers Prop	Pers Subc	Colectivo	Nº	
Avenida CAN MARCET, 36-38. 08035 - BARCELONA	99	20			NO

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DIMENSIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA			
Volumen de proyectos			
Superficie (m ²) / nº Líneas/Nº APPCC (ISO 22000)			
Consumo anual de energía (Mwh/año) / Nº de fuentes de energía / Nº usos significativos de energía (ISO 50001)			
Nº Usuarios con privilegios de administración y gestión (ISO 27001)			
Áreas/departamentos implicados en el <i>Business Impact Analysis</i> (ISO 22301)			
Otros esquemas			

ANNEX – FULL DE DADES – CONTACTES I ADRECES

CONTACTOS Y DIRECCIONES		¿Hay cambios respecto a datos anteriores? SI / NO
Contacto Principal		
Nombre	D./Dña. Elisabet Ferrer Fernandez	NO
Cargo	Direcció General	SÍ
Teléfono	934280777	NO
Correo electrónico	elisabet.ferrer@cett.cat	NO
Dirección Envío Correspondencia	CAN MARCET, 36-38 08035 - BARCELONA	NO
Contacto Envío Certificado		
Nombre	D./Dña. Elisabet Ferrer Fernandez	NO
Cargo	Direcció General	SÍ
Teléfono	934280777	NO
Correo electrónico	elisabet.ferrer@cett.cat	NO
Dirección Envío Certificado	CAN MARCET, 36-38 08035 - BARCELONA	NO
Contacto de Facturación (entrega factura)		
Nombre	ESTUDIS D'HOTELERIA I TURISME CETT, S.A., Contacto de empresa	NO
Cargo	Otro	NO
Teléfono	934280777	NO
Correo electrónico	CETT@CETT.ES	NO
Contacto de contabilidad (pago facturas)		
Nombre	<NOMBRE_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Cargo	<CARGO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Teléfono	<TELEFONO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	
Correo electrónico	<CORREO_CONTACTO_CONTABILIDAD>	