



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

**Escola Superior d'Enginyeries
Industrial, Aeroespacial i
Audiovisual de Terrassa
ESEIAAT.**

Terrassa, setembre de 2024



**ESCOLA SUPERIOR D'ENGINYERIES INDUSTRIAL,
AEROESPACIAL I AUDIOVISUAL DE TERRASSA
(ESEIAAT)**

**205. MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA
QUALITAT DE L'ESEIAAT**

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord n.º	Data d'aprovació
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2024/04/02	09/10/2024

Índex

INTRODUCCIÓ.....	5
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE DOCENT.....	5
1.1. Referents en l'àmbit de l'enginyeria industrial.....	6
1.2. Referents en l'àmbit de l'enginyeria aeroespacial.....	6
1.3. Referents en l'àmbit de l'enginyeria de sistemes audiovisuals.....	7
1.4. Vida universitària.....	7
1.5. Seu social i informació de contacte.....	9
1.6. Edificis de l'ESEIAAT.....	9
1.7. Titulacions.....	10
1.8. Departaments.....	10
1.9. Canals d'informació.....	11
2. GOVERNANÇA.....	13
2.1. Organigrama.....	13
2.2. Òrgans de govern i representació.....	14
2.2.1. Òrgans col·legiats.....	14
2.2.2. Òrgans unipersonals.....	14
2.2.3. Equip directiu.....	14
2.2.4. Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat (CGGQ).....	14
2.2.5. Altres comissions.....	15
2.2.6. Representants.....	15
2.3. Responsabilitats en matèria de qualitat.....	15
2.3.1. Òrgans de govern amb responsabilitat en l'SGIQ.....	15
2.3.2. Funcions principals del personal involucrat en el funcionament de l'SGIQ.....	16
2.3.3. El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ).....	18
2.4. Grups d'interès.....	18
2.4.1. Vies de participació dels grups d'interès.....	19
2.4.2. Rendició de comptes als grups d'interès.....	19
2.5. Política de qualitat.....	19
3. EL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE L'ESEIAAT (SGIQ).....	20
3.1. Abast de l'SGIQ.....	20
3.2. Estructura de l'SGIQ.....	20
3.3. Conjunt de processos.....	21
3.3.1. Estructura Genèrica d'Un Procés.....	21
3.3.2. Categories de Processos.....	22
3.3.3. Mapa de processos.....	23
3.4. Quadre de Comandament.....	25
3.5. Gestió de la documentació.....	26
3.6. Revisió i millora de l'SGIQ.....	27
3.7. Pla de Millora.....	27
3.8. Conjunt de documents que componen l'SGIQ.....	28
Annexos.....	30
Annex 1. Relació de responsables polítics i gestors dels processos.....	30



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

Annex 2. Implicació dels grups d'interès en cada procés.....	32
Annex 3. Glossari.....	33
Annex 4. Acrònims.....	34
Annex 5. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	35
Índex de fotografies.....	37
Índex de figures.....	37
Índex de taules.....	37

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta el sistema de garantia interna de la qualitat dels ensenyaments de l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa. El manual es divideix en tres apartats:

- Primer apartat: s'hi presenta de manera breu l'ESEIAAT, els estudis que s'hi imparteixen, els departaments que hi fan docència i els canals d'informació que fa servir l'Escola.
- Segon apartat: s'hi presenta l'organigrama de l'Escola i se'n descriuen els òrgans de govern (unipersonals i col·legiats), així com les responsabilitats en matèria de qualitat i els grups d'interès.
- Tercer apartat: s'hi exposen l'estructura i l'abast dels processos que constitueixen l'actual SGIQ, el mapa de processos relacionats amb els processos transversals de la UPC. També s'hi explica breument la manera com es gestiona la documentació generada per l'SGIQ.

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE DOCENT



Fotografia 1. Façana de l'edifici TR-1.

L'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) és un centre públic d'educació superior i de recerca de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) situat al Campus de Terrassa. El centre neix el 24 de novembre de 2015, fruit de la integració de dues escoles centenàries: l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeries Industrial i Aeronàutica de Terrassa (ETSEIAT) i l'Escola d'Enginyeria de Terrassa (EET).

De la unió de dues escoles històriques amb una experiència i un prestigi reconeguts, neix **el centre més gran de la UPC**, una Escola moderna, connectada al món, amb vocació innovadora i de servei, i amb la voluntat de mantenir-se com a referent nacional i consolidar-se com a referent internacional en l'àmbit de la formació universitària. El seu principal objectiu és la formació d'homes i dones amb capacitat de lideratge i innovació dins dels àmbits multidisciplinaris de l'enginyeria.

S'inicia un projecte de futur, **compromès amb la formació d'enginyers i d'enginyeres preparats** per afrontar els reptes d'un món canviant i en continua transformació, i amb la vocació d'actuar com a agent i motor de progrés econòmic i social que contribueixi al desenvolupament de la societat.

El centre imparteix una gran varietat de **titulacions en els àmbits industrial, aeroespacial i audiovisual**. Ofereix un ampli ventall de possibilitats que permeten adaptar la carrera acadèmica als interessos i necessitats dels diversos perfils d'estudiantat.

L'ESEIAAT treballa amb el suport i la complicitat del territori i l'entorn. El centre té una forta implantació a la ciutat de Terrassa i manté relacions consolidades amb el sector empresarial. L'estudiantat té la possibilitat d'aprendre treballant mitjançant el programa de cooperació educativa universitat-empresa i l'oferta d'activitats de foment de la inserció laboral.

La institució actua com a plataforma de suport a la recerca i vol donar servei a la societat futura a través de la creació de coneixement, el desenvolupament i l'aplicació de la tecnologia a les necessitats públiques.

1.1. Referents en l'àmbit de l'enginyeria industrial

L'oferta d'estudis és interdisciplinària i inclou el programa de grau en Tecnologies Industrials i el màster universitari en Enginyeria Industrial, que atorga les atribucions pròpies de la professió de l'enginyeria industrial. Al centre s'hi ofereixen també graus universitaris conduents als títols propis que permeten exercir la professió de l'enginyeria tècnica, que són Enginyeria Elèctrica, Enginyeria Electrònica Industrial i Automàtica, Enginyeria Mecànica, Enginyeria Química i Enginyeria de Tecnologia i Disseny Tèxtil.

S'imparteix també el grau en Enginyeria de Disseny Industrial i Desenvolupament del Producte. S'amplia l'oferta en l'àmbit industrial amb els estudis de màster presencials i semipresencials: Sistemes Automàtics i Electrònica Industrial; Organització; Disseny i Tecnologia Tèxtils; Tecnologia Paperera i Gràfica; Recerca en Enginyeria Mecànica, i Disseny Industrial. També s'ofereixen programes de doble titulació interns i amb centres internacionals.

Aquestes titulacions asseguren una formació integral basada en la qualitat docent i l'aprenentatge continuat, que posa l'èmfasi en l'adquisició de coneixements científicotècnics i competències professionals, i en el desenvolupament personal de les habilitats més demandades per la societat.

1.2. Referents en l'àmbit de l'enginyeria aeroespacial

Els enginyers i enginyeres aeronàutics són professionals que poden exercir en tot el sector aeroespacial, tant en la producció (disseny, desenvolupament i fabricació) de tot tipus de vehicles aeroespacials i dels diferents elements que els formen, com en l'operació i el manteniment, i també en l'àmbit de la logística associada a la utilització i operació d'aquests vehicles, incloent-hi les servituds aeroportuàries i la navegació i circulació aèries (sistemes de control, gestió i explotació aeroespacial, que inclouen el maquinari i el programari dels diferents sistemes de suport de l'activitat aeroespacial i la seva interrelació).

La seva activitat també s'emmarca en les infraestructures aeroespacials, activitat centrada en el disseny, construcció, explotació i manteniment del conjunt d'infraestructures que donen suport a l'activitat aeroespacial. Són professionals capacitats per a l'aplicació de la ciència i la tecnologia aeroespacials i el desenvolupament de noves tecnologies, i tenen plenes competències en certificació de vehicles aeroespacials i en certificació de sistemes logístics aeroespacials, en particular aeroports i sistemes de navegació aèria.



1.3. Referents en l'àmbit de l'enginyeria de sistemes audiovisuals

L'ESEIAAT és pionera en aquest àmbit, continuant l'herència de l'Enginyeria de Telecomunicacions, especialitat So i Imatge. El grau en Enginyeria de Sistemes Audiovisuals combina l'estudi de les telecomunicacions aplicades a l'àudio i el vídeo amb tecnologies avançades de comunicació com la transmissió per Internet i els serveis d'streaming. Els estudiants també treballen en la producció i postproducció audiovisual i altres sistemes de comunicació, així com acústica i dispositius electrònics, radiodifusió, multimèdia interactiu i tecnologies d'intel·ligència artificial.

El programa inclou un component pràctic fort, que permet als estudiants utilitzar equips de producció, programari d'edició i tecnologies audiovisuals d'avantguarda. A més, es posen en pràctica coneixements en xarxes de telecomunicacions, processament de senyals i tecnologies de compressió, amb aplicacions com l'edició de vídeo, so i televisió, i la instal·lació de sistemes audiovisuals per a entorns industrials i comercials.

Amb una alta taxa d'inserció laboral, aquest grau està dissenyat per preparar professionals versàtils capaços de treballar en projectes tecnològics, disseny de sistemes audiovisuals i gestió de projectes en un sector en constant evolució. El títol d'aquests estudis proporciona les atribucions professionals que requereix aquesta especialitat.

1.4. Vida universitària

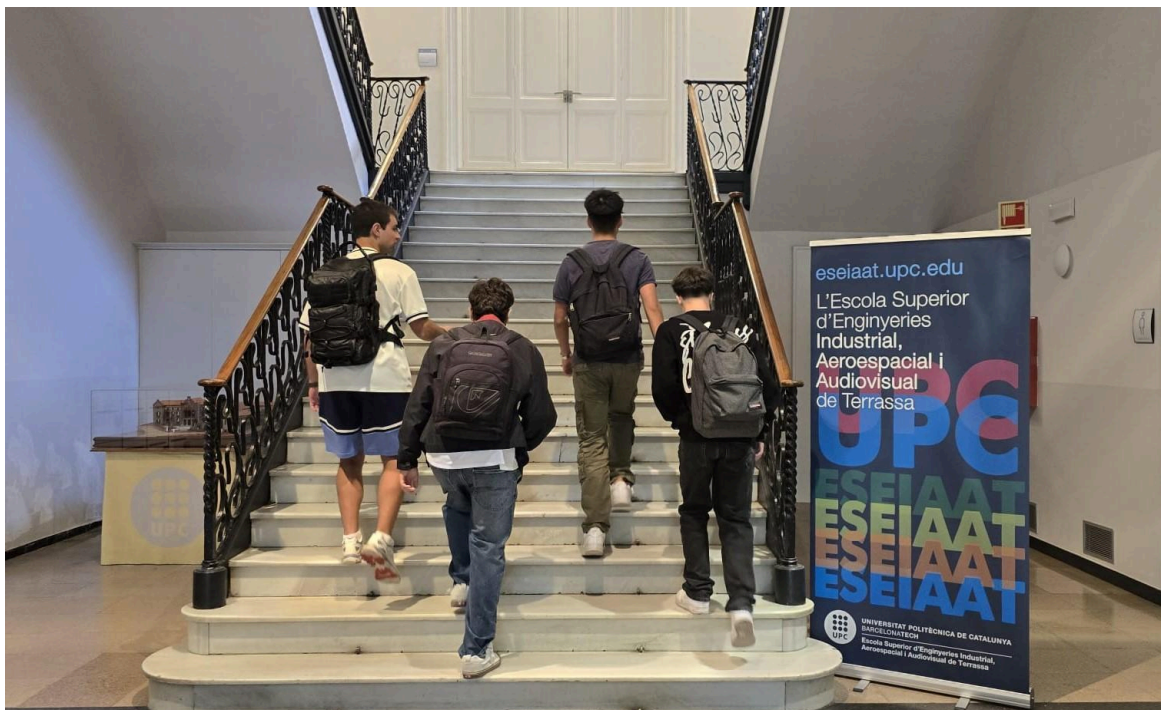
El centre gaudeix d'una intensa vida universitària que promou i facilita la vocació participativa, l'aprenentatge relacionat amb projectes, la formació en valors, l'emprenedoria i la canalització de les inquietuds personals en el marc de projectes docents que combinen la formació amb la immersió en el món professional.

L'ESEIAAT proporciona la possibilitat de gaudir d'una experiència vital única, promovent i facilitant [estades de mobilitat internacional](#), la realització de [pràctiques en empreses](#), la col·laboració amb [grups de recerca](#) capdavaners, l'obtenció de [dobles titulacions](#), la realització de [projectes engrescadors](#) amb nous companys i companyes i la possibilitat de formar part de les associacions d'estudiants del campus. Tot està orientat a poder culminar els estudis amb la garantia d'una professió d'èxit i de màxima projecció social.

Es disposa de serveis de suport a l'aprenentatge centrats en les necessitats de l'estudiant que en faciliten l'adaptació a la vida universitària i li ofereixen un tracte professional, personalitzat i de proximitat al llarg de l'estada al centre. I tot això, en un campus universitari urbà, molt ben comunicat i dotat d'excel·lents infraestructures científiques i tecnològiques que es posen al servei de l'estudiantat, els grups i centres de recerca, els investigadors i investigadores, els professionals, les empreses i les institucions.



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat



Fotografia 2. Vestíbul de l'edifici TR-1.



1.5. Seu social i informació de contacte

Universitat	Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT)
Adreça	C/ Colom, 1-11. 08222 Terrassa (Barcelona)
Portal ESEIAAT	https://eseiaat.upc.edu/ca
CIF	Q-0818003-F
Telèfon de contacte	93 739 8102

1.6. Edificis de l'ESEIAAT



Fotografia 3. Plànol del Campus UPC Terrassa.

1. Direcció
2. Cap de la Unitat Transversal de Gestió del Campus de Terrassa (UTGCT)
3. Àrea de Suport a Departaments i Instituts
4. Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional
5. Àrea de Suport a la Gestió d'Estudis de Grau, Màster i Doctorat
6. Àrea de Suport a la Gestió de la Recerca i TRR
7. Àrea de Recursos i Serveis
8. Servei d'Obres i Manteniment
9. Serveis TIC (Tecnologies d'Informació i Comunicació)
10. Àrea de Serveis Tècnics de Laboratori
11. Espai 24/7
12. Biblioteca

1.7. Titulacions

Estudis en enginyeries industrials. Graus

Grau en Enginyeria de Disseny Industrial i Desenvolupament del Producte	GREDIDP
Grau en Enginyeria Elèctrica	GRELEC
Grau en Enginyeria en Electrònica Industrial i Automàtica	GREEIA
Grau en Enginyeria Mecànica	GREMECA
Grau en Enginyeria Química	GREQUIM
Grau en Enginyeria de Tecnologia i Disseny Tèxtil	GRETDT
Grau en Enginyeria en Tecnologies Industrials	GRETI

Estudis en enginyeries industrials. Màsters

Màster universitari en Enginyeria Industrial (120 ECTS)	MUEI
Màster universitari en Disseny i Tecnologia Tèxtil (60 ECTS)	MUDTT
Màster universitari en Tecnologia Paperera i Gràfica (60 ECTS)	MUTPIG
Màster universitari en Enginyeria de Sistemes Automàtics i Electrònica Industrial (90 ECTS)	MUESAEI
Màster universitari en Enginyeria d'Organització (120 ECTS)*	MUEO
Master's degree in Technology and Engineering Management (90 ECTS)	MEM
Màster universitari en Estudis Avançats en Disseny-Barcelona (60 ECTS)	MBDesign
Màster universitari en Recerca en Enginyeria Mecànica (90 ECTS)	MUREM

(*) *Semipresencial*

Estudis en enginyeries aeroespacials. Graus

Grau en Enginyeria en Tecnologies Aeroespacials	GRETA
Grau en Enginyeria en Vehicles Aeroespacials	GREVA

Estudis en enginyeries aeroespacials. Màsters

Màster universitari en Enginyeria Aeronàutica (120 ECTS)	MUEA
Master degree in Space and Aeronautical Engineering (60 ECTS)	MASE

Estudis en enginyeria de telecomunicacions. Graus

Grau en Enginyeria de Sistemes Audiovisuals	GRESAUD
---	---------

1.8. Departaments

La docència de les diferents titulacions impartides a l'ESEIAAT la realitza el personal dels diversos departaments universitaris de la UPC. Els departaments amb presència a l'ESEIAAT són:

- 702 - Departament de Ciència i Enginyeria de Materials (CEM)
- 707 - Departament d'Enginyeria de Sistemes, Automàtica i Informàtica Industrial (ESAI)
- 709 - Departament d'Enginyeria Elèctrica (DEE)
- 710 - Departament d'Enginyeria Electrònica (EEL)

712 - Departament d'Enginyeria Mecànica (EM)
 713 - Departament d'Enginyeria Química (EQ)
 715 - Departament d'Estadística i Investigació Operativa (EIO)
 717 - Departament d'Expressió Gràfica i de Disseny (DEGD)
 723 - Departament de Ciències de la Computació (CS)
 724 - Departament de Màquines i Motors Tèrmics (MMT)
 729 - Departament de Mecànica de Fluids (MF)
 731 - Departament d'Òptica i Optometria (OO)
 732 - Departament d'Organització d'Empreses (OE)
 737 - Departament de Resistència de Materials i Estructures a l'Enginyeria (RMEE)
 739 - Departament de Teoria del Senyal i Comunicacions (TSC)
 744 - Departament d'Enginyeria Telemàtica (ENTEL)
 748 - Departament de Física (FIS)
 749 - Departament de Matemàtiques (MAT)
 750 - Departament d'Enginyeria Minera, Industrial i TIC (EMIT)
 751 - Departament d'Enginyeria Civil i Ambiental (DECA)
 756 - Departament de Teoria i Història de l'Arquitectura i Tècniques de Comunicació (THATC)
 758 - Departament d'Enginyeria de Projectes i de la Construcció (EPC)

1.9. Canals d'informació

Els canals d'informació que empra l'ESEIAAT per donar a conèixer informació general del centre i les titulacions són els següents:

- Correu electrònic:
 El personal del centre, PDI i PTGAS, tenen accés al correu electrònic (...@upc.edu). El correu electrònic de l'estudiantat és gestionat per UPCnet (...@estudiantat.upc.edu).
- Web i intranet de l'ESEIAAT:
 La pàgina web de l'Escola, <https://eseiaat.upc.edu/>, és la portada de presentació del centre i dels estudis dins d'internet. També inclou, en accés lliure, la informació corresponent als processos de l'SGIQ.
 A la [intranet de l'ESEIAAT](#) hi ha informació restringida i s'hi accedeix utilitzant un nom d'usuari i la clau d'accés.
- Campus virtual [Atenea](#):
 Plataforma de suport a la docència per a l'ús restringit de professorat i estudiantat, mitjançant el nom d'usuari i la clau d'accés.
- [e-Secretaria](#):
 Per a tràmits i gestions en relació amb l'activitat acadèmica i docent.
- Bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF), [OPINA](#):
 Canal establert perquè els col·lectius d'interès s'adrecin als responsables dels serveis de l'Escola, per expressar-los l'opinió o el grau de satisfacció amb aquests serveis.
- Xarxes socials:
 Facebook: <https://www.facebook.com/eseiaatUPC/>



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

X (Twitter): https://twitter.com/eseiaat_upc

Instagram: https://www.instagram.com/eseiaat_upc

LinkedIn: <https://es.linkedin.com/edu/eseiaat-upc-197020>

YouTube:

<https://www.youtube.com/c/ESEIAATUniversitatPolit%C3%A8cnicaCatalunya>

Telegram: https://t.me/eseiaat_upc

- Taulers d'anuncis, telèfon, pantalla del vestíbul dels edificis
- Consergeria
- Secretaria

2. GOVERNANÇA

2.1. Organigrama

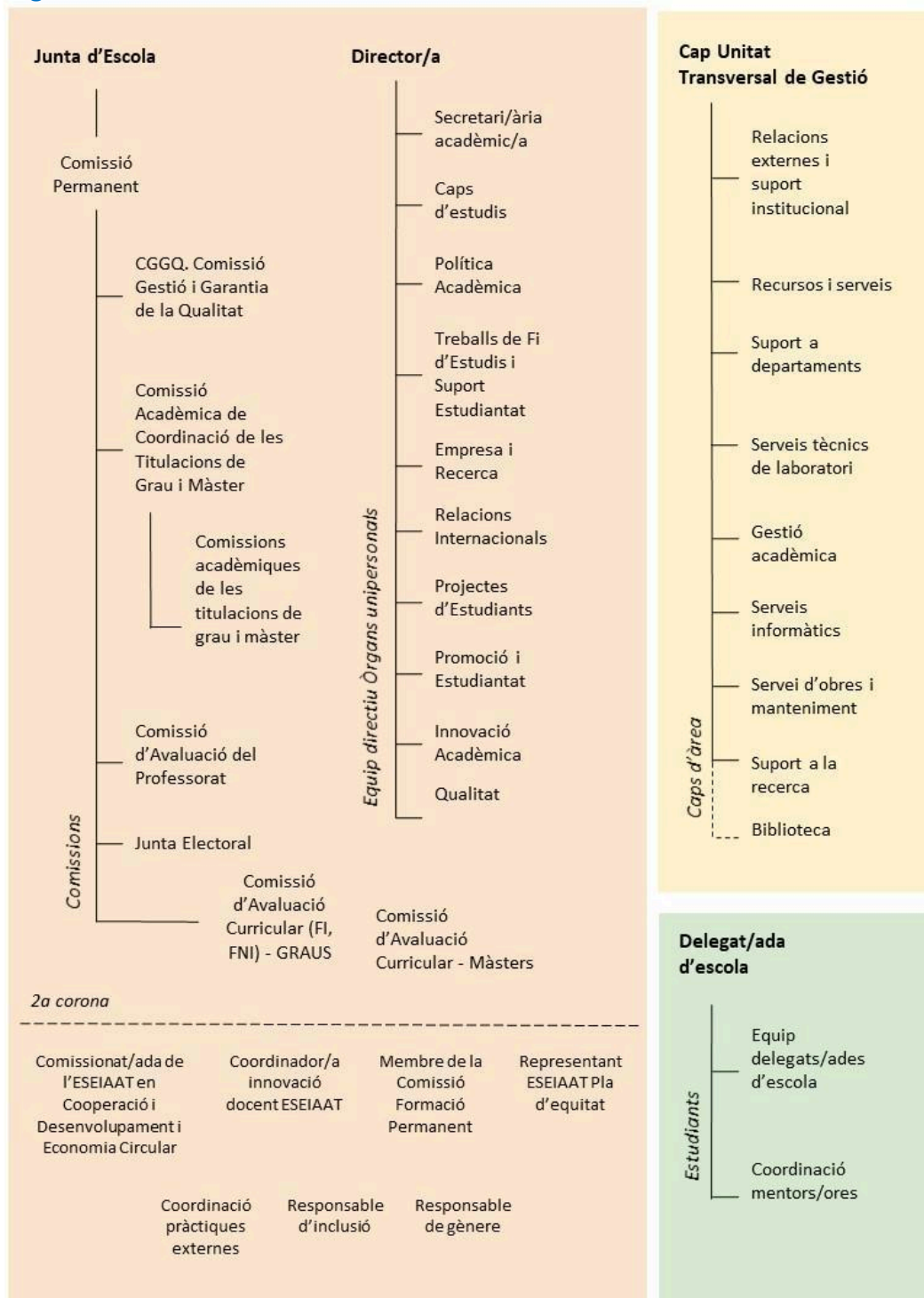


Figura 1. Organigrama de l'ESEIAAT.

2.2. Òrgans de govern i representació

El [Reglament de l'ESEIAAT](#), aprovat pel Consell de Govern el 19 de juliol de 2016, estableix els òrgans de govern unipersonals i col·legiats i les seves funcions.

2.2.1. Òrgans col·legiats

- Junta
- Comissió Permanent

2.2.2. Òrgans unipersonals

- Director o directora
- Sotsdirectors i sotsdirectores
- Secretari acadèmic o secretària acadèmica
- Delegat o delegada de l'estudiantat
- Coordinadors i coordinadores d'estudis

2.2.3. Equip directiu

L'[equip directiu](#) està integrat per:

- Director o directora
- Secretari acadèmic o secretària acadèmica
- Sotsdirector o sotsdirectora de Política Acadèmica
- Sotsdirector o sotsdirectora de Qualitat
- Sotsdirector o sotsdirectora cap d'Estudis de Graus
- Sotsdirector o sotsdirectora cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització
- Sotsdirector o sotsdirectora de Treballs de Fi d'Estudis i Suport a l'Estudiant
- Sotsdirector o sotsdirectora de Relacions Internacionals
- Sotsdirector o sotsdirectora d'Empresa i Recerca
- Sotsdirector o sotsdirectora de Projectes d'Estudiantat
- Sotsdirector o sotsdirectora d'Innovació Acadèmica
- Sotsdirector o sotsdirectora de Promoció i Estudiantat
- Cap de la Unitat Transversal de Gestió del Campus de Terrassa

2.2.4. Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat (CGGQ)

[Comissió](#) responsable del seguiment del sistema de qualitat i dels plans d'estudis de les titulacions, d'acord amb les memòries de verificació i el Reial decret 861/2010, de 2 de juliol de 2010. Es va crear el 6 de juliol de 2016 ([Reglament CGGQ](#)) com a òrgan consultiu per gestionar, coordinar, fer el seguiment i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ) (Acord CP 6/2016).

Està constituïda pels òrgans unipersonals següents:

- El sotsdirector o sotsdirectora de Qualitat, que n'exerceix la presidència.
- Els sotsdirectors o sotsdirectores responsables de l'àrea acadèmica.
- El cap o la cap de la Unitat Transversal de Gestió del Campus de Terrassa.
- Un coordinador o coordinadora d'estudis de grau.

- Un coordinador o coordinadora d'estudis de màster.
- Dos membres del PDI vinculats a l'Escola.
- Un membre del PTGAS de l'Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional, que actua com a secretari o secretària.
- El delegat o delegada d'estudiants de l'Escola.

2.2.5. Altres comissions

- Comissions acadèmiques de les titulacions de grau i màster.
- Comissió acadèmica de Coordinació de les titulacions de grau i màster.
- Comissió d'Avaluació Acadèmica del Professorat, CAAP.
- Junta Electoral.

2.2.6. Representants

Els [interlocutors o interlocutores](#) dels departaments són representants dels departaments amb docència a l'ESEIAAT.

2.3. Responsabilitats en matèria de qualitat

L'ESEIAAT té definides i documentades les funcions i responsabilitats genèriques del personal directiu, que dirigeix, du a terme i verifica qualsevol treball que incideixi en el sistema de garantia interna de la qualitat (vegeu l'[annex 1](#), "Relació de responsables del procés i gestors"), i, encara que no s'hi faci una referència expressa, tenen la llibertat organitzativa i autoritat dins de les seves funcions per:

- Identificar i registrar qualsevol problema relacionat amb l'SGIQ.
- Iniciar accions per millorar els processos de l'SGIQ.
- Iniciar accions per prevenir no-conformitats relatives als processos de l'SGIQ.
- Iniciar, recomanar o adoptar accions a través dels canals preestablerts.
- Comprovar que es posen en pràctica les solucions.
- Controlar els processos no conformes, fins que se n'hagin corregit les desviacions per deficiències o situacions insatisfactòries.

2.3.1. Òrgans de govern amb responsabilitat en l'SGIQ

Els òrgans de govern amb responsabilitat en el sistema de garantia interna de la qualitat són:

- L'[equip directiu](#) (executa el disseny, el desenvolupament i la revisió de l'SGIQ).
- La [Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat](#) (realitza el seguiment de l'SGIQ i valida la revisió de l'SGIQ que li presenta l'equip directiu, l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ i l'Informe anual de seguiment del Pla estratègic, i els eleva a la Junta d'Escola perquè els aprovi).
- La Junta d'Escola (aprova la Política de qualitat i el Pla estratègic, l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, el Document Anual Únic (DAU): Memòria, informe de gestió i l'Informe de seguiment del centre DAU; i l'Informe anual de seguiment del Pla estratègic).

2.3.2. Funcions principals del personal involucrat en el funcionament de l'SGIQ

2.3.2.1. Equip directiu

La Direcció de l'ESEIAAT té el ferm compromís de:

- Aplicar la política i els objectius de qualitat del centre.
- Assegurar que els processos de qualitat s'adrecen i es tan enfocats a l'assoliment dels requisits i objectius de formació de les titulacions que ofereix l'Escola.
- Desenvolupar i millorar contínuament els processos de l'SGIQ.
- Garantir la qualitat dels ensenyaments adreçats a l'estudiantat, de manera que satisfacin les expectatives de la societat en general i dels col·lectius d'interès en particular.

Funcions del director o directora

- Dirigir i controlar tot el funcionament de l'ESEIAAT, amb el suport del seu equip, els òrgans de govern i altres comissions.
- Definir les funcions i responsabilitats associades a aquest funcionament.
- Definir la política i els objectius de qualitat amb el suport del seu equip.
- Assignar els recursos necessaris a l'SGIQ.
- Atendre les reclamacions dels col·lectius d'interès.

Funcions del sotsdirector o sotsdirectora responsable de la qualitat del centre

- Ser el responsable de qualitat del centre.
- Actuar com a representant del centre en els temes vinculats a la qualitat.
- Difondre la qualitat a l'ESEIAAT.
- Mantenir informat el director o directora de l'evolució de l'SGIQ, mitjançant els indicadors establerts.
- Assegurar que es compleix tot el que estableix aquest manual.
- Coordinar les revisions de l'SGIQ.
- Redactar i revisar el Manual de qualitat i l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ.
- Identificar els problemes de l'SGIQ i iniciar-ne, recomanar-ne i aportar-hi les solucions adequades.
- Registrar els riscos i oportunitats relacionats amb els processos de l'SGIQ.
- Controlar el tractament i l'eliminació de les causes de les no-conformitats i/o incidències.
- Coordinar l'elaboració dels informes de seguiment i acreditació del centre.
- Elaborar el document de seguiment dels objectius estratègics.

Responsables de processos

- Analitzar i emplenar les fitxes de l'informe de funcionament i millora del procés, tenint en compte els resultats dels indicadors al quadre de comandament.
- Informar el sotsdirector o sotsdirectora responsable de la qualitat de qualsevol incidència i/o no-conformitat relatiu al procés.

2.3.2.2. Tècnic o tècnica de qualitat

- Implementar i mantenir l'SGIQ, d'acord amb els requisits establerts.
- Identificar els problemes de l'SGIQ i iniciar-ne, recomanar-ne i aportar-hi les solucions adequades.
- Controlar el tractament i l'eliminació de les causes de les incidències i/o no-conformitats.
- Donar suport als processos de seguiment i acreditació de les titulacions de grau i màster del centre.
- Treballar amb els diversos responsables de l'àmbit de la qualitat del centre per difondre l'SGIQ de l'Escola i perquè la comunitat de l'Escola en tingui un coneixement aprofundit.
- Gestionar el sistema documental vinculat a l'SGIQ.
- Elaborar i controlar la documentació de l'SGIQ amb el suport dels responsables de processos.
- Donar suport al sotsdirector o sotsdirectora responsable de la qualitat en la redacció de documentació relativa a l'SGIQ.

2.3.2.3. Coordinadors i coordinadores de titulacions

- Verificar tots els processos necessaris per a un desenvolupament correcte de la qualitat en les titulacions que coordinen.
- Informar el sotsdirector o sotsdirectora responsable de la qualitat de qualsevol incidència i/o no-conformitat relativa a la qualitat, i proposar mètodes per resoldre-les.
- Col·laborar en l'elaboració dels informes de seguiment i acreditació del centre.

2.3.2.4. Responsables gestors/res dels processos i àrees especialitzades de la UTG

Responsable gestor/a

- Comunicar les incidències i/o no-conformitats al responsable del procés.
- Donar suport a la persona responsable del procés a l'hora d'elaborar-ne l'informe.

Àrees especialitzades de la UTG

- Verificar tots els processos necessaris per a un desenvolupament correcte de la qualitat en els processos de gestió dels quals són especialistes i informar el responsable gestor de les incidències o no-conformitats.
- Donar suport al responsable del procés i al responsable gestor en la recollida de dades i indicadors del procés per elaborar l'informe del procés.

2.3.2.5. Cap de la Unitat Transversal de Gestió del Campus de Terrassa

- Dirigir, organitzar, fer el seguiment i controlar la qualitat en la gestió dels serveis.
- Assignar funcions i competències a les àrees especialitzades de la UTG perquè puguin prestar els serveis previstos en els processos de l'SGIQ.
- Coordinar, en l'àmbit de la seva responsabilitat, els processos de l'SGIQ del centre juntament amb altres serveis transversals que hi participen.

2.3.3. El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ)

És la unitat que dona suport als òrgans de govern de la Universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, i d'assegurament de la qualitat, d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigents, i té les funcions següents, entre altres:

- Assessorar les unitats acadèmiques i donar-los suport en els àmbits de la planificació estratègica i l'avaluació institucional, i en la millora i la certificació interna i externa de la qualitat de la seva activitat.
- Donar suport tècnic i metodològic, d'acord amb els requeriments de les agències avaluadores, a les unitats acadèmiques de la UPC en:
 - La implantació i la gestió dels sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ).
 - El seguiment i l'acreditació de les titulacions de grau, màster i doctorat.
 - El desplegament i la consolidació del procés d'acreditació institucional dels centres.
- Fer el seguiment de la planificació acadèmica del PDI i analitzar-ne l'activitat, i avaluar la consecució d'objectius del personal.
- Elaborar informes estadístics i indicadors d'activitat i de resultats fonamentats en l'anàlisi de dades, de manera que es vetlli per la integració, fiabilitat i representativitat de la informació provinent de les diferents àrees d'activitat de la Universitat, i fer la difusió amb caràcter oficial de les estadístiques generades internament i externament.
- Dissenyar, administrar, analitzar i elaborar els informes de resultats d'enquestes de satisfacció i estudis d'opinió dels agents d'interès sobre l'actuació docent i l'oferta formativa i de serveis de l'activitat de la Universitat.
- Donar suport als òrgans de govern de la Universitat en els processos de caràcter transversal (observatoris d'activitat-rànquings, sistemes d'informació directiva-quadres de comandament i eines de *business intelligence*...), per aportar informació i fer-ne una anàlisi tècnica i dur a terme estudis per fer-ne la difusió corresponent als grups d'interès.
- Gestionar i administrar les enquestes de satisfacció i estudis d'opinió que amb caràcter oficial s'organitzen a la Universitat, així com elaborar-ne i difondre'n els informes.

2.4. Grups d'interès

En relació amb la qualitat del procés ensenyament-aprenentatge, l'ESEIAAT ha identificat els principals grups d'interès que participen directament o indirectament en el desenvolupament dels ensenyaments de l'Escola (vegeu l'[annex 2](#)).

S'entén per grup d'interès tota persona o institució que té una relació directa amb el desenvolupament de l'ensenyament-aprenentatge de l'Escola i els resultats que obté.

Es consideren els grups d'interès següents:

- Estudiantat
- Personal acadèmic (PDI)
- Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS)
- Ocupadors

- Titulats i titulades
- Administracions públiques
- Societat en general

2.4.1. Vies de participació dels grups d'interès

Aquests grups d'interès participen activament d'una manera o altra en els diferents processos que integren l'SGIQ.

En concret, l'**estudiantat**, el **PDI** i el **PTGAS** estan representats en els diferents òrgans col·legiats de l'ESEIAAT o en formen part: la Junta d'Escola i la Comissió Permanent i les diferents comissions que n'emanen, com ara la Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat, CGGQ.

Els **ocupadors, titulats i titulades**, l'**Administració pública** i la **societat en general** estan representats dintre de l'estructura de la Universitat Politècnica de Catalunya mitjançant el Consell Social. L'ESEIAAT els pot consultar a l'hora de prendre decisions per a les quals la seva opinió es consideri fonamental, mitjançant enquestes o reunions.

Les **entitats d'avaluació i certificació** (ANECA, AQU): tenen una importància vital, sobretot pel que fa a la verificació i certificació de les titulacions o al mateix SGIQ.

La **UPC** es compromet a supervisar la garantia de la qualitat des del moment en què es verifiquen els nous programes formatius i a fer-ne el seguiment anual i l'acreditació. Dóna suport a l'ESEIAAT mitjançant el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ).

2.4.2. Rendició de comptes als grups d'interès

L'equip directiu de l'ESEIAAT informa sistemàticament del grau d'assoliment dels objectius i el desenvolupament de l'SGIQ els membres de la Junta d'Escola i la Comissió Permanent en les diferents sessions ordinàries.

A més a més, cadascun dels procediments que formen part de l'SGIQ es relacionen amb la informació pública de resultats.

Com a part del mecanisme per informar públicament i rendir comptes, l'ESEIAAT, de manera anual, elabora la [Memòria i informe de gestió](#), que es publica al web de l'Escola i en la qual es recullen els principals resultats de les activitats que s'han dut a terme i les propostes de millora que es consideren.

La satisfacció dels grups d'interès es recullen a partir de l'anàlisi dels resultats anuals obtinguts en les enquestes de satisfacció dels diferents processos i de les reclamacions, queixes i suggeriments que es reben al canal [OPINA](#) de l'ESEIAAT.

OPINA!



**Felicitacions, suggeriments,
queixes i reclamacions**

2.5. Política de qualitat

A proposta de la direcció del centre, el 9 de març de 2022 la Junta d'Escola de l'ESEIAAT va aprovar la [Política i objectius de qualitat](#) (Acord J.ESEIAAT/2022/01/03), que es va actualitzar el 2023 (Acord J.ESEIAAT/2023/02/01).

3. EL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT DE L'ESEIAAT (SGIQ)

L'SGIQ marc de la Universitat Politècnica de Catalunya el podem definir com un conjunt ordenat i sistematitzat de processos i activitats destinats a garantir la qualitat dels ensenyaments oferts, mitjançant l'obtenció d'evidències, l'anàlisi d'informació, el disseny d'accions de millora, la rendició de comptes i la transparència.

El sistema de garantia interna de la qualitat de l'ESEIAAT s'elabora tenint en compte els requeriments del RD822/2021 de 28 de setembre, les directrius que marca el programa AUDIT i les recomanacions i bones pràctiques del Gabinet de Planificació Avaluació i Qualitat de la UPC (GPAQ).

L'objectiu de l'SGIQ és establir un conjunt de processos que organitzin la manera com el centre desenvolupa les activitats relacionades amb la qualitat dels programes formatius. En aquests processos es dissenyen els procediments d'actuació i s'identifiquen els òrgans responsables del conjunt d'activitats que comporta l'avaluació, el seguiment i la difusió dels resultats del desenvolupament.

3.1. Abast de l'SGIQ

L'SGIQ de l'ESEIAAT és aplicable a totes les titulacions oficials de grau i màster que s'imparteixen al centre.

3.2. Estructura de l'SGIQ

El SGIQ es pot assimilar, en general, a la imatge de la pàgina següent. D'una banda, es relaciona amb un marc extern que inclou normatives de la UPC i d'altres externes. També hi ha Processos transversals que regulen com la UPC gestiona la qualitat amb les seves unitats, i un Pla estratègic institucional que marca les principals línies d'actuació fins al 2025.

Dins del Sistema, hi ha dos elements principals que impulsen a l'SGIQ: la Política i els objectius de qualitat, i el Pla estratègic ESEIAAT 23-25. La Política de qualitat inclou principis que guien a l'ESEIAAT, però no concreten accions per si sols. Aquesta concreció es troba en el Pla estratègic i en els objectius de qualitat.

El Pla estratègic, basat en una anàlisi DAFO del centre i de les seves relacions amb l'entorn, defineix tres reptes concrets. Per a cadascun, s'estableixen tres reptes que es concreten en objectius concrets (accions). Els reptes es mesuren amb indicadors, que representen els Objectius de Qualitat.

Això és així perquè la metodologia utilitzada per dissenyar els SGIQs dels centres de la UPC per a l'Acreditació institucional recomanen que els objectius de qualitat deriven directament d'un Pla estratègic.

Tanmateix, el funcionament ordinari de l'ESEIAAT va més enllà de les directrius establertes pel Pla estratègic, ja que necessita regular la totalitat de les àrees del centre relacionades amb l'àmbit docent. Així, a l'SGIQ uneix dues funcions diferents: d'una banda, canalitza un Pla estratègic que, a través de reptes i objectius, intenta assolir l'evolució d'uns indicadors concrets (Objectius de qualitat); i, d'altra banda, contribueix a la millora contínua del funcionament de tota la funció docent del centre mitjançant el conjunt de processos i plans que el descriuen.

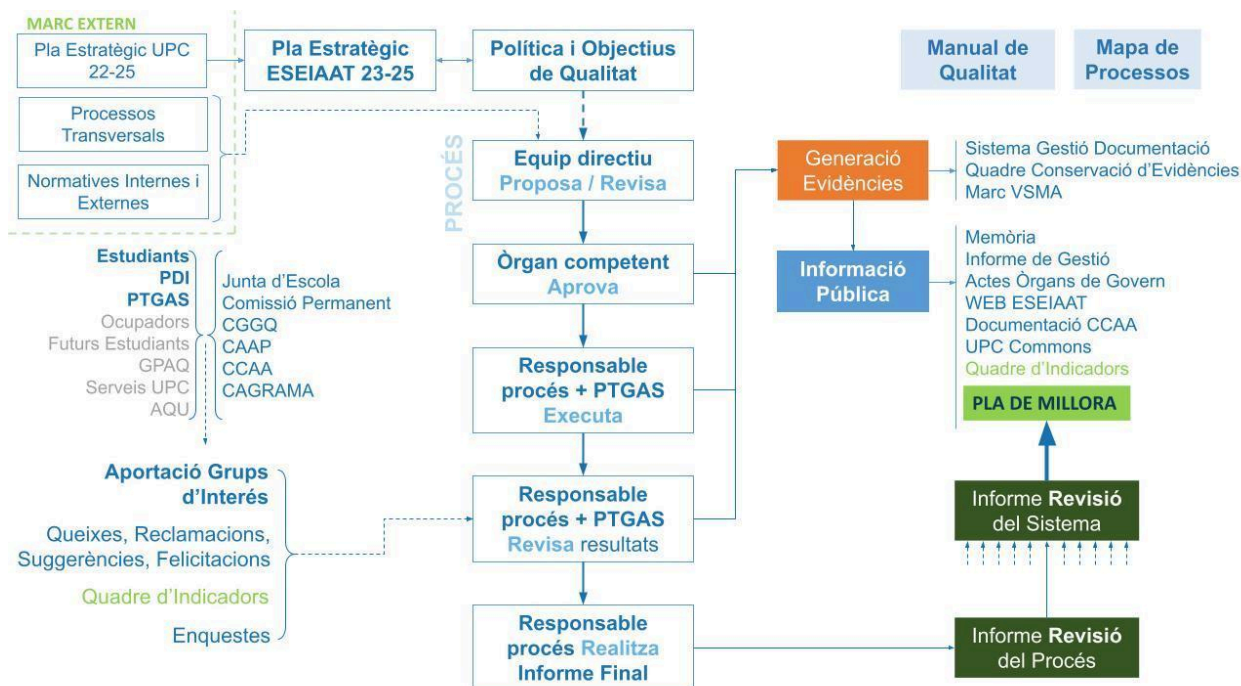


Figura 2. Estructura de l'SGIQ.

3.3. Conjunt de processos

3.3.1. Estructura Genèrica d'Un Procés

Tot i que no hi ha dos processos iguals, es poden assimilar bastant la següent seqüència:

1. Sota la regulació de normatives externes, la Política i objectius de qualitat i el Pla estratègic, l'equip directiu proposa un conjunt d'accions encaminades a realitzar allò que li és propi a cada procés.
2. L'òrgan competent aprova si escau la proposta de l'equip directiu.
3. El responsable de procés, juntament amb el PTGAS de la seva àrea executa el procés.
4. D'aquesta execució de procés es generen evidències del funcionament que són emmagatzemades conseqüentment i els seus resultats són objecte d'informació pública, ja sigui a través de la [WEB](#) de l'ESEIAAT, de la publicació al DAU, etc.
5. El sistema canalitza l'aportació dels diversos grups d'interès a cada procés a través d'enquestes de satisfacció, [buzón Opina](#), Tickets i aportacions de les Comissions Acadèmiques. A aquest efecte, el Procediment per Gestió de queixes, recomanacions, suggeriments i felicitacions assegura que les diferents aportacions arribin al responsable corresponent.
6. El Quadre de comandament recull el conjunt d'indicadors de tot el sistema.
7. Els resultats finals del procés són objecte de revisió final per part del responsable de procés que respon, a través d'una fitxa de revisió del procés sobre la bondat del seu disseny, l'oportunitat de realitzar modificacions, la identificació d'indicadors amb resultats no satisfactoris, la necessitat de demanar accions de millora a través dels Processos transversals o la necessitat de realitzar Propostes de millora que ajudin a la correcció dels problemes detectats.

3.3.2. Categories de Processos

La Sotsdirecció de Qualitat, amb el suport de l'equip directiu, ha elaborat una proposta de fitxes dels processos, validada per la Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat el 21 de gener de 2022, en les quals es classifiquen els processos en diferents categories: **processos estratègics (PE)**, **processos clau (PC)**, **processos de suport (PS)** i **processos de millora (PM)**. Són els següents:

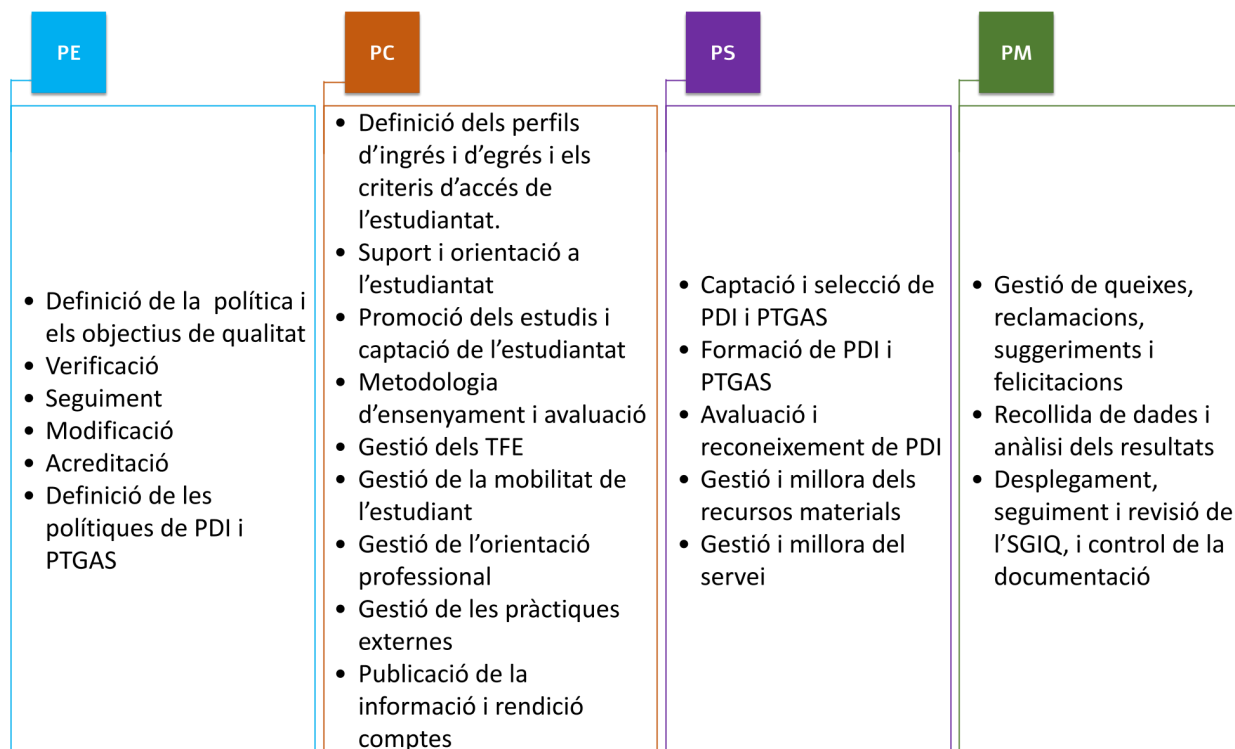


Figura 3. Categories de Processos.

Les característiques i funcions de les quatre categories de processos són les següents:

- **Processos estratègics**

Proporcionen directrius per a la resta de processos i guien la Universitat cap a la consecució de la seva missió.

- **Processos clau**

Estan vinculats directament a l'activitat educativa i són, per tant, els processos que tenen un impacte més significatiu en l'estudiantat. Són els processos essencials o característics adreçats a satisfer les demandes dels usuaris.

- **Processos de suport**

Ofereixen suport instrumental al desenvolupament dels processos fonamentals i dels processos estratègics.



- **Processos de millora**

Reuneixen totes les avaluacions i propostes de millora dels responsables dels processos, a més de la recollida d'informació dels grups d'interès.

3.3.3. Mapa de processos

Els processos de l'SGIQ de l'ESEIAAT estan interrelacionats amb els [processos transversals](#) de la UPC, de manera que hi ha un flux entre cadascun dels processos de l'ESEIAAT amb un o més processos transversals de la UPC. Les relacions genèriques d'entrada i sortida entre els processos de l'ESEIAAT i els processos transversals de la UPC es mostren a la [Figura 4](#).

205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

MAPA DE PROCESSOS del sistema de garantia interna de la qualitat - ESEIAAT

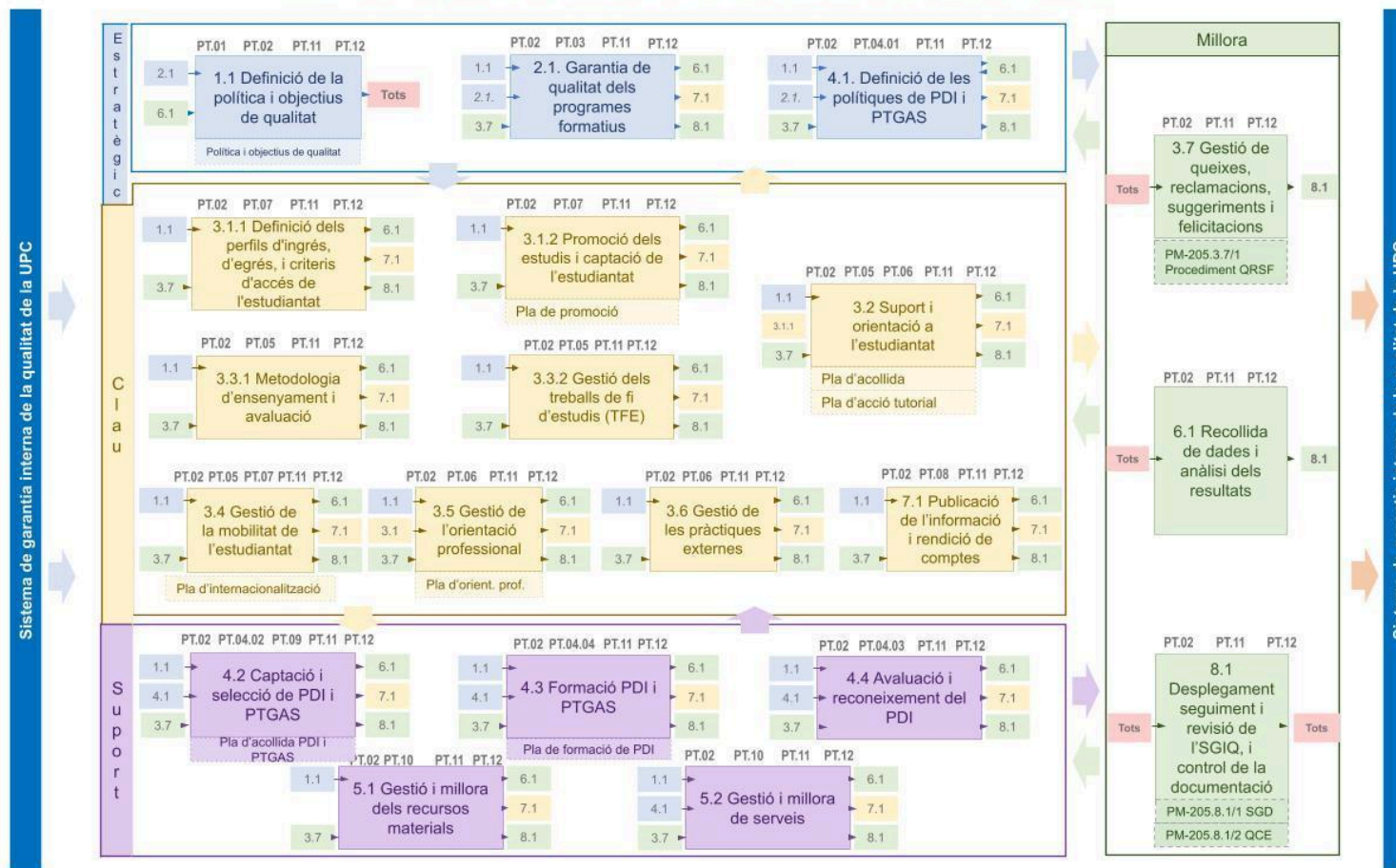


Figura 4. Mapa de processos.

205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

3.4. Quadre de Comandament

El recull estadístic on es reflecteix l'activitat de l'Escola en els principals vessants es troba al [Quadre de comandament](#) (QC). Aquest quadre és un instrument pensat per facilitar la comprensió i l'anàlisi dels indicadors més significatius del centre.

La QC conté informació abanda dels indicadors, pestanyes descriptives de cada indicador, principals característiques (periodicitat, dates d'extracció, la font, etc.) i notes metodològiques.

Última actualització: 11/05/2024

Codi indicador	Nom	Procedi	Classificació indicador	Data Actualització	Valor	Valor mínim	Valor màxim	Data 2019-10 / Avg 2019	Data 2019-10 / Avg 2020	Data 2020-11 / Avg 2021	Data 2021-12 / Avg 2022	Data 2022-10	Data 2023-04
IND-PI-1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (SGIQ)	205.3.1 Gestionar i millorar els recursos	Operatiu	Actual (últim)	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat
IND-PI-2	Satisfacció de l'estudiantat amb els serveis de suport a l'aprenentatge	205.3.2 Gestionar i millorar els serveis	Clau	Internat (Permanent)	3,5	4						3,70	
IND-PI-3	Satisfacció de l'estudiantat amb els serveis	205.3.2 Gestionar i millorar els serveis	Clau	Internat (Permanent)	3,5	4						3,70	
IND-PI-4	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (SGIQ)	205.3.1 Gestionar i millorar els recursos	Operatiu	Actual (últim)	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat
IND-PI-5	% Participació a l'enquesta a l'estudiantat de grau de nova graduació	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
IND-PI-6	% Participació a l'enquesta a l'estudiantat de grau de nova graduació	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
IND-PI-7	% Participació a l'enquesta de satisfacció a l'estudiantat respecte de l'ensenyament de les assignatures de la titulació	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
IND-PI-8	% Participació a l'enquesta de satisfacció del Personal d'Administració i Serveis	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (permanent)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
IND-PI-9	% Participació a l'enquesta de satisfacció del Personal d'Ensenyament	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (permanent)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%
IND-PI-10	% Satisfacció a l'ensenyament respecte de la qualitat del servei de	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (permanent)	100%	80%		99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%

P.1.1 ▾ P.2.1.1 ▾ P.2.1.2 ▾ P.2.1.3 ▾ P.2.1.4 ▾ P.3.1.1 ▾ P.3.1.2 ▾ P.3.2 ▾ P.3.3.1 ▾ P.3.3.2 ▾ P.3.4 ▾ P.3.5 ▾ P.3.6 ▾ P.3.7 ▾ P.4:

Indicadors del procés 205.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

1. Codi del l'indicador	IND-PI-7
2. Nom de l'indicador	Temps mitjà de resposta a les queixes
3. Definició	Temps mitjà de resposta a les queixes que arriben a través del sistema OPINA i DEMANA.
4. Objectiu estratègic vinculat	No aplica
5. Freqüència de la mesura i data d'actualització	Actual (últim)
6. Responsable del càlcul	ESEIAT
7. Font d'informació	Buena Opina, buena demana
8. Càlcul	Valor mitjà del temps de resposta
9. Data de creació	Revisió SGIQ 2023 5. Data d'eliminació Revisió SGIQ 2024

Figura 5. Quadre de Comandament amb el detall de les fitxes de descripció d'indicadors.

S'inclouen també pestanyes amb dades desagregades, ja sigui per titulació o per activitat, dependent del que demani el indicador.

205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

Accés	Fase inicial	Taxes universitàries	Àmbit Laboral	PDI per titulació	PDI i PAS	Satisfacció PDI
Marc VSMA	Pràctiques a empresa	Promoció d'estudis	Satisfacció estudiants i titulats	Mobilitat		
Assignatures reptes	Participació enquestes	QRSFs	Propostes de millora			

			Curs 2018-19	Curs 2019-20	Curs 2020-21	Curs 2021-22	Curs 2022-23	Curs 2023-24
GREDIP	Grau d'Enginyeria de Disseny Industrial i Desenvolupament de Producte	Verificació / Reverificació Modificació Acreditació					Favorable	
GREELE	Grau d'Enginyeria Elèctrica	Verificació / Reverificació Modificació Acreditació				Favorable		
GREEIA	Grau d'Enginyeria Elèctrica Industrial i Automàtica	Verificació / Reverificació Modificació Acreditació				Favorable		
GREMEC	Grau d'Enginyeria Mecànica	Verificació / Reverificació Modificació Acreditació				Favorable		

				valor d'objectiu	valor mitjà	20-20	20-21	21-22	22-23	23-24
NEL_P3.1.1	Graus i màsters. Tàxas de graduació	GREDIP	Grau d'Enginyeria de Disseny Industrial i Desenvolupament de Producte	29.00%	60.00%		66.67%	66.67%	62.07%	78.95%
		GREELE	Grau d'Enginyeria Elèctrica	40.00%	50.00%		22.05%	26.40%	39.92%	34.75%
		GREEIA	Grau d'Enginyeria Elèctrica Industrial i Automàtica	26.00%	50.00%		41.69%	36.36%	56.79%	51.48%
		GREMEC	Grau d'Enginyeria Mecànica	40.00%	50.00%		40.71%	47.62%	62.50%	79.76%
		GREDIUM	Grau d'Enginyeria Química	40.00%	50.00%		53.25%	41.47%	47.13%	64.61%
		GREDTOT	Grau d'Enginyeria de Tecnologia i Disseny Tèxtil	40.00%	50.00%		51.68%	35.71%	60.23%	43.24%
		GREDIT	Grau d'Enginyeria en Tecnologies Industrials	40.00%	50.00%		36.47%	27.47%	34.62%	33.53%
		GREDIA	Grau d'Enginyeria de Disseny i Innovació	70.00%	75.00%		81.82%	84.79%	81.67%	78.33%
		GREDIA	Grau d'Enginyeria en Vehicles Aeroespacials	40.00%	75.00%		80.36%	87.93%	84.62%	75.00%
		GREDIAU	Grau d'Enginyeria en Sistemes Aeroespacials	40.00%	50.00%		43.09%	33.33%	39.39%	34.69%
		MASIT	Màster Universitari en Enginyeria Industrial	70.00%	80.00%	75.71%	68.87%	63.27%	64.12%	64.60%
		MASIAEI	Màster Universitari en Enginyeria de Sistemes Aeroespacials i Elèctrica Industrial	75.00%	80.00%	79.31%	80.96%	84.65%	83.88%	82.96%
		MASIDIT	Màster Universitari en Disseny i Tecnologia Tèxtil	95.00%	95.00%				84.62%	95.00%
		MASITING	Màster Universitari en Tecnologia i Papereria i Gràfica	95.00%	95.00%				100.00%	100.00%
		MASIMEM	Màster Universitari en Recerca en Enginyeria Mecànica	75.00%	80.00%					
		MASID	Màster Universitari en Enginyeria i Organització	50.00%	60.00%	51.16%	48.82%	51.66%	23.08%	34.64%
		MASIM	Màster's degree in Technology and Engineering Management	70.00%	80.00%	68.89%	67.86%	76.47%	77.78%	84.12%
		MASID	Màster's degree in Space and Aeronautical Engineering	75.00%	80.00%	75.29%	79.17%	75.25%	75.79%	75.00%
		MASIE	Màster's degree in Space and Aeronautical Engineering	70.00%	80.00%	68.89%	61.82%	62.56%	58.33%	50.00%

Figura 6. Quadre de Comandament. Detall de les pàgines interiors amb desplegament d'informació.

Pel que fa a la metodologia d'actualització, creació i eliminació d'indicadors, un indicador es considera modificat si el canvi no afecta el que està mesurant. En aquest cas, l'indicador es manté vigent. Per exemple, si el nom de l'indicador s'ajusta al valor mesurat o si la font d'informació canvia.

Si l'indicador es deixa d'utilitzar, es considera eliminat a partir d'aquella data. Es manté en el Quadre de Comandament per conservar els valors anteriors, però a les columnes següents es marca com a eliminat. El codi de l'indicador no es reutilitzarà, i la data d'eliminació s'inclourà a la fitxa descriptiva.

3.5. Gestió de la documentació

L'ESEIAAT disposa de procediments que permeten controlar i actualitzar la documentació que genera el sistema de qualitat. Per tant, s'han definit els objectius i criteris d'actuació següents per a la gestió de la documentació:

- Aprovar la documentació abans de distribuir-la.
- Revisar, actualitzar i aprovar les modificacions de la documentació.
- Controlar i actualitzar els documents en tot moment en l'últim nivell de revisió i fer que estiguin disponibles en els punts requerits.
- Classificar i codificar la documentació.
- Garantir l'ús correcte dels documents.
- Controlar, identificar i distribuir la documentació necessària per a la planificació i l'execució de l'SGIQ.
- Garantir que els documents siguin llegibles i fàcilment identificables.
- Gestionar la documentació no vàlida o obsoleta i que es guardi solament la que tingui una finalitat legal.

205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

- En finalitzar el període de conservació, els registres han de ser destruïts pel responsable de la custòdia.
- Determinar les persones responsables de la custòdia i el manteniment de l'arxiu i del control dels registres de qualitat.

L'objectiu principal és establir el procediment per al registre, la revisió, la modificació, l'aprovació i la distribució dels arxius relacionats amb l'SGIQ de l'ESEIAAT.

A aquest efecte, es disposa d'un quadre de classificació i conservació per a tota la documentació generada i d'una llista documental en què s'especifiquen els codis dels registres, la descripció, la data de creació o de modificació, i el seu caràcter públic o no públic, etc. D'aquesta manera, es procura garantir la fiabilitat de la informació i de les dades. Així mateix, es fa servir [UPCommons](#) com a repositori històric per a la documentació digital pública de l'SGIQ.

La implementació i la gestió de la documentació es defineixen al document [PM205.8.1/1 Sistema de gestió de la documentació](#).

3.6. Revisió i millora de l'SGIQ

Els processos de l'SGIQ són revisats per les persones que en són els responsables, amb el suport de l'equip directiu, com a mínim un cop a l'any, per assegurar que se satisfan els requeriments de la normativa de la UPC, autonòmica i espanyola, la política de qualitat i els objectius establerts.

Tal com s'especifica els processos [205.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats de l'ESEIAAT](#) i [205.8.1. Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ ESEIAAT](#), el sotsdirector o sotsdirectora de Qualitat s'encarrega de recollir els indicadors d'assoliment dels objectius i d'elaborar l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, en el qual queden registrats els canvis.

Aquest informe, juntament amb el detall del control dels canvis de les modificacions realitzades en els processos i procediments, es presenten a la Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat (CGGQ) perquè els revisi i els validi. La CGGQ eleva l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, juntament amb els processos i procediments revisats, a la Junta d'Escola perquè els aprovi.

3.7. Pla de Millora

El Pla de Millora és l'element conclusiu de l'SGIQ, on es defineixen les modificacions específiques motivades de la Revisió i Millora de l'SGIQ i que s'actualitza cada cop que es fa un Informe Anual de Revisió.

Formant part d'aquest informe, es dona compte de les Propostes de Millora (PM) que s'han tancat en el període revisat, aquelles que s'han creat noves, i aquelles que continuen obertes. Si bé en la guia de revisió de cada procés GPAQ proposa una numeració específica, un cop les PM són introduïdes al sistema SAT, aquestes prenen una numeració pròpia que és a la que hom fa referència.

Quan una PM es relaciona amb un Procés Transversal (PT), es introduïda igualment al SAT i, paral·lelament és tramesa al responsable del PT corresponent. Un cop allà, pot tenir tres estats:

- No iniciada. Normalment per que no es troba el recurs (econòmic, personal, temps) per iniciar, o per que manca informació per començar-hi a treballar.
- En curs. El responsable del PT i el PTGAS corresponent desenvolupen quelcom que hauria de cobrir la necessitat demanada.
- Finalitzada. O bé per que es realitza allò que s'esperava o bé perquè allò que es demanava no és possible.

Un cop la PM adreçada al PT es tanca en PT, la reprèn el centre. Si allò realitzat cobreix totalment la necessitat, es tanca també la PM local. Si no, cal estudiar fins a quin punt és possible buscar la solució directament al centre o per altra banda cal tancar-la també.

3.8. Conjunt de documents que componen l'SGIQ

L'SGIQ es basa en els continguts establerts en els documents següents, els quals en desenvolupen els requisits de funcionament.

Manual de qualitat

Defineix l'abast de l'SGIQ, l'organització del centre, les responsabilitats dels òrgans de govern en matèria de qualitat i les disposicions i activitats generals necessàries per a la consecució d'una gestió eficaç de la qualitat.

Processos

Els processos de l'SGIQ satisfan els requisits i les directrius descrits per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya). Hi ha una llista dels processos vigents a la [pàgina web de l'SGIQ](#) de l'ESEIAAT.

Processos transversals de la UPC

Els processos de l'SGIQ de l'ESEIAAT estan interrelacionats amb els processos transversals de la UPC, de manera que les entrades dels uns són les sortides dels altres. A la Figura 2 es mostren les relacions entre els processos de l'SGIQ de l'ESEIAAT i els [processos transversals](#) de la UPC.

Procediments

Els procediments de l'SGIQ de l'ESEIAAT estableixen procediments per reforçar i millorar l'execució d'uns processos determinats.

Quadre de comandament

És un quadre en què es recullen tots els indicadors dels processos, els quals serveixen per analitzar cada procés i fer-hi propostes de millora, si calen.

Pla de millora

On es defineixen les modificacions específiques motivades de la Revisió i Millora del SGIQ i que s'actualitza cada cop que es fa un Informe Anual de Revisió.

Altra informació documentada

El manual, els processos, els procediments i altres documents que són generats per l'SGIQ, com ara el Pla estratègic, els plans operatius (tutorial, d'acollida d'estudiants, d'acollida de PDI i PTGAS, de promoció, d'orientació professional i de formació de PDI) i els diferents informes (el DAU, Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, Informe de seguiment del Pla estratègic, etc.), i les enquestes de satisfacció es poden consultar a l'apartat [Qualitat del web](#) de l'ESEIAAT.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa	Sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)
	205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

El conjunt de documents que componen l'SGIQ de l'ESEIAAT és el següent:

Documents principals	205	Política i objectius de qualitat
	205	Pla estratègic
	205	Manual de l'SGIQ de l'ESEIAAT
	205	Mapa de processos
	205	Quadre de comandament de l'ESEIAAT
	205	Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ
Processos	PE_205.1.1	Definició de la política i objectius de qualitat
	PE_205.2.1.1	Verificació
	PE_205.2.1.2	Seguiment
	PE_205.2.1.3	Modificació
	PE_205.2.1.4	Acreditació
	PC_205.3.1.1	Definició dels perfils d'ingrés i d'egrés i els criteris d'accés
	PC_205.3.1.2	Promoció del estudis i captació de l'estudiantat
		205. Pla de promoció dels estudis
	PC_205.3.2	Suport i orientació a l'estudiantat
		205. Pla d'acció tutorial
		205. Pla d'acollida d'estudiants nous
	PC_205.3.3.1	Metodologia d'ensenyament i avaluació
	PC_205.3.3.2	Gestió dels TFE
	PC_205.3.4	Gestionar la mobilitat de l'estudiantat
	PC_205.3.5	Gestionar l'orientació professional
		205. Pla d'orientació professional
	PC_205.3.6	Gestionar les pràctiques externes
	PM_205.3.7	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
		205 PM_205.3.7_1 Procediment QRSE
	PE_205.4.1	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
	PS_205.4.2.4	Captació i selecció de PDI i PTGAS
		205. Pla d'acollida de PDI i PTGAS
	PS_205.4.3.4	Formació el PDI i PTGAS
		205. Pla de formació del PDI
	PS_205.4.4.4	Avaluació i reconeixement de PDI
	PS_205.5.1	Gestió i millora dels recursos materials
	PS_205.5.2	Gestió i millora de serveis
	PM_205.6.1	Recollida de dades i anàlisi dels resultats
	PC_205.7.1	Publicació de la informació i rendició de comptes
	PM_205.8.1	Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ, i control de la documentació
		PM_205.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació
		PM_205.8.1_2 Quadre de conservació i llistat d'evidències

Figura 7. Documents de l'SGIQ de l'ESEIAAT.

Annexos

Annex 1. Relació de responsables polítics i gestors dels processos

A la taula següent es detallen els responsables polítics i gestors dels processos.

Taula 1. Responsables i gestors de processos

CODI	Procés	Responsable polític	Responsable gestor
PE_205.1.1	Definició de la política i objectius de qualitat	Director	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PE_205.2.1.1	Verificació	Sotsdirector/a de Política Acadèmica	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PE_205.2.1.2	Seguiment	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PE_205.2.1.3	Modificació	Sotsdirector/a de Política Acadèmica	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PE_205.2.1.4	Acreditació	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PC_205.3.1.1	Definició dels perfils d'ingrés, i d'egrés i els criteris d'accés de l'estudiantat	Sotsdirector/a de Política Acadèmica	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.1.2	Promoció dels estudis	Sotsdirector/a de Promoció i Estudiantat	Cap de l'Àrea de Relacions Externes i Suport Institucional
PC_205.3.2	Suport i orientació a l'estudiantat	Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.3.1	Metodologia d'ensenyament i avaluació	Sotsdirector/a de Política Acadèmica	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.3.2	Gestió del TFE	Sotsdirector/a de Treballs de Fi d'Estudis i Suport a l'Estudiantat	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.4	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	Sotsdirector/a de Relacions Internacionals	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.5	Gestió de l'orientació professional	Sotsdirector/a de Projectes d'Estudiantat	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PC_205.3.6	Gestió de les pràctiques externes	Sotsdirector/a d'Empresa i Recerca	Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
PM_205.3.7	Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PE_205.4.1	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS	Director/a	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.4.2.1	Captació i selecció de PDI i PTGAS	Director/a Cap de la UTG CT (PTGAS)	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.4.3.1	Formació de PDI i PTGAS	Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica (PDI) Cap de la UTG CT (PTGAS)	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

CODI	Procés	Responsable polític	Responsable gestor
PS_205.4.4.1	Avaluació i reconeixement de PDI	Secretari/ària acadèmic/a	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.5.1	Gestió i millora dels recursos materials	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus	Cap de l'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis
PS_205.5.2	Gestió i millora de serveis	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus	Cap de l'Àrea de Serveis d'Obres i Manteniment
PM_205.6.1	Recollida de dades i anàlisi dels resultats	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PC_205.7.1	Publicació de la informació i rendició de comptes	Secretari/ària Acadèmic/a	Tècnic/a de Qualitat
PM_205.8.1	Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ, i control de la documentació	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat

Annex 2. Implicació dels grups d'interès en cada procés

Taula 2. Grups d'interès

Processos ESEIAAT	PDI	PTGAS	Estudiantat	Titulats/ades	Ocupadors	Administracions públiques i societat en general
PE_205.1.1. Definició de la política i objectius de qualitat.						
PE_205.2.1.1. Verificació.						
PE_205.2.1.2. Seguiment.						
PE_205.2.1.3. Modificació.						
PE_205.2.1.4. Acreditació.						
PC_205.3.1.1. Definició dels perfils d'ingrés i egrés i els criteris d'accés de l'estudiantat.						
PC_205.3.1.2. Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat.						
PC_205.3.2. Suport i orientació a l'estudiantat.						
PC_205.3.3.1. Metodologia d'ensenyament i avaluació.						
PC_205.3.3.2. Gestió dels TFE.						
PC_205.3.4. Gestió de la mobilitat de l'estudiantat.						
PC_205.3.5. Gestió de l'orientació professional.						
PC_205.3.6. Gestió de les pràctiques externes.						
PM_205.3.7. Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, QRSF.						
PE_205.4.1. Definició de les polítiques de PDI i PTGAS.						
PS_205.4.2. Captació i selecció de PDI i PTGAS.						
PS_205.4.3. Formació de PDI i PTGAS.						
PS_205.4.4. Avaluació i reconeixement de PDI.						
PS_205.5.1. Gestió i millora dels recursos materials.						
PS_205.5.2. Gestió i millora de serveis.						
PM_205.6.1. Recollida i -anàlisi dels resultats.						
PC_205.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.						
PM_205.8.1. Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ, i control de la documentació.						

Annex 3. Glossari

Campus universitari urbà: lloc físic localitzat a la ciutat on es du a terme l'activitat universitària, però també un espai de relació que genera coneixement i especificitat.

Cicle PDCA (*plan-do-check-act*): és una seqüència cíclica d'actuacions que es fan al llarg del cicle de vida d'un servei o producte per planificar-ne la qualitat. Millora contínua.

Estudiant: persona matriculada en la data de referència de l'avaluació d'almenys una assignatura de qualsevol programa conduent a l'obtenció d'un títol oficial.

Formació en valors: activitat mitjançant la qual es dona a l'estudiantat eines que li permeten contribuir al benestar dels que els envolten, tant dels qui el són més propers com dels qui els són més llunyans.

Grup d'interès: tota persona o institució relacionada directament en el desenvolupament de l'ensenyament-aprenentatge i en els resultats obtinguts a l'Escola.

Pla de millora: conjunt d'accions de millora proposades per resoldre aspectes crítics o punts dèbils d'una activitat determinada. Cada acció de millora té associats una planificació, un responsable, uns recursos necessaris i uns indicadors de seguiment.

Procés: seqüència d'activitats que, ordenades seguint criteris d'eficàcia i eficiència, transformen els elements d'entrada en productes o serveis per al client (intern o extern) i els afegeixen valor.

Qualitat docent: implementació, seguiment i avaluació de les titulacions i dels sistemes de garantia interna de la qualitat.

Sistema de gestió de la documentació: procés d'organització destinat a garantir la creació, el manteniment i la conservació dels documents necessaris per al desenvolupament de les activitats que li són pròpies.

Annex 4. Acrònims

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
AQU	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CAAP	Comissió d'Avaluació Acadèmica del Professorat.
CAGRAMA	Comissió Acadèmica de Coordinació de les Titulacions de Grau i Màster.
CCAA	Comissions acadèmiques de les titulacions de Grau i Màster.
CGGQ	Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat
DAU	Document Anual Únic: Memòria, Informe de gestió i Informe de seguiment del centre.
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EET	Escola d'Enginyeria de Terrassa
ESEIAAT	Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa
ETSEIAT	Escola Tècnica Superior d'Enginyeries Industrial i Aeronàutica de Terrassa
GPAQ	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
PDI	Personal docent i investigador
PTGAS	Personal tècnic de gestió i d'administració i serveis
SGIQ	Sistema de garantia interna de la qualitat
TFE	Treball de fi d'estudis

Annex 5. Fitxa de control de revisions i modificacions

Versió	Descripció	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord n.º	Data d'aprovació
V3	Incorporacions: - Ampliació de la informació sobre l'àmbit de l'enginyeria de sistemes audiovisuals. - Sub-apartats 4.2 Estructura de l'SGIQ, 4.3.1 Estructura Genèrica d'Un Procés, 4.5. Quadre de Comandament, 4.8 Pla de millora. Modificacions: - Reestructuració del capítol 3 - Actualització del RD 1393/2007 per RD 822/2021 de 28 de setembre. Eliminacions: - subapartat: Concreció dels objectius de qualitat, Reptes estratègics, Alineació amb el Pla estratègic de la UPC.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2024/04/02	09/10/2024
V2	- Capítol 1. Apartats: vida universitària, departaments, canals d'Informació - Capítol 2: ara s'anomena "Governança". Es reestructura l'apartat "Òrgans de govern" i s'especifiquen els agents del centre que tenen responsabilitats en matèria de qualitat - Capítol 3. Ara s'anomena "Política i objectius de qualitat de l'ESEIAAT". S'incorpora la política de qualitat, el Pla estratègic de l'ESEIAAT i el quadre de relació de reptes estratègics i objectius estratègics amb el Pla estratègic UPC. S'elimina l'apartat, "Com defineix	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

Versió	Descripció	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord n.º	Data d'aprovació
	l'ESEIAAT la seva política de qualitat". ● Capítol 4. S'actualitza el mapa de processos en què s'incorporen el processos transversals de la UPC. SGIQ ● S'actualitzen els annexos "Relació de responsables polítics i gestors del procés", "Grups d'interès" i "Implicació dels grups d'interès en cada procés".			
V1	Versió inicial	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022



Índex de fotografies

Fotografia 1. Façana de l'edifici TR-1.	5
Fotografia 2. Vestíbul de l'edifici TR-1.	8
Fotografia 3. Plànol del Campus UPC Terrassa.	9

Índex de figures

Figura 1. Organigrama de l'ESEIAAT.	13
Figura 2. Estructura de l'SGIQ.	21
Figura 3. Categories de Processos.	22
Figura 4. Mapa de processos.	24
Figura 5. Quadre de Comandament amb el detall de les fitxes de descripció d'indicadors.	25
Figura 6. Quadre de Comandament. Detall de les pàgines interiors amb desplegament d'informació.	26

Índex de taules

Taula 1. Responsables i gestors de processos	30
Taula 2. Grups d'interès	32