



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE L'ESCOLA D'ENGINYERIA AGROALIMENTÀRIA I DE BIOSISTEMES DE BARCELONA

390.5.2 Gestió i millora dels serveis

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a d'economia i infraestructures	Junta de l'EEABB	27/03/2019

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Disseny del SGIQ aprovat per AQU Catalunya	Març 2011
V2	Simplificació i actualització del procés	27/03/2019
V3	Acreditació institucional: revisió. Incorporació processos transversals UPC.	23/01/2024

ÍNDEX

1 FINALITAT	3
2 ABAST	3
3 DEFINICIONS	3
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1 Queixes i suggeriments	3
4.2 Revisió del procés	3
5 INDICADORS	4
6 EVIDÈNCIES	4
7 RESPONSABILITATS	5
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	5

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria Agroalimentària i de Biosistemes de Barcelona (EEABB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) realitza la gestió i la millora dels serveis oferts als grups d'interès, alhora que es revisa i fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

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

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'Equip Directiu amb el Cap de la UTG analitza i revisa els serveis i, si s'escau, fa una proposta de necessitats de nous serveis per a dur a terme l'activitat del centre. Per desenvolupar aquesta proposta es té en compte el procés transversal [PT.10 Recursos materials i serveis](#), que aplica la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions.

Si la proposta de nous serveis implica una despesa en el pressupost anual, la Junta de l'EEABB la debat i aprova la proposta de pressupost i la relació de millores als serveis. Les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis i difonen les seves millores. També actualitzen la guia de serveis que s'ofereix als grups d'interès. El/la sotsdirector/a responsable d'economia i infraestructures i el /la Cap de la UTG revisen i autoritzen les despeses i fan el seguiment de la implantació de nous serveis, així com la modificació dels serveis actuals. En el cas de que la proposta de modificació afecti a serveis no gestionats per l'EEABB, la proposta es trasllada als serveis generals de la UPC en qui recaigui la gestió.

El/la sotsdirector/a responsable d'economia i infraestructures analitza els resultats de l'Enquesta de Satisfacció amb els Serveis de l'EEABB dels col·lectius d'estudiantat, PDI i PTGAS.

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés *390.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés. El canal definit per rebre les queixes i suggeriments és la [bústia d'incidències](#) del SGIQ del centre, des de la qual es gestionen totes les comunicacions.

4.2 Revisió del procés

Anualment, la/les àrees especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés seguint el procés *390.6.1 Recollida de la informació* i les traspassen al/la responsable del procés. El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa el present procés amb la informació rebuda dels processos *390.6.1 Recollida de la informació* i *390.3.73.7 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquesta anàlisi queda recollit a l'Informe de revisió del procés. A més, si s'escau, participa en la millora dels processos transversals associats, segons l'establert al procés *390.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ*, i control de la documentació, recollint les seves propostes de millora dels processos transversals a l'informe de revisió. Les propostes de millora que es generin s'introduiran a l'aplicatiu SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions), indicant la persona responsable, el termini d'execució i els indicadors de seguiment. El conjunt de propostes de millora de cada anualitat conformen el Pla de Millora del Centre. Els

informes anuals de revisió del procés indicaran l'estat d'execució de les propostes de millora resultants d'anys anteriors, així com les noves propostes de millora.

5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01-P5.2	Benefici dels Serveis	Benefici obtingut dels serveis oferts per l'EEABB
IN02-P5.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster els serveis i recursos destinats a la millora de l'aprenentatge	Resposta a la pregunta clau "Valora el teu grau de satisfacció general respecte els serveis i recursos destinats a la millora del teu aprenentatge" de l'Enquesta de Satisfacció de l'Estudiantat

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01-P5.2 Guia dels serveis oferts	Sotsdirector/a d'economia i infraestructures	Web de l'EEABB	Permanent
EV02-P5.2 Pressupost de l'EEABB	Secretaria acadèmica	Espai web dels òrgans de govern de l'EEABB	Permanent

EV03-P5.2 Acta de la Junta de l'EEABB en què s'aprova el pressupost	Secretaria acadèmica	Espai web dels òrgans de govern de l'EEABB	Permanent
EV04-P5.2. Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a d'economia i infraestructures	Web de l'EEABB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Sotsdirector/a d'infraestructures i recursos:** garantir uns serveis adequats pel desenvolupament de les activitats del centre. Detectar les necessitats de nous serveis i fer-ne un seguiment. Coordinar l'enquesta de satisfacció amb els serveis i elaborar-ne l'informe, amb una periodicitat triennal. Revisar el procés.

Responsable gestor:

- Tècnic/a de Qualitat de l'EEABB

Responsable de l'aprovació del procés:

- Junta de l'EEABB

Altres agents implicats:

- **Cap de la Unitat Especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió:** participar en la definició dels objectius dels serveis. Fer la difusió dels serveis dels quals és responsable entre els diferents grups d'interès. Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis i fer-ne un seguiment. Revisar el procés.
- **Equip Directiu:** participar en la identificació de necessitats de serveis. Avaluar i fer propostes de millora relacionades amb els serveis.
- **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.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normativa de contractació de les administracions públiques](#)

[Normativa de compres de la UPC](#)

[Pressupost UPC](#)

[Normatives prevenció de riscos laborals](#)

Convocatòries d'ajuts d'equipament docent de la UPC

Processos transversals de la UPC relacionats:

[PT.10 Recursos materials i serveis](#)

[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

Marc intern:

[Pla Estratègic de l'EEABB](#)

[Pressupost anual de l'EEABB](#)

[Reglament de l'EEABB](#)