



Manual de Qualitat de Barcelona Culinary Hub

Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat

Març 2023

Centre adscrit:



Elaborat per:	Tècnica de Qualitat
Aprovat per:	Comissió de Qualitat
Data d'aprovació:	
Edició:	01

Control de versions

Versió	Data	Descripció del canvi
01	28/02/2023	Elaboració del Manual de Qualitat. Document inicial pendent d'aprovació.
02	27/03/2023	Aprovació del document inicial.

DADES GENERALS

Nom	Escola Superior de Gastronomia Barcelona Culinary Hub
Adreça	Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 153 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
Telèfon	+34 93 251 71 04
Web	https://www.barcelonaculinaryhub.com/
Instagram, Facebook i LinkedIn	Barcelona Culinary Hub

ÍNDIX

1. Presentación de Barcelona Culinary Hub	5
2. Relación de los espacios del centro	6
3. Oferta académica del centro	11
4. Descripción de las instalaciones y equipamiento informático.....	12
5. Organización y responsabilidades	13
6. Sistema de garantía interna de qualitat de Barcelona Culinary Hub.....	13
6.1. Política de qualitat de la UB	13
6.2. SAIQU de la <i>Universitat de Barcelona</i>	14
6.3. Presentación del SAIQU-BCH.....	16
6.4. Política y Objetivos de Qualitat de Barcelona Culinary Hub	16
6.5. Plan Director de Barcelona Culinary Hub.....	17
6.6. Comisión de Qualitat	17
6.7. Los procesos del SAIQU de Barcelona Culinary Hub y el mapa de procesos	18
6.7.1. Relación de los procesos transversales de la <i>Universitat de Barcelona</i> con los procesos específicos de qualitat del SAIQU-BCH.....	18
6.8. Responsabilidades en el SAIQU-BCH.....	19
6.9. Grupos de interés	20
6.10. Información pública y rendición de cuentas	21
6.11. Gestión documental del SAIQU.....	22

1. Presentació de Barcelona Culinary Hub

Barcelona Culinary Hub és un centre promogut per Universo Estelar, empresa pertanyent al Grupo Planeta, grup líder en l'àmbit de la comunicació, producció i distribució de continguts editorials, informatius, formatius i d'entreteniment. El Grupo Planeta és, avui en dia, el primer grup editorial d'Espanya i de Llatinoamèrica i el segon de França, figurant entre els líders de l'edició a Europa. Des de la fundació de l'Editorial Planeta a Barcelona el 1949, el Grupo combina una sòlida tradició empresarial amb una gran capacitat d'innovació i una vocació clarament multinacional. Els últims anys el Grupo Planeta ha dut a terme una de les seves transformacions més importants ja que ha passat de ser el líder del sector editorial en l'àmbit de la llengua castellana a convertir-se en un dels grans grups multimèdia espanyols. Durant aquest període ha consolidat la seva presència en més de vint països i ha ampliat les seves activitats per adaptar-se a les necessitats d'un públic potencial de més de set-cents milions de persones.

A través de la seva Divisió de Formació i Universitats, el Grupo Planeta desenvolupa activitats de formació en diferents modalitats dirigides a amplis col·lectius professionals tant en el nostre país com a escala internacional. L'oferta formativa està molt orientada a les demandes del mercat i amb una metodologia flexible i amb el suport de les noves tecnologies (e-learning, campus virtuals, videotutorials, blogs, etc.), permet conciliar els estudis amb la vida familiar i professional.

Actualment, la Divisió de Formació del Grupo Planeta compta a Espanya amb diferents centres educatius d'àmbit universitari: EAE Business School, situada a Barcelona; Online Business School (OBS), la Valencian International University (VIU) i el Centre Universitari Internacional de Barcelona (UNIBA). Planeta té com a objectiu continuar impulsant un projecte d'ampli espectre en la formació a l'àmbit universitari, atenent a la seva experiència en el món de la formació superior en modalitat presencial i online.

La missió de Barcelona Culinary Hub és ser una Escola Superior de Gastronomia amb enfocament en management i visió de negoci aplicat a la restauració. L'objectiu principal és convertir els alumnes en grans professionals en les àrees de gestió, tècnica i producció en el sector de la gastronomia, la restauració i el sector de l'alimentació, combinant competències culinàries amb visió de negoci. Els pilars de l'escola es basen en la innovació, la formació i la investigació gastronòmica, la sostenibilitat i la creativitat.

Oferim uns coneixements aplicables i pràctics gràcies a un claustre conformat per acadèmics/es, doctors/es dedicats/es a la investigació i professionals del sector que combinen la seva activitat docent amb posicions de responsabilitat en les principals companyies turístiques.

Barcelona Culinary Hub neix el 19 de desembre del 2018 després de la firma de l'addenda al Conveni d'adscripció entre la Universitat de Barcelona i el *Centre Universitari Internacional de Barcelona* adscrit a la Universitat de Barcelona, la titularitat del qual ostenta l'entitat Universo Estelar, S.L.

En relació al sector privat, *Barcelona Culinary Hub* persegueix mantenir una estreta relació amb l'ecosistema empresarial, considerant que aquesta és la base dels seus programes acadèmics i activitats relacionades. Així mateix, aquests acords permeten al nostre alumnat l'accés a pràctiques curriculars i extracurriculars en empreses rellevants del sector.

Barcelona Culinary Hub té com objectiu, tal i com es recull a l'addenda del 19 de desembre del 2018, impartir programes oficials de grau, màsters i postgraus i títols propis dins dels ensenyaments de gastronomia. En aquest sentit, l'adscripció del centre a la UB s'estableix amb l'efecte d'impartir, ara com ara, la següent titulació oficial (en tramitació):

- *Grau propi en Gestió i Direcció Gastronòmica*, l'objectiu del qual és formar a professionals capaços de liderar, crear i proposar noves opcions vinculades a la gastronomia en un context globalitzat.

Any	Activitat
2018	BCH signa l'addenda que permet la impartició de formació de caràcter gastronòmic.
2021	S'inicia la impartició de màsters de formació permanent online vinculats a la gestió gastronòmica.
2022	S'inicia la impartició de màsters de formació permanent presencial i online vinculats a la gestió gastronòmica.

Durant l'any acadèmic 21/22 s'inicia la impartició de 4 màsters de formació permanent online i en el següent any acadèmic s'implanten dos 2 màsters de formació permanent presencials:

Modalitat	Títol	Places
Online	Màster de Formació Permanent en Innovació, Emprenedoria i Gestió Gastronòmica	20
Online	Màster de Formació Permanent en Marketing Gastronòmic i Gestió Digital	20
Online	Màster de Formació Permanent en Direcció i Innovació en Restaurants	20
Online	Màster de Formació Permanent en Innovació de Producte i Tècniques Gastronòmiques	20
Presencial	Màster de Formació Permanent en Alta Rebosteria i Pastisseria	20
Presencial	Màster de Formació Permanent en Direcció i Innovació en Alta Cuina	20

2. Relació dels espais del centre

Barcelona Culinary Hub està ubicat a la Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 153, 08908 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona. L'edifici compta amb els permisos i llicències en regla per a impartir docència (veure documentació adjunta). L'edifici consta d'una superfície total de 3941,66 m2, dividida en 5 plantes, una planta baixa i un soterrani amb una ocupació total de 987 persones, que es distribueixen tal i com es recull en la següent taula:

PLANTA	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
PLANTA 5	620,22	219 PER
PLANTA 4	519,43	112 PER
PLANTA 3	560,64	131 PER
PLANTA 2	560,91	226 PER
PLANTA 1	561,60	153 PER
PLANTA BAIXA	557,43	74 PER
PLANTA SOTERRANI -1	561,43	72 PER
TOTAL	3941,66 M2	987 PER

L'edifici, que posseeix llicència educativa, es divideix en espais per a impartir les classes de tècniques de cuina i classes teòriques. En el soterrani -planta -1- i en relació a l'activitat docent s'ubica a l'obrador, la sala de preelaboracions, l'economat, les càmares frigorífiques, els magatzems i els vestuaris amb les ocupacions corresponents, tal i com es pot veure en la següent taula:

PLANTA SOTERRANI -1	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
OBRADOR	122,79 m2	25
PREELABORACIONS	32,26 m2	6
ECONOMAT	8,09 m2	0
AVANTSALA	17,16 m2	0
CÀMARA VERDURA	17,49 m2	0
CÀMARA PEIX	17,49 m2	0
CÀMARA CARN	17,49 m2	0
CONGELACIÓ	17,49 m2	0
MAGATZEM 3	16,40 m2	0
MANTENIMENT	12,17 m2	0
MAGATZEM 2	18,08 m2	0
MAGATZEM 1	34,22 m2	0
VESTÍBUL	8,23 m2	0
ZONA DE PAS	21,20 m2	0
CIRCULACIÓ	36,69 m2	0
HABITACIÓ D'INSTAL·LACIONS	20,04 m2	0
MAGATZEM EQUIPAMENT	20,03 m2	0
VESTUARI 1	38,94 m2	13
VESTUARI 2	51,15 m2	17
VESTUARI PERSONAL 1	16,09 m2	5
VESTUARI PERSONAL 2	16,09 m2	5
CIRCULACIÓ	15,30 m2	0
ZONA DE PAS 2	4,71 m2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,32 m2	0
MAGATZEM 4	10,99 m2	0
VESTÍBUL	5,86 m2	0
ESCALA PROTEGIDA	18,45 m2	0
TOTAL	614,90 m2	71

A la planta baixa i en relació amb l'activitat docent vinculada a les tècniques gastronòmiques s'ubica l'aula de preparacions; la sala de fred, la cuina de producció, la plonge, safareig i una sala polivalent per a mantenir sessions grupals.

PLANTA BAIXA	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
ENTRADA	17,12 m2	0
RECEPCIÓ	35,25 m2	2
VESTÍBUL	13,91 m2	0
CIRCULACIÓ	28,17 m2	0
AULA PREPARACIONS	32,13 m2	6
SALA DE FRED	34,98 m2	7
CUINA PRODUCCIÓ	139,20 m2	28
OFFICE	15,91 m2	3
PLONGE	9,91 m2	2
SALA POLIVALENT	126,41 m2	25
ZONA DE PAS	5,18 m2	0
LAVABO HOME	9,69 m2	0

LAVABO DONA	11,55 m2	0
LAVABO ACCESSIBLE	4,94 m2	0
SALA INSTAL·LACIONS	2,59 m2	0
LAVABO	2,82 m2	0
SAFAREIG	1,58 m2	0
ESCALA	7,82 m2	0
ESCALA PROT. ASCENDENTE	3,13 m2	0
ESCALA PROT. DESCENDENTE	10,22 m2	0
TOTAL	512,51 m2	74

A la planta 1 els espais didàctics compten amb un aula teòrica i per al desenvolupament de classes teoricopràctiques es compta amb una cuina pedagògica i dues cuines demostratives amb les capacitats que es mostren en la següent taula:

PLANTA 1	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
CUINA PEDAGÒGICA	65,01 m2	22
MAGATZEM	14,18 m2	0
CUINA I+D	66,55 m2	22
AULA TEÒRICA	68,62 m2	46
CABINA	7,09 m2	0
MAGATZEM	7,41 m2	0
CUINA DEMOSTRATIVA 1	66,57 m2	33
CUINA DEMOSTRATIVA 2	60,94 m2	30
MAGATZEM 7	17,96 m2	0
ZONA DE PAS	63,63 m2	0
SALA RACK	3,31 m2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,42 m2	0
VESTÍBUL	14,57 m2	0
LAVABO 1	8,67 m2	0
LAVABO 2	8,67 m2	0
ESCALA PROTEGIDA	15,21 m2	0
ESCALA EXTERIOR 1	21,00 m2	0
ZONA REFUGI 1	12,41 m2	0
ESCALA EXTERIOR 2	21,00 m2	0
ZONA REFUGI 2	12,42 m2	0
TOTAL	560,64 m2	153

La planta 2 està composta pels següents espais dedicats a la docència: 6 aules polivalents destinades a la impartició de classes i un aula de cata amb el seu corresponent magatzem.

PLANTA 2	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
AULA POLIVALENT	60,19M2	40
AULA POLIVALENT	46,44M2	23
AULA POLIVALENT	60,72M2	40
AULA POLIVALENT	60,79M2	41
AULA POLIVALENT	60,25M2	40

MAGATZEM	22,62M2	0
AULA CATA	62,54M2	42
ZONA DE PAS	64,68M2	0
SALA RACK	3,31M2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,42M2	0
VESTÍBUL	14,57M2	0
LAVABO 1	8,67M2	0
LAVABO 2	8,67M2	0
ESCALA PROTEGIDA	15,21M2	0
ESCALA EXTERIOR 1	21,00M2	0
ZONA REFUGI 1	12,41M2	0
ESCALA EXTERIOR 2	21,00M2	0
ZONA REFUGI 2	12,42M2	0
TOTAL	560,91M2	0

A la planta 3 es localitza l'oficina d'Atenció a l'Alumnat, la sala per a reunions del claustre, 2 aules polivalents destinades a la docència i el centre de recursos.

PLANTA 3	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
OFICINA COORD/SECRETARIA	58,65M2	8
SALA PROFESSORS	38,50M2	6
AULA POLIVALENT 1	65,41M2	44
AULA POLIVALENT 2	65,87M2	44
CENTRE RECURSOS	71,58M2	20
DIR. CENTRE	20,15M2	2
OF. COORDINACIÓ	54,02M2	6
ZONA DE PAS	64,71M2	0
SALA RACK	3,31M2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,42M2	0
VESTÍBUL	14,57M2	0
LAVABO 1	8,67M2	0
LAVABO 2	8,67M2	0
ESCALA PROTEGIDA	15,21M2	0
ESCALA EXTERIOR 1	21,00M2	0
ZONA REFUGI 1	12,41M2	0
ESCALA EXTERIOR 2	21,00M2	0
ZONA REFUGI 2	12,42M2	0
TOTAL	561,60M2	131

A la planta 4 s'ubica la direcció, el personal docent i investigador i el personal d'administració i serveis que comparteixen espai amb sales de tutoria i un aula polivalent equipada per a la docència.

PLANTA 4	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
ADMISSIONS	75,04 m2	19
DIRECCIN GENERAL	24,54 m2	2
DESPATX 1	7,79 m2	1

CONTROL/ADMIN. GENERAL	37,42m2	4
MENJADOR PERSONAL	38,89m2	20
TUTORIA 1	13,10m2	4
TUTORIA 2	13,10m2	4
TUTORIA 3	13,09m2	4
TUTORIA 4	12,74m2	4
AULA POLIVALENT	49,13m2	33
ARXIU	15,55m2	0
MARKETING	28,47m2	4
DESPATX 2	6,52m2	1
DESPATX 3	8,89m2	1
ACADÈMIC	36,72m2	10
ZONA DE PAS 1	27,06m2	0
ZONA DE PAS 2	26,70m2	0
SALA RACK	3,31m2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,42m2	0
VESTÍBUL	14,57m2	0
LAVABO 1	8,67m2	0
LAVABO 2	8,67m2	0
ESCALA PROTEGIDA	15,21m2	0
ESCALA EXTERIOR 1	21,00m2	0
ZONA REFUGI 1	12,41m2	0
ESCALA EXTERIOR 2	21,00m2	0
ZONA REFUGI 2	12,42m2	0

A la plana 5 s'ubiquen 7 aules polivalents destinades a ser espais de docència amb les superfícies i ocupacions que es detallen a continuació:

PLANTA 5	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ
AULA POLIVALENT 1	52,32m2	35
AULA POLIVALENT 2	45,23m2	30
AULA POLIVALENT 3	60,06m2	40
AULA POLIVALENT 4	66,19m2	44
AULA POLIVALENT 5	60,06m2	40
AULA POLIVALENT 6	45,23m2	30
AULA POLIVALENT 7	52,69m2	0
ZONA DE PAS	56,97m2	0
SALA RACK	3,31m2	0
LAVABO ACCESSIBLE	5,42m2	0
VESTÍBUL	14,57m2	0
LAVABO 1	8,67m2	0
LAVABO 2	8,67m2	0
ESCALA PROTEGIDA	15,21m2	0
ESCALA EXTERIOR 1	21,00m2	0
ZONA REFUGI 1	12,41m2	0
ESCALA EXTERIOR 2	21,00m2	0
ZONA REFUGI 2	12,42m2	0

3. Oferta acadèmica del centre

La formació oficial que s'impartirà a la ubicació és:

- Grau en Direcció i Gestió Gastronòmica amb 40 places de nou ingrés.

	Crèdits	Any d'implantació	Web
Grau en Direcció i Gestió Gastronòmica (En tramitació)	240	2022-23	+ informació

La formació permanent que s'impartirà a l'edifici és:

- Màster de Formació Permanent en Alta Rebosteria i Pastisseria amb 20 places de nou ingrés.
- Màster de Formació Permanent en Direcció i Innovació en Alta Cuina amb 20 places de nou ingrés.

	Crèdits	Modalitat	Any d'implantació	Web
Màster en Emprenedoria i Acceleració de Negocis Gastronòmics	60	Online	2021-22	+ informació
Màster en Innovació en Food & Beverage	60	Online	2021-22	+ informació
Màster en Marketing Gastronòmic i Gestió Digital	60	Online	2021-22	+ informació
Màster en Producte i Gastronomia Sostenible	60	Online	2021-22	+ informació
Màster en Direcció i Innovació en Alta Cuina	60	Presencial	2022-23	+ informació
Màster en Gestió en Alta Pastisseria Professional	60	Presencial	2022-23	+ informació
Màster en Direcció i Gestió de Restaurants	60	Online	2023-24	+ informació
Màster en Negoci del Vi i Gestió Vinícola	60	Online	2023-24	+ informació

A la següent taula, resumim el número d'aules necessàries per torn per a la impartició de tots els grups de docència previstos per al curs 2024-2025 en la totalitat de les titulacions presencials tant les oficials com les de formació permanent.

Aules amb capacitat per a acollir grups de 40 persones:

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
MATINS	10	10	10	10	10
TARDES	10	10	10	10	10

Aules amb capacitat per a acollir grups de més de 20 persones:

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
MATINS	14	14	14	14	14
TARDES	14	14	14	14	14

L'edifici compta amb un total de 14 aules teòriques: 10 amb capacitat superior a 40 persones y 4 amb una capacitat major de 20 però inferior a 40. Com podem comprovar, el número d'aules és suficient per a la impartició de tots els grups previstos que ascendeixen a un total de 6 (4 grups de grau oficial pel matí i 2 grups vinculats als 2 màsters de formació permanent presencials per la tarda).

A continuació, detallem la ubicació de l'oferta formativa en les aules teòriques i la seva distribució:

PLANTA	AULA	SUPERFÍCIE ÚTIL	OCUPACIÓ	MATÍ	TARDA
PLANTA 1	AULA TEÒRICA 105	68,62 m2	46		
PLANTA 2	AULA POLIVALENT 201	60,19M2	40	1º Grau	
PLANTA 2	AULA POLIVALENT 202	46,44M2	23		Màster 1
PLANTA 2	AULA POLIVALENT 203	60,72M2	40	2º Grau	
PLANTA 2	AULA POLIVALENT 205	60,79M2	41	3º Grau	
PLANTA 2	AULA POLIVALENT 206	60,25M2	40	4º Grau	Màster 2
PLANTA 3	AULA POLIVALENT 301	65,41M2	44		
PLANTA 3	AULA POLIVALENT 302	65,87M2	44		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 501	52,32m2	35		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 502	45,23m2	30		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 503	60,06m2	40		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 504	66,19m2	44		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 505	60,06m2	40		
PLANTA 5	AULA POLIVALENT 506	45,23m2	30		

4. Descripció de les instal·lacions i equipament informàtic

L'equip informàtic amb el que compten les aules es descriu a continuació:

- Projectors tàctils del següent model Epson EB-695Wi Projector 3LCD 3500 lúmens (blanc) 3500 lúmens (color) WXGA (1280 x 800) 16:10 720p LAN gris, blanc V11H740040.
- Projector no tàctil del següent model Epson EB-FH52 - Projector 3LCD - 4000 lúmens (blanc) - 4000 lúmens (color) - Full HD (1920 x 1080) - 16:9 - 1080p - 802.11n sense cable/Miracast - blanc.
- Monitor tàctil del següent model Samsung Flip 2 WM85R.

- En totes les aules ordenadors del model Dell OptiPlex 7490 All-in-One 23,8" i7-11700 (1x16GB) DDR4 PCIe M.2 2280 de 1TB (totes les aules).
- En totes les aules connexió a Internet: Línia de Fibra empreses de 5GB + Línia de backup d'Orange de 1GB + Línia residencial de telefònica FTTH.
- Els softwares inclouen llicències d'Office i programes específics per a les assignatures de finances, marketing i aquelles vinculades a la gestió d'empreses.

5. Organització i responsabilitats

Els òrgans de govern del centre són:

- a) Director/a del centre.
- b) Junta del centre.
- c) Consell acadèmic.
- d) Responsable acadèmic per a cadascun dels ensenyaments oficials que s'imparteixin, equivalent als caps d'estudis de la UB quant a les funcions.

6. Sistema d'assegurament intern de qualitat de Barcelona Culinary Hub

6.1. Política de qualitat de la UB

La política de la qualitat de la UB (aprovada pel Consell de Govern el 5 de desembre del 2019) es concreta en:

- La missió, la visió i els valors de la Universitat, recollida a l'Estatut de la UB.
- Els principis establerts en el Codi ètic d'integritat i bones pràctiques de la UB, que guien el comportament de les persones que treballen o que actuen en nom de l'entitat.
- El compliment dels principis i les obligacions de transparència mitjançant el Portal de la Transparència de la UB.
- El desplegament i revisió de forma periòdica de sistemes de gestió de la qualitat en els àmbits de la docència, la investigació i els serveis.
- L'avaluació i certificacions externes segons els estàndards europeus i internacionals de la qualitat en els àmbits de la docència, la investigació i els serveis.
- La gestió dels recursos humans disponibles i proporcionar-los la formació contínua adequada segons les seves respectives activitats.

A principis del curs 2019-2020, es va aprovar per la Comissió Acadèmica del Consell de Govern, la Política de la Qualitat i la Innovació Acadèmic-docent de la Universitat de Barcelona impulsada des de els tres vicerectorats de l'Àrea Acadèmica, el d'Ordenació Acadèmica i Qualitat, d'Estudiants i Política Lingüística i el de Docència. Aquesta persegueix els següents objectius:

- Disposar de processos sobre els programes formatius (definició, aprovació, revisió i detecció de les millores).

- Disposar de processos que recollin les accions vinculades amb l'ensenyament-aprenentatge (proves d'accés i criteris d'admissió, metodologies d'ensenyament, avaluació d'aprenentatges, TFG, TFM, pràctiques externes i mobilitat) es duen a terme segons els processos del SAIQU.
- Establir els mecanismes per vetllar per la correcta aplicació de les normatives establertes i publicades que afecten a l'alumnat (p. ex., admissió, progressió, reconeixement i certificació).
- Regular els mecanismes d'avaluació de l'activitat docent del professorat acreditat per AQU Catalunya (programa DOCENTIA).
- Disposar de processos per a la recollida d'informació que permetin obtenir dades de referència i indicadors rellevants per a la gestió eficaç dels programes formatius i d'altres activitats.
- Disposar de processos comuns transversals a la UB lligats al SAIQU que vetllin per l'assegurament de la transparència i contribueixin al retiment de comptes de la institució a l'àmbit acadèmic-docent.
- Integrar la gestió externa de la qualitat, en les seves diferents modalitats, per fer més efectiva la gestió interna de la qualitat de la institució.

6.2. SAIQU de la Universitat de Barcelona

El SAIQU de la Universitat de Barcelona aporta un model global que dona estructura a tots els sistemes d'assegurament intern de la qualitat dels centres de la UB. Per aquest motiu, el SAIQU-BCH s'organitza a partir del model del SAIQU-UB i amb coherència i concordància amb la Política de qualitat de la UB.

La Universitat de Barcelona va ser la primera universitat pública del sistema universitari català que es va presentar a la primera convocatòria (1a etapa al 2007) del programa AUDIT per a la certificació del disseny del seu sistema d'assegurament intern de la qualitat, i obtenir una avaluació positiva per a tots els seus centres propis l'any 2009.

El desplegament del SAIQU-UB així com la consistència del seu mapa de procesos, va ser avaluat favorablement al 2020 per AQU Catalunya, a l'àmbit de l'avaluació del SAIQU-Transversal de la Universitat de Barcelona. En te sentido, los procesos del SAIQU del Centro, han sido adaptados para alinearlos con los procesos del SAIQU Transversal UB.

El sistema de garantía interna de la calidad (SAIQU-UB) toma en consideración las directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y de máster que estableció el Ministerio de Educación y Ciencia, las directrices de AQU Cataluña, así como los Estándares y Directrices Europeas para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior (ESG, edición 2015).

El modelo del SAIQU-UB es un modelo global de la universidad adoptado por cada centro adscrito de la universidad, y se basa en 6 ejes:

Fuente: SAIQU de la Universitat de Barcelona



Al ser un modelo general, todas los centros adscritos tienen la misma estructura documental del SAIQU:

- Una Política y objetivos de qualitat.
- Un plan de actuación basado en un plan de mejores revisado anualmente.
- Un mapa de procesos que recoge los procesos que afectan a los programas formativos. Procedimientos específicos de qualitat (PEQ) donde se describen los procesos.
- Un sistema de gestión y almacenaje de datos (ESPACIO VSMA) como herramienta de soporte del funcionamiento del SAIQU y que centraliza la mayor parte de los datos e indicadores relacionados con los procesos de docencia-aprendizaje.

El modelo del SAIQU de la UB incorpora en su mapa de procesos, los procesos transversales dirigidos al conjunto de la universidad que son los siguientes:

Procesos estratégicos

- [PTD.1.1a Definición de la política de la qualitat de la UB](#)
- [PTD.1.1b Revisión y mejora del SAIQU](#)
- [PTD.2.1 a\) Verificación de los grados y másteres universitarios](#)
- [PTD.2.1 b\) Modificación de los grados y másteres universitarios](#)
- [PTD.2.1 c\) Supresión de los grados y másteres universitarios](#)
- [PTD.2.2 Seguimiento de los grados y másteres universitarios](#)
- [PTD.2.3 Acreditación de los grados y másteres universitarios](#)

Procesos Clave

- [PTD.3.1 Pruebas de acceso grados universitarios y criterios de admisión másteres universitarios](#)
- [PTD.3.2 a\) Orientación académica](#)
- [PTD.3.2 b\) Soporte y orientación profesional](#)
- [PTD.3.3. Evaluación de los aprendizajes](#)
- [PTD.3.4 Trabajos final de Grado \(TFG\) o de Máster \(TFM\)](#)
- [PTD.3.5 Prácticas externas](#)
- [PTD.3.6 a\) Movilidad nacional](#)
- [PTD.3.6 b\) Movilidad internacional](#)
- [PTD.6. A\) Comunicación: Información pública](#)
- [PTD.6. A\) Comunicación: satisfacción](#)

- [PTD.6. B\) Responsabilidad Social: Quejas](#)
- [PTD.6. B\) Responsabilidad Social: Mediación](#)

Procesos de soporte

- [PTD.4.1 Captación y selección del personal académico](#)
- [PTD.4.2a Formación del personal académico](#)
- [PTD.4.2b Investigación, Innovación y mejora de la docencia y el aprendizaje](#)
- [PTD.4.3 Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico](#)
- [PTD.5.1 Servicios de soporte a la docencia: Campus Virtual y Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación \(CRAI\)](#)
- [PTD.5.2 Espacios de soporte a la docencia: Aulario, aulas de informática y laboratorios](#)

6.3. Presentación del SAIQU-BCH

Tomando como marco el modelo del SAIQU de la Universitat de Barcelona, Barcelona Culinary Hub desarrolla su Sistema de garantía interna de la qualitat con el objetivo de garantizar la qualitat de sus programas formativos y de su actividad. El [SAIQU-BCH](#) se estructura a partir de los siguientes ámbitos y documentación:

- Manual de qualitat
- Política y Objetivos de Qualitat
- Plan Director de BCH
- Procesos Específicos de Qualitat (PEC) y mapa de procesos
- Plan de Mejora del centro
- Gestión de la documentación
- Cuadro de mando

6.4. Política y Objetivos de Qualitat de Barcelona Culinary Hub

Barcelona Culinary Hub es un centro adscrito de la Universitat de Barcelona que nace con la vocación de ofrecer una formación de qualitat para los futuros profesionales del sector de la gastronomía, así como desarrollar investigación del más alto nivel que permita consolidar la disciplina dentro del ámbito universitario.

La promoción y garantía de la qualitat es un requisito imprescindible para garantizar a la comunidad universitaria que nuestra institución sea, tal y como recoge una fuente de conocimiento, de bienestar material, de justicia social, de inclusión, de oportunidades y de libertad cultural para todas las edades y garantizar niveles de qualitat contrastables con los estándares internacionalmente reconocidos. En esta dirección, Barcelona Culinary Hub se compromete a emplear los recursos de los que dispone para fomentar una cultura de la qualitat y la sostenibilidad acorde a la normativa nacional, europea e internacional.

Barcelona Culinary Hub estructura los objetivos de qualitat en paralelo a la misión, los valores y los objetivos de la Universitat de Barcelona y con los objetivos de qualitat del Plan Director de Barcelona Culinary Hub 2023-2027 guiado por las prioridades de convertir la gastronomía en una disciplina académica sólida y en la sostenibilidad tal y como se definen en los Objetivos del Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar una formación de qualitat acorde con las necesidades y exigencias que requieren los retos que afronta la alimentación y la gastronomía en el siglo XXI.
- Implementar servicios de atención orientados a la formación de qualitat y a la satisfacción del estudiantado y al resto de la comunidad universitaria.
- Hacer seguimiento sistemático de los programas formativos oficiales y de formación permanente para consolidar una oferta académica de qualitat que dé valor académico el

sector de la gastronomía.

- Promover proyectos de investigación que se alineen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados a la alimentación y a la gastronomía.
- Desarrollar planes de formación de los siguientes colectivos: Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios para desarrollar una institución de excelencia.
- Consolidar programas y convenios de internacionalización que permitan la movilidad de la comunidad universitaria del centro.
- Promover los principios y valores democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Garantizar la transparencia y el buen gobierno utilizando como instrumento prioritario el sistema de gestión interno de la qualitat.

La Junta del Centro encomienda a la Comisión de Qualitat que vele y garantice el cumplimiento de los requisitos y la mejora del Sistema de Garantía Interna de la Qualitat del centro con el apoyo de la comunidad universitaria de Barcelona Culinary Hub.

6.5. Plan Director de Barcelona Culinary Hub

El Plan Director está dividido en ejes estratégicos que describen los objetivos y las acciones que deben dirigir la actuación del centro en los próximos años. Los ejes estratégicos y las líneas de actuación del Plan Director de BCH son también coherentes con los ejes y algunas de las líneas de actuación del Plan Estratégico de la Universidad de Barcelona. Así también con la Política y Objetivos de qualitat y con los procesos específicos de qualitat implicados en el área académica-docente y de qualitat.

El Plan Director se encuentra publicado en la página web de Barcelona Culinary Hub.

6.6. Comisión de Qualitat

Son funciones de la Comisión de Qualitat, además de las que la Junta de Centro pueda fijar, las siguientes:

- Revisar y mantener actualizada la política y objetivos de qualitat del centro,
- Revisar el sistema de garantía interna de la qualitat del centro (SAIQU), el mapa de procesos y los procesos específicos de qualitat del centro,
- Apoyar y garantizar la qualitat en todos los procesos implicados en el marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de acuerdo con la legislación vigente,
- Actualizar el manual de qualitat del centro,
- Facilitar y garantizar la recogida y gestión de la información del Sistema de Garantía Interna de Qualitat,
- Analizar los indicadores recogidos en los distintos procesos específicos de qualitat (PEC),
- Velar por el acceso a la información pública del sistema de garantía interna de qualitat

como rendición de cuentas a la sociedad.

Comisión de Qualitat

- Maria Llúcia Castells – Directora del Centro
- María Martínez – Directora Académica
- Paola Valenzuela – Directora de Marketing
- Griselda Barreiro – Coordinadora Académica
- Lourdes Mariel Colmán – Personal docente e investigador
- Natalia Cantera – Responsable de la Secretaría de Estudiantes y Docencia
- Alumno/a por determinar.

6.7. Los procesos del SAIQU de Barcelona Culinary Hub y el mapa de procesos

El Sistema de Garantía de la Qualitat del centro está basado en procesos. Estos procesos específicos de qualitat (PEC) describen como se llevan a cabo las acciones relevantes para la mejora continua de las enseñanzas, los responsables de las acciones y también los mecanismos para garantizar su seguimiento y mejora.

El conjunto de procesos de qualitat forma **el mapa de procesos** en el que se identifica el ámbito de actuación, la tipología del proceso y la interacción entre los diferentes procesos.

Los procesos del SAIQU-BCH se organizan en:

- **Procesos estratégicos:** Analizan las necesidades y los condicionantes de todos los grupos de interés. Establecen políticas, normas y directivas para el funcionamiento del resto de procesos.
- **Procesos Clave:** Sirven para conseguir la misión de la Facultad. Son los procesos operativos que impactan directamente en todos los grupos de interés. Son los procesos clave de la docencia y están ligados al flujo de servicios e información.
- **Procesos de Soporte:** Proveen la organización de todos los recursos materiales o inmateriales necesarios para generar el valor añadido para los grupos de interés.

6.7.1. Relación de los procesos transversales de la Universitat de Barcelona con los procesos específicos de qualitat del SAIQU-BCH

Los procesos del SAIQU-BCH están interrelacionados con los procesos transversales definidos por el sistema de qualitat de la UB. Por eso, los procesos del SAIQU de la Facultad, han sido adaptados para alinearlos con los procesos del SAIQU Transversal UB.

Así mismo:

- ✓ Los procesos de la facultad mantienen la misma categorización (procesos estratégicos, clave o de soporte) y denominación que los procesos de la Universidad.
- ✓ El mapa de procesos del SAIQU-BCH incorpora diferentes procesos la propiedad de los cuales es externa a Barcelona Culinary Hub.
- ✓ En la documentación de los procesos específicos de qualitat (PEC) se definen las interrelaciones con los procesos transversales, con el objetivo de evidenciar la secuencia

entre los procesos y las relaciones de entradas y salidas de información.

Para preparar la verificación del grado en Dirección y Gestión Gastronómica, se han desarrollado aquellos procesos básicos necesarios para tramitar dicha verificación, siguiendo siempre criterios de transparencia y qualitat. Durante el año 2023 se llevará a cabo el desarrollo completo del resto de procesos específicos de centro para cumplir con las directrices establecidas por la Universitat de Barcelona.

Tabla 1: Correspondencia entre los procesos transversales y de centro

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
Procesos transversales UB	Procesos específicos de centro
PTD.1.1a Definición de la política de la qualitat de la UB	PEC 010: Definición de la Política y objetivos de qualitat del centro
PTD.1.1b Revisión y mejora del SAIQU	PEC 011: Revisión y mejora del sistema de Garantía Interna de la Qualitat (SAIQU)
PTD.2.1a) Verificación de los grados y másteres universitarios	PEC 020: Diseño, aprobación y verificación de títulos de grados y másteres

(*) El PEC 013 sobre el Plan Director no tiene correspondencia directa con procesos transversales del SAIQU de la UB.

6.8. Responsabilidades en el SAIQU-BCH

Aunque el Centro entiende que la responsabilidad en la qualitat de los programas formativos de BCH debe ser compartida por los diferentes órganos y agentes implicados en la actividad del centro, la Directora del Centro y la Directora Académica, como responsable de qualitat del centro, son los máximos responsables en el despliegue y desarrollo del SAIQU-BCH.

En relación con la definición y actualización tanto de la Política y Objetivos de Qualitat como del Plan Director la responsabilidad recae sobre el equipo directivo del centro.

La revisión y mejora del SAIQU-BCH es responsabilidad de la Comisión de Qualitat del centro, liderado por el o la responsable de qualitat del centro y con el apoyo del o la técnico/a de qualitat. La comisión de qualitat queda compuesta por todos los y las responsables de los PEC, el o la técnica de qualitat y uno o una profesor/a, uno o una miembro del PAS y uno o una alumna que garanticen la participación de todos los grupos de interés.

La siguiente tabla presenta a los responsables de cada uno de los procesos del SAIQU-BCH.

Tabla 2: Responsables de los procesos específicos de qualitat

Ámbito de gestión	Responsable
Gestión de la política de la qualitat	Directora del Centro
Gestión de las políticas del personal	Directora del Centro
Gestión y mejora del sistema de qualitat del centro docente	Directora del Centro
Gestión y mejora de las enseñanzas en el marco VSMA	Directora Académica
Definición del perfil de ingreso, admisión y matriculación de los estudiantes	Directora Académica
Orientación académica y profesional al alumnado	Carreras Profesionales

Gestión de la impartición de la docencia	Coordinación Académica
Gestión del TFG/TFM	PDI
Gestión de las prácticas externas	Carreras Profesionales
Gestión de la movilidad del alumnado	Relaciones Internacionales
Gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias	Coordinación Académica
Gestión de la información pública y rendición de cuentas	Negocio
Gestión de los recursos materiales y servicios	Operaciones
Gestión documental	Secretaría
Gestión del desarrollo profesional del personal	Recursos Humanos

6.9. Grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionados con el desarrollo y resultados de los programas formativos del centro. Se identifican cinco grandes grupos de interés:

- Alumnado.
- Graduados/as.
- Personal docente e investigador (PDI).
- Personal de administración y servicios (PAS).
- Agentes sociales: ocupadores, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
- Agencias Evaluadoras.

Cada uno de los procesos del SAIQU-BCH identifica los grupos de interés o partes interesadas en el proceso.

Cada grupo de interés dispone de su canal de participación en los debates y decisiones que se toman. En el caso del alumnado, el profesorado y el PAS se encuentran representados en la Junta de Centro, las comisiones delegadas, los consejos de estudio y las comisiones de coordinación de los másteres. También participan en los comités de evaluación interna en los procesos de acreditación para el análisis, valoración y mejora de las titulaciones.

Respecto al alumnado y los y las graduados/as, disponen además de toda una serie de instrumentos propios del centro o de la institución mediante los cuales pueden expresar su grado de satisfacción/enfado. La siguiente tabla muestra las encuestas administradas para conseguir el objetivo referido.

Tabla 3: Relación de los instrumentos de recogida de satisfacción de los que dispone el centro

ENCUESTA	DIRIGIDO	MOMENTO	FORMATO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	INICIO
----------	----------	---------	---------	-------------	--------------	--------

Encuesta a los estudiantes sobre asignaturas y profesorado de grados y másteres universitarios	Alumnado	Una vez al mes	En línea	Centro	Mensual	2021
Reuniones con los delegados y delegadas de cada curso	Alumnado	3 veces al año	En línea / Presencial	Centro	Trimestral	2021
NPS de Marketing	Público	Inicio y final de curso	En línea	Centro	Bianual	2021

Los agentes sociales participan en dos niveles distintos. Por un lado, desempeñan un papel en los procesos de evaluación y aseguramiento de la qualitat y en los procesos de acreditación en la medida en que participan activamente en las visitas externas de acreditación de los diferentes programas del centro.

Por otra parte, los agentes sociales también juegan un papel destacado en la evaluación de los conocimientos, habilidades y competencias del alumnado que realiza prácticas externas, sean curriculares o extracurriculares, así como en el marco de los programas de empleabilidad del centro. En este contexto, las entidades, empresas e instituciones participan activamente con el centro mediante la formalización de convenios de prácticas y proyectos formativos en cuyo marco el alumnado de grado y máster puede desarrollar sus prácticas externas.

6.10. Información pública y rendición de cuentas

De acuerdo con la Política y objetivos de qualitat del centro, la transparencia y el buen gobierno son esenciales para garantizar la credibilidad y confianza hacia nuestra institución. Barcelona Culinary Hub se ha dotado de instrumentos necesarios para asegurar el acceso a la información pública al alumnado, a los graduados/das ya las partes interesadas y al público en general.

Los principales canales de comunicación del centro son:

- la página web,
- el campus virtual,
- y las redes sociales, entre ellas Instagram y Facebook.

La página web de Barcelona Culinary Hub se estructura en siete apartados para facilitar el acceso a la información. En estos apartados se presentan contenidos de BCH, oferta de Estudios (grado, másteres y cursos), Blog y Proyectos.

La responsabilidad en la gestión de la información pública y la comunicación de Barcelona Culinary Hub recae en la línea de negocio, que está al servicio de todas las unidades de gestión del centro. El área de comunicación cuenta con el apoyo del departamento de marketing del centro dedicado a la gestión, mantenimiento de los distintos espacios web y de los otros medios de difusión de información pública. La información promocional, presentada mediante banners, es creada y mantenida también desde el centro.

Desde la escuela se ha trabajado para que la información pública de la web de BCH esté disponible

íntegramente en catalán y castellano.

La rendición de cuentas internas en el centro se realiza a través de la presentación de informes y/o resultados a los diferentes órganos de gobierno. En todos estos órganos existe representación de profesorado, alumnado y PAS que reciben información, y disponen de espacios para debatir, discutir y proponer alternativas.

Una vez se haya implementado el grado oficial, la rendición de cuentas externa se realizará a través de la publicación de informes, memorias y resultados en la página web de BCH, en la que se presentará y difundirá de forma exhaustiva y agregada la política de qualitat, los informes y resultados de los procesos del marco VSMA, los procesos del SAIQU y los indicadores y resultados académicos y de satisfacción para la rendición de cuentas. La información llegará entonces a los órganos de evaluación y sociedad en general a través de la página web destinada a la información pública y accesible desde la página web principal del centro.

6.11. Gestión documental del SAIQU

Como criterios generales para la gestión de la documentación se han establecido:

- a) El responsable del documento o del proceso es quien controla la versión de la documentación y de sus cambios.
- b) Toda la documentación del SAIQU dispone de un histórico de versiones en el que se indica el número de la versión con los cambios realizados.
- c) La documentación derivada del sistema de qualitat se archiva en el gestor documental del SAIQU, a excepción de aquella que dispone de aplicaciones informáticas específicas para su gestión y archivo.
- d) La última versión del documento se publica en la web de la Gestión de la Qualitat.

La documentación asociada al Sistema de Garantía Interna de la Qualitat de BCH implica los siguientes ámbitos:

Documento	Descripción	Responsable
Manual de Qualitat	Documento que describe el sistema de garantía de la qualitat del centro.	Técnica de qualitat
Política y Objetivos de Qualitat	Definición del compromiso del centro con la qualitat	Equipo directivo
Informes de revisión del SAIQU	Informes resultantes de la revisión del SAIQU-BCH	Técnica de qualitat
Plan de Mejora	Documento que recoge las acciones de mejora propuestas en los procesos de evaluación interna (seguimiento) y evaluación externa (acreditación).	Técnica de qualitat

El SAIQU-BCH dispone de un *file server* como gestor documental en el que se organizan y archivan la información y documentación generada por el Sistema de Qualitat. El técnico/a de qualitat es el o la responsable de la activación, gestión y supervisión del *file server* del SAIQU-BCH.

El técnico o técnica de qualitat es el o la responsable de archivar la última versión de la Política y

Objetivos de Qualitat, el Manual de Qualitat, el Informe de revisión del SAIQU y los Procesos de Qualitat en el *file server* del SAIQU y la envía a la persona responsable de gestionar la página web para la publicación de la última versión en la web de BCH.

Barcelona Culinary Hub también dispone de un *file server* con diferentes páginas para los distintos órganos de gobierno, comisiones, departamentos y unidades de gestión para que puedan gestionar su propia documentación.