

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

ACTA REUNIÓ COMITÈ DE QUALITAT	
Lloc	Híbrid
Data	11 de juliol de 2024
Assistents	<p>Presencial: Vicenç Fernández (VF), Josep Cortadellas, Francesc Turró (FT), Laura Rosillo (LR), Catherine Vidal (CV), Jesús Blanco (JB)</p> <p>Telemàtic: Jordi Moreta (JM), Santi Araño (SA), Rafel Santasusagna (RS)</p> <p>Ha excusat la seva presència: Gerard Oliveira</p>

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 previst pel dia 11.7.24 és el següent:

- Estat de les accions acordades de revisions per la direcció anteriors.
- Canvis en qüestions internes i externes que afectin a l'Associació.
- Seguiment d'objectius i d'indicadors. Primer semestre 2024.
- Reclamacions, no conformitats i accions derivades. Trimestralment. Tancament REC1 amb canvis a l'acord de col·laboració i confidencialitat.
- Nous procediments i/o noves revisions.
- Canvis en el volum i tipus de treball en l'abast d'activitats d'ASENCAT. Adequació dels recursos.
- Formacions internes. Mapa de talent.
- Altres factors pertinents a destacar.

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

Aquesta és la darrera reunió abans de vacances d'estiu.

VF agraeix la tasca realitzada pel RS com a responsable de consultoria, donat que deixa el càrrec el 1 de setembre 24. Caldrà buscar substitut. Qualitat farà els canvis de responsable al PRISMA.

a) Estat de les accions acordades de revisions per la direcció anteriors.

- Acord: 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. Estatus: solucionat per GES en ser un tema informàtic.
- Acord: 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. Estatus: pendent. S'està estudiant amb GES si l'assessor pot rebre un avís si l'assessorat no ha contestat l'enquesta en 7 dies, per poder reclamar-li.
- Acord: CV preguntarà a Felipe González si es pot personalitzar el remitent de l'enviament de l'enquesta amb el nom de l'assessor o posant "per encàrrec de xxx". Estatus: No es pot indicar el nom del remitent en haver diferents sèniors.
- Acord: 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. Estatus: Ja es pot veure a la relació d'expedients de la pantalla principal d'accés a expedients que apareix una columna en concret referida al nombre de reunions i també es va afegir pel nombre de dies. Cal analitzar les dades.
- Acord: CV preguntarà a Felipe González si es poden fer els càlculs d'indicadors separant consultoria, de mentoria i d'assessoria. Estatus: Sí. Es pot filtrar aquests expedients segons si són consulta, assessoria o mentoria. Pendent de donar les dades per separat.
- Acord: establir una sistemàtica de dedicació d'uns 10 minuts per avaluar cada sessió de formació. Estatus: pendent.

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

- Acord: Es comenta que hi ha grups de treball per formacions com IMPROVE que no consten com a formadors individuals. Caldria posar els noms individuals. Estatus: De moment no hi ha cap curs de formació d'Improve al Prisma però quan s'introdueixi un s'afegiran els noms dels formadors i després es poden veure les persones que han fet el curs.
- Acord: FT escriurà uns criteris de valoració a puntuar entre 0 i 5 pels coordinadors dels ensenyaments. Estatus: pendent.
- Acord: Qualitat ha de treballar en els PQ de les àrees d'acció social, comunicació i màrqueting digital, relacions amb entitats i sistemes informàtics, tot consolidant les àrees ja documentades. Estatus: PQ d'acció social en curs final de redacció per publicació amb les corresponents guies. Es van millorant aspectes de consultoria i formació.
- Acord: buscar un sistema de millora de la comunicació de la utilitat dels PQ. CV en parlarà amb la LR. Estatus: la CV en va parlar a l'assemblea del 18 de juny 24, però potser caldria insistir. LR proposa fer infografies de cada PQ amb "tips".

b) Canvis en qüestions internes i externes que afectin a l'Associació.

A la passada Assemblea del 18 de juny 24, se'ns va comunicar que les àrees hauran de tenir representants en cada centre per descarregar de feina als responsables de centre.

CV explica que Qualitat té un representant a cada centre en el seu equip.

En VF indica que cal donar una volta en la manera de funcionar en àrees amb relació directa amb clients. Hem de tenir un estil reconeixible, una forma de treballar diferencial. No ens hem de basar només en contestar les consultes pròpies dels assessorats, sinó els aspectes que impacten directament en el bon funcionament d'una empresa: DAFO, Canvas, Pla d'empresa, prospecció a 3 anys, resum executiu, etc. LR diu que està previst un curs de formació pels sèniors (model d'assessoria / consultoria d'ASENCAT. 5 de novembre 24). Tot això impacta en el Sistema de Qualitat (referències més clares de com s'han de fer les coses). VF també diu que s'ha de millorar la qualitat dels informes finals.

c) Seguiment d'objectius i d'indicadors. Segon trimestre i acumulat primer semestre 2024.

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

S'adjunten en ppt. els resultats.

Àrea de Consultoria:

1. Rebaixar al 2024 un 10% les valoracions a les enquestes amb nota inferior a 4, respecte al 2023
2. Augmentar al 2024 un 5% les valoracions a les enquestes amb notes de tot 5's
3. Incrementar al 2024 en un 5% el nombre de enquestes complimentades, respecte al 2023.
4. Reduir al 2024 en un 20% el temps entre l'obertura i el tancament dels expedients respecte al 2023
5. Aconseguir que els expedients tinguin al menys una reunió/intercanvi/contacte amb l'assessorat al mes
6. Conèixer el rànquing de necessitats dels assessorats, en vistes a reforçar els sèniors d'aquestes especialitats.

Els objectius de 1 al 3 s'estan aconseguint. Respecte a la dada de l'objectiu 3 corresponent a 2023, FT recorda que va haver un problema tècnic que no va permetre enviar enquestes durant al menys 3 mesos.

L'objectiu 4 es calcularà a any complert. No obstant, s'acorda que no es poden barrejar consultes amb assessoria i mentoria. Les consultes i les anàlisis financeres, que n'entren a raó d'unes 50 a l'any, distorsionen el temps obertura-tancament.

Per l'objectiu 5 tenim dades al PRISMA però encara que les hem pogut analitzar. Es comenta que molts sèniors no documenten els correus electrònics, que son intercanvis amb els assessorats.

Respecte a l'objectiu 6, no hem pogut analitzar les dades de necessitats, donat que Qualitat no hi tenia accés. RS diu que moltes vegades no s'omple la casella necessitats per què s'emplena la casella projecte. Hem d'estudiar la forma d'obtenir dades que ens permetin fer filtres i posterior anàlisi.

Àrea de Formació:

1. Posar en marxa un sistema de mesura numèrica de la satisfacció de les persones formades. Calcular número de respostes amb nota superior o igual a 4/5 per incrementar-lo al 2025

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

2. Incrementar al 2024 un 20% el número de persones implicades en formació
3. Posar en marxa al 2024 els programes IMPROVE i GeEST. Es canvia per "posar en marxa dos grups pilot per avaluar l'eficiència dels cursos"

L'objectiu 1 està pendent.

Objectiu 2: No hi ha hagut variació de persones implicades en formació al primer semestre 2024. S'estan implicant-hi més sèniors. Està previst el 8 d'octubre fer un claustre de professors amb un taller de dinàmica de grups.

Objectiu 3: la posada en marxa de dos grups pilot per avaluar l'eficiència dels cursos IMPROVE i GENT es farà al segon semestre 24.

Àrea de Talent Sènior:

1. Incrementar un 20% al 2024 els socis efectius respecte al 2023.
2. Que al menys un 40% dels socis facin una activitat de formació interna al 2024.
3. Incrementar en una més les trobades de socis al 2024 respecte al 2023.

Àrea de Qualitat:

- ☐ Calcular número de reclamacions fonamentades per poder fixar un objectiu per baixar-lo al 2025.
- ☐ Calcular número de no conformitats internes per poder fixar un objectiu per baixar-lo al 2025.

La REC-01, oberta al primer trimestre 24 ha quedat tancada, amb les accions posades en marxa.

Veure apartat d).

Àrea d'Universitats i Ensenyament:

- Incrementar al 2024 respecte al 2023 un 25% el número de practicums+tesines
- Incrementar al 2024 respecte al 2023, un 25 % el número d'hores de formació a centres d'ensenyament
- Incrementar al 2024 respecte al 2023 un 10% el número de projectes com a Jurat
- Incrementar al 2024 respecte al 2023 un 25% el número d'entitats en global de l'àrea
- Posar en marxa un sistema de mesura numèrica de la satisfacció dels clients: universitats i centres d'ensenyament. Calcular número de respostes amb nota superior o igual a 4/5 per incrementar-lo al 2025

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

L'objectiu 1, 2 i 4 s'estan aconseguint. VF diu que no agafarem més centres on l'assignatura de CuEmE s'imparteixi a nanos de 10-13 anys.

Objectiu 3: es debat que aquest objectiu no depèn de nosaltres. Per exemple Talent a les Aules, ens arriba el que tenen els centres (no ha arribat res de Sant Boi ni de Cornellà). Nosaltres no fem tasca comercial.

Es decideix eliminar aquest objectiu., però queda com a indicador.

Àrea acció social:

Es presenten a aprovació els següents objectius:

1. Aconseguir que una entitat social més gaudeixi de les activitats que els ofereix ASENCAT respecte al 2023
2. Augmentar en un 10% respecte a 2023 el nombre de beneficiari/es de les activitats de l'àrea
3. Augmentar en un 10% el nombre de formacions teòriques i pràctiques impartides respecte a 2023
4. Augmentar en un 10% el nombre dels Speed dating celebrats respecte al 2023
5. Posar en marxa de manera real la quarta fase del programa tipus de l'àrea social, comptabilitzant el nombre de beneficiaris
6. Posar en marxa un sistema de mesura numèrica de la satisfacció de les entitats beneficiaries.

Donat que la majoria no depenen de nosaltres, es deixen com a objectius:

- ☐ Aconseguir que una entitat social més gaudeixi de les activitats que els ofereix ASENCAT respecte al 2023
- ☐ Posar en marxa de manera real la quarta fase del programa tipus de l'àrea social, comptabilitzant el nombre de beneficiaris
- ☐ Posar en marxa un sistema de mesura numèrica de la satisfacció de les entitats beneficiaries.

La resta passen a ser indicadors.

Es presenten els resultats.

Àrea d'administració i finances:

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

Respecte a objectius i indicadors, de moment res d'específic, més enllà de complir les funcions encomanades.

Resta d'àrees:

Pendent de definir.

d) Reclamacions, no conformitats i accions derivades.

Al segon trimestre 2024, hi ha hagut 3 preguntes valorades amb nota inferior a 4 en els expedients 4626, 4765 i 5081. Després d'analitzar-les, es decideix que no cal obrir cap Reclamació per què són observacions puntuals i les notes globals són molt altes. Es comenta que passa molt que al final els assessorats no poden aplicar les recomanacions o que no hem resolt els seus plantejaments.

e) Nous procediments i/o noves revisions.

S'està acabant el PQ d'acció social.

El proper PQ a estudiar serà el de relacions externes.

f) Canvis en el volum i tipus de treball en l'abast d'activitats d'ASENCAT. Adequació dels recursos.

Talent sènior està preparant un pla de reclutament.

g) Formacions internes. Mapa de talent.

JB explica el pla de formacions internes pel segon semestre 24.

- Taller de dinàmica de grups (8/10)
- Edició Canva (17.10)
- Edició Vídeo (21/10)
- Curs pilot Improve (29/10)
- Model de consultoria ASENCAT (5.11).

h) Altres factors pertinents a destacar.

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

CV pregunta si es poden passar a obsolets, molts documents de 2021-2022. SA demana que estiguin accessibles. CV estudiarà amb en Felipe González com fer-ho de forma a deixar a la biblioteca els documents d'ús actual.

ACORDS:

- Qualitat farà els canvis de responsable de consultoria al PRISMA quan s'escaigui.
- S'està estudiant amb GES si l'assessor pot rebre un avís si l'assessorat no ha contestat l'enquesta en 7 dies, per poder reclamar-li.
- Analitzar les dades de reunions efectuades, en cas d'expedients de més de 6 mesos.
- Estudiar com donar els resultats dels indicadors de consultoria separant consultoria, de mentoria i d'assessoria.
- Establir una sistemàtica de dedicació d'uns 10 minuts per avaluar cada sessió de formació.
- FT escriurà uns criteris de valoració a puntuar entre 0 i 5 pels coordinadors dels ensenyaments.
- Acabar PQ d'acció social amb les corresponents guies.
- Estudiar com fer infografies de cada PQ amb "tips".
- Treballar en tenir un estil reconeixible, una forma de treballar diferencial. Participació de tots en disposar de referències més clares de com s'han de fer les coses.
- Estudiar com millorar la qualitat dels informes finals dels expedients.
- Recalculer l'objectiu 4 de consultoria (reduir al 2024 en un 20% el temps entre l'obertura i el tancament dels expedients respecte al 2023), traient consultes, i separant assessoria de mentoria.

ORDRE DEL DIA / ACTA DEL COMITÈ DE QUALITAT

FQ.AS.01.03_Rev.01

- Per l'objectiu 5 (Aconseguir que els expedients tinguin al menys una reunió/intercanvi/contacte amb l'assessorat al mes, cal analitzar les dades del PRISMA.
- Treure l'objectiu de l'àrea d'universitats i ensenyament (Incrementar al 2024 respecte al 2023 un 10% el número de projectes com a Jurat) però deixar-lo como a KPI (número de projectes com a Jurat).
- Incloure els objectius i indicadors acordats per l'àrea social al document 103 de la biblioteca.
- El proper PQ a estudiar serà el de relacions externes.
- CV estudiarà amb en Felipe González la forma de deixar a la biblioteca els documents d'ús actual i arxivar els documents no vigents de 2021-2022, inclús de 2023 si n'hi ha un actualitzat.

ANNEXOS

Presentació: "Comitè de Qualitat 11.07.24."

Signatura
President

CVO – 18.07.24