



Revisió per la Direcció del SIQMAC

Gener 2025
Elisabet Ferrer
Mireia Quevedo

CONTINGUT

1. INTRODUCCIÓ 3

2. REVISIONS PER LA DIRECCIÓ PRÈVIES 4

3. CANVIS QUE PUGUIN AFECTAR AL SIQMAC 13

3.1 CANVIS EXTERNS 14

3.2 CANVIS INTERNS 16

4. INFORMACIÓ SOBRE EL DESENVOLUPAMENT I L'EFICÀCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT 22

4.1 SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I LES PARTS INTERESSADES 22

4.2 POLÍTICA DE QUALITAT MEDI AMBIENT I RESPONSABILITAT SOCIAL 23

4.3 EL GRAU EN EL QUE S'HAN ACONSEGUIT ELS OBJECTIUS DE QUALITAT 25

4.3.1 OBJECTIUS DE QUALITAT 25

4.3.2 AVALUACIÓ OBJECTIUS ESTRATÈGICS 31

4.4 EL DESENVOLUPAMENT DE TOTS ELS PROCESSOS I LA CONFORMITAT DELS PRODUCTES 32

4.5 LES NO CONFORMITATS I LES ACCIONS CORRECTIVES 42

4.6 EL RESULTAT DE LES AUDITORIES 46

4.6.1 AUDITORIES DE CARÀCTER EXTERN / INSPECCIONS 46

4.6.2 AUDITORIES DE CARÀCTER INTERN 47

4.7 EL DESENVOLUPAMENT DELS PROVEÏDORS EXTERNS 48

4.8 ADEQUACIÓ DELS RECURSOS 51

4.8.1 INVERSIONS PER AL MANTENIMENT I MILLORA DEL SIQMAC 51

4.8.2 INVERSIONS EN RECURSOS HUMANS 52

4.8.3 FORMACIÓ INTERNA 52

5. EFICÀCIA DE TOTES LES ACCIONS QUE ES FAN PER ABORDAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS 54

5.1 GRAU EN QUÈ S'HAN FINALITZAT LES ACCIONS PER AFRONTAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS 55

6. LES OPORTUNITATS DE MILLORA 58

7. CONCLUSIONS 60

1. INTRODUCCIÓ

El present document procedeix a fer la revisió del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient del CETT (SIQMAC) per tal d'assegurar la seva adequació i eficàcia del curs 23-24 d'acord als requisits de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015, així com per avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema de gestió de la qualitat, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

En aquesta revisió es mostra el grau d'acompliment i eficàcia dels processos determinants per cada una de les àrees que integren el SIQMAC. Tanmateix, s'avalua el grau d'assoliment dels objectius de millora proposats.

S'inclou en aquesta revisió l'avaluació de la Política de Qualitat, complint així amb la norma ISO 9001:2015 i en el Manual de Qualitat del nostre Sistema de Gestió de la Qualitat.

La informació d'entrada per aquesta revisió inclou, entre altres:

- Els resultats d'auditories.
- La retroalimentació dels usuaris (a través de les enquestes de satisfacció, la Bústia CETT, actes de seguiment, etc.).
- Estat de desenvolupament i compliment dels processos.
- No Conformitats.
- Estat de les accions correctives.
- Grau de compliment dels objectius de qualitat.
- Anàlisi de riscos i oportunitats de millora

A continuació es realitzarà un estudi global dels diferents apartats que han de ser analitzats per la Direcció del Sistema, tenint en compte tots els canvis que es produeixen en el negoci i en la Direcció estratègica.

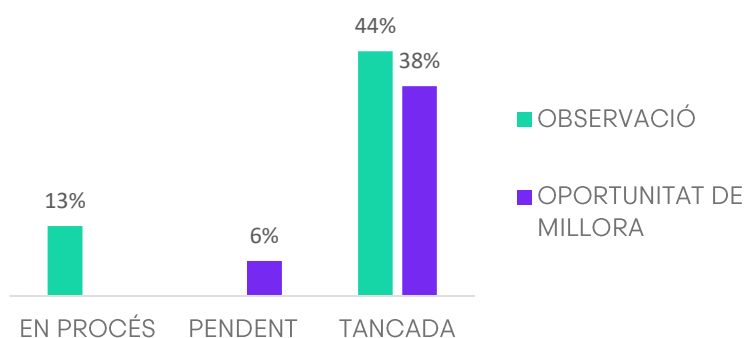
2. REVISIONS PER LA DIRECCIÓ PRÈVIES

En aquest apartat s'analitzaran les accions de millora referents a l'última Revisió per la Direcció i els resultats d'auditoria de l'últim curs.

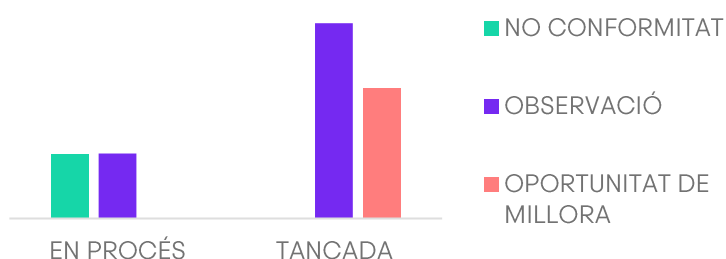
En primer lloc, respecte a l'anàlisi dels resultats d'auditoria, a la [web](#) es pot veure un resum visual de les troballes detectades en l'última auditoria externa i interna.

Pel que fa a l'auditoria externa es van detectar 9 observacions i 7 oportunitats de millora. A la dreta es mostra un resum de l'estat de les troballes detectades. De les 9 observacions, 7 es troben tancades i 2 en procés. I pel que fa a les oportunitats de millora, s'han tancat 6, desestimat 1 i una resta pendent.

AUDITORIA EXTERNA



AUDITORIA INTERNA

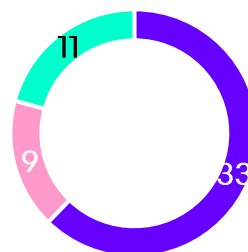


L'auditoria interna del CETT va detectar 1 No conformitat, de cuina. També ha detectat 4 observacions i 2 oportunitats de millora.

Totes les troballes es troben tancades actualment.

Com ja s'ha esmentat, en ambdós casos, es pot veure un detall individual de les NC, observacions i oportunitats de millora en aquest apartat: [PAM-PAC](#).

En segon lloc, s'ha volgut analitzar l'estat de les propostes de millora detectades durant l'any passat en l'últim punt de la revisió per la direcció. A mode de resum, s'han tancat 33 propostes de millora, 11 segueixen en procés i 9 s'han desestimat. En la següent taula es pot veure l'anàlisi de cada proposta de millora:



■ Tancada ■ Desestimada ■ En procés

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
P07C1832 - Millorar l'adequació dels procediments associats als processos de Verificació, Seguiment, Mesura i Anàlisi (VSMA) als processos del SIQMAC	En procés S'ha redactat i publicat el procediment de modificació. Queda pendent el procediment de l'acreditació.
P08C1824 - Millorar el procés d'actualització de la informació pública de les titulacions dels CETT	Tancada S'ha creat un espai addicional per a les titulacions universitàries a la pàgina web amb tota la informació referent a aspectes normatius, pla d'acció tutorial, indicadors, documentació VSMA...
P24C1913 - Millorar la definició dels indicadors acadèmics de referència	En procés S'ha fet una reunió per a plantejar la proposta de treball, i s'ha fet un primer treball de complimentar els valors assolits en un quadre de comandament per a cada titulació de grau del procés d'accés i matrícula.
P09C2002 - Millorar l'estructura i continguts de la guia del professorat.	En procés S'ha fet alguna millora, però cal repensar l'estructuració de la informació per això es manté activa aquesta millora
P04T2032 - Digitalització dels processos de gestió	En procés El procés està avançat, ja s'ha pogut fer l'automatrícula i procés d'admissió dels estudiants en mobilitat i manca la

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
dels alumnes de mobilitat internacional	darrera fase del projecte que està dissenyat i pendent d'aprovació pressupost.
P08C2052 - Millorar la informació pública del professorat	En procés Arrel de les verificacions i modificacions que s'han dut a terme aquest curs, s'ha millorat la informació del resum del CV del professorat però encara falta per introduir molta informació i cal sistematitzar-ho sobretot en el cas del professorat de nou accés.
P11C2063 - Fomentar la participació del professorat en projectes de recerca	Tancada S'ha signat el conveni per al tramit de reconeixement de l'AQU i s'ha publicat la informació del procediment a seguir a la pàgina web
P13F2105 - Agilitzar el servei del fòrum en hores de mes concurrència	Tancada Es comunica amb un proveïdor per tal d'ampliar la cafetera (de 2 braços a 5), s'ha ampliat un recurs docent durant la franja horària de més concurrència (curs 2223). Del curs 2122, la oferta econòmica s'ha ampliat. S'ha canviat l'horari de descans a cicles d'hoteleria. La cuina disposa de més espais per tal de reposar producte més ràpidament. Les infusions es tardava molt perquè anava amb l'aigua de la cafetera i s'ha afegit una tetera, que és un servei paral·lel per a millorar la rapidesa del servei.
P18C2047 - Millorar l'accés a la informació d'indicadors acadèmics	Desestimada No s'acaba de concretar quin és el problema i a més en l'acreditació de GT no es fa menció a que això sigui un problema. Per tant, la desestimem.
P18C2065 - Dissenyar una taula d'indicadors de recerca	Tancada S'ha dut a terme un informe Power BI que s'ha publicat a la pàgina web i en el Site d'Indicadors del Centre.
P07M2056 - Implantar la perspectiva de gènere en les formacions de Màster	Tancada Més enllà d'haver fer un treball de revisió del llenguatge utilitzat en el material escrit, en el procés de les modificacions substancials dels màsters s'ha incorporat com a resultat d'aprenentatge la perspectiva de gènere
P13G2201 - Programa de Suport a l'Excel·lència per als estudiants de GRAUS	Desestimada Durant el curs 23-24 es va iniciar una prova pilot amb els 5 alumnes més destacats (avaluació més alta). A aquests alumnes els hi van assignar tutoritzacions i xerrades amb professionals del sector. Tot i així, aquesta prova no va tenir èxit, donat que l'alumnat va mostrar desinterès general. I es va desestimar seguir amb aquest programa.

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
P13T2202 - Millorar les aptituds de recerca i investigació als estudiants de GCCG	<p>En procés</p> <p>S'han dut a terme diferents accions formatives, però encara no s'està en disposició d'evidenciar si hi ha hagut una millora pel que es considera continuar proposant noves accions</p>
P10E2203 - Millorar la informació que s'envia al futur estudiant de Titulacions Extensió Universitària	<p>Tancada</p> <p>Es disposa d'una nova plantilla que conté la informació requerida per la Coordinació de Titulacions Pròpies</p>
P08E2204 - Millorar la informació de la Web de les titulacions d'Extensió Universitària	<p>En procés</p> <p>Aquesta millora està directament relacionada amb el disseny de la nova pàgina web i amb la presentació de nova estructura de programa a nova web. Data prevista gener 2025.</p>
P13E2205 - Millorar el material multimèdia suport per formacions de sumilleria CEU-CSOMM/DEU	<p>En procés</p> <p>No hi ha pressupost i no s'ha pogut fer res encara, per això es considera el postposar la data de finalització</p>
P09C2206 - Millorar els processos de planificació de les tasques d'un curs acadèmic	<p>Tancada</p> <p>S'ha creat un planner amb les diferents tasques associades a cada titulació amb la persona assignada i la data en que ha d'estar llesta la tasca corresponent i manca fer l'assignació a cada una de les persones responsables per a poder fer el seguiment.</p>
P13G2207 - Incentivar la utilització de les tutories de classe	<p>Tancada</p> <p>Malgrat s'ha fet accions de comunicació amb els estudiants, el resultat al final del període 22-23 és de utilització de 8,80% en el cas de GT i 8,73 en el cas de GCCG. Donat que no es pot obligar a utilitzar aquest servei, es considera que cal assumir la circumstància tal i com és.</p>
P18G2208 - Millorar la participació en les enquestes de satisfacció dels estudiants incoming de les titulacions de Grau	<p>Tancada.</p> <p>La participació dels IN ha aconseguit dades molt representatives el curs 22-23 gràcies a les accions de recordatori des del departament de mobilitat i els pop-up al CV recordant als alumnes que participin a l'enquesta. També ha estat útil realitzar l'enviament de l'enquesta</p>

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
	abans que marxïn al seu païl d'origen. La participaci3 ha estat del 43,27%. 82,43% GT i 17,57% de GCCG.
P14C2209 - Establir un proc3s per a fomentar la publicaci3 d'articles derivats dels TFG	Tancada S'ha modificat la r3brica d'avaluaci3 dels TFG, incorporant la valoraci3 per a la potencialitat en la publicaci3 d'un article derivat d'un TFG i s'ha aconseguit fer la publicaci3 d'un TFG durant el curs 22/23.
P20C2210 - Millorar la cobertura wifi del Centre	Tancada S'han instal·lat els 20 nous Aps per a millorar la connexi3 wi-fi
P26C2211 - Actualitzaci3 de les fitxes de funcions EUHT CETT UB	Tancada S'han revisat, reescrit i validat les fitxes de funcions corresponents a doc3ncia i gesti3 acad3mica del l'EUHT. Noves fitxes de funcions aprovades i publicades en la Guia de Professorat.
P11C2212 - Aconseguir l'acreditaci3 d'un grup de recerca del CETT	Tancada S'ha aconseguit l'acreditaci3 del TURHOGA - Grup de Recerca en Turisme Hoteleria i Gastronomia. N3m expedient: 2021 SGR 00939
P24C2213 - Aproximar la B3stia del CETT als Grups d'inter3s	Tancada S'ha incorporat aquesta informaci3 al proc3s de benvinguda i queda pendent donar-li m3s visibilitat des de la Guia de l'Estudiant i la Guia del Professorat.
P09M2214 - Revisar els requeriments d'avaluaci3 dels TFM	Tancada S'ha eliminat de la r3brica d'avaluaci3 el requeriment de l'article per a totes les tipologies de TFM
P09M2215 - Millorar el disseny de Complementos de Formaci3 del conjunt dels M3sters Universitaris	Tancada S'ha fet una mem3ria espec3fica per a un nou disseny de complementos de formaci3 vinculat a la modificaci3 de les mem3ries de m3sters i en la seva adaptaci3 al RD822.
P13G2216 - Millorar la gesti3 de les classes no impartides i comunicaci3 a les coordinacions	Tancada 1) S'ha fet una primera prova amb les dades al PowerBI per3 s'ha vist que 3s massa complicat la gesti3. De moment, es continua treballant com fins ara. 2) s'ha fet una plantilla al SharePoint a Planificaci3 de Titulacions Universitaris on les coordinacions han d'omplir la informaci3 de quan es produeix una abs3ncia, amb la informaci3 clau que s'ha d'entrar a l'ACCES per a la gesti3 de les abs3ncies de GRAUS.

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
P26C2217 - Millorar la gestió automatizada dels certificats de docents	En procés A mida que es van necessitant certificats en CAST o en ENG, es van actualitzant els models. Es van automatitzant però encara en falten.
P08E2218 - Millorar la coordinació de les accions comercials de les Titulacions Extensió	En procés S'ha fet un calendari d'accions que cal compartir amb les coordinacions corresponents
P19E2219 - Millorar les enquestes valoració estudiants per als formats online	Tancada Ja es disposa de les dades de les formacions online al report power bi amb les preguntes creades de forma específica per aquestes formacions
P09E2220 - Millorar la coordinació del professorat extern de les titulacions extensió	En procés S'ha fet al juliol com a tancament una reunió amb el professorat d'extensió universitària, es mirarà de provar en una altra data ja que al juliol no hi va haver massa assistència.
P09T2221 - Millorar i actualitzar el material textual per formació CISSOM	En procés Postposem M7 pel curs 2024_25. La resta de mòduls s'han actualitzat i millorat.
P03C2224 - Alinear la categorització de les ofertes pràctiques amb l'assignació feta en el seguiment dels graduats	Tancada S'ha fet un treball de categorització d'espais funcionals de pràctiques i sectors d'empresa que s'apliquen a Giet per a la gestió de les pràctiques externes.
P12C2225 - Millorar la informació sobre la distribució dels espais del centre per a la comunitat acadèmica	En procés La informació virtual que es va crear, s'ha incorporat al sharepoint de Recepció, però cal fer-ho extensiu a la comunitat.
P13E2226 - Unificar el sistema d'avaluació per a les titulacions pròpies	En procés S'ha fet un document de notes vinculat al campus virtual però manca la revisió de la normativa d'avaluació
P07T2229 - Millorar el disseny curricular del MUIGT	Tancada S'ha fet un canvi en el repartiment del tipus de crèdits, reduint les matèries optatives en favor de les matèries obligatòries. S'han creat noves assignatures optatives. S'han modificat les especialitats per donar millor resposta als resultats d'aprenentatge actuals. Es disposa de la resolució positiva de l'AQU per aquesta modificació.

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
P07T2230 - Adequar l'oferta i demanda de nou accés del MUDHIR	<p>Tancada</p> <p>S'ha fet una modificació en el disseny curricular de la titulació oferint un format totalment virtual, a fi de poder potenciar l'increment de nous estudiants i també permetent equilibrar l'oferta total de places de nou accés.</p>
P07T2231 - Millorar el disseny curricular del MUDHIR	<p>Tancada</p> <p>S'ha dut a terme un canvi en la distribució dels tipus de crèdits, reduint les matèries obligatòries, reduint la càrrega creditícia del TFM i augmentant el nombre de crèdits optatius. En aquest sentit també s'han creat noves assignatures obligatòries i s'ha fet un pla d'extinció de les anteriors. Es disposa de la resolució positiva de l'AQU sobre aquestes modificacions.</p>
P07T2232 - Adaptació del disseny del MUDiLPT al RD 822	<p>Tancada</p> <p>S'ha fet un canvi en el repartiment dels tipus de crèdits reduint els crèdits obligatòries i augmentant els crèdits de TFM fins a 12. S'han modificat els requisits per a l'assoliment de les especialitats i s'ha fet una nova distribució de les hores de dedicació dels formats semipresencial i no presencial. Es disposa de la resolució favorable de l'AQU sobre aquesta modificació.</p>
P13F2301 - Afegir més contingut pràctic i enfocar el contingut a esdeveniments als cicles de turisme	<p>En procés</p> <p>Amb el nou pla apareix una nova UF "Digitalització de continguts TIC" que ja incorpora elements de la UF "Informàtica" que es feia a primer. S'elimina aquesta UF per tal de fer més contingut d'esdeveniments. S'ha augmentat de 40h d'esdeveniments a 73h d'esdeveniments amb el nou pla.</p> <p>Manca Incrementar l'aplicació pràctica en 3 o més activitats.</p>
P17F2302 - Creació d'un espai de trobada entre tutors i alumnes al CV (cicles)	<p>En procés</p> <p>L'objectiu s'ha assolit, donat que tota la informació queda penjada al campus i l'alumnat ho pot veure en tot moment. Pendent l'avaluació de l'eficàcia del canvi</p>
P19F2304 - Millorar el grau de participació a les enquestes de satisfacció de les assignatures d'idiomes	<p>Tancada</p> <p>Ha millorat la participació pel curs 22-23. A més, el report actualment té en consideració l'assignatura/grup per tant la participació s'ajusta a la realitat del centre.</p>
P13F2306 - Millorar el contingut bibliogràfic al	<p>En procés</p>

Proposta de millora obertes any 23-24	Estat - Accions curs 24-25
qual tenen accés el alumnes de cicles	1) Fer revisió i ampliació de les bibliografies que consten en els programes dels mòduls 2) Validar que el curs 24/25, tots els programes de 1r Curs estan actualitzats.
P20C2307 - Facilitar l'accés a l'APP del CV	Tancada L'alumne ja no cal que es logini cada dia per accedir al CV, sino que ja recorda l'usuari.
P17C2308 - Ampliar l'abast dels entorns de treball a les ofertes de pràctiques i ofertes laborals per als alumnes del CETT	Tancada Encara que és una necessitat constant degut a l'increment i diversificació de programes. S'ha obert de manera significativa l'entorn sectorial i funcional de les pràctiques envers els estudiants de digitalització, màrqueting i indústria gastronòmica. S'ha de seguir augmentant i versatilitzant a d'altres àmbits i en major volum
P27C2310 - Millorar la comunicació d'oferta inclusiva al Fòrum	Tancada Es considera assolit l'objectiu donat que les cartes dels restaurants presenten de forma molt visual els al·lergens i també els plats que són vegetarians. Cada dia hi ha dos plats (de 1r i de 2n) que són per vegetarians.
P27C2311 - Oferta més equilibrada i millorada al menú de família	En procés Durant el curs 22-23 es fa una revisió del menú de família i pel curs 24-25 ja es troba adaptat un menú equilibrat per l'aula família. Per tal de veure els resultats de satisfacció respecte aquest menú, esperem veure de cara a maig 2025 els resultats de l'enquesta de valoració global.
P27C2312 - Digitalització de les reserves al Fòrum	Tancada S'ha gestionat la reserva de taula del Fòrum a través de l'aplicatiu "The Fork". Qualsevol usuari pot fer una reserva "online".
P17C2313 - Facilitar la gestió de l'assignació d'espais del Centre	Tancada La part de les aules, ara és públic per a determinades persones del centre, cal decidir si s'ha de fer extensiu a més col·lectiu. La part de la reserva de sales per reunions, s'ha traslladat totalment al format virtual a través de la utilització de l'outlook.
P07C2314 - Millorar el procediment de disseny de noves titulacions	En procés S'ha fet una plantilla de pressupost automatitzada per a la gestió dels graus, i també un model per als màsters en

**Proposta de millora
obertes any 23-24**

Estat - Accions curs 24-25

format presencial, però manca el format semipresencial i virtual.

3. CANVIS QUE PUGUIN AFECTAR AL SIQMAC

En les següents seccions s'ha fet un recull dels canvis que ha pogut recollir el Servei de Qualitat i Medi Ambient, extrets de dues fonts d'informació: el registre Planificació dels canvis i la memòria del curs 22-23 del CETT.

Es pot visualitzar el registre de la planificació dels canvis de cada unitat formativa/servei aquí:

Direcció: [A2425](#)

STIC: [A2425](#)

MKT: [A2425](#)

Laboral-Jurídic: [A2425](#)

SSTT: [A2425](#)

CDL: [A2425](#)

Qualitat: [A2425](#)

Gestió de persones i equips: [A2425](#)

Internacional: [A2425](#)

CETT Corporate: [A2425](#)

Career Services: [A2425](#)

Compres: [A2425](#)

ETP: [A2425](#)

EUHT: [A2425](#)

F. Subvencionada: [A2425](#)

Secretaria: [A2425](#)

Recerca: [A2425](#)

Aquest document facilita a cada departament l'acompliment del punt de la norma 6.3 on es recullen els canvis enfocats a la millora, suport a l'estratègia així com canvis externs.

La memòria CETT 23-24 és un document realitzat pel Servei de Comunicació, el qual reuneix la informació quantitativa i qualitativa més destacada al voltant de la nostra activitat, així com les fites més rellevants que s'han assolit en el transcurs de l'any acadèmic 2023-2024.

3.1 CANVIS EXTERNS

A continuació s'exposen els canvis externs més destacats que han afectat el CETT durant el curs 23-24, separats per diferents àrees:

REQUISITS LEGALS I NORMATIUS

- **Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris** → En relació a aquesta llei, des del CETT s'està treballant actualment en pla de prevenció de les pèrdues i el malbaratament dels aliments a través de l'eina TSPOONLAB, que es troba en fase d'implantació al centre.
- **Reial Decret 822/2021** que aplica canvis pel que fa a l'Escola Universitària pel que fa al sistema VSMA de les titulacions universitàries → Els canvis realitzats pel que fa aquest RD es troben exposats al registre de la planificació dels canvis de l'EUHT.
- **Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció** → En relació a aquesta llei, el CETT disposa d'un nou Canal de denúncies amb un formulari online a la web. Durant el curs 23-24 no s'ha registrat cap denúncia a través del Canal.
- **Reial decret 1055/2022, de 27 de desembre, d'envasos i residus d'envasos** → Actualment el CETT ja no disposa d'envasos de plàstic d'un sol ús i ha iniciat diverses iniciatives per a millorar la sostenibilitat com ara la implantació del servei de "Bumerang", amb envasos per emportar retornables a través d'un aplicatiu.
- **Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi.** → Increment en el cost anual del pla analític d'aigua segons el tipus de canonades. Augment de la freqüència dels controls de legionel·la i dels paràmetres a controlar que ha augmentat el cost de les analítiques.
- **Reial decret 659/2023, de 18 de juliol, pel qual es desenvolupa l'ordenació del sistema de formació professional** → S'han aplicat els canvis i s'han creat nous plans d'estudis per tal d'adaptar-se al nou RD.
- **Reial Decret 193/2023, de 21 de març, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat**

per a l'accés i la utilització dels béns i serveis a disposició del públic → l'Edifici del CETT és accessible actualment per a persones amb mobilitat reduïda. Cal crear itineraris practicables en el plaç de 6 anys.

- **Llei 18/2022**, del 28 de setembre, de **creació i creixement d'empreses**. → El CETT s'està digitalitzant per tal de realitzar tota la facturació de forma electrònica.
- **Llei 7/2021**, del 20 de maig, de **canvi climàtic i transició energètica** → Hem realitzat el càlcul de la nostra petjada de carboni durant l'any 2023 amb la calculadora del MITERD.
- **Reial decret llei 2/2023**, del 16 de març, de mesures urgents per a l'**ampliació de drets dels pensionistes**, la **reducció de la bretxa de gènere** i l'establiment d'un **nou marc de sostenibilitat** del sistema públic de pensions → Es crea un protocol de sol·licitud per a la nova contractació d'alumnes en pràctiques (independentment de si són remunerades o no) per tal puguin treballar al CETT i cotitzar.

MARC ACTUAL DEL CAMPUS CETT

El CETT és un centre universitari internacional de formació, investigació i transferència de coneixement en turisme, hoteleria i gastronomia, adscrit a la Universitat de Barcelona (UB) i autoritzat pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Amb més de 22.000 persones formades en aquests 55 anys de trajectòria, oferim tots els nivells de formació amb reconeixement oficial (graus i postgraus universitaris, màsters i formació professional), formació en línia i semipresencial, i formació contínua i a mida per a professionals i empreses.

Hem creat un ecosistema propi que ens permet contribuir, curs rere curs, a la professionalització del sector a través d'un model basat en el rigor, la innovació, l'experiència i una visió responsable.

· Estreta vinculació amb el sector. Hem dissenyat una xarxa de col·laboració amb més de 1.000 acords amb empreses per garantir la ocupació i el desenvolupament de la carrera professional de l'alumnat, i donar resposta a l'evolució de les necessitats de sector.

· Barcelona, font d'inspiració. Ens trobem intrínsecament lligats a Catalunya, en general, i a Barcelona, en particular. La seva capacitat creativa i de innovació ens inspira, sense perdre de vista l'important llegam turístic i gastronòmic. Per això, transmetem a l'alumnat el respecte per la tradició, les arrels i els valor de les destinacions, promovent al mateix temps el retorn de valor al territori.

El curs 2023-2024 ha estat un curs d'exploració i innovació al CETT, amb una mirada internacional, de millora contínua i la voluntat de continuar construint ponts amb el sector i les institucions públiques.

Formació:

- 2.698 estudiants

55% dones

45% homes

- +300 docents

- +22.000 Alumni

- 41.872 hores de docència

- 351.311 € invertits en beques

Durant el curs 2023-2024 s'han desenvolupat els programes de dues noves formacions en modalitat de Grau:

Grau de Direcció Hotelera Internacional

Amb una visió internacional molt present a través de metodologies, continguts i oportunitats acadèmiques i professionals a l'estranger, el Grau en Direcció Hotelera Internacional dota l'alumnat amb les habilitats i coneixements necessaris per a sobresortir en aquest mercat dinàmic i exigent: capacitat per assumir rols clau en la gestió hotelera, la supervisió d'operacions, la implementació d'estratègies efectives i la garantia d'experiències úniques. I tot això, gràcies a tres pilars transversals a tot el programa: la tecnologia, la innovació i la sostenibilitat.

Grau de Màrqueting, Esdeveniments i Entreteniment

Primer grau integral en màrqueting, esdeveniments i entreteniments de l'Estat Espanyol, aquesta ensenya a desenvolupar estratègies de màrqueting o organitzar esdeveniments en el món de l'entreteniment i forma en el domini de les últimes tecnologies, la presa de decisions a partir de les dades, el coneixement del mercat, la connexió amb els consumidors, la creació d'experiències memorables i el desenvolupament d'habilitats de lideratge.

3.2 CANVIS INTERNS

A continuació s'exposen separats per diferents àrees alguns dels canvis més destacats realitzats durant el 23-24. Tots els canvis es poden trobar al document R168-PGG02 Registre Planificació dels canvis de cada respectiu procés.

MILLORA DE PROCESSOS, PROTOCOLS I PROCEDIMENTS INTERNS: QUALITAT

- Durant el curs 23-24 s'ha treballat en obtenir les Certificacions Biosphere i Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental en restauració tant al CETT com a

l'Hotel Alimara. Durant els mesos de març i abril es comunica la resolució favorable d'obtenció d'aquestes certificacions. En aquest sentit, el servei de Qualitat ha treballat en una nova Política de Qualitat i Sostenibilitat que engloba totes les certificacions.

- Dins del marc de cuina i restauració, s'ha treballat en crear protocols i mesures per a vigilar i garantir la seguretat alimentària del centre. En aquest sentit, s'ha treballat i posat en marxa un informe d'incidència i compromís en cas de detectar desviacions a les aules de cuina, per tal de realitzar sensibilització en matèria d'higiene i bones pràctiques de manipulació.
- Pel que fa al sistema de traçabilitat, podem dir que ja està prou madur amb el nou software de cuina TSPONLAB. S'ha realitzat un exercici de traçabilitat durant el curs 24-25 amb tota la informació necessària.

DIRECCIÓ

- Un dels projectes més destacats que s'ha dut a terme durant el 23-24 és el començament del Pla estratègic 23-26. Aquest nou Pla Estratègic planteja nous reptes i explorar nous perímetres fora de la Hoteleria, el Turisme i la Gastronomia. Es pot consultar el nou plantejament a l'apartat 4.3.2.

CETT CORPORATE

CETT Corporate és un punt de trobada entre els professionals, empreses, institucions i la universitat per poder liderar la transformació del sector.

El seu objectiu és generar sinergies entre el món acadèmic i les empreses a través d'un model formatiu innovador, incorporant les eines i avenços digitals emergents, i impulsant aliances estratègiques amb els principals actors d'aquests àmbits.

Entre les accions de **CETT Corporate** destaca:

Projecte de Formació Continua: "*AI in Hospitality & Tourism*", un programa que introdueix les intel·ligències artificials més innovadores i les seves aplicacions al sector del Turisme i la Restauració.

Lloguer d'espais: Col·laboracions amb empreses com **Compass** i **Friolisa**.

Projectes de restauració:

- Pildores formatives de Gestió de Restauració amb Friolisa.
- Showcooking per a Gebta.
- Auditories i assessorament gastronòmic al BW Hotel Mediterráneo.
- Disseny de llocs de treball per al Grup Confiteria.
- Reclutament d'un Travel Agent Coordinator.

Projectes InCompany:

- Taller sobre IA per a l'Hotel Ohla.

- Programa de formació de sala en anglès amb Tot Raval.
- Formació de sala i cuina per a Las Arcadias.
- Taller de comunicació enfocat al desenvolupament empresarial.

Altres col·laboracions:

- Impartició d'assignatures del MUDHIR i del Diploma en Revenue Management a Catalonia Hotels & Resorts.

INTERNACIONALITZACIÓ

El CETT té 69 acords amb universitats i escoles internacionals.

Entre aquests convenis Erasmus i Global, n'hi ha 7 de nous signats el curs 2022-2023:

- HM Munich University of Applied Sciences, Alemanya
- UNESP, Brasil
- Zealand Academy of Technologies and Business, Dinamarca
- Kauno kolegija, Lituània
- Superior University, Pakistan
- Lincoln University, Regne Unit
- Mahidol University International College, Tailàndia

Les accions que s'han dut a terme aquest 23-24:

- Incorporació d'una persona dedicada exclusivament a l'atenció de la comunitat xinesa, la qual cosa ha millorat significativament la comunicació entre l'alumnat d'aquesta comunitat i el centre.
- Participació en fires educatives a El Cairo, Egipte, amb l'objectiu de diversificar el negoci i explorar nous mercats potencials. Aquesta iniciativa s'emmarca en l'estratègia d'expansió cap a mercats d'Àsia i el Pròxim Orient, com ara l'Àrabia Saudita.

RECERCA

Durant el curs 2023-2024, en consonància amb els objectius del Pla Estratègic desenvolupat pel CETT, s'ha incrementat la seva presència com a centre universitari en diferents xarxes acadèmiques, tant nacionals com internacionals.

Concretament, s'ha impulsat la presència del CETT a 7 xarxes acadèmiques vinculades a les temàtiques desenvolupades des dels grups de recerca de la casa. Entre aquestes, cal destacar la presència del Dr. Jordi Arcos Pumarola a la Junta Directiva de l'Asociación Española de Científicos e Investigadores en Turismo (AECIT), la del Dr. Oriol

Anguera-Torrell al Consell Executiu de la International Association of Tourism Economics (IATE), i la del Dr. Jordi Arcos Pumarola al Comitè Científic del TULE – Centre Europeu de Recerca en Turisme Literari.

L'objectiu de la presència del CETT en aquestes xarxes és impulsar el posicionament del CETT com a centre universitari de referència internacional, així com promoure la producció científica de l'equip de recerca.

Els grups de recerca del CETT han participat o liderat 18 projectes de recerca i transferència al llarg del curs 2023-2024.

Aquests són alguns dels projectes destacats:

COMUNICACIÓ I COMERCIALIZACIÓ

- La web del CETT

És un dels principals espais de difusió de la seva activitat. La pàgina ofereix un espai d'actualitat obert al públic en què s'ofereixen continguts per explicar el dia a dia del centre universitari. Durant el curs 23-24 s'han generat 113 continguts relacionats amb el CETT

- Presència als mitjans

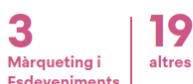
Pel que fa a la presència als mitjans de comunicació, el CETT-UB ha consolidat la qualitat de les aparicions per obtenir ressò en mitjans de referència. La repercussió mediàtica ha tingut lloc tant en mitjans especialitzats en els àmbits del turisme, l'hoteleria i la gastronomia com en mitjans de caràcter generalista.



PUBLICACIONS PER CANAL



PUBLICACIONS PER TEMÀTICA



- Xarxes socials

El CETT és present les xarxes socials més rellevants: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube i TikTok. Les xarxes socials són clau en la relació amb tots els

col·lectius i grups d'interès, i permeten crear comunitat. El seu ús professional permet promoure la imatge del CETT i la presència en l'entorn digital. Aquest curs, les dades demostren la consolidació de les xarxes socials del CETT amb especial importància el fet d'haver superat els 10.000 seguidors a Instagram.

RESPONSABILITAT SOCIAL I EMPRESARIAL

Durant l'exercici 2023-24 s'han realitzat nombroses accions en matèria de RSE, amb implicació de tota la comunitat CETT. A continuació s'exposen algunes de les més rellevants:

- Participació de tot el col·lectiu CETT en el Gran Recapte d'Aliments de Catalunya. En aquest sentit, el CETT hi va contribuir en la difusió de la campanya i va convidar tota la comunitat a col·laborar-hi econòmicament.
- Organització al Campus CETT d'una venda solidària de Cinnamon Rolls preparats per l'Escola Tècnica Professional del CETT, en benefici de La Marató de TV3 i Catalunya Ràdio, i amb l'objectiu de recollir recursos econòmics per a la recerca, la prevenció i el tractament de les malalties cardiovasculars.
- L'alumnat de 3r del Grau de Ciències Culinàries i Gastronòmiques del CETT va preparar plats tradicionals de Nadal en una activitat a mig camí entre la docència i la solidaritat. En el marc de l'assignatura de Cuina Tradicional, es van elaborar més de 300 racions take-away amb productes cedits per les empreses Talkual i Makro per l'entitat social Caliu, concretament pel menjador social de la parròquia de Sant Joan d'Horta.
- El CETT es va presentar als premis Global Gender Equality Award for Tourism and Hospitality, atorgats dintre del marc de la fira ITB Berlin, que reconeixen les bones pràctiques en matèria d'igualtat al sector turístic, aconseguint el reconeixement com a finalistes.
- Es van impartir taller d'igualtat la setmana del Dia Internacional de la Dona, així com tallers informatius i formatius sobre la perspectiva de gènere, fent partícips a les empreses proveïdores del compromís del CETT amb la igualtat de gènere i d'oportunitats creant clàusules en els convenis explicant les nostres polítiques internes.

SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

El CETT es compromet a aportar valor afegit a l'equip humà, l'alumnat, els residents, els hostes, els proveïdors i les empreses contractades, el sector turístic i hotelier, la comunitat acadèmica i científica, i la comunitat. També es compromet a minimitzar l'impacte ambiental i prevenir la contaminació derivada de les pròpies activitats i serveis.

Tot això, en benefici d'un turisme més sostenible i competitiu en els terrenys local i global, motor de desenvolupament econòmic i social. Algunes de les accions derivades han sigut:

- Implantació del Pla de Malbaratament Alimentari a tot el Grup CETT. En compliment de la LLEI 3/2020, de l'11 de març, de prevenció del malbaratament alimentari, s'ha posat en marxa aquest pla a [l'Escola CETT](#), [l'Hotel Alimara](#) i la [Residència Àgora](#). El pla permet comptabilitzar el malbaratament alimentari generat en cada centre, establint un punt de partida per identificar i abordar les desviacions detectades durant aquest any. A partir d'aquí, es desplegaran accions per reduir significativament el percentatge de malbaratament, amb l'objectiu de consolidar aquestes millores durant l'any 2025.
- Implantació del Distintiu de qualitat ambiental en restauració, tant al CETT com a l'Hotel Alimara. El Distintiu de garantia de qualitat ambiental és un sistema d'etiquetatge ecològic de productes i serveis amb el qual es pretén fomentar el disseny, la producció, la comercialització, l'ús i el consum de productes que tenen una qualitat ambiental que va més enllà de l'establerta per la normativa vigent.

STIC

- Durant el curs 23-24 s'implanta el programa Microsoft 365 a tota l'Organització. Aquesta implantació té com objectiu sistematitzar la forma de treballar i generar espais de treball en comú per a facilitar i optimitzar les tasques. S'ha realitzat formació a tot el personal intern en les eines M365 i cada departament les utilitza segons les seves necessitats.
- S'han tecnificat dues aules del centre per a facilitar la formació Blended, que combina sessions síncrones en línia i presencials (model híbrid). Les aules s'han equipat amb una pantalla de 65", càmera de conferència, barra de micròfon i altaveu per a conferències, i un sistema avançat de so amb més de 8.000 micròfons virtuals. També s'han instal·lat barres de so al principi i al final de la sala per garantir la participació des de qualsevol punt.
- Al llarg del curs 2023-2024 s'ha treballat en la implantació de Brevo, una eina de gestió de contactes que es pot integrar amb Outlook per optimitzar-ne l'ús. Està previst que l'eina quedi totalment operativa a principis del curs 2024-2025, amb un enfocament especial en l'ús per part del departament de màrqueting.

4. INFORMACIÓ SOBRE EL DESENVOLUPAMENT I L'EFICÀCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

4.1 SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I LES PARTS INTERESSADES

El CETT ha definit diferents eines i mecanismes per avaluar la satisfacció dels seus grups d'interès, tal com s'indica en el Procediment de Satisfacció dels Grups d'Interès:

- Enquesta general de serveis i infraestructures
- Enquestes de docents
- Eines qualitatives (actes de reunions, comitès, comissions, etc.)
- Queixes, suggeriments i felicitacions

En el registre [R35-PGG17 Determinació dels requisits dels grups d'Interès](#), s'han definit s'han definit mecanismes específics d'anàlisi de les expectatives i necessitats de cada Grup d'interès. A continuació, s'exposa una taula amb la informació assenyalada i una anàlisi qualitativa de cadascun.

Tanmateix s'ha realitzat un informe per analitzar el resultat de les enquestes de satisfacció i de les diferents actes, comitès i comissions de qualitat del CETT (Vegeu [l'informe de Desenvolupament de l'eficàcia del Sistema de Gestió de Qualitat](#)).

Durant el curs acadèmic anterior es va posar en marxa el portal Bústia CETT, un portal de comunicació oberta amb els nostres grups d'interès per recollir les seves queixes, suggeriments i felicitacions. Anualment, el departament de Qualitat i Medi Ambient fa un informe anual per fer una anàlisi d'elles (Vegeu [Informe anual Bústia CETT](#)).

Com a novetat, enguany l'anàlisi del grau de compliment de les necessitats i expectatives dels grups d'interès s'ha realitzat a través de l'anàlisi exhaustiu necessitat per necessitat detectada. Aquest anàlisi es pot consultar en el document [R36-PGG17 Determinació dels requisits dels grups d'Interès](#). L'anàlisi de l'any anterior es pot consultar a la [revisió per la direcció 23-24](#).

4.2 POLÍTICA DE QUALITAT MEDI AMBIENT I RESPONSABILITAT SOCIAL

S'ha actualitzat la [política de qualitat](#) del CETT durant el mes d'octubre de 2024, després de l'anàlisi de les accions realitzades durant el curs 23-24 i aportant requisits de la Certificació Biosphere i la Certificació del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental en restauració, a les quals ens hem adherit durant l'any 2024. Tal com s'informa a la web del SIQMAC, la política de qualitat i sostenibilitat del CETT deriva de la importància que es té per consolidar una cultura de qualitat, assegurar la satisfacció de totes les parts interessades i fomentar un turisme responsable i sostenible.

Així s'estableixen els compromisos i les línies generals que constitueixen la política de qualitat del centre:

- Els drets humans tot garantint el respecte, la defensa i la protecció dels principis reconeguts a la Declaració Universal dels Drets Humans.
- Compliment de les lleis i normes nacionals i internacionals vigents en els països on operi el CETT així com de la normativa interna de l'organització.
- Igualtat efectiva de gèneres dins del CETT. Inclusió de la perspectiva de gènere en totes les accions formatives.
- El manteniment de pràctiques de bon govern corporatiu basades en l'ètica, la transparència i el respecte per la diversitat.
- El compromís del Control de la Qualitat del Centre, que assumeix el Servei de Qualitat per supervisar la correcta aplicació del Sistema de la Qualitat, reportant en matèria de qualitat a la Direcció General.
- La transparència a través de la difusió d'informació rellevant i veraç sobre les activitats del CETT.
- La comunicació i diàleg amb els grups d'interès basat en la transparència i la veracitat com a eixos fonamentals per generar confiança.
- La creació de valor tot garantint la sostenibilitat mediambiental i econòmica.
- La responsabilitat social proactiva i eficient.
- El respecte pel medi ambient, amb les pràctiques que respectin la biodiversitat i que facin un ús racional dels recursos naturals i energètics.
- L'aposta per la millora contínua i la innovació.
- El CETT assegura la idoneïtat de tot el personal brindant-li capacitació i actualització en els temes de la seva competència.

- Fomentar un turisme que garanteixi la conservació, dinamització i ús respectuos del patrimoni natural i cultural, tant tangible com intangible.
- Promoure un turisme sostenible que posi l'accent en l'ús responsable dels recursos del territori, la protecció ambiental, la mobilitat sostenible i la lluita contra el canvi climàtic.
- Promoure el sentiment d'estima de la població local vers el seu entorn, cultura i tradicions.
- Possibilitar l'intercanvi cultural enriquidor entre locals i visitants i l'accés a la diversitat d'expressions culturals de la destinació.
- Desenvolupar l'activitat turística amb una mirada inclusiva, accessible i universal, que contribueixi a la igualtat des d'una perspectiva de gènere i interseccional.
- Comprendre el sector turístic com actor rellevant per al desenvolupament econòmic i social de la destinació.
- Concebre la formació en turisme com la palanca necessària per al desenvolupament de l'activitat turística d'acord amb tots els compromisos anteriors.

A inici de curs del 24-25 ja hem realitzat la revisió de la política, que s'actualitza amb el punt:

- Fomentar la compra de productes sostenibles, de proximitat i promoure les bones pràctiques mediambientals amb els seus proveïdors.

L'alta direcció del CETT vetlla pel compliment i desplegament de la política.

4.3 EL GRAU EN EL QUE S'HAN ACONSEGUIT ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

4.3.1 OBJECTIUS DE QUALITAT

OBJECTIUS DE QUALITAT LLIGATS AMB L'ESTRATÈGIA DEL GRUP/PLA DE NEGOCI:

E-LEARNING:

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.3.1. Impulsar la generació de material educatiu de qualitat pel portafoli de formació reglada	Número de continguts pels portafolis de productes de formació reglada en línia, semipresencial i TAC.	250	100%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: Número de continguts pels portafolis de productes de formació reglada en línia, semipresencial i TAC: 356

Objectiu ja assolit al 100%

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.3.2. Impulsar la generació de material educatiu de qualitat pel portafoli de formació no reglada	Número de continguts pels portafolis de productes de formació no reglada en línia, semipresencial i TAC.	100	100%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: Número de continguts pels portafolis de productes de formació no reglada en línia, semipresencial i TAC: 246

Objectiu assolit: 100%

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 2.3.1 Impulsar la capaciació dels docents del CETT en línia i semipresencials i suport TAC	Número de docents capacitats	8	0%

Data d'assoliment: Desembre 2024

Aquest objectiu encara no està assolit. Resta pendent realitzar una sessió formativa de noves competències digitals a tots els docents del CETT i esperem que a final de 2025 aquest objectiu estigui assolit.

STIC:

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.4.1. Definir entorns de treball a digitalitzar (Secretaria virtual, Customer journey segons identificació de projectes de l'equip d'innovació, gestió de professors (Peakway)...	Llistat de projectes digitalitzats	≥3 projectes implementats en tots els àmbits	100%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: [7 projectes digitalitzats](#).

Objectiu assolit: 100%

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.5.1. Implantació de M365 Integracions de la nova web Integració contactes amb HubSpot un cop finalitzada integració Outlook	Llistat d'integracions realitzades	≥3 integracions realitzades	0%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: [3 projectes \(integracions\) en procés](#)

Objectiu en procés: 0% assoliment, s'espera finalitzar-lo a desembre 2025.

MÀRQUETING: COMERCIALIZACIÓ I COMUNICACIÓ

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 2.1. Diversificar canals de captació. Definició de Canals i accions. Pla comercial per canals.	Rati matriculats vs leads	>7,2%	91,25%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: El rati de matriculats vs leads: [>6,57%](#), per tant, es considera objectiu gairebé assolit: **91,25%**

CARRER SERVICES: CETT ALUMNI

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.1. Identificar i actualitzar dades de contacte per a la captació d'antics alumnes	Volum d'Alumni identificats i amb dades de contacte actualitzades	8000. Dades de partida: 5100	100%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: S'han identificat 4.800 alumni, dades de contacte actualitzades. Objectiu encara per assolir: 60%

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.2. Categorització "usable" del col·lectiu	Volum de contactes segmentats per sector, àmbit funcional i geogràfic dels anteriors	8000	10%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: S'està treballant encara amb la identificació dels alumni, però a mesura que s'avança amb aquesta tasca s'està categoritzant i segmentant els contactes. El procés és lent, doncs es compta amb un recurs per a realitzar-ho. Objectiu encara en procés.

CETT CORPORATE

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.1.2. Desenvolupament de projectes de formació a mida per empreses	Rati Propostes de formació a mida desenvolupades/elaborades // Facturació formació a mida	50% // 35.000€	10%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: CETT Corporate encara està en projecte de consolidació i la facturació de formació a mida no ha assolit l'objectiu esperat de factura

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.2.2. Esdevenir un referent en recerca aplicada i transferència del coneixement, a nivell internacional, mitjançant la	Rati propostes desenvolupades/elaborades// Projectes desenvolupats	Rati: 50% // Projectes desenvolupats:2	0%

potenciació dels treballs realitzats, així com del professorat acadèmic			
---	--	--	--

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: objectiu 100% assolit, s'han desenvolupat dos projectes.

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 1.3.2. Potenciar sinèrgies entre CETT, Hotel i Àgora	Rati propostes desenvolupades/elaborades	2	100%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: S'han realitzat 2 propostes desenvolupades. Objectiu assolit.

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 3.2. Aliances estratègiques amb empreses de sector diferents a THG que aportin valor a la marca en àmbits que tinguin relació directe amb els nostres àmbits dels estudis	Acords generats/ Projectes desenvolupats a través dels acords	5 / 5	0%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: No s'han generat acords i resta pendent de cara al curs 24-25.

ETP

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 3.1.1. Impulsar acords amb centres internacionals referents de formació a nivell acadèmic i d'altres.	Acreditació i nombre de participants en els projectes: Increment de projectes individuals / Intercanvis docents	12 individuals / 3 docents outgoing 3 docents acollits	0%

Data d'assoliment: Desembre 2024

Objectiu de qualitat	Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG 7.1.1. Sostenibilitat: Impuls d'accions (posicionament i reducció del malbaratament alimentari)	Desenvolupament memòria i nombre d'accions concretes	Memòria + 5 accions	50%

Data d'assoliment: Desembre 2024

Data d'assoliment del 50% de l'objectiu: Desembre 2024

A data octubre 2024: S'han realitzat 7 accions concretes de sostenibilitat

- **Discudella** - acció per reduir malbaratament alimentari i donar les elaboracions a un menjador social - octubre 2024
- **Gasrorecup** – Dinar obert al públic a l'Aula Restaurant elaborat amb ingredients que podrien haver estat descartats.- octubre 2024
- **Substitució dels envasos d'un sol ús per ecogots a les sessions de tast de les formacions de sommelieria.** Amb aquesta iniciativa, hem eliminat la generació de 1.400 envasos d'un sol ús que anaven directament al rebuig. -aplicat curs 2425
- S'ha implementat l'ús de **plats reutilitzables** en les sessions de tast de les formacions de sommelieria, i altres DSU's. S'aconsegueix evitar la generació de fins a 400 envasos d'un sol ús destinats al rebuig. Aplicat curs 24-25
- Família: fem un servei sostenible, poden triar la ració **S/M/XL** . Iniciat curs 23-24
- **Carta vins de proximitat** a Aula restaurant. Aplicat 2425
- Ja tenim implantat a tot arreu **l'aigua de KM 0**. Aplicat al 23-24

Pel que fa la memòria, encara no s'ha elaborat i es planifica al curs 24-25.

Objectiu en procés: 50%

Objectiu de qualitat		Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG Fidelització estudiants Graus	7.1.1. CGS-	Augmentar la matriculació d'estudiants als Graus CETT provinents de CFS CETT en un 10% en 3 anys	25 alumnes	68%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: Es matriculen 17 alumnes de CGS a Graus CETT durant la matriculació del 24-25.

Objectiu parcialment assolit: 68%

Objectiu de qualitat		Indicador	Objectiu	% Assoliment
OG Fidelització estudiants Màsters	7.1.2. Graus-	Augmentar la matriculació d'estudiants als Màsters CETT provinents de Graus CETT en un 10% en 3 anys	25 alumnes	28%

Data d'assoliment: Desembre 2024

A data octubre 2024: Es matriculen 7 alumnes provinents de Graus a Màsters CETT durant la matriculació 24-25.

Objectiu en procés: 28%

4.3.2 AVALUACIÓ OBJECTIUS ESTRATÈGICS

El grau d'assoliment del Pla Estratègic del curs 23-24 és del 62% i el grau d'assoliment del Pla de Negoci és del 82,35%.

Abast del Pla Estratègic:

És un pla que posa especial èmfasi en aquells elements de novetat, respecte a plans anteriors o aquells vectors que modifiquen inèrcies de l'activitat actual del CETT.

Aquest punt s'ha traduït en que convivim amb un Pla Estratègic i un Pla de Negoci que es connecten i es retroalimenten.

Destacar d'una banda, el progrés que s'ha fet durant el curs 23-24 i de l'altra, la mentalitat de creixement i de canvi que es percep. L'estratègia s'ha pensat com un

procés de canvi, adaptació i transformació del CETT, necessari per a superar la crisi persistent de la formació en THG. La connexió de l'estratègia amb el negoci és clau per diferenciar-nos, aconseguir una posició competitiva guanyadora i una marca valuosa davant els reptes importants i sistèmics que ens afecten.

I les dimensions transversals que han d'estar presents en tot el Pla Estratègic i de fet en el Pla de Negoci: Comunitat, Internacional, Perímetres tangencials i Tecnologia. També posar en valor l'exercici d'exploració realitzat, que no sempre dona resultats immediats, que sí ho farà en el temps.

Els fets destacats del Pla de Negoci es troben resumits en les matrius de riscos i oportunitats dels processos així com també en la planificació dels canvis de les Unitats de Negoci i els Serveis.

Pel que fa al Pla Estratègic podem concloure de forma general que seguim insistint en el sentit de la urgència davant els desafiaments a que s'enfronta el sector de la formació i el turístic. S'insisteix en la necessitat de creixement i de ser autosostenibles, indicant que no es busca una lògica de creixement radical i que es vol enfortir els equips de cara al projecte.

Per a informació més detallada, es pot consultar els dos Plans als Sharepoints de Direcció General.

4.4 EL DESENVOLUPAMENT DE TOTS ELS PROCESSOS I LA CONFORMITAT DELS PRODUCTES

El model de gestió del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient del CETT (SIQMAC), està basat en la gestió de processos, essent un sistema interrelacionat de processos orientats a generar valor afegit en la diversitat de productes i serveis que s'ofereixen al CETT i a la satisfacció dels seus grups d'interès.

Per al desenvolupament i implantació de les activitats dels processos, el sistema consta d'una estructura documental específica que es fonamenta en el [Mapa de Processos](#) i en el [Manual de Qualitat i Medi Ambient del CETT](#), englobant una estructura documental que consta de Procediments Generals de Grup ([PGG](#)), Procediments Generals de Formació ([PGF](#)) i els Procediments Específics de les Unitats de Negoci ([PE](#)), així com altra informació documentada derivada d'aquests.

Durant el curs acadèmic 24-25 s'ha revisat el mapa de processos i s'ha mantingut sense canvis. Això queda registrat al registre [Canvi mapa de processos curs 24-25](#).

Els diferents [informes de seguiment](#) elaborats, incorporen els resultats i anàlisis d'indicadors de cadascun dels processos i permeten fer seguiment de les diferents

titulacions envers aspectes acadèmics rellevants, com ara el rendiment acadèmic dels estudiants, satisfacció dels estudiants, planificació i gestió docent, orientació dels estudiants, etc.

Per a aconseguir el màxim d'assoliment dels processos s'han portat a terme accions que permeten avaluar el resultat de cada indicador i formular propostes de millora que contribueixin a l'increment i satisfacció d'aquests.

El [quadre de comandament 23-24](#) del CETT s'ha mantingut sense canvis respecte el curs 23-24, atenent la profunda revisió d'aquest els anys anteriors.

A continuació es realitza una valoració qualitativa del desenvolupament dels processos i conformitat dels productes:

PROCESSOS ESTRATÈGICS

ID	PROCÉS	ANÀLISI
SEM01	Sostenibilitat empresarial	<p>El compliment del pla estratègic durant el curs 23-24 ha sigut del 62%.</p> <p>A tancament del Pla Estratègic podem dir que s'han complert més del 50% dels objectius estratègics definits. S'ha implantat el nou Pla estratègic pel 23-26. El compliment del Pla de negoci és 82,35%</p>
PMCD05	Posicionament de marca, focalització al client i diferenciació	<p>Durant el curs 23-24 es produeix un canvi de Cap de Comunicació. Aquest canvi ha suposat també canvis en l'equip i la seva organització, que durant el curs 24-25 s'estan consolidant.</p> <p>S'està treballant en una nova web del CETT que tindrà la seva fita a finals de l'any 2024.</p>
INT04	Desenvolupament negoci internacional	<p>El CETT té 69 acords amb universitats i escoles internacionals. Entre aquests convenis Erasmus i Global, n'hi ha 7 de nous signats el curs 2023-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> · HM Munich University of Applied Sciences, Alemanya · UNESP, Brasil · Zealand Academy of Technologies and Business, Dinamarca · Kauno kolegija, Lituània · Superior University, Pakistan · Lincoln University, Regne Unit · Mahidol University International College, Tailàndia <p>El curs 2023-2024, al CETT hi han estudiat 1.392 estudiants de diferents nacionalitats i procedents de 73 països, que han cursat les diverses formacions que s'hi imparteixen.</p>

PROCESSOS ESTRATÈGICS

ID	PROCÉS	ANÀLISI
PECS16	Planificació, execució, control i seguiment de projectes	Es dissenya i es comercialitza la primera formació continua de curta durada a catàleg de CETT Corporate: AI in Hospitality & Tourism
DEP02	Desenvolupament de persones i equips	Durant el curs 23-24 des del servei de GDPE es va enviar l'enquesta de clima laboral a tot el personal intern. Del resultat de l'enquesta, s'està treballant amb diferents plans d'acció. Es pot consultar el detall del pla d'acció aquí .

PROCESSOS CLAU

ID	PROCÉS	ANÀLISI
DISS07	Disseny Oferta Formativa	<p>S'ha presentat la modificació del Màster de Direcció d'Empreses Turístiques, que s'implementarà el curs 2025-26, i s'ha tramitat la sol·licitud per una nova titulació de Màster en Direcció d'Esdeveniments, que suposa una evolució de l'especialitat del Màster d'Empreses Turístiques, el qual serà substituït per aquesta nova oferta acadèmica.</p> <p>Pel que fa als graus, s'ha avançat significativament en el disseny de dues noves titulacions: el Grau de Direcció Hotelera Internacional i el Grau de Màrqueting, Esdeveniments i Entreteniment, els quals han rebut l'informe favorable de l'AQU i s'han implantat com a Graus Propis de la UB per al curs 2024-25, amb la finalitat d'avançar-nos en el procés d'obtenir la oficialitat.</p> <p>A més, s'han aplicat modificacions substancials en les titulacions ja existents del Grau de Turisme i del Grau de Negoci Digital i Innovació en Turisme. Com a novetat destacable, aquestes titulacions incorporen elements curriculars pioners:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Itinerari Obert: els estudiants poden cursar assignatures dels tres primers semestres de qualsevol dels graus per personalitzar la seva formació. · Doble Titulació: és possible obtenir una doble titulació entre el Grau de Turisme i el Grau de Negoci Digital i Innovació en Turisme mitjançant una simultaneïtat d'estudis. · Menció Dual: els alumnes poden realitzar l'aprenentatge de l'opcionalitat dels graus a través d'un contracte d'alternança en una empresa, combinant formació acadèmica i experiència laboral. <p>Finalment, en col·laboració amb l'Escola Elisava, centre adscrit a la UVic, s'ha dissenyat el nou Grau Interuniversitari en Disseny per als Sistemes Alimentaris, que es podrà cursar en ambdós centres i ja ha rebut</p>

PROCESSOS CLAU

ID	PROCÉS	ANÀLISI
		l'aprovació favorable de l'AQU per a la seva implantació el curs 2025-26.
COM08	Comercialització	Durant el curs 23-24 es consolida el canvi en la estratègia de preus, que ha permès diferenciar el preu entre col·lectius per una mateixa formació i es realitza de forma automàtica evitant els errors humans.
PLAN09	Planificació i formació	<p>Pel que fa a la planificació de la formació, comentar l'indicador:</p> <p>FI55 Grau de compliment del PDA: 88%</p> <p>Al curs 23/24 s'ha incrementat el nombre de docents que superen les 1615 h. anuals de dedicació a la docència i tasques de gestió i/o recerca. Pendent, per part de Direcció EUHT de la revisió assignació de funcions de l'equip d'EUHT (feb-2025)</p>
AIM10	Admissió i Matriculació	Per tal d'estandaritzar i millorar l'eficiència de les activitats que es realitzen al procés d'admissió i matriculació, durant el curs 23-24 i part del curs 24-25 s'han treballat i redactat instruccions de treball. Aquestes instruccions es troben penjades al sharepoint de Secretaria.
OAPI7	Orientació Professional	<p>Creixement de participació al CETT Talent, consolidant-se com un esdeveniment de referència en la gestió del talent al sector: 81 empreses i 603 alumnes i anticsalumnes del CETT.</p> <p>Durant el curs 23-24 es destaca el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.547 ofertes de pràctiques externes • 15% de conversió de convenis de pràctiques en contractes laborals • 1.138 oportunitats laborals gestionades • 1.006 convenis de pràctiques signats • 441 sessions individuals d'orientació

PROCESSOS CLAU

ID	PROCÉS	ANÀLISI																									
DEAP13	Desenvolupament de l'ensenyament i l'aprenentatge	Els resultats de l'enquesta de valoració global per part dels estudiants del curs 23-24 valoren el procés formatiu (en general) amb un 7,11 amb una participació del 36%. És una valoració favorable i una participació representativa.																									
SAT18	Satisfacció dels Grups d'Interès	<p>Pel que fa a la satisfacció dels grups d'interès, s'ha fet l'anàlisi de les seves necessitats i expectatives al R-36 seguiment necessitats grups interès.</p> <p>D'altra banda, també es disposa de l'informe de la Bústia del CETT, el qual ha tancat el curs amb tan sols 4 peticions per part d'alumnat del centre.</p>																									
VPS19	Validació Producte Servei	Amb una participació del 34%, els estudiants han valorat els seus estudis amb un 7,62 i han valorat al CETT amb un 7,65. Són resultats satisfactoris i una participació representativa.																									
GCDTC15	Gestió de suport a la creació i desenvolupament de la transferència de coneixement	<p>XIFRES 2023-2024 TURCiT GRATiR GRCiG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>TURCiT</th> <th>GRATiR</th> <th>GRCiG</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participació a congressos</td> <td>32</td> <td>26</td> <td>8</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>Participació a projectes competitiu</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Contractes rellevants d'investigació i transferència</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Publicacions d'articles en revistes indexades + quantes Q1</td> <td>4(1Q1)</td> <td>3 (2Q1)</td> <td>3 (2Q1)</td> <td>10 (5Q1)</td> </tr> </tbody> </table>		TURCiT	GRATiR	GRCiG	Total	Participació a congressos	32	26	8	66	Participació a projectes competitiu	6	2	2	10	Contractes rellevants d'investigació i transferència	8			8	Publicacions d'articles en revistes indexades + quantes Q1	4(1Q1)	3 (2Q1)	3 (2Q1)	10 (5Q1)
	TURCiT	GRATiR	GRCiG	Total																							
Participació a congressos	32	26	8	66																							
Participació a projectes competitiu	6	2	2	10																							
Contractes rellevants d'investigació i transferència	8			8																							
Publicacions d'articles en revistes indexades + quantes Q1	4(1Q1)	3 (2Q1)	3 (2Q1)	10 (5Q1)																							

PROCESSOS CLAU

ID	PROCÉS	ANÀLISI				
		Llibres i capítols de llibres publicats	19		1	20
		Tesis dirigides i llegides	5	4		9

PROCESSOS DE SUPORT

ID	PROCÉS	ANÀLISI
STIC20	Gestió dels Sistemes i Tecnologies de la Informació	Finalment durant el curs 23-24 es va dur a terme tota la implantació del Microsoft 365 al CETT. Durant el primer semestre del curs 24-25 s'ha dut a terme una formació a tot el personal intern i ja podem dir que es treballa en entorn compartit.
GIRM22	Gestió dels recursos materials i les infraestructures	Pel que fa manteniment, podem dir que s'ha complert amb totes les revisions periòdiques dins del calendari de manteniment preventiu. Indicador: 97,63%. La satisfacció de l'estudiant respecte les infraestructures és alta: 8,39.
GQM24	Gestió del Sistema Integrat de Qualitat, MA i RSC	<p>El Servei de Qualitat ha treballat en diversos projectes per millorar el procés de gestió del SIQMAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació de la Certificació Biosphere al CETT i a l'Hotel Alimara - Implantació del Distintiu de qualitat ambiental en restauració al CETT i a l'Hotel Alimara.
GREC25	Gestió dels Recursos Econòmics Compres Proveïdors	S'ha realitzat l'avaluació de proveïdors del 23-24 i tots els proveïdors avaluats (122) compleixen amb els requisits del CETT. Per tant, segueixen formant part de la cartellera de proveïdors del CETT.
GLJ26	Gestió Laboral Jurídica	<p>A comentar l'indicador:</p> <p>F113 % Rotació no desitjada amb una rotació del 9,17% Després de força anys mantenint aquest indicador en vermell, enguany l'indicador es posa en verd, donat que la plantilla ja es troba més estable. Hi ha hagut canvis de responsables que ha suposat canvis d'equip i aquesta plantilla s'ha mantingut durant el curs 23-24.</p>

SREST27	Prestació de Serveis de Restauració	<p>Durant el curs 23-24 s'implanta l'eina TSPOONLAB a tot el Grup CETT. Aquesta eina permet fer les compres i donar-ne seguiment fins les elaboracions finals. Aquest sistema ja garanteix la traçabilitat. Es disposa de tota la informació d'ingredients i al·lèrgens penjada al sistema.</p> <p>D'altra banda, a mode de revisió del sistema de seguretat alimentària, es manté el model d'informes d'incidència i compromís, per tal d'elaborar causes arrels i accions correctives per part de l'equip docent.</p>
---------	-------------------------------------	---

4.5 LES NO CONFORMITATS I LES ACCIONS CORRECTIVES

Donada la gestió que s'ha portat a terme en relació amb les No Conformitats, s'ha gestionat mitjançant un [document](#) de seguiment on es presenten totes les No Conformitats, les oportunitats de millora i les observacions derivades de les auditories internes i externes.

Durant el curs 23-24, es detecten internament 12 No conformitats:

1. **NC01-2324:** En quan al **Control de la Producció i provisió del servei** es detecta:
 - a. Positiu de E. Coli a la mostra: *Yema Clara (Rovell d'ou)*
2. **NC02-2324:** En quan al **Control de la Producció i provisió del servei** es detecta:
 - a. Positiu de E. Coli a la mostra: Puré de Tupinambo
3. **NC03-2324:** En quan al **Control de la Producció i provisió del servei** es detecta:
 - a. Reiteració de la incidència de estris de cuina mal desinfectats
4. **NC04-2324:** En quant al **Control de la Producció i provisió del servei** es detecta a CETT Corporate dins de projectes de consultoria:
 - a. Projecte amb Ametller Origen. Durant auditoria externa es detecta manca de tancament del projecte un cop acceptada la oferta amb el client. Però es treballa a fons la traçabilitat del projecte després de l'auditoria i es detecta que realment s'han realitzat les activitats ofertades i s'ha treballat de forma unilateral sense posar-ho en coneixement de CETT Corporate.
 - b. Puntualment, es detecta per part d'un docent intern l'execució del projecte amb Ametller Origen de CETT Corporate fora de la sistemàtica definida al PE09, no comunicant al Dr de CETT Corporate l'execució d'aquest.
5. **NC05-2324:** Durant el **Control Operacional 03/2024**, que es realitza mensualment a l'escola es detecta:
 - a. Deficiència en la segregació de residus en la zona de les aules tècniques.
6. **NC06-2324:** Durant el **Control Operacional** que es realitza mensualment a l'escola es detecta:
 - a. A la zona de les brosses de l'escala (1era planta) és detecta una mala segregació, on es veu que s'han llençat envasos en el contenidor del cartró.
7. **NC07-2324:** Durant el **Control Operacional** que es realitza mensualment a l'escola es detecta:
 - a. Les pantalles dels ordinadors del departament d'administració no s'apaguen en estat d'inactivitat.
8. **NC08-2324:** Durant el **Control Operacional** que es realitza mensualment a l'escola es detecta:
 - a. Al finalitzar les activitats formatives a la cuina central i sense presència d'alumnes ni docents, la campana i els llums estaven encesos.
9. **NC09-2324:** En quan al **Control de la Producció i provisió del servei** es detecta:
 - a. Positiu de E. Coli i Listèria a la mostra: "Aceite en emulsión"

10. **NC10-2324:** Durant l'auditoria APPCC que es realitza anualment a l'escola es detecta:
 - a. Productes etiquetats i envasats incorrectament
 - b. Mostres testimoni amb un gramatge menor del establert per llei
11. **NC11-2324:** Durant el **Control Operacional** que es realitza mensualment a l'escola es detecta:
 - a. Deficiència en la correcta segregació de residus als cubells situats en la zona de Aules Pràctiques (Vidre i envasos)

S'han tancat totes les No Conformitats Internes descrites anteriorment, excepte la **NC04-2324**, que continua en procés, ja que l'última acció, "Curs 24-25 sense desviacions en el seguiment de projectes", està planificada per al setembre de 2025.

Durant l'auditoria interna del CETT, realitzada els dies 23 i 27 de novembre de 2023, es va detectar una No Conformitat a l'àrea de cuina (NCAI2324-01), la qual ja s'ha resolt mitjançant un exercici de traçabilitat i una auditoria de Bones Pràctiques de Manipulació. Aquestes accions han permès verificar l'eficàcia de les mesures adoptades. A continuació, es detalla la No Conformitat i les accions realitzades:

1. **NCAIA2324-01:** Tot i la millora respecte de l'auditoria anterior, i la bona gestió del nou equip APPCC, encara detectem pràctiques no adients a cuina que poden afectar a la seguretat alimentaria:
 - a) Alguns registres no actualitzats per exemple la desinfecció de vegetals, no enregistrat des del 23/10/23.
 - b) S'elaboren plats amb modificacions de fitxes de plats (recepta) o autorització puntual. Per exemple durant auditoria s'està elaborant un ragú de vedella quan la fitxa és de xai.
 - c) Es conserven mostres testimoni de quantitat menor de 100gr segons llei o 250gr segons procediment CETT.
 - d) Les fitxes de plats i gestió d'al·lèrgens encara no actualitzats al 100% en nova aplicació t spoonlab.
 - e) No sempre s'anota la temperatura a la recepció de entrades, p.e. Albarà 118771 on es recepciona pollastre fresc.
 - f) En cas de producte a consumir en pocs dies, s'identifica la data de preparació però no la data de vida útil secundària. S'ha de formalitzar aquesta opció i marcar un temps màxim d'aplicació d'aquest mètode simplificat. P.e. Costella de porc manipulada 21/11, el 23/11 no consumit.
 - g) No hi ha evidència que la traçabilitat, realitzada a partir de relacionar a l'aplicació t spoonlab les compres i els consums, pugui ser completa.

Les accions identificades per a cada punt que s'han realitzat per tal de tancar la NC són les següents:

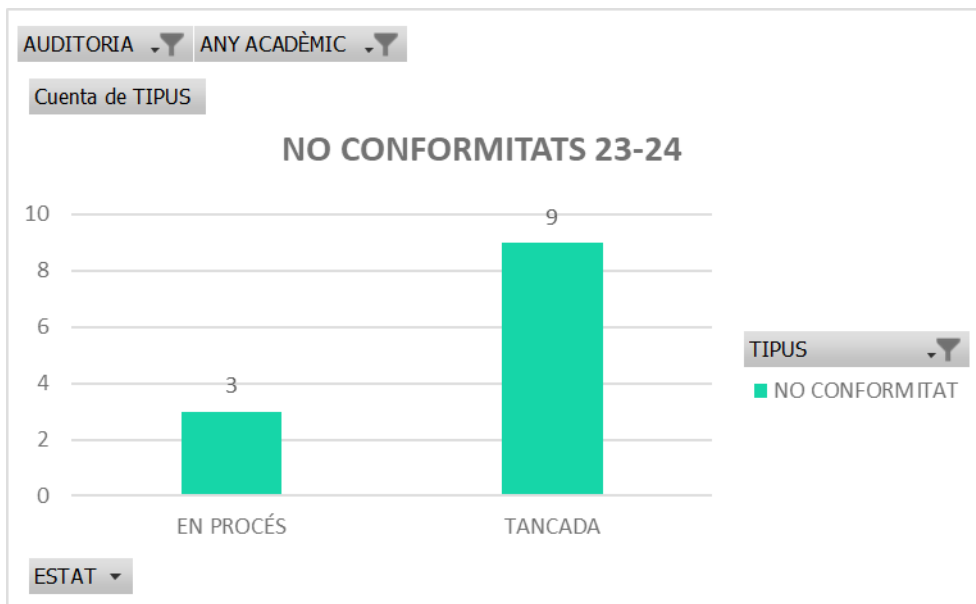
- a) Sensibilització via email per a mantenir actius tots els registres als docents de cuina
- a) Revisió dels registres de les aules pràctiques

- b) Recordar l'estàndard: Cada plat que es prepara ha de disposar la recepta corresponent (es pot treballar amb l'alumne)
- b) Revisió de plats i de receptes des de Qualitat
- b) Introducció de tot el receptari de Família
- c) Sensibilització de la recollida adequada de les mostres testimoni al docent d'Aula Família
- c) Canvi de Registre R136-PC04 Check List Gestió de Cuina
- c) Revisió de les mostres testimoni que s'entreguen per part del Cap de cuina i Servei de Qualitat
- d) Introducció progressiva dels escandalls al TSPONLAB
- e) Revisió dels albarans pel Responsable de compres revisant tots els productes i temperatures
- f) Creació i consolidació del R210-PGG21 Informe d'incidència i compromís
- f) Realització de informes d'incidència i acció correctiva
- f) Creació de la IT03-PGG21 Instrucció d'actuació en cas d'acumulació d'informes
- f) Reunions amb els docents que han acumulat més de 5 informes d'incidència.
- f) Auditoria BPM durant el mes de març revisant vida útil secundària
- f) Tancament de les accions resultants de l'auditoria de BPM
- g) Informe d'anàlisi del sistema actual de traçabilitat del CETT
- g) Sessió formativa de TSPONLAB fent referència a la traçabilitat
- g) Exercici de traçabilitat
- f) Auditoria BPM octubre.

A l'auditoria externa no s'ha obert cap No Conformitat, ja que la desviació més significativa identificada ja s'ha gestionat mitjançant la No Conformitat de l'auditoria interna (NCAIA2324-01).

Les dades es poden comprovar al [Pam-Pac](#)

El quadre resum de l'estat de l'any 23/24 es el següent:



4.6 EL RESULTAT DE LES AUDITORIES

Durant l'any 23-24 s'han realitzat cinc tipus d'auditories per assegurar el compliment del sistema de qualitat del CETT. Dues de les auditories han estat executades per autoritats externes i les tres restants per l'equip de qualitat del CETT i auditors externs per a l'auditoria interna. A continuació s'exposa un resum d'aquestes:

4.6.1 AUDITORIES DE CARÀCTER EXTERN / INSPECCIONS

Nom	Responsable execució	Dates	Descripció
Auditoria norma ISO 9001	AENOR	Març 2024	<p>Els dies 4 i 5 de març de 2024 es va celebrar l'auditoria externa del CETT.</p> <p>L'auditoria d'AENOR va detectar 9 observacions i 7 oportunitats de millora. Les accions correctives es poden consultar a l'apartat 2. Revisions per la direcció prèvies.</p>
Inspecció de Sanitat	Agència de Salut Pública de Barcelona	Desembre 2024	<p>El 19 de desembre es va dur a terme la inspecció de Sanitat al CETT.</p> <p>El resultat final ha estat satisfactori, ja que el CETT compleix els requeriments mínims de la normativa aplicable. No obstant això, a l'apartat d'Estructures i equipaments s'ha catalogat con a "Millora necessària".</p> <p>Les desviacions detectades s'han gestionat amb el R231-PGG21 Informe de No Conformitats Inspecció de Sanitat, que es planifiquen per gestionar al llarg de l'any 2025.</p>

4.6.2 AUDITORIES DE CARÀCTER INTERN

Nom	Responsable execució	Dates	Descripció
Auditoria norma ISO 9001	Addworksystems	Novembre 2024	<p>L'auditoria interna del curs 23-24 es va celebrar els dies 25 i 26 de novembre de 2024,</p> <p>Aquesta auditoria va detectar 1 NC, 2 observacions i 4 oportunitats de millora.</p> <p>L'informe es pot consultar aquí.</p> <p>Les accions correctives es poden consultar a l'apartat 2. Revisions per la direcció prèvies.</p>
Auditoria APPCC	Servei de Qualitat i Medi Ambient	Abril 2024	<p>El dia 29 d'abril es va realitzar l'auditoria APPCC analitzant tot el sistema APPCC de l'escola.</p> <p>L'informe es pot consultar aquí. I el registre de desviacions, aquí.</p>
Control Operacional	Servei de Qualitat i Medi Ambient	Mensual	<p>El març de 2024 es va iniciar el control operacional per avaluar la correcta segregació de residus i les bones pràctiques mediambientals, tant a la cuina com a l'oficina.</p> <p>Aquesta pràctica es va implementar a l'escola com a part d'una millora proposada per a l'obtenció de la certificació Biosphere.</p> <p>Els informes estan disponibles per a consulta aquí.</p>

4.7 EL DESENVOLUPAMENT DELS PROVEÏDORS EXTERNS

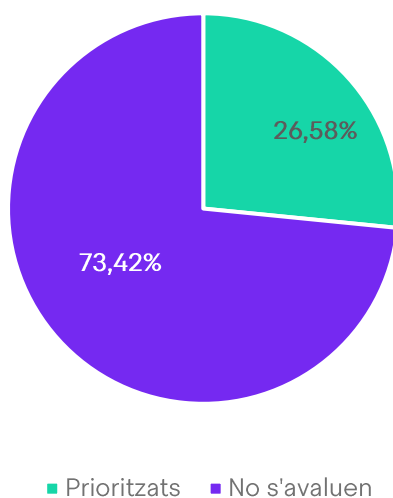
D'acord amb l'avaluació i reavaluació dels proveïdors realitzada a l'exercici 2023-24 amb relació als subministraments de béns i serveis s'evidencia un compliment favorable de gairebé tots els proveïdors, obtenint una qualificació del 81-100% ajustant-se als criteris definits en el procediment [PGG16 Gestió de Proveïdors i Subcontractats](#).

Aquest any, s'ha mantingut el criteri per tal de conèixer quins proveïdor cal avaluar. S'han seguit aquests criteris:

- Segons **activitat**: Hem establert un criteri de prioritització i hem avaluat els proveïdors amb activitats que poden comprometre els productes i serveis del CETT (Material de manteniment, Material d'oficina/informàtic, Alimentació/begudes, Neteja i higiene, Gestors de residus, Infraestructures i construccions, Assegurances, Seguretat, Serveis Bancaris, Serveis Jurídics, Publicitat, Subministraments, Certificacions de Qualitat i Medi ambient)
- Segons **import**: Proveïdors amb un import de compres superior a 3000 € (ja que és l'import a partir del qual s'ha de notificar de l'operació a l'Agència Tributària Estatal).

Si els proveïdors segueixen, doncs, aquests dos criteris, s'han passat a avaluar.

A continuació s'exposa la gestió de proveïdors i subcontractats durant el curs 23-24. En primer lloc del total de proveïdors (459), s'han avaluat 122. En la gràfica següent s'exposen aquestes dades:



Una vegada definits els proveïdors que s'han d'avaluar, es procedeix a fer l'avaluació segons els criteris establerts. Els quals són els següents:

Pel cas dels proveïdors que subministren tangibles (matèries primeres o material de oficina/informàtic)- proveïdors tipus A:

Criteris d'avaluació de proveïdors A	Ponderació
Qualitat del material demanat correspongui amb el lliurat i estigui en condicions òptimes a la seva recepció (Tª i condicions organolèptiques)	20%
Lliurament de la totalitat del material demanat	20%
Complir amb les dates de lliurament	20%
Compliment amb les especificacions sol·licitades	20%
Criteris de qualitat i medi ambientals: certificacions qualitat, gestió de residus*, polítiques de qualitat/medi ambient	10%
Criteris de Compromís legal: Corporate Compliance i Pla d'igualtat	5%
Compliment aspectes de gestió administrativa	5%
100%	

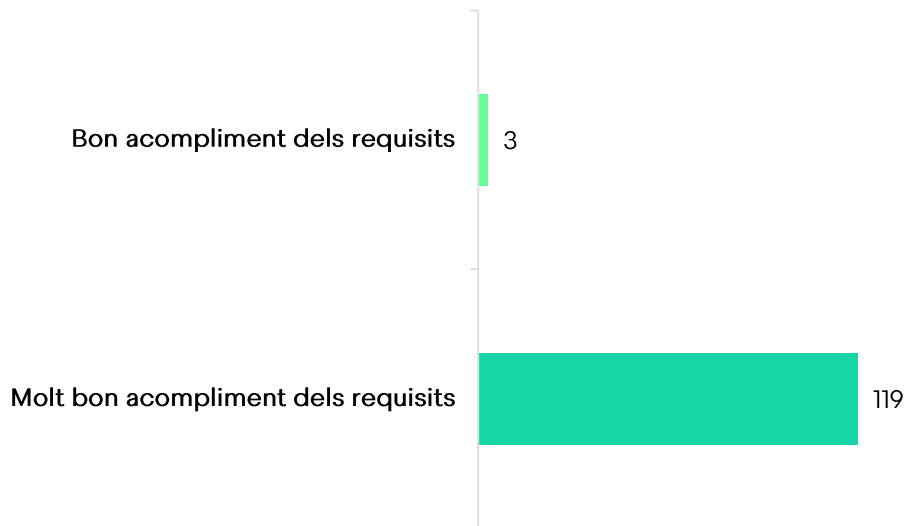
Pel cas de la resta de proveïdors del llistat anterior – proveïdors tipus B:

Criteris d'avaluació de proveïdors B	Ponderació
Compliment amb les especificacions sol·licitades	40%
Compliment aspectes de gestió administrativa	50%
Criteris de qualitat i medi ambientals: certificacions qualitat, gestió de residus*, polítiques de qualitat/medi ambient	5%
Criteris de Compromís legal: Corporate Compliance i Pla d'igualtat	5%
100%	

Es defineix el següent com a qualificació final:

Qualificació de l'Acompliment	
Molt Bon acompliment de qualitat dels requisits	>85%-100%
Bon acompliment de qualitat dels requisits	>70%-85%
Compleix amb els nivells mínims de requisits	>55%-70%
No compleix amb els mínims requisits	<55%

El resultat de l'avaluació de proveïdors durant aquest curs ha donat lloc al següent resultat:



Després de la seva avaluació, veiem que tots els proveïdors avaluats compleixen amb els requisits i, per tant segueixen formant part de la cartellera de proveïdors del CETT. Pel que fa als proveïdors que han superat l'avaluació, se'ls hi ha comunicat en una [carta](#).

4.8 ADEQUACIÓ DELS RECURSOS

L'alta direcció del CETT adequa els recursos necessaris per a la millora en els serveis i les infraestructures del CETT. A continuació destaquem:

4.8.1 INVERSIONS PER AL MANTENIMENT I MILLORA DEL SIQMAC

A continuació es detallen les inversions executades durant el curs acadèmic 2023-24 per al manteniment i millora del SIQMAC:

Concepte	Valor executat (€)
Maquinària	33.893,72
Induccions	16.875,00
Rentavaixelles	2.295,00
Sondes Cuina	4.108,00
Triturador	1.127,00
Nou mòdul de cocció	4.578,90
Carro	800,00
Cremadors	3.309,12
Material cuina	800,70
Mobiliari	10.362,70
Pissarres	3.000,48
Taulell	3.575,04
Moble coberts	933,88
Guixetes	1.203,30
Armari tancat	1.650,00
Electrònica xarxa	109.802,66
Firewall	56.857,16
Tecnificació aules	8.352,95

Ordinadors Optiplex	27.952,74
Monitors	14.612,28
Iphone 14	1.042,71
Objectiu càmera	984,82
Ampliació places – saletes	138.860,19
Tecnologia	41.976,29
Mobiliari	40.460,75
Instal·lacions - paletteria	56.423,15
TOTAL INVERSIÓ	312.753,17

Els recursos assignats al SIQMAC mostren l'adequació, ens han permès desenvolupar diferents activitats a les etapes de desenvolupament de l'ensenyament, admissió, matriculació, prestació de serveis de restauració, STIC... Així com millores a la implementació i verificació del Sistema Integrat de Qualitat i Medi Ambient.

4.8.2 INVERSIONS EN RECURSOS HUMANS

En còmput global del CETT, la plantilla ha passat de 158 en el curs 22-23 a 169 persones al curs 23-24. En termes globals, les posicions que s'han recuperat són:

Coordinació Servei Internacional
 Career Services specialist
 Coordinació especialitat Màster
 Administratiu CETT
 Professorat de cuina

4.8.3 FORMACIÓ INTERNA

En referència a la formació interna, durant el curs 23-24 s'ha seguit treballant amb el sistema d'avaluació de la formació interna. L'avaluació de la formació interna es realitza a través d'un anàlisi inicial de necessitats competencials i posteriorment s'avalua que les competències prioritzades per Direcció en relació a l'estratègia del Grup s'hagin assolit en cada cas. Aquesta avaluació la realitza el Cap de cada Unitat Formativa o de Servei Comú en conjunt amb la Cap del Servei de Gestió i desenvolupament d'equips en relació a tots els assistents de l'acció formativa.

Es pot consultar tota la informació al respecte a [l'Informe d'avaluació del pla de formació del CETT del curs 23-24](#).

En aquest informe s'ha descrit el grau d'execució del pressupost, la participació en les activitats formatives, l'històric d'aplicació de fons i s'ha valorat l'eficàcia de les activitats formatives.

Les accions formatives col·lectives que s'han realitzat durant el curs 23-24 més destacades són: Power BI, on van participar els caps de departament i persones que interessava que tinguessin coneixement del programa, i Microsoft 365, en què tota la plantilla del CETT va participar, incloent personal que les va realitzar durant la seva jornada laboral; per la EUHT, es va assistir a una sessió de visita a Verges Boiron, que va permetre conèixer els processos de producció; i, específicament a l'ETP, s'han impartit formacions en sostenibilitat, pla de malbaratament, escandalls i salut mental per a joves, entre d'altres. Aquestes formacions van contribuir a l'actualització i capacitació contínua del personal del CETT.

Pel que fa a les accions formatives col·lectives planificades que no s'han pogut portar a terme durant aquest curs, destaquen: prevenció i detecció d'abordatge de violències masclistes, l'ús de la intel·ligència artificial i eines d'aprenentatge actiu (EUHT). Aquestes accions han estat reprogramades per al curs 2024-25, en línia amb la nova estratègia del Grup CETT.

És rellevant destacar que per al curs 23-24 s'ha posat en marxa un nou software de gestió del personal del Grup CETT, que automatitza els processos i millora l'eficiència en la gestió del personal intern. Actualment, aquesta eina es fa servir principalment com a mitjà de comunicació de la formació planificada, tot i que s'està treballant perquè en un futur també pugui donar suport a la gestió de la formació interna. Per ara, s'han prioritzat altres tasques més crucials dins del Servei de Gestió i Desenvolupament d'Equips i Persones.

5. EFICÀCIA DE TOTES LES ACCIONS QUE ES FAN PER ABORDAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS

S'ha implementat el requisit de la norma corresponent a la identificació dels riscos i oportunitats dels processos de les escoles i consultoria del CETT, en la planificació del Sistema de Gestió de la Qualitat s'ha tingut en compte el context de l'organització, els requisits de les parts interessades i les accions per tractar els riscos i oportunitats que puguin afectar a tota l'activitat que fem, a tots els processos, per tal d'assegurar que el SGQ pugui assolir els resultats previstos, millorar els efectes desitjables, evitar o reduir els efectes no desitjats i assolir la millora contínua.

Una vegada identificats els riscos i oportunitats pels responsables de les seccions i processos corresponents, s'han prioritzat mitjançant uns criteris establerts amb un grau de puntuació en referència a la valoració de la probabilitat/gravetat pels riscos i impacte i cost/esforç per les oportunitats. El criteri de priorització ha estat de 9.

Així doncs s'ha creat la matriu de riscos i oportunitats amb tots els riscos/opportunitats detectats i amb els que per criteris de priorització es treballaran. Així doncs, en aquests que han resultat prioritzats, s'ha associat un full per la gestió, seguiment i valoració final de l'eficàcia del risc/opportunitat corresponent per tal de poder treballar-lo amb cada responsable.

De la matriu es va als informes corresponents de tots els risc/opportunitats treballats i es pot comprovar el seu grau de seguiment i valoració de les accions empreses per afrontar els risc/opportunitats, així com la valoració final de l'eficàcia.

S'han definit un total de 84 riscos i oportunitats en el conjunt de tots els processos (56 riscos i 28 oportunitats). De tots ells i una vegada s'han aplicat els criteris de priorització establerts, s'estan treballant aquest any un total de 13 riscos i oportunitats (7 riscos i 6 oportunitats):

5.1 GRAU EN QUÈ S'HAN FINALITZAT LES ACCIONS PER AFRONTAR ELS RISCOS I LES OPORTUNITATS

Una vegada revisat el grau de finalització de les accions portades a terme per afrontar els riscos i les oportunitats al tancament d'aquest informe podem resumir la seva gestió de la següent forma:

Resum d'assoliment dels riscos i oportunitats				
	Identificats	Prioritzats	Accions definides	Estat de les accions
Riscos	56	7	43 (28)	65.1%
Oportunitats	28	6	23 (9)	39,1%
Total	84	13	66 (37)	56,06%

TOTAL ASSOLIMENT a tancament de l'informe anual: 56,06% respecte als riscos i oportunitats prioritzats. Per tant, considerem que les accions es troben avançades. Hi ha riscos i oportunitats recents per la qual cosa encara no s'han implementat les accions però es tancaran durant el curs 24-25.

Es destaquen aquí alguns dels riscos i oportunitats prioritzats a continuació:

SECRETARIA:

R5- AIM10	Admissió i Matriculació	Realització del procediment per donar d'alta una formació fora de termini, sense la documentació completa, o, en el cas d'actualitzacions, per duplicació de feina	Oportunitat
----------------------	-------------------------	--	-------------

EUHT/ETP:

R2- DEAP13	Disseny Oferta Formativa	Docents amb poc coneixement metodològic i d'eines digitals	Risc
-----------------------	--------------------------	--	------

GDPE:

O4-DPE	Desenvolupament de persones i equips	Creació d'engagement mitjançant plans de retribució flexible i beneficis de l'empresa	Oportunitat
---------------	--------------------------------------	---	-------------

CUINA:

O1-SREST27	SREST27	Automatització de la gestió de compres i la gestió de cuina	Oportunitat
-------------------	----------------	---	--------------------

QUALITAT:

R4-DGQM24	Gestió del Sistema integrat de Qualitat i M.A.	Incompliment dels requisits de totes les Certificacions	Risc
------------------	--	---	------

STIC:

O3-STIC20	Gestió dels sistemes i tecnologies de la informació	Millorar la connexió Wi-Fi per incrementar la satisfacció dels usuaris i optimitzar la percepció dels serveis.	Oportunitat
------------------	---	--	-------------

Es pot accedir a la matriu dels DAFO's de tots els processos des d'aquesta pàgina del SIQMAC (sharepoint):

<https://cettcat.sharepoint.com/sites/SuportQualityTeam/SitePages/Accedeix-al-SIQMAC-des-del-teu-Departament.aspx>

6. LES OPORTUNITATS DE MILLORA

El nostre Sistema de Qualitat recull les següents oportunitats de millora:

- P02C2401 Establir un calendari per a l'entrega de documentació de les formacions al Servei de Secretaria per part dels coordinadors.
- P13F2402 Incentivar a l'alumnat amb accions internacionals a participar a les mobilitats Erasmus
- P13F2403 Incrementar l'ús de la llengua estrangera de manera transversal a tots els CCFF
- P17F2404 Implementar activitats centrades en la salut mental, fomentant una millor relació entre companys.
- P09F2405 Promoure als CCFFT, la participació a concursos
- P13F2406 Fomentar el treball col·laboratiu entre mòduls
- P24C2407 Millorar la visibilitat de les pàgines Sharepoint SIQMAC
- P21C2408 Millorar la detecció de desviacions en matèria de seguretat alimentària entre els docents i les aules compartides mitjançant l'ús d'un formulari intern
- P13C2409 Millorar el procediment per a l'autorització presentació TFG/TFM
- P13C2410 Millorar la plantilla dels informes de seguiment de les titulacions
- P07G2411 Implantació de la Formació Dual Universitària titulacions de Grau
- P07G2412 Implantació d'un Grau en Itinerari Obert
- P17C2413 Sostenibilitat en l'ús de la llengua catalana
- P10T2414 Disminuir la taxa de no matriculats de GT
- P10T2415 Disminuir la taxa d'abandonaments de primer curs de GNDiIT
- P08G2416 Redissenyar la organització de les sessions informatives dels GRAUS
- P09G2417 Millorar l'estandarització de processos dels GRAUS
- P09M2418 Millora de la informació dels COMFOR a la Guia de l'estudiant
- P27M2419 Introduir un servei de restauració pels alumnes de Masters
- P09T2420 Incorporació nova eina aprenentatge MP Revenue Management
- P09T2421 Creació de contingut audiovisual nou MP Revenue Management
- P19E2422 Revisió de la valoració enquestes formacions
- P09T2423 Implementar un pla de seguiment i actualització de receptes a DSPG
- P09T2424 DSPG Retirada del número en l'ordre dels temes dels continguts dels mòduls
- P09T2425 DSPG Materials textuais de la docència online passada a Articulate Rise
- P09T2426 DOSSOM Millorar la docència d'una assignatura
- P09E2427 Millora de la maquetació dels textos guia dels DEU
- P09E2428 Millora de la Formació en Gestió de Cuina de les titulacions pròpies
- P09E2429 Millorar l'anàlisi sensorial en totes les titulacions pròpies de restauració
- P09E2430 DSPG. Reforçar continguts teòrics dels mòduls M2 i M3

- P09E2431 DSPG. Homogeneitzar els continguts de neurogastronomia a la resta de formació
- P09E2432 Millorar el control d'assistència a les aules del XEF Prof

Per més informació consultar la [BBDD SIQMAC](#), on queden recollides totes les oportunitats de millora del centre, de les diferents Unitats de Negoci i dels Serveis Comuns de l'Escola.

7. CONCLUSIONS

Es confirma que es compleix amb els requisits legals i reglamentaris.

En resum es pot comprovar que el curs 23-24 ha sigut un curs acadèmic molt viu pel que fa al Sistema de Qualitat del CETT. El SIQMAC està implementat a l'Organització i s'evidencia la seva eficàcia i eficiència.

Després de realitzar la revisió per la direcció del Sistema de Qualitat, es pot concloure que el Sistema és adequat, i que respon a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès.

De cara al curs que ve es tractarà de mantenir el nivell d'actualització i millora continua que s'ha mantingut aquest any.