

## ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03\_Rev.01

ACTA REUNIÓ COMITÈ DE QUALITAT	
Lloc	Híbrid
Data	12 de març de 2024
Assistents	<p>Presencial: Vicenç Fernández (VF), Francesc Turró (FT), Laura Rosillo (LR), Jordi Moreta (JM), Catherine Vidal (CV)</p> <p>Telemàtic: Santi Araño (SA), Rafel Santasusagna (RS)</p> <p>Han excusat la seva presència: Gerard Oliveira, Josep Cortadellas</p> <p>Convidat: Joan Puigdollers (de l'àrea de qualitat, responsable d'indicadors) (JP)</p>

Aquesta és la primera reunió del Comitè de Qualitat. El PQ.AS.01 estableix com s'han de realitzar les reunions de revisió del Sistema de Qualitat per la Direcció. L'ordre del dia va ser el següent:

- Revisió i aprovació de la Política de Qualitat
- Revisió i aprovació d'objectius i d'indicadors 2024. Presentació de valors de 2023.
- Nous procediments i/o noves revisions.
- Altres factors pertinents a destacar.

### a) Revisió i aprovació de la Política de Qualitat

CV presenta últim esborrany de Política de Qualitat. Esborranys anteriors han estat revisats i comentats per l'equip de qualitat i el propi President VF.

VF demana de canviar la paraula Associació per Organització, responsabilitat social i ambiental per responsabilitat social corporativa, i l'alta direcció pels òrgans de govern.

S'aprova. Aquesta Política de Qualitat serà signada per VF i pujada a la Biblioteca. Se'n farà difusió

### b) Revisió i aprovació d'objectius i d'indicadors 2024. Presentació de valors de 2023.

## ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03\_Rev.01

S'adjunten els objectius i KPI's pactats amb els caps d'àrea amb qui Qualitat ha treballat fins el moment.

### **Àrea de Consultoria:**

JP comenta els resultats que ha pogut extreure de PRISMA de les enquestes de satisfacció a assessorats des de 2022.

FT explica que, al 2022, el tancament dels expedients no anava bé. Al 2023, va haver un problema al PRISMA i es van perdre enquestes. Es van posar mesures.

A més, abans, les enquestes s'enviaven a mà, agrupant-les i es podia trigar més del compte i l'assessor ja no contestava. Ara, un cop fet el tancament, les enquestes queden preparades per enviar i tres persones poden fer-ho, esperant 24-48 hores. Només si el sènior assessor ho demana, no s'envia l'enquesta. El problema és que, si el sènior assessor triga en tancar, s'allarga i l'assessorat ja no contesta.

JP explica que molta informació de 2022 no es tractable, doncs apareix una data incomprendible: 1/1/70. Una possible causa podria ser que el PRISMA generi enquestes fictícies però no les llença.

JP investigarà amb un Excel enviat pel RS. Es filtrarà els 1/1/70 i veurem si son d'ESADE, La Salle Manlleu, Prevent, etc. Si no parlarà amb en Felipe González per esbrinar a través de GES.

Altres resultats a destacar:

- Mitjana de valoració: tendència a l'alça.
- De les notes de 1 a 5, 3 es posa poc; o és 1-2 o és 4-5.
- 75% de respostes amb tots els ítems amb un 5 de gener fins ara.
- 0% de ítems < 4.
- 35,3% de respostes a 8.3.24. Es considera una bona dada però caldria intentar que ens contestin més.
- Durada expedients: 2022, valorats 50 expedients, mitjana 160 dies; 2023: valorats 29 expedients, mitjana 118 dies.

FT comenta que, al 2023, va haver molta gent descontenta perquè no van rebre diners.

LR comenta que seria desitjable fer entrevista cara a cara amb l'assessorat a la última reunió per que avalui la utilitat de l'assessorament. VF opina que és intencionat que les preguntes

## ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03\_Rev.01

de l'enquesta no les faci el propi assessor, però sí que és convenient que el sènior tingui aquesta reunió de cloenda.

Tothom està d'acord en que és important saber per què la gent no contesta a les enquestes. L'assessor hauria de tancar l'expedient de seguida que acabi per què l'assessorat rebi l'enquesta sense demora. L'assessor hauria de trucar i parlar amb ell perquè contesti.

CV i RS expliquen que està previst que l'assessor empleni una enquesta amb les mateixes preguntes que per l'assessorat en sentit invers i així tindrem dues visions.

Es debat si es pot personalitzar el remitent de l'enviament de l'enquesta amb el nom de l'assessor o posant "per encàrrec de xxx". CV preguntarà a Felipe González.

Respecte a la durada dels expedients, el Comitè considera que preocupa relativament poc aquesta durada, mentre hi hagi activitat. El que hauria de fer l'assessor es demanar el resum de la reunió a l'assessorat i pactar nova data.

S'acorda que un dels objectius de consultoria sigui: Rebaixar al 2024 respecte al 2023 el número d'expedients amb menys d'una reunió/intercanvi/contacte amb l'assessorat al mes. CV preguntarà a Felipe González si es pot extreure del PRISMA les sessions que s'han fet, en cas d'expedients de més de 6 mesos.

RS demana de fer els càlculs d'indicadors separant consultoria, de mentoria i d'assessoria. CV preguntarà a Felipe González si es pot fer.

### **Àrea de Formació:**

VF diu que l'objectiu que s'havia posat d'incrementar el número d'edicions de READY de 30 hores no es podrà complir, doncs la Cambra ha demanat que sigui l'Entitat qui aconsegueixi els clients; a més la persona que portava emprenedoria a la Cambra ha marxat, i el tema no funciona com abans.

L'únic que es pot intentar és vendre la versió de READY de 18 hores.  
Es decideix treure el KPI de sessions READY pel 2024.

Es debat si caldria posar un objectiu de satisfacció dels assistents a formacions per saber quina opinió tenen i per què alguns abandonen. S'hauria d'establir una sistemàtica de dedicació d'uns 10 minuts per avaluar cada sessió de formació.

En quant al número de sèniors implicats en formació, han estat 48 al 2023.

## ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03\_Rev.01

### **Àrea de Talent Sènior:**

SA comenta que és perillós parlar de socis "efectius" com aquells que participen fent activitats. Es millor considerar que, tenint en compte que hi ha 25 socis en "stand by", els socis efectius siguin  $120 - 25 = 95$  socis, sense valorar el que fan o no fan.

### **Àrea de Qualitat:**

CV explica que s'ha posat en marxa un sistema per recollir Reclamacions, No Conformitats i Propostes de millora. Encara que hi hagués un procediment fet pels anteriors responsables de qualitat, no ha obtingut informació sobre els resultats de 2023.

FT comenta que recorda una REC. Si és del 2023, no la registrarem doncs no sabem si n'hi havia més, i el nou sistema no estava en marxa. Si la REC és de 2024, CV demana de rebre la informació.

Esperem que el 2024 es posi en marxa el sistema de registre correctament. CV el va explicar al Comitè de Coordinació de Centres el dia 11.3.24.

### **Àrea d'Universitats i Ensenyament:**

Es presenten els valors de 2023 en quant a número de pràcticums+tesines (89), número d'hores de formació a centres d'ensenyament (78), número de projectes com a jurat (94) i número d'entitats en global de l'àrea (12).

L'increment previst pel 2024, sembla assolible.

En quant a les enquestes de satisfacció, fins ara FT demanava valoració global, però escriurà uns criteris de valoració a puntuar entre 0 i 5 pels coordinadors dels ensenyaments.

### **c) Nous procediments i/o noves revisions.**

CV explica que les tasques fetes des de la constitució de l'àrea de qualitat han estat parlar amb les caps d'àrea de consultoria (RS), de formació (VF), de talent sènior (LR), d'administració i finances (SA) i d'universitats i ensenyament (FT), pactar un/s Procediments de Qualitat (PQ), unes guies (si procedeixen), uns documents de suport (si procedeixen) i uns objectius i KPI's per l'any 2024. La pròpia àrea de qualitat també ha fet el mateix.

## ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03\_Rev.01

Estan en vigor 9 PQ i en curs 2 més. No s'ha començat a treballar encara amb les àrees d'acció social, comunicació i màrqueting digital, relacions amb entitats i sistemes informàtics. Es decideix esperar a consolidar les àrees ja documentades.

Els dos PQ en curs es publicaran un cop acordats.

Es farà una nova versió del PQ de Talent Sènior.

### **d) Altres factors pertinents a destacar.**

Es debat la reacció dels caps de centre a la reunió de coordinació del 11.3.24, on van dir que molts sèniors han manifestat que no es volen llegir els Procediments, ni seguir-los.

El Comitè de Qualitat es reafirma en que són necessaris els PQ, que són documents d'informació.

S'acorda que hem de buscar un sistema de millora de la comunicació de la utilitat dels PQ. CV en parlarà amb la LR.

### **ACORDS:**

- JP investigará amb un Excel enviat pel RS. Es filtrarà els 1/1/70 i veurem si son d'ESADE, La Salle Manlleu, Prevent, etc. Si no parlarà amb en Felipe González per esbrinar a través de GES.
- L'assessor hauria de tancar l'expedient de seguida que acabi per què l'assessorat rebi l'enquesta sense demora. L'assessor hauria de trucar i parlar amb ell perquè contesti.
- Es debat si es pot personalitzar el remitent de l'enviament de l'enquesta amb el nom de l'assessor o posant "per encàrrec de xxx". CV preguntarà a Felipe González.
- S'acorda que un dels objectius de consultoria sigui: Rebaixar al 2024 respecte al 2023 el número d'expedients amb menys d'una reunió al mes.  
CV preguntarà a Felipe González si es pot extreure del PRISMA les sessions que s'han fet, en cas d'expedients de més de 6 mesos.
- RS demana de fer els càlculs d'indicadors separant consultoria, de mentoria i d'assessoria. CV preguntarà a Felipe González si es pot fer.

## **ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT**

FQ.AS.01.03\_Rev.01

- Es debat si caldria posar un objectiu de satisfacció dels assistents a formacions per saber quina opinió tenen i per què alguns abandonen. S'hauria d'establir una sistemàtica de dedicació d'uns 10 minuts per avaluar cada sessió de formació.
- Es comenta que hi ha grups de treball per formacions com IMPROVE que no consten com a formadors individuals. Caldria posar els noms individuals.
- Si hi ha una REC de 2024, CV demana de rebre la informació.
- FT escriurà uns criteris de valoració a puntuar entre 0 i 5 pels coordinadors dels ensenyaments.
- Qualitat no s'ha començat a treballar encara amb les àrees d'acció social, comunicació i màrqueting digital, relacions amb entitats i sistemes informàtics. Es decideix esperar a consolidar les àrees ja documentades.
- Els dos PQ en curs es publicaran un cop acordats.
- Es farà una nova versió del PQ de Talent Sènior.
- S'acorda que hem de buscar un sistema de millora de la comunicació de la utilitat dels PQ. CV en parlarà amb la LR.

### **ANNEXOS**

Presentació: "Comitè de Qualitat 14.3.24"

Signatura