



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT ESCOLA SUPERIOR D'AGRICULTURA DE BARCELONA

390.5.2 Gestió i millora dels serveis

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB), realitza Gestió i millora dels serveis

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESAB, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc extern:

Normativa de contractació de la UPC

Normativa de contractació de les administracions públiques

Pressupost UPC

Polítiques / normatives mediambientals, sostenibilitat, prevenció de riscos laborals

Convocatòries d'ajuts

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

- Marc intern:

Reglament ESAB

Plans d'estudis

Reglament Campus CBL

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector de Infraestructures

- **Equip Directiu:** Definició dels procediments.
- **Comissió Permanent:** Debate i aprovar política i Objectius de Qualitat.
- **Sotsdirecció responsable de Qualitat:** Recollir indicadors d'ús i satisfacció dels diferents serveis de l'ESAB.
- **Sotsdirecció d'infraestructures:** Assegurar la difusió a estudiants, PAS i PDI de la guia de serveis de l'ESAB. Revisar i millorar el procés.
- **Unitat Especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió:** Executar els serveis i difondre'ls als grups d'interès. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip directiu recull les propostes de millora dels serveis a través dels informes/memòria dels altres processos i el procés 390.3.7 *Gestió de incidències, reclamacions i suggeriments*, les avalua i prioritza.

L'equip directiu presenta la prioritització de millores dels serveis a l'òrgan corresponent on es debat i s'aprova.

La UTG executa les millores dels serveis i publica la guia de serveis, i realitza l'informe on recopila informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, que serà analitzat al procés 390.6.1. *Recollir i analitzar els resultats*

L'equip directiu, revisen els resultats del procés, i si s'escau, modifica el procés. Aquesta modificació quedarà recollida, en el SGIQ a través del procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxgrama]

6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

A) Indicadors de resultats:

- Despesa econòmica de l'ESAB associada als diferents serveis.

B) Indicadors de satisfacció:

- Enquestes de satisfacció d'us dels serveis

7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

- Informe de Gestió
- Informe de Seguiment
- Memòria Acadèmica
- Informació serveis ofert a la comunitat ESAB
- Acta d'aprovació per part de la Comissió Permanent l'aprovació dels "Procediments per a la gestió d'incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions"

Guardar les evidències de les pràctiques externes obligatòries s'arxivaran, sobretot les més significatives, amb el que estableix el procés 390.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.

8. FLUXGRAMA

