



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, octubre de 2023



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

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

<b>Responsable del procés</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Núm. d'acord</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Sotsdirector/a de Qualitat	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023

## 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).....	17
2.4. Grups d'interès .....	18
2.4.1. Vies de participació dels grups d'interès .....	18
2.4.2. Rendició de comptes als grups d'interès .....	19
3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE L'ESEIAAT .....	20
3.1. Política de qualitat .....	20
3.1.1. Concreció dels objectius de qualitat: Pla estratègic de l'ESEIAAT 2023-2025.....	20
4. EL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT DE L'ESEIAAT (SGIQ) .....	26
4.1. Abast de l'SGIQ .....	26
4.2. Conjunt de processos.....	26

**205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat**

4.2.1.	Mapa de processos .....	27
4.3.	Estructura genèrica d'un procés.....	29
4.4.	Gestió de la documentació .....	29
4.5.	Revisió i millora de l'SGIQ.....	30
4.6.	Conjunt de documents que componen l'SGIQ .....	30
5.	Annexos.....	33
	Annex 1. Relació de responsables polítics i gestors dels processos .....	33
	Annex 2. Implicació dels grups d'interès.....	35
	Annex 3. Glossari.....	36
	Annex 4. Acrònims.....	37
	Annex 5. Fitxa de control de revisions i modificacions .....	38
	Índex de fotografies .....	39
	Índex de figures .....	39
	Índex de taules .....	39

## 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 quatre 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 exposa el compromís de l'ESEIAAT en matèria de qualitat mitjançant la seva política de qualitat, la concreció dels objectius de qualitat relacionats amb el Pla estratègic del centre i la seva alineació amb el Pla estratègic de la UPC.
- Quart 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 pel 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 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 demanades 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 la implantació d'aquest programa d'estudis. Des de l'inici ha estat una titulació amb una elevada inserció laboral. El grau en Enginyeria de Sistemes Audiovisuals combina les telecomunicacions aplicades a l'àudio i el vídeo amb les competències bàsiques d'estudi i edició de vídeo, so, televisió, telefonia i altres sistemes de comunicació. 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](#) capdavanters, 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

<b>Universitat</b>	Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT)
<b>Adreça</b>	C/ Colom, 1-11. 08222 Terrassa (Barcelona)
<b>Portal ESEIAAT</b>	<a href="https://eseiaat.upc.edu/ca">https://eseiaat.upc.edu/ca</a>
<b>CIF</b>	Q-0818003-F
<b>Telèfon de contacte</b>	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 PAS, 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](https://twitter.com/eseiaat_upc)

Instagram: [https://www.instagram.com/eseiaat\\_upc](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](https://t.me/eseiaat_upc)

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



## 2. GOVERNANÇA

### 2.1. Organigrama

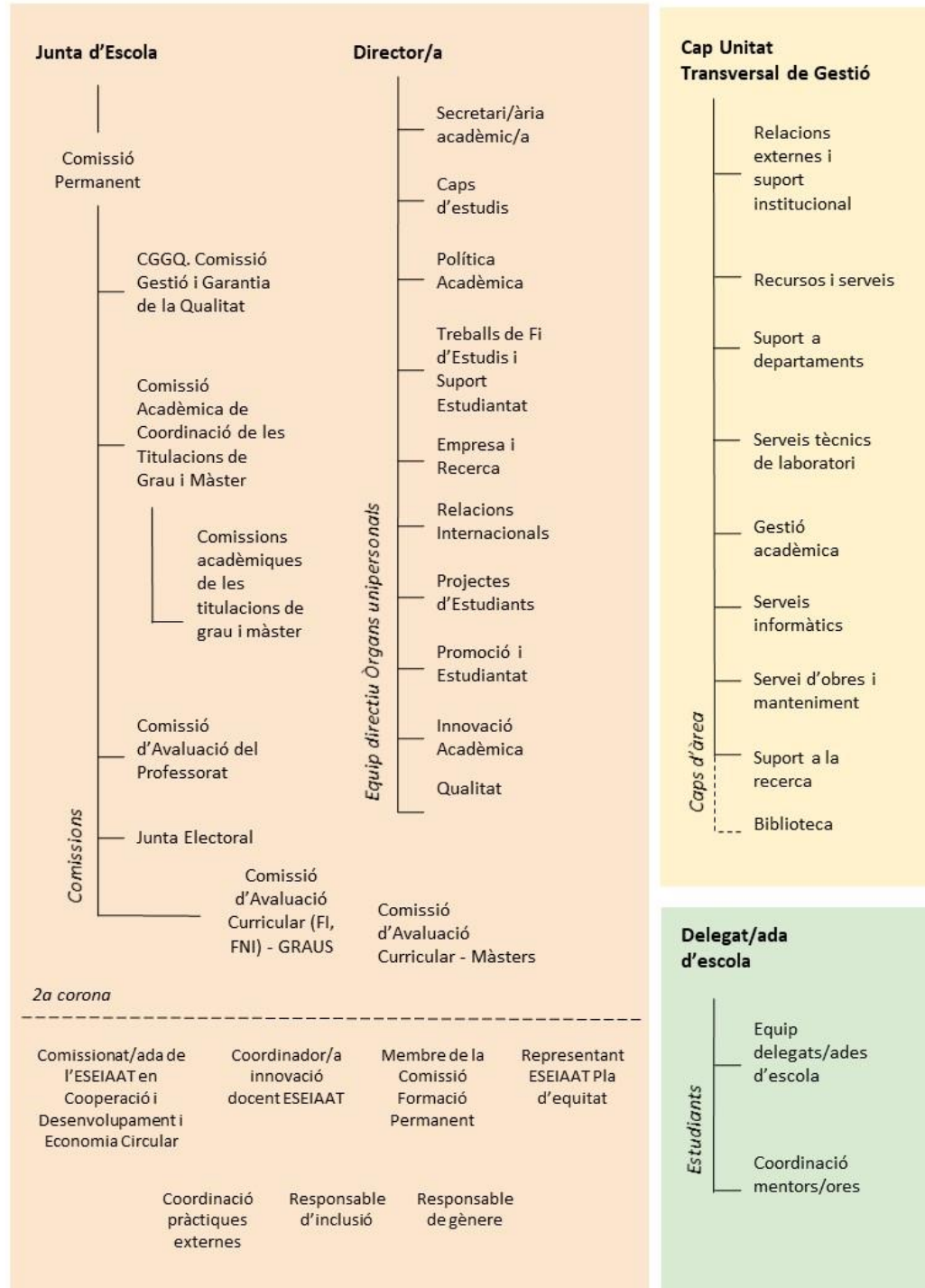


Figura 1. Organigrama de l'ESEIAAT.



## 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 PAS 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 aprova 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 ratifiqui).
- La Junta d'Escola (aprova la Política de qualitat i el Pla estratègic, ratifica l'Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, la Memòria i informe de gestió, l'Informe de seguiment del centre i l'Informe anual de seguiment del Pla estratègic que li presenta la CGGQ).

## 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.

## 205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

- 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 dels processos i àrees especialitzades de la UTG

#### Responsable gestor

- 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.

## 205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

- 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.

Els consideren els grups d'interès següents:

- Estudiantat
- Personal acadèmic (PDI)
- Personal d'administració i serveis (PAS)
- 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 **PAS** 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. Dona 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 als 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.



## 3. POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT DE L'ESEIAAT

### 3.1. 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). La Política estableix:

A l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) som conscients de la vital importància de disposar d'uns sistemes de control de qualitat dels nostres programes formatius, seguint les directrius desenvolupades per instàncies internacionals (ENQA).

Per aquest motiu, els eixos que centren la política del centre són potenciar el coneixement, les competències, habilitats i aptituds del nostre estudiantat, formant professionals que l'empresa i la nostra societat necessiten. Contribuint així en la innovació i el desenvolupament sostenible de la nostra societat del coneixement.

El compromís de l'ESEIAAT és realitzar polítiques amb la garantia de qualitat suficient per assegurar la màxima satisfacció dels seus grups d'interès, desenvolupant estratègies que ens permetin assolir objectius de qualitat, consistents en el control, revisió i millora contínua de tots els processos que duu a terme.

Els principals compromisos de l'ESEIAAT són:

P1. La docència de qualitat, dirigida cap a l'excel·lència, alineada amb les necessitats i expectatives del nostre estudiantat i la societat en general.

P2. L'orientació i el suport a l'estudiantat que garanteix l'adquisició de les competències que corresponen a la seva titulació.

P3. Una política de mobilitat que proporcioni l'accés dels estudiants als programes internacionals i estatals.

P4. Una política de personal per al PDI i PAS que faciliti la formació i els mitjans pel seu creixement professional, afavorint el sentiment de pertinença vers l'Escola.

P5. L'activitat de recerca, gestió i transferència de coneixement entre el personal de l'ESEIAAT per tal que torni en una actualització de la tasca acadèmica, d'acord amb l'evolució de la recerca més avançada.

P6. El compromís pel respecte a la igualtat de gènere i la vocació per mantenir un centre acollidor amb persones amb tota mena de diversitat.

P7. La cultura de qualitat, que, al voltant del Sistema de Garantia Interna de Qualitat, faci partícip a tota la nostra comunitat universitària, del procés de millora contínua com a norma de conducta.

P8. Les actuacions sistemàtiques que permeten assegurar la definició, desenvolupament i seguiment dels processos amb eficiència i transparència.

P9. El respecte i compromís pel medi ambient i a la biodiversitat.

P10. La difusió, transparència i rendició de comptes que fan visible l'activitat de l'ESEIAAT.

La direcció de l'ESEIAAT es compromet a dedicar tots els recursos tècnics, econòmics i humans que estiguin a la seva disposició, sempre dins l'estricta compliment del marc legal en el que es troba.

#### 3.1.1. Concreció dels objectius de qualitat: [Pla estratègic de l'ESEIAAT 2023-2025](#)

Segons el Reglament de l'ESEIAAT, és preceptiu que el centre adopti un mecanisme que permeti definir la política i els objectius de qualitat, de manera estratègica, atenent la singularitat del centre, en un termini de temps definit i alineat amb la política estratègica de la UPC. El mecanisme recomanat pel Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat, GPAQ, és un pla estratègic que es fonamenti en un diagnòstic inicial i finalitzi amb la creació d'un conjunt d'eixos de treball, anomenats *reptes estratègics*, que han de marcar l'activitat estratègica del centre durant el període 2023-2025.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aquests reptes és el que comunament es coneix com a *objectius estratègics*. Tanmateix, la metodologia aplica el terme *reptes estratègics*.





Posteriorment, es defineixen el conjunt d'accions (o *objectius estratègics*) associades a cadascun dels reptes anteriors. Aquests objectius actuen com a desencadenant i condueixen a l'assoliment dels reptes.

### 3.1.1.1. Reptes estratègics

La taula següent mostra els tres reptes estratègics, l'assoliment dels quals es mesura amb els indicadors corresponents:

Taula 1. Reptes estratègics ESEIAAT

REPTES ESTRATÈGICS	Indicador del repte	Valor actual de l'indicador	Valor meta de l'indicador
1. Potenciar la internacionalització de l'ESEIAAT	Nombre d'assignatures impartides en anglès	163	170
	Nombre de convenis signats amb universitats de rànquing QS	55 %	60 %
	Nombre de PDI i PAS de l'ESEIAAT que participa en els programes de mobilitat	1,70 %	3 %
2. Modernitzar el model acadèmic de l'ESEIAAT	Nombre d'estudiants que participen en assignatures centrades en reptes	200	+30 %
	Nombre de PDI que participa en la formació continuada i innovació	35 %	45 %
	Rendiment de les fases inicials dels estudis de grau: nombre d'estudiants / [aptes FI TP + aptes FI (TP+1)]	72,60 %	+3 %
3. Potenciar la connexió de l'ESEIAAT amb la societat	Nombre de premis i reconeixements a l'estudiantat per part d'empreses i institucions	20	+10 %
	Nombre de seguidors a les xarxes socials	11800	+20 %
	Nombre de participacions d'empreses que s'impliquen en la captació de talent a l'ESEIAAT (nre. empreses Fòrum + Speed + ...)	116	20 %



### 3.1.1.2. Alineació amb el Pla estratègic de la UPC

Aquests reptes s'alineen amb el [Pla estratègic de la UPC](#) de la manera següent:

Taula 2. Alineació dels reptes estratègics ESEIAAT amb el Pla estratègic de la UPC

REPTES ESTRATÈGICS	Connexió amb el Pla estratègic UPC
<b>1. Potenciar la internacionalització de l'ESEIAAT</b>	Donar suport a la definició de plans d'internacionalització específics per unitats.
	Consolidar la mobilitat internacional de tots els col·lectius.
	Incrementar el nombre d'estudiants internacionals de màster i doctorat.
<b>2. Modernitzar el model acadèmic de l'ESEIAAT</b>	Potenciar l'aprenentatge experimental i basat en reptes, en particular interdisciplinaris.
	Implementar un programa formatiu orientat a la millora de les competències personals i professionals.
	Incrementar la taxa de persones titulades, reduir l'abandonament i millorar la taxa d'eficiència, mantenint tots els criteris d'exigència.
<b>3. Potenciar la connexió de l'ESEIAAT amb la societat</b>	Potenciar la formació continuada d'acord amb les necessitats de la societat.
	Consolidar el posicionament de la UPC com a universitat referent i impulsar nous àmbits referencials.
	Consolidar les pràctiques en empreses.



Finalment, els tres reptes estratègics es concreten en tres accions<sup>2</sup> que permeten assolir els reptes anteriors:

Taula 3. Reptes estratègics i objectius estratègics ESEIAAT

REPTES ESTRATÈGICS	Objectius estratègics
1. Potenciar la internacionalització de l'ESEIAAT	1. Implantar un pla d'internacionalització.
	2. Potenciar convenis internacionals amb altres universitats de rànquing QS.
	3. Disposar de tota la informació de l'ESEIAAT en anglès.
2. Modernitzar el model acadèmic de l'ESEIAAT	1. Potenciar assignatures tipus reptes.
	2. Fomentar la participació del PDI en la formació contínua i la innovació.
	3. Potenciar la figura del tutor o tutora i el mentor o mentora.
3. Potenciar la connexió de l'ESEIAAT amb la societat	1. Potenciar els vincles amb empreses i institucions.
	2. Augmentar la presència de l'ESEIAAT als mitjans i a les xarxes socials.
	3. Afavorir la creació de lligams entre l'ESEIAAT i associacions i institucions professionals.

El quadre complet que relaciona els **reptes estratègics** i els **objectius estratègics** respectius, així com la connexió amb el [Pla estratègic de la UPC](#), es pot veure a la pàgina següent:

<sup>2</sup> Aquestes accions s'anomenen *objectius estratègics* en la metodologia emprada en la creació d'aquest pla estratègic, però sols són accions que es volen acostar als nostres reptes inicials.

**205. Manual del Sistema de garantia interna de la qualitat**

Taula 4. Relació dels reptes estratègics i objectius estratègics amb el Pla estratègic de la UPC

REPTES ESTRATÈGICS	Indicador del repte	Valor actual de l'indicador	Valor meta de l'indicador	REPTES ESTRATÈGICS	Objectius estratègics	Indicador de l'objectiu	Data inici	Data fi	Connexió amb el Pla estratègic UPC
<b>1. Potenciar la internacionalització de l'ESEIAAT</b>	Nombre d'assignatures impartides en anglès	163	170	<b>1. Potenciar la internacionalització de l'ESEIAAT</b>	1. Implantar un pla d'internacionalització	Existència d'un pla d'internacionalització	2023	2025	Donar suport a la definició de plans d'internacionalització específics per unitats
	Nombre de convenis signats amb universitats de rànquings QS	55 %	60 %		2. Potenciar convenis internacionals amb altres universitats de rànquings QS	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Consolidar la mobilitat internacional de tots els col·lectius
	Nombre de PDI i PAS de l'ESEIAAT que participa en els programes de mobilitat	1,70 %	3 %		3. Disposar de tota la informació ESEIAAT en anglès	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Incrementar el nombre d'estudiants internacionals de màster i doctorat
<b>2. Modernitzar el model acadèmic de l'ESEIAAT</b>	Nombre d'estudiants que participen en assignatures centrades en reptes	200	+30 %	<b>2. Modernitzar el model acadèmic de l'ESEIAAT</b>	1. Potenciar assignatures tipus reptes	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Potenciar l'aprenentatge experimental i basat en reptes, en particular interdisciplinaris
	Nombre de PDI que participa en la formació contínua i la innovació	35 %	45 %		2. Fomentar la participació del PDI en la formació contínua i la innovació	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Implementar un programa formatiu orientat a la millora de les competències personals i professionals

205. Manual del Sistema de garantia interna de la qualitat

	Rendiment de les fases inicials dels estudis de grau: nombre d'estudiants /	72,60 %	+30 %		3. Potenciar la figura del tutor/a i del mentor/a	Nombre estudiants / professor/a tutor/a	2023	2025	Incrementar la taxa de persones titulades, reduir l'abandonament i millorar la taxa d'eficiència, mantenint tots els criteris d'exigència
	[aptes FI TP + aptes FI (TP+1)]					Nombre estudiants / estudiants mentors/ores	2023	2025	
3. Potenciar la connexió de l'ESEIAAT amb la societat	Nombre de premis i reconeixements a l'estudiantat per part d'empreses i institucions	20	+10 %	3. Potenciar la connexió de l'ESEIAAT amb la societat	1. Potenciar vincles amb empreses i institucions	Nombre d'estudiants que participen en activitats participades per empreses	2023	2025	Potenciar la formació continuada d'acord amb les necessitats de la societat
	Nombre de seguidors a les xarxes socials	11800	+20 %		2. Augmentar la presència de l'ESEIAAT als mitjans i a les xarxes socials	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Consolidar el posicionament de la UPC com a universitat referent i impulsar nous àmbits referencials
	Nombre de participacions d'empreses que s'impliquen en la captació de talent a l'ESEIAAT (nre. empreses Fòrum + Speed + ...)	116	20 %		3. Afavorir la creació de lligams entre l'ESEIAAT i associacions i institucions professionals	Nombre d'accions realitzades	2023	2025	Consolidar les pràctiques en empreses

## 4. EL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE 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 de l'RD 1393/2007, 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.

### 4.1. 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.

### 4.2. Conjunt 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:

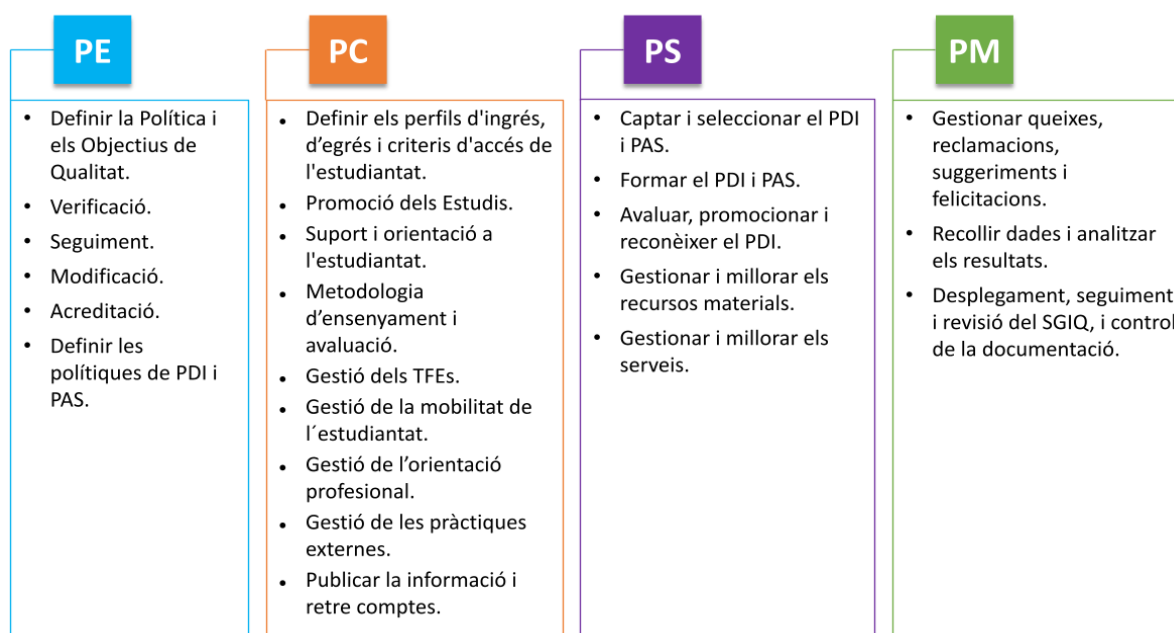



Figura 1. Categories de processos.



 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</p>	<p>Sistema de garantia interna de la qualitat</p> <hr/> <p><b>205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat</b></p>
--	--

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.

#### 4.2.1. 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 2](#).



205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

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

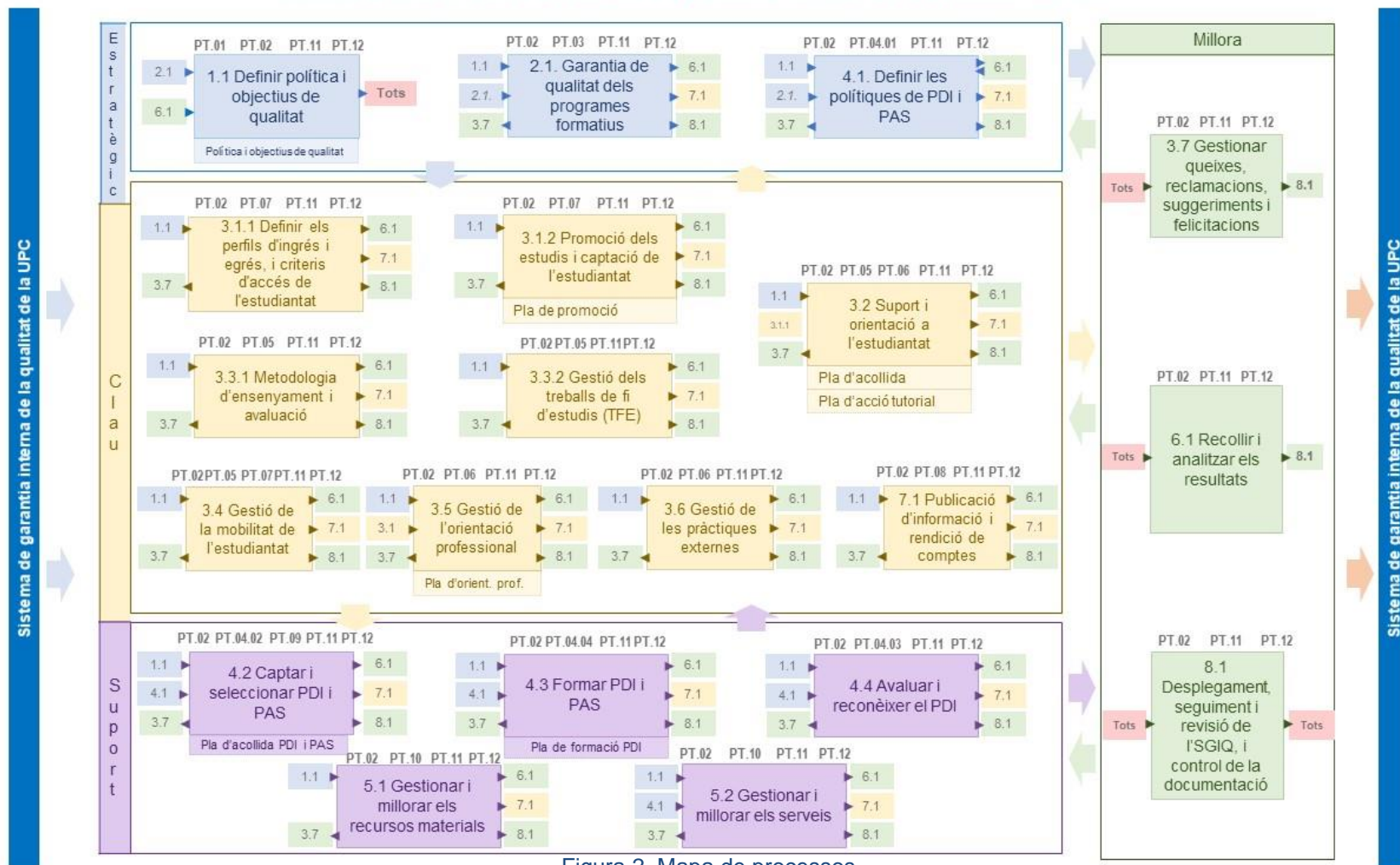


Figura 2. Mapa de processos.

### 4.3. Estructura genèrica d'un procés

Tot i que no hi ha dos processos iguals (i alguns poden diferir bastant del model següent), es poden assimilar a una seqüència com la següent:

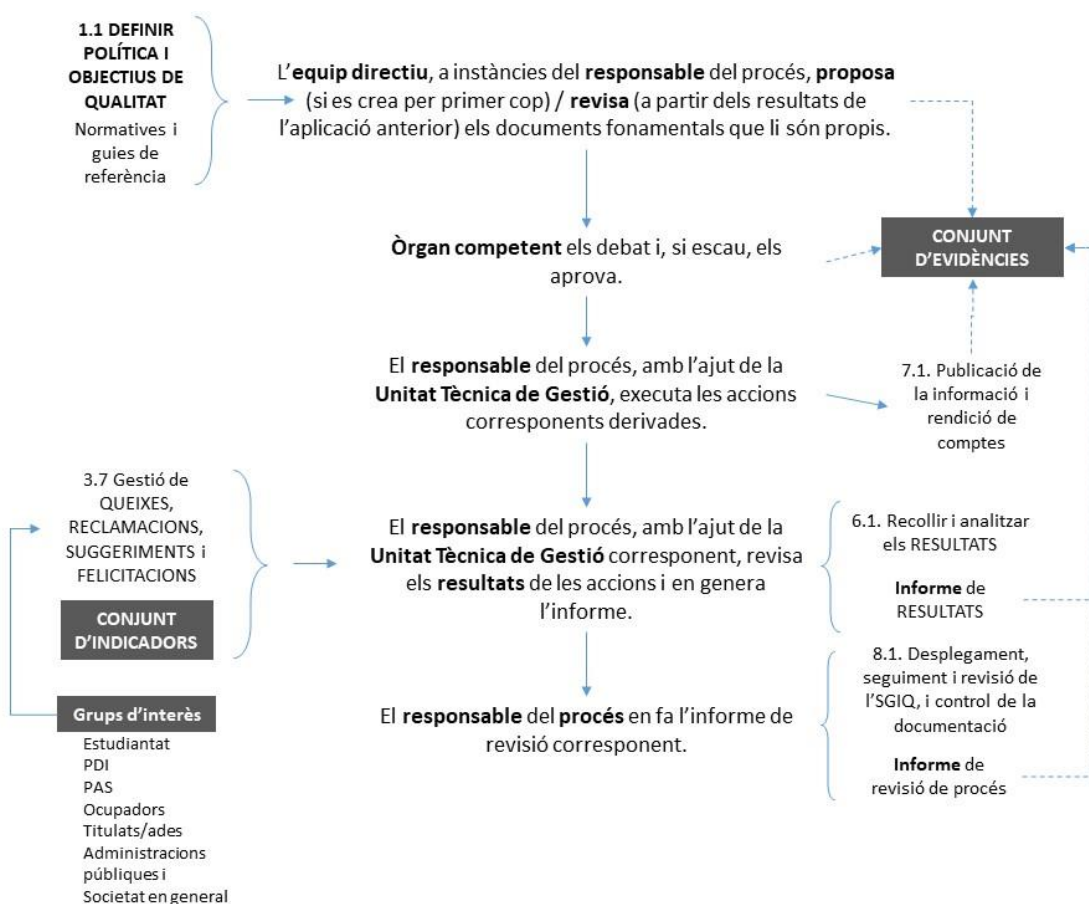


Figura 3. Estructura genèrica d'un procés.

### 4.4. 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.

## 205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

- 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.
- 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](#).

### 4.5. 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 als processos [205.6.1 Recollir i analitzar els 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 aprovi. 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 el ratifiqui.

### 4.6. 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.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa	Sistema de garantia interna de la qualitat
	<b>205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat</b>

## 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.

## 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 PAS, de promoció, d'orientació professional i de formació de PDI) i els diferents informes (Memòria i informe de gestió, Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ, Informe de seguiment i acreditació del centre, Informe de seguiment del Pla estratègic, etc.), i les enquestes de satisfacció es poden consultar a l'apartat [Qualitat del web](#) de l'ESEIAAT.

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


Documents principals	205	<a href="#">Política i objectius de qualitat</a>
	205	<a href="#">Pla estratègic</a>
	205	<a href="#">Manual de l'SGIQ de l'ESEIAAT</a>
	205	<a href="#">Mapa de processos</a>
	205	<a href="#">Quadre de comandament de l'ESEIAAT</a>
	205	<a href="#">Informe anual de revisió i millora de l'SGIQ</a>
Processos	PE_205.1.1	<a href="#">Definir política i objectius de qualitat</a>
	PE_205.2.1.1	<a href="#">Verificació</a>
	PE_205.2.1.2	<a href="#">Seguiment</a>
	PE_205.2.1.3	<a href="#">Modificació</a>
	PE_205.2.1.4	<a href="#">Acreditació</a>
	PC_205.3.1.1	<a href="#">Definir els perfils d'ingrés i egrés i criteris d'accés</a>
	PC_205.3.1.2	<a href="#">Promoció del estudis i captació de l'estudiantat</a>
		<a href="#">205. Pla de promoció dels estudis</a>
	PC_205.3.2	<a href="#">Suport i orientació a l'estudiantat</a>
		<a href="#">205. Pla d'acció tutorial</a>
		<a href="#">205. Pla d'acollida</a>
	PC_205.3.3.1	<a href="#">Metodologia d'ensenyament i avaluació</a>
PC_205.3.3.2	<a href="#">Gestió dels TFE</a>	
PC_205.3.4	<a href="#">Gestionar la mobilitat de l'estudiantat</a>	
PC_205.3.5	<a href="#">Gestionar l'orientació professional</a>	
	<a href="#">205. Pla d'orientació professional</a>	
PC_205.3.6	<a href="#">Gestionar les pràctiques externes</a>	

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa	Sistema de garantia interna de la qualitat
	<b>205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat</b>

PM_205.3.7	<a href="#">Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</a> <a href="#">205 PM_205.3.7_1 Procediment QRSE</a>
PE_205.4.1	<a href="#">Definir les polítiques de PDI i PAS</a>
PS_205.4.2.1	<a href="#">Captar i seleccionar PDI i PAS</a> <a href="#">205. Pla d'acollida de PDI i PAS</a>
PS_205.4.3.1	<a href="#">Formar el PDI i PAS</a> <a href="#">205. Pla de formació de PDI</a>
PS_205.4.4.1	<a href="#">Avaluar, promocionar i reconèixer el PDI</a>
PS_205.5.1	<a href="#">Gestionar i millorar els recursos materials</a>
PS_205.5.2	<a href="#">Gestionar i millorar els serveis</a>
PM_205.6.1	<a href="#">Recollir i analitzar els resultats</a>
PC_205.7.1	<a href="#">Publicar la informació i rendició de comptes</a>
PM_205.8.1	<a href="#">Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ, i control de la documentació</a> <a href="#">PM_205.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació</a> <a href="#">PM_205.8.1_2 Quadre de conservació i llista d'evidències</a>

Figura 5. Documents de l'SGIQ de l'ESEIAAT.



 <b>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA</b> <b>BARCELONATECH</b> <small>Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</small>	Sistema de garantia interna de la qualitat
	<b>205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat</b>

## 5. 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 5. Responsables i gestors de processos

CODI	Procés	Responsable polític	Responsable gestor
PE_205.1.1	Definir 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	Definir els perfils d'ingrés i 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	Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PE_205.4.1	Definir les polítiques de PDI i PAS	Director/a	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.4.2.1	Captar i seleccionar el PDI i PAS	Director/a Cap de la UTG CT (PAS)	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.4.3.1	Formar el PDI i PAS	Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica (PDI) Cap de la UTG CT (PAS)	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	Avaluar, promocionar i reconèixer el PDI	Secretari/ària acadèmic/a	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus
PS_205.5.1	Gestionar i millorar 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	Gestionar i millorar els serveis	Cap de la Unitat Transversal de Gestió de Campus	Cap de l'Àrea de Serveis d'Obres i Manteniment
PM_205.6.1	Recollir dades i analitzar els resultats	Sotsdirector/a de Qualitat	Tècnic/a de Qualitat
PC_205.7.1	Publicació d'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 6. Grups d'interès

Processos ESEIAAT	PDI	PAS	Estudiantat	Titulats/ades	Ocupadors	Administracions públiques i societat en general
PE_205.1.1. Definir 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. Definir els 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. Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, QRSF						
PE_205.4.1. Definir les polítiques de PDI						
PS_205.4.2. Captar i seleccionar el PDI i PAS						
PS_205.4.3. Formar el PDI i PAS						
PS_205.4.4. Avaluat, promocionar i reconèixer el PDI						
PS_205.5.1. Gestionar i millorar els recursos materials						
PS_205.5.2. Gestionar i millorar els recursos serveis						
PM_205.6.1. Recollir i analitzar els resultats						
PC_205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes						
PM_205.8.1. Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ, i control de la documentació						

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</p>	<p>Sistema de garantia interna de la qualitat</p> <hr/> <p><b>205. Manual del sistema de garantia interna de la qualitat</b></p>
--	--

### 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

<b>ANECA</b>	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
<b>AQU</b>	Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
<b>CGGQ</b>	Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat
<b>ENQA</b>	European Association for Quality Assurance in Higher Education
<b>EET</b>	Escola d'Enginyeria de Terrassa
<b>ESEIAAT</b>	Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa
<b>ETSEIAT</b>	Escola Tècnica Superior d'Enginyeries Industrial i Aeronàutica de Terrassa
<b>GPAQ</b>	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat
<b>PAS</b>	Personal contractat que forma part de l'estructura administrativa, de gestió i de serveis del centre
<b>PDI</b>	Personal contractat amb la titulació i les acreditacions adequades per a la tasca docent i investigadora en l'àmbit universitari
<b>SGIQ</b>	Sistema de garantia interna de la qualitat
<b>TFE</b>	Treball de fi d'estudis

## Annex 5. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Núm. d'acord	Data aprovació
V2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capítol 1. Apartats: vida universitària, departaments, canals d'Informació</li> <li>• 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</li> <li>• 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 l'ESEIAAT la seva política de qualitat".</li> <li>• Capítol 4. S'actualitza el mapa de processos en què s'incorporen el processos transversals de la UPC. SGIQ</li> <li>• S'actualitzen els annexos "Relació de responsables polítics i gestors del procés", "Grups d'interès" i "Implicació dels grups d'interès en cada procés".</li> </ul>	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023
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	7
Fotografia 3. Plànol del Campus UPC-Terrassa	8

## Índex de figures

Figura 1. Organigrama de l'ESEIAAT	12
Figura 2. Categoria dels processos	25
Figura 3. Mapa de processos	27
Figura 4. Estructura genèrica d'un procés	28
Figura 5. Documents dels SGIQ-ESEIAAT	31

## Índex de taules

Taula 1. Reptes estratègics de l'ESEIAAT	20
Taula 2. Alineació de reptes estratègics de l'ESEIAAT amb el Pla estratègic de la UPC	21
Taula 3. Reptes estratègics i objectius estratègics de l'ESEIAAT	22
Taula 4. Relació de reptes estratègics i objectius estratègics amb el Pla estratègic de la UPC	23
Taula 5. Responsables polítics i gestors dels processos	32
Taula 6. Grups d'interès	34