

SAQRA. Exemples de bones pràctiques (juliol 2021 ver 1.0)

En aquest document es poden trobar suggeriments que ajudin a desenvolupar parts o protocols del SAQRA, si es que no es tenen ja què s'han de crear de zero. Les bones pràctiques provenen d'exemples reals de les unitats de recerca (o se'n deriven d'ells) que formen part de la fase pilot del SAQRA i s'han inclòs en aquest document al considerar-se exemple interessant respecte a com plantejar l'element. Òbviament, cal agafar-les com el que som, un exemple que caldrà adaptar-lo a la realitat de la unitat de recerca en qüestió. Recordeu que els protocols del SAQRA ja identifiquen un esquema bàsic (i mínim) de com ha d'estar conformat cada requeriment específic del SAQRA. Recordeu també que amb el mínim demanat pel SAQRA, no cal complicar més el requeriment.

Objectius de qualitat

Un objectiu de qualitat (sempre amb indicadors) segueix la següent estructura:

1. N° d'objectiu
2. Àmbit d'objectiu
3. Indicador d'assoliment vinculat
4. Indicador (valor final) assolit al tancar l'objectiu
5. Responsable de l'objectiu (només una única persona independentment de si es treballa en equip o qualsevol altra forma organitzativa)
6. Revisió del desenvolupament de l'objectiu
7. Termini de tancament de l'objectiu i
8. Recursos i altres consideracions oportunes que es vulguin fer

N°	Àmbit (Qualitat o activitat finalista)	OBJECTIU (amb indicador)	Indicador assolit	Responsable	Revisió	Termini	Recursos i consideracions
1	Rati d'èxit sobre les ofertes industrials	Assolir un nivell convenis/ofertes presentades >= 30%	X%	?	Semestral	1 any	Està pendent de la renovació del contracte de la promotora tecnològica
2	Convenis i serveis contractats amb nous clients	Assolir un nivell de nous clients >= 5	X%	?	Trimestral	2 any	Volem centrar-nos en empreses que es dediquin a l'economia blava
3	Presència als mitjans de comunicació	Incrementar un 2% el n° d'aparicions a premsa, radio, Internet i TV /sobre ANY passat	X%	?	Trimestral	1 any	Cal tenir en compte noves plataformes tipus instagram o tiktok
4	Satisfacció dels clients	Augmentar un 5% la valoració dels nostres clients	X%	?	Semestral	2 any	Es farà mitjançant una enquesta quan acabi el conveni i caldrà desenvolupar formulari a tal efecte
5	Accions correctives	Reduir en un 50% les No conformitats	X%	?	Mensual	1 any	Caldrà posar especial èmfasi en el registre d'elles mateixes
6	Suport administratiu	Reduir la càrrega burocràtica en un 10%	X%	?	bimensual	2 any	Caldrà reduir de forma progressiva els tràmits en format paper i vèncer la resistència que trobarem. Formarem equip transversal.

Recordeu que els objectius poden fer referència a elements que no tenen a veure directament amb l'àmbit de qualitat però que ha d'haver-hi algun objectiu vinculat directament a l'àmbit de qualitat com es pot observar en l'exemple previ.

Protocol d'acollida

Un protocol d'acollida (i desvinculament) pot seguir la següent estructura bàsica:

1. Benvinguda (breu escrit del màxim representant de la unitat)
2. Presentació del Centre
 - 2.1 Qui som (equip)
 - 2.2 On som (localització)
 - 2.3 Una mica d'història (origen, objectius, missió, visió, estratègia)
 - 2.4 Àrees d'expertesa actuals
3. El primer dia de feina (informació rellevant per la persona que comença *fent especial èmfasi en el coneixement de l'existència del SAQRA*)
4. Eines de comunicació internes i externes (*i canals vinculats a la qualitat i lligats al SAQRA*)
 - 4.1 Comunicacions internes (on es troben, com accedir-hi,..)
 - 4.2 Servidor d'arxius (on es troben, com accedir-hi,..)
 - 4.3 Correu electrònic (on es troben, com accedir-hi,..)
 - 4.4 Missatgeria Instantània (on es troben, com accedir-hi,..)
 - 4.5 Taulons d'anuncis (on es troben, com accedir-hi,..)
5. Organigrama (si és possible, que estigui en format visual amb fotos de les persones)
6. Política de qualitat (explicació breu al nouvingut del SAQRA i dels objectius/indicadors)
7. Funcionament de la unitat/centre/institut
 - 7.1 Horaris de funcionament
 - 7.2 Calendari, vacances i dies d'assumptes personals
 - 7.3 Accés al Centre
 - 7.4 Idioma de treball habitual
 - 7.5 Ús del material (informàtic, de laboratori,..)
 - 7.6 Formació continuada dels integrants de l'equip
 - 7.7 Satisfacció del personal (si es fa enquesta interna de satisfacció dels treballadors)
8. Confidencialitat (acords de confidencialitat vinculats a projectes/convenis)
9. Política i compromisos en seguretat i salut laboral (riscos) i equitat de gènere
11. Altres consideracions complementàries (les considerades oportunes)
12. Protocol de desvinculament (per finalització de contracte o altres que impliquen retorn de propietats i/o material de la unitat i altres operacions necessàries)
13. Control d'aquest document (vinculat al SAQRA) **És el control del protocol d'acollida que identifica qui l'ha fet, qui i quan (data) l'ha aprovat, i inclou les seves signatures.**