



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

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

Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

**Escuela Superior de
Ingenierías Industrial,
Aeroespacial y Audiovisual de
Terrassa ESEIAAT.**

Subdirección de Calidad

Terrassa, septiembre de 2024



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍAS INDUSTRIAL, AEROESPACIAL Y AUDIOVISUAL DE TERRASSA (ESEIAAT)

205. MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA ESEIAAT

Responsable del proceso	Òrgano responsable de su aprobación	N.º de acuerdo.	Fecha de aprobación
Subdirector/a de Calidad	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2024/04/02	09/10/2024

Índice

INTRODUCCIÓN.....	5
1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO DOCENTE.....	5
1.1. Referentes en el ámbito de la ingeniería industrial.....	6
1.2. Referentes en el ámbito de la ingeniería aeroespacial.....	6
1.3. Referentes en el ámbito de la ingeniería de sistemas audiovisuales.....	7
1.4. Vida universitaria.....	7
1.5. Sede social e información de contacto.....	9
1.6. Edificios de la ESEIAAT.....	9
1.7. Titulaciones.....	10
1.8. Departamentos.....	10
1.9. Canales de información.....	11
2. GOBERNANZA.....	13
2.1. Organigrama.....	13
2.2. Órganos de gobierno y representación.....	14
2.2.1. Órganos colegiados.....	14
2.2.2. Órganos unipersonales.....	14
2.2.3. Equipo directivo.....	14
2.2.4. Comisión de Gestión y Garantía de la Calidad (CGGC).....	14
2.2.5. Otras comisiones.....	15
2.2.6. Representantes.....	15
2.3. Responsabilidades en materia de calidad.....	15
2.3.1. Órganos de gobierno con responsabilidad en el SGIC.....	15
2.3.2. Principales funciones del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC.....	16
2.3.2.1. Equipo directivo.....	16
2.3.2.2. Técnico o técnica de calidad.....	17
2.3.2.3. Coordinadores y coordinadoras de titulaciones.....	17
2.3.2.4. Responsables gestores/ras de los procesos y áreas especializadas de la UTG.....	17
2.3.2.5. Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión del Campus de Terrassa.....	17
2.3.3. El Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ).....	17
2.4. Grupos de interés.....	18
2.4.1. Vías de participación de los grupos de interés.....	19
2.4.2. Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	19
2.5. Política de calidad.....	19
3. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA ESEIAAT (SGIC).....	20
3.1. Ámbito de aplicación del SGIC.....	20
3.2. Estructura del SGIC.....	20
3.3. Conjunto de procesos.....	21
3.3.1. Estructura Genérica de un Proceso.....	21
3.3.2. Categorías de Procesos.....	22
3.3.3. Mapa de procesos.....	23
3.4. Cuadro de Mando.....	25
3.5. Gestión de la documentación.....	26



3.6. Revisión y mejora del SGIC.....	27
3.7. Plan de Mejora.....	27
3.8. Conjunto de documentos que conforman el SGIC.....	28
4. Anexos.....	30
Anexo 1. Relación de responsables políticos y gestores de los procesos.....	30
Anexo 2. Implicación de los grupos de interés en cada proceso.....	32
Anexo 3. Glosario.....	33
Anexo 4. Acrónimos.....	34
Anexo 5. Ficha de control de revisiones y modificaciones.....	35
Índice de fotografías.....	37
Índice de figuras.....	37
Índice de tablas.....	37

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el sistema de garantía interna de la calidad de los estudios de la Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa. El manual está dividido en cuatro apartados:

- Primer apartado: se presenta de forma breve la ESEIAAT, los estudios que se imparten, los departamentos que realizan docencia y los canales de información que utiliza la Escuela.
- Segundo apartado: se presenta el organigrama de la Escuela y se describen sus órganos de gobierno (unipersonales y colegiados), así como las responsabilidades en materia de calidad y los grupos de interés.
- Tercer apartado: se expone el compromiso de la ESEIAAT en materia de calidad mediante su política de calidad, la concreción de los objetivos de calidad relacionados con el Plan estratégico del centro y su alineación con el Plan estratégico de la UPC.
- Cuarto apartado: se exponen la estructura y alcance de los procesos que constituyen el actual SGIC, el mapa de procesos relacionados con los procesos transversales de la UPC. También se explica brevemente cómo se gestiona la documentación generada por el SGIC.

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO DOCENTE



Fotografía 1. Fachada del edificio TR-1.

La Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) es un centro público de educación superior y de investigación de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) situado en el Campus de Terrassa. El centro nace el 24 de noviembre de 2015, fruto de la integración de dos escuelas centenarias: la Escuela Técnica Superior de Ingenierías Industrial y Aeronáutica de Terrassa (ETSEIAT) y la Escuela de Ingeniería de Terrassa (EET).

De la unión de dos escuelas históricas con experiencia y prestigio reconocidos, nace **el mayor centro de la UPC**, una escuela moderna, conectada al mundo, con vocación innovadora y de servicio, y con la aspiración de seguir siendo referente nacional y consolidarse como referente internacional en el ámbito de la formación universitaria. Su principal objetivo es la formación de hombres y mujeres con capacidad de liderazgo e innovación en los ámbitos multidisciplinares de la ingeniería.



Se inicia un proyecto de futuro, **comprometido con la formación de ingenieros e ingenieras preparados** para afrontar los retos de un mundo cambiante y en continua transformación, y con vocación para actuar como agente y motor de progreso económico y social que contribuya al desarrollo de la sociedad.

El centro imparte una gran variedad de **titulaciones en los ámbitos industrial, aeroespacial y audiovisual**. Ofrece un amplio abanico de posibilidades que permiten adaptar la carrera académica a los intereses y necesidades de los distintos perfiles de estudiantado.

La ESEIAAT trabaja con el apoyo y la complicidad del territorio y el entorno. El centro goza de fuerte implantación en la ciudad de Terrassa y mantiene relaciones consolidadas con el sector empresarial. Los estudiantes y las estudiantes tienen la posibilidad de aprender trabajando mediante el programa de cooperación educativa universidad-empresa y la oferta de actividades de fomento de la inserción laboral.

La institución actúa como plataforma de apoyo a la investigación y tiene por finalidad prestar servicio a la sociedad futura a través de la creación de conocimiento, el desarrollo y la aplicación de tecnología a las necesidades públicas.

1.1. Referentes en el ámbito de la ingeniería industrial

La oferta de estudios es interdisciplinaria e incluye el programa de grado en Tecnologías Industriales y el máster universitario en Ingeniería Industrial, que otorga las atribuciones propias de la profesión de la ingeniería industrial. En el centro también se ofrecen grados universitarios conducentes a los títulos propios que permiten ejercer la profesión de ingeniería técnica: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica Industrial y Automática, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Química e Ingeniería de Tecnología y Diseño Textil. Se imparte también el grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo del Producto. Se amplía la oferta en el ámbito industrial con los estudios de máster presenciales y semipresenciales: Sistemas Automáticos y Electrónica Industrial; Organización; Diseño y Tecnología Textiles; Tecnología Papelera y Gráfica; Investigación en Ingeniería Mecánica, y Diseño Industrial. También se ofrecen programas de doble titulación internos y con centros internacionales.

Estas titulaciones aseguran una formación integral basada en la calidad docente y el aprendizaje continuo, con énfasis en la adquisición de conocimientos científico-técnicos y competencias profesionales, y en el desarrollo personal de las habilidades más demandadas por la sociedad.

1.2. Referentes en el ámbito de la ingeniería aeroespacial

Los ingenieros aeronáuticos e ingenieras aeronáuticas son profesionales que pueden ejercer en el conjunto del sector aeroespacial, tanto en la producción (diseño, desarrollo y fabricación) de todo tipo de vehículos aeroespaciales y de los diferentes elementos que los forman, como en la operación y el mantenimiento de los mismos, y también en el ámbito de la logística asociada a su utilización y operación, incluyendo las servidumbres aeroportuarias y la navegación y circulación aéreas (sistemas de control, gestión y explotación aeroespacial, que incluyen el hardware y el software de los diferentes sistemas de apoyo de la actividad aeroespacial y su interrelación). Su actividad también se enmarca en las infraestructuras aeroespaciales, actividad centrada en el diseño, construcción, explotación y mantenimiento del conjunto de infraestructuras que sostienen la actividad aeroespacial. Son profesionales capacitados para la aplicación de la ciencia y la tecnología aeroespaciales y el desarrollo de nuevas tecnologías, y poseen plenas competencias en certificación de vehículos aeroespaciales y en certificación de sistemas logísticos aeroespaciales, en particular aeropuertos y sistemas de navegación aérea.

1.3. Referentes en el ámbito de la ingeniería de sistemas audiovisuales

La ESEIAAT es pionera en este ámbito, continuando la herencia de la Ingeniería de Telecomunicaciones, especialidad Sonido e Imagen. El grado en Ingeniería de Sistemas Audiovisuales combina el estudio de las telecomunicaciones aplicadas al audio y el video con tecnologías avanzadas de comunicación como la transmisión por Internet y los servicios de *streaming*. Los estudiantes además trabajan en la producción y postproducción audiovisual y otros sistemas de comunicación, así como acústica y dispositivos electrónicos, radiodifusión, multimedia interactiva y tecnologías de inteligencia artificial.

El programa incluye un componente práctico fuerte, que permite a los estudiantes utilizar equipos de producción, software de edición y tecnologías audiovisuales de vanguardia. Además, se ponen en práctica conocimientos en redes de telecomunicaciones, procesamiento de señales y tecnologías de compresión, con aplicaciones como la edición de video, sonido y televisión, y la instalación de sistemas audiovisuales para entornos industriales y comerciales.

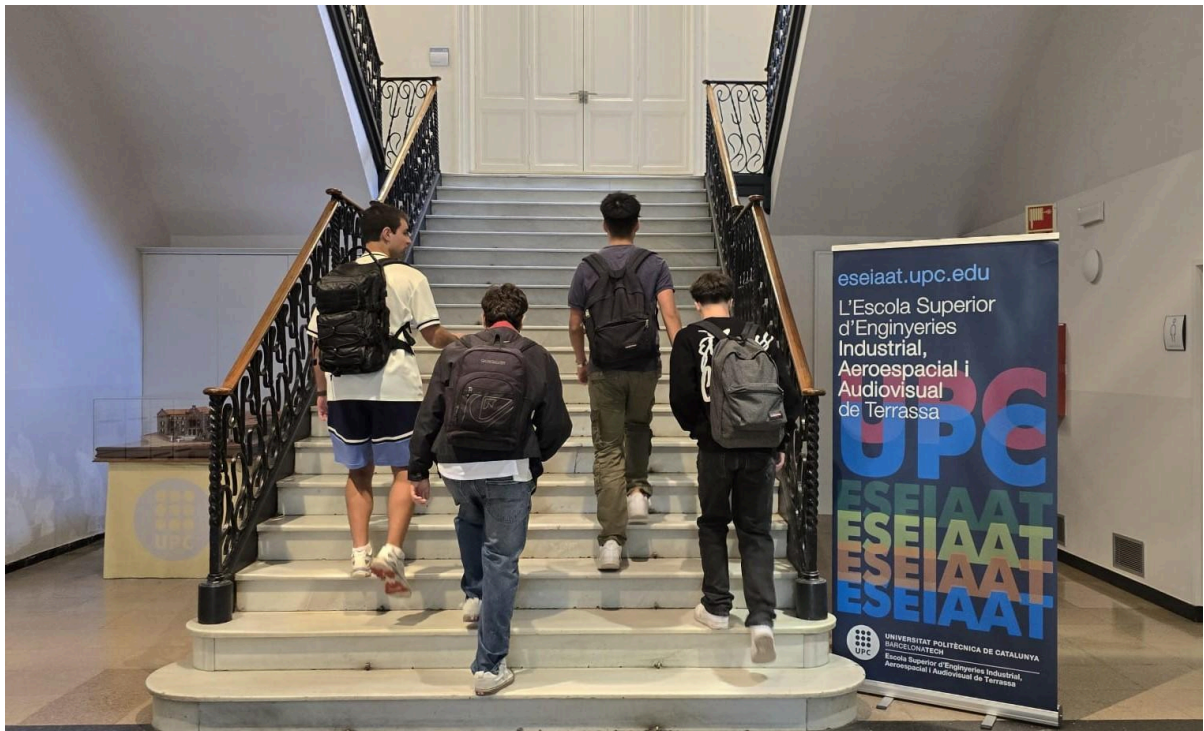
Con una alta tasa de inserción laboral, este grado está diseñado para preparar profesionales versátiles capaces de trabajar en proyectos tecnológicos, diseño de sistemas audiovisuales y gestión de proyectos en un sector en constante evolución. El título de estos estudios proporciona las atribuciones profesionales que requiere esta especialidad.

1.4. Vida universitaria

El centro goza de una intensa vida universitaria que promueve y facilita la vocación participativa, el aprendizaje relacionado con proyectos, la formación en valores, el emprendimiento y la canalización de las inquietudes personales en el marco de proyectos docentes que combinan la formación con la inmersión en el mundo profesional.

La ESEIAAT proporciona la posibilidad de disfrutar de una experiencia vital única, promoviendo y facilitando [estancias de movilidad internacional](#), la realización de [prácticas en empresas](#), la colaboración con [grupos de investigación](#) líderes, la obtención de [dobles titulaciones](#), la realización de [proyectos estimulantes](#) con nuevos compañeros y compañeras y la posibilidad de formar parte de las asociaciones de estudiantes del campus. Todo está orientado a facilitar al estudiante la culminación de sus estudios con la garantía de una profesión de éxito y de máxima proyección social.

Se dispone de servicios de apoyo al aprendizaje centrados en las necesidades del estudiante que facilitan su adaptación a la vida universitaria y le ofrecen un trato profesional, personalizado y de proximidad a lo largo de su estancia en el centro. Y toda esta actividad tiene lugar en un campus universitario urbano, muy bien comunicado y dotado de excelentes infraestructuras científicas y tecnológicas que se ponen al servicio del estudiantado, los grupos y centros de investigación, los investigadores e investigadoras, los profesionales, las empresas y las instituciones.



Fotografía 2. Vestíbulo del edificio TR-1.

1.5. Sede social e información de contacto

Universidad	Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT)
Dirección	C/ Colom, 1-11. 08222 Terrassa (Barcelona)
Portal ESEIAAT	https://eseiaat.upc.edu/ca
CIF	Q-0818003-F
Teléfono de contacto	93 739 8102

1.6. Edificios de la ESEIAAT



Fotografía 3. Plano del Campus UPC Terrassa.

1. Dirección
2. Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión del Campus de Terrassa (UTGCT)
3. Área de Apoyo a Departamentos e Institutos
4. Área de Relaciones Externas y Apoyo Institucional
5. Área de Apoyo a la Gestión de Estudios de Grado, Máster y Doctorado
6. Área de Apoyo a la Gestión de la Investigación y TRR
7. Área de Recursos y Servicios
8. Servicio de Obras y Mantenimiento
9. Servicios TIC (Tecnologías de Información y Comunicación)
10. Área de Servicios Técnicos de Laboratorio
11. Espacio 24/7
12. Biblioteca

1.7. Titulaciones

Estudios en ingenierías industriales. Grados

Grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo del Producto	GREDIDP
Grado en Ingeniería Eléctrica	GRELEC
Grado en Ingeniería en Electrónica Industrial y Automática	GREEIA
Grado en Ingeniería Mecánica	GREMECA
Grado en Ingeniería Química	GREQUIM
Grado en Ingeniería de Tecnología y Diseño Textil	GRETDT
Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales	GRETI

Estudios en ingenierías industriales. Másteres

Máster universitario en Ingeniería Industrial (120 ECTS)	MUEI
Máster universitario en Diseño y Tecnología Textil (60 ECTS)	MUDTT
Máster universitario en Tecnología Papelera y Gráfica (60 ECTS)	MUTPIG
Máster universitario en Ingeniería de Sistemas Automáticos y Electrónica Industrial (90 ECTS)	MUESAEI
Máster universitario en Ingeniería de Organización (120 ECTS)*	MUEO
Master's degree in Technology and Engineering Management (90 ECTS)	MEM
Máster universitario en Estudios Avanzados en Diseño-Barcelona (60 ECTS)	MBDesign
Máster universitario en Investigación en Ingeniería Mecánica (90 ECTS)	MUREM

(*) *Semipresencial*

Estudios en ingenierías aeroespaciales. Grados

Grado en Ingeniería en Tecnologías Aeroespaciales	GRETA
Grado en Ingeniería en Vehículos Aeroespaciales	GREVA

Estudios en ingenierías aeroespaciales. Másteres

Máster universitario en Ingeniería Aeronáutica (120 ECTS)	MUEA
Master degree in Space and Aeronautical Engineering (60 ECTS)	MASE

Estudios en ingeniería de telecomunicaciones. Grados

Grado en Ingeniería de Sistemas Biológicos	GRESAUD
--	---------

1.8. Departamentos

La docencia de las diferentes titulaciones impartidas en la ESEIAAT es realizada por el personal de los distintos departamentos universitarios de la UPC. Los departamentos con presencia en la ESEIAAT son:

- 702 - Departamento de Ciencia e Ingeniería de Materiales (CEM)
- 707 - Departamento de Ingeniería de Sistemas, Automática e Informática Industrial (ESAI)
- 709 - Departamento de Ingeniería Eléctrica (DEE)
- 710 - Departamento de Ingeniería Electrónica (EEL)

- 712 - Departamento de Ingeniería Mecánica (EM)
- 713 - Departamento de Ingeniería Química (EQ)
- 715 - Departamento de Estadística e Investigación Operativa (EIO)
- 717 - Departamento de Ingeniería Gráfica y de Diseño (DEGD)
- 723 - Departamento de Ciencias de la Computación (CS)
- 724- Departamento de Máquinas y Motores Térmicos (MMT)
- 729 - Departamento de Mecánica de Fluidos (MF)
- 731- Departamento de Óptica y Optometría (OO)
- 732 - Departamento de Organización de Empresas (OE)
- 737 - Departamento de Resistencia de Materiales y Estructuras en la Ingeniería (RMEE)
- 739 - Departamento de Teoría de la Señal y Comunicaciones (TSC)
- 744 - Departamento de Ingeniería Telemática (ENTEL)
- 748 - Departamento de Física (FIS)
- 749 - Departamento de Matemáticas (MAT)
- 750 - Departamento de Ingeniería Minera, Industrial y TIC (EMIT)
- 751 - Departamento de Ingeniería Civil y Ambiental (DECA)
- 756 - Departamento de Teoría e Historia de la Arquitectura y Técnicas de Comunicación (THATC)
- 758 - Departamento de Ingeniería de Proyectos y de la Construcción (EPC)

1.9. Canales de información

La ESEIAAT dispone de los siguientes canales de información para transmitir información general del centro y las titulaciones:

- Correo electrónico:
 - El personal del centro, PDI y PTGAS, tiene acceso al correo electrónico (...@upc.edu). El correo electrónico del estudiantado es gestionado por UPCnet (...@estudiantat.upc.edu).
- Web e intranet de la ESEIAAT:
 - La página web de la Escuela, <https://eseiaat.upc.edu/>, es la portada de presentación del centro y de los estudios en internet. También incluye, en acceso libre, la información correspondiente a los procesos del SGIC.
 - En la [intranet de la ESEIAAT](#) se incluye información restringida; se accede a ella utilizando un nombre de usuario y la clave de acceso.
- Campus virtual [Atenea](#):
 - Plataforma de apoyo a la docencia de uso restringido a profesorado y estudiantado, mediante el nombre de usuario y la clave de acceso.
- [e-Secretaría](#):
 - Para trámites y gestiones relacionados con la actividad académica y docente.
- Buzón de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (QRSF), [OPINA](#):
 - Canal dirigido a los colectivos de interés mediante el que pueden comunicar a los responsables de los servicios de la Escuela su opinión o grado de satisfacción con los mismos.



- Redes sociales:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/eseiaatUPC/>
 - 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%A8cnicadeCatalunya>
 - Telegram: https://t.me/eseiaat_upc
- Tableros de anuncios, teléfono, pantalla del vestíbulo de los edificios
- Conserjería
- Secretaría

2. GOBERNANZA

2.1. Organigrama

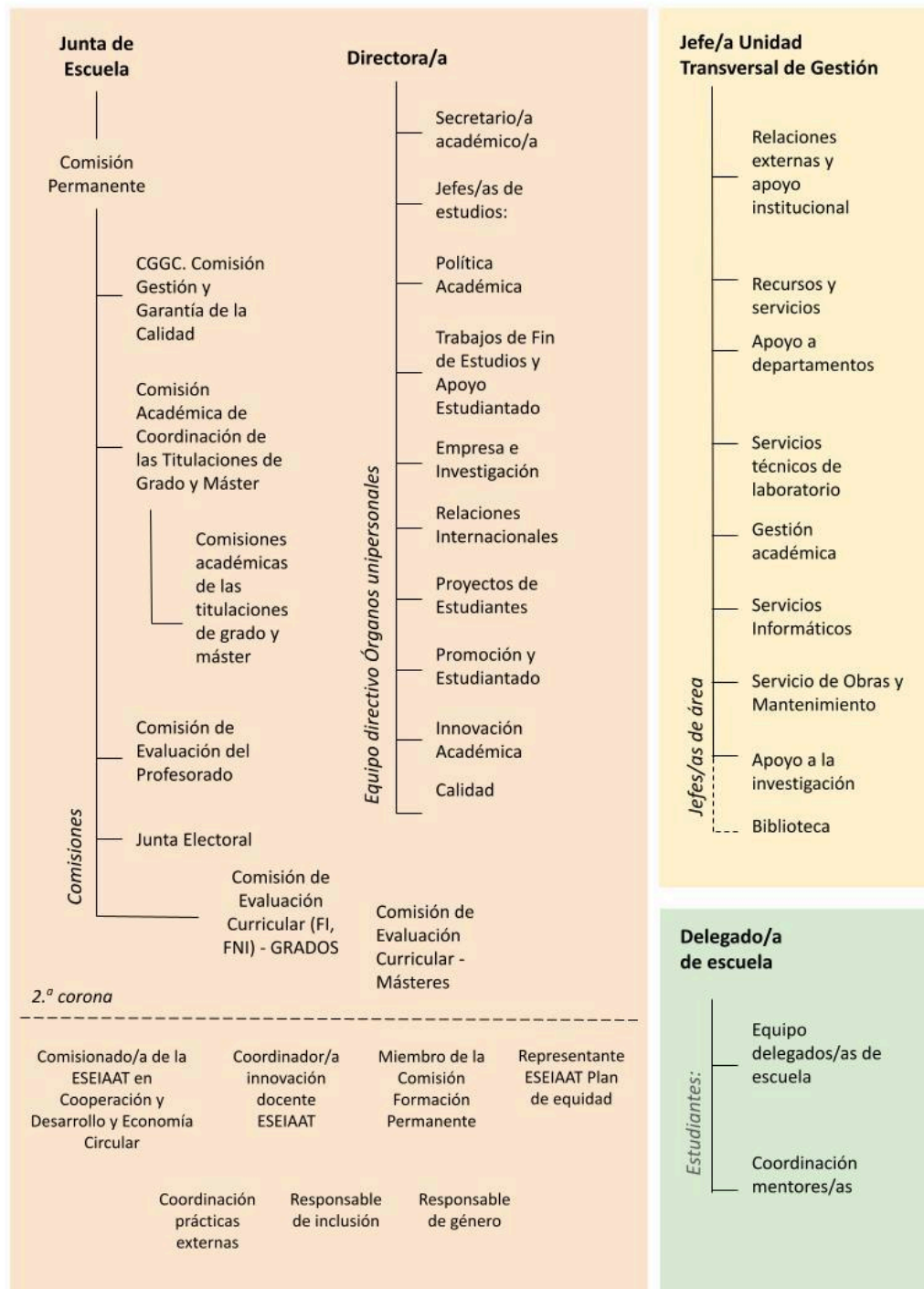


Figura 1. Organigrama de la ESEIAAT.

2.2. Órganos de gobierno y representación

El [Reglamento de la ESEIAAT](#), aprobado por el Consejo de Gobierno el 19 de julio de 2016, establece los órganos de gobierno unipersonales y colegiados y sus funciones.

2.2.1. Órganos colegiados

- Junta
- Comisión Permanente

2.2.2. Órganos unipersonales

- Director o directora
- Subdirectores y subdirector@s
- Secretario académico o secretaria académica
- Delegado o delegada del estudiantado
- Coordinadores y coordinadoras de estudios

2.2.3. Equipo directivo

El [equipo directivo](#) está integrado por:

- Director o directora
- Secretario académico o secretaria académica
- Subdirector/a de Política Académica
- Subdirector/a de Calidad
- Subdirector/a jefe de Estudios de Grados
- Subdirector/a jefe de Estudios de Másteres e Internacionalización
- Subdirector/a de Trabajos de Fin de Estudios y Apoyo al Estudiante
- Subdirector/a de Relaciones Internacionales
- Subdirector/a de Empresa e Investigación
- Subdirector/a de Proyectos de Estudiantado
- Subdirector/a de Innovación Académica
- Subdirector/a de Promoción y Estudiantado
- Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión del Campus de Terrassa

2.2.4. Comisión de Gestión y Garantía de la Calidad (CGGC)

[Comisión](#) responsable del seguimiento del sistema de calidad y de los planes de estudios de las titulaciones, de acuerdo con las memorias de verificación y el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio de 2010. Se creó el 6 de julio de 2016 ([Reglamento CGGC](#)) como órgano consultivo para gestionar, coordinar, realizar el seguimiento y mejorar el sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) (Acuerdo CP 6/2016).

Está constituida por los siguientes órganos unipersonales:

- El subdirector o subdirectora de Calidad, que ejerce su presidencia.
- Los subdirectores o subdirector@s responsables del área académica.
- El jefe o jefa de la Unidad Transversal de Gestión del Campus de Terrassa.

205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

- Un coordinador o coordinadora de estudios de grado.
- Un coordinador o coordinadora de estudios de máster.
- Dos miembros del PDI vinculados a la Escuela.
- Un miembro del PTGAS del Área de Relaciones Externas y Apoyo Institucional, que actúa como secretario o secretaria.
- El delegado o delegada de estudiantes de la Escuela.

2.2.5. Otras comisiones

- Comisiones académicas de las titulaciones de grado y máster.
- Comisión Académica de Coordinación de las Titulaciones de Grado y Máster.
- Comisión de Evaluación Académica del Profesorado, CAAP.
- Junta Electoral.

2.2.6. Representantes

Los [interlocutores o interlocutoras](#) de los departamentos son representantes de los departamentos con docencia en la ESEIAAT.

2.3. Responsabilidades en materia de calidad

La ESEIAAT tiene definidas y documentadas las funciones y responsabilidades genéricas del personal directivo, que dirige, lleva a cabo y verifica cualquier trabajo que incida en el sistema de garantía interna de la calidad (ver el [anexo 1](#), "Relación de responsables y gestores del proceso"), y, aunque no se haga referencia expresa, tienen la libertad organizativa y autoridad dentro de sus funciones para:

- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el SGIC.
- Iniciar acciones de mejora de los procesos del SGIC.
- Iniciar acciones para prevenir no conformidades relativas a los procesos del SGIC.
- Iniciar, recomendar o adoptar acciones a través de los canales preestablecidos.
- Comprobar que se ponen en práctica las soluciones.
- Controlar los procesos no conformes, hasta que se hayan corregido sus desviaciones por deficiencias o situaciones insatisfactorias.

2.3.1. Órganos de gobierno con responsabilidad en el SGIC

Los órganos de gobierno con responsabilidad en el sistema de garantía interna de la calidad son:

- El [equipo directivo](#) (ejecuta el diseño, desarrollo y revisión del SGIC).
- La [Comisión de Gestión y Garantía de la Calidad](#) (realiza el seguimiento del SGIC y valida la revisión del SGIC que le presenta el equipo directivo, el Informe anual de revisión y mejora del SGIC y el Informe anual de seguimiento del Plan estratégico, y los eleva a la Junta de Escuela para su aprobación).
- La Junta de Escuela (aprueba la Política de Calidad y el Plan Estratégico, el Informe Anual de Revisión y Mejora del SGIC, el Documento Anual Único: Memoria, Informe de gestión y el Informe de seguimiento del centro - DAU; y el Informe Anual de Seguimiento del Plan Estratégico que le presenta la CGGC).

2.3.2. Principales funciones del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC

2.3.2.1. Equipo directivo

La Dirección de la ESEIAAT tiene el firme compromiso de:

- Aplicar la política y objetivos de calidad del centro.
- Asegurar que los procesos de calidad se dirigen y están enfocados a la consecución de los requisitos y objetivos de formación de las titulaciones ofertadas por la Escuela.
- Desarrollar y mejorar de forma continua los procesos del SGIC.
- Garantizar la calidad de las enseñanzas dirigidas al estudiantado, de modo que satisfagan las expectativas de la sociedad en general y de los colectivos de interés en particular.

Funciones del director o directora

- Dirigir y controlar la totalidad del funcionamiento de la ESEIAAT, con el apoyo de su equipo, los órganos de gobierno y otras comisiones.
- Definir las funciones y responsabilidades asociadas a dicho funcionamiento.
- Definir la política y objetivos de calidad con el apoyo de su equipo.
- Asignar los recursos necesarios al SGIC.
- Atender a las reclamaciones de los colectivos de interés.

Funciones del subdirector o subdirectora responsable de la calidad del centro

- Ser responsable de calidad del centro.
- Actuar como representante del centro en temas vinculados a la calidad.
- Difundir la calidad en la ESEIAAT.
- Mantener informado al director o directora de la evolución del SGIC, mediante los indicadores establecidos.
- Asegurar que se cumpla todo lo establecido en este manual.
- Coordinar las revisiones del SGIC.
- Redactar y revisar el Manual de calidad y el Informe anual de revisión y mejora del SGIC.
- Identificar los problemas del SGIC e iniciar, recomendar y aportar las soluciones adecuadas.
- Registrar los riesgos y oportunidades relacionados con los procesos del SGIC.
- Controlar el tratamiento y la eliminación de las causas de las no conformidades y/o incidencias.
- Coordinar la elaboración de los informes de seguimiento y acreditación del centro.
- Elaborar el documento de seguimiento de los objetivos estratégicos.

Responsables de procesos

- Analizar y cumplimentar las fichas del Informe de funcionamiento y mejora del proceso, teniendo en cuenta los resultados de los indicadores en el cuadro de mando.
- Informar al subdirector o subdirectora responsable de la calidad de cualquier incidencia y/o no conformidad relativos al proceso.

2.3.2.2. Técnico o técnica de calidad

- Implementar y mantener el SGIC, de acuerdo con los requisitos establecidos.
- Identificar los problemas del SGIC e iniciar, recomendar y aportar las soluciones adecuadas.
- Controlar el tratamiento y la eliminación de las causas de las incidencias y/o no conformidades.
- Ofrecer apoyo a los procesos de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster del centro.
- Trabajar con los diferentes responsables del ámbito de la calidad del centro para difundir el SGIC de la Escuela y para que la comunidad de la Escuela tenga un conocimiento profundo del mismo.
- Gestionar el sistema documental vinculado al SGIC.
- Elaborar y controlar la documentación del SGIC con el apoyo de los responsables de procesos.
- Ofrecer apoyo al subdirector o subdirectora responsable de la calidad en la redacción de documentación relativa al SGIC.

2.3.2.3. Coordinadores y coordinadoras de titulaciones

- Verificar todos los procesos necesarios para un correcto desarrollo de la calidad en las titulaciones que coordinan.
- Informar al subdirector o subdirectora responsable de la calidad de cualquier incidencia y/o no conformidad relativa a la calidad, y proponer métodos para su resolución.
- Colaborar en la elaboración de los informes de seguimiento y acreditación del centro.

2.3.2.4. Responsables gestores/ras de los procesos y áreas especializadas de la UTG

Responsable gestor/a

- Comunicar las incidencias y/o no conformidades al responsable del proceso.
- Ofrecer apoyo a la persona responsable del proceso en la elaboración de su informe.

Áreas especializadas de la UTG

- Verificar todos los procesos necesarios para un correcto desarrollo de la calidad en cuyos procesos de gestión sean especialistas e informar al responsable gestor de las incidencias o no conformidades.
- Ofrecer apoyo al responsable del proceso y al responsable gestor en la recogida de datos e indicadores del proceso para elaborar el informe del proceso.

2.3.2.5. Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión del Campus de Terrassa

- Dirigir, organizar, realizar el seguimiento y controlar la calidad en la gestión de los servicios.
- Asignar funciones y competencias a las áreas especializadas de la UTG a fin de que puedan prestar los servicios previstos en los procesos del SGIC.
- Coordinar, en el ámbito de su responsabilidad, los procesos del SGIC del centro junto con otros servicios transversales que participen en los mismos.

2.3.3. El Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad ([GPAQ](#))

Es la unidad que ofrece apoyo a los órganos de gobierno de la Universidad en el diseño, implementación y seguimiento de los procesos de planificación y evaluación institucional, y de aseguramiento de la



calidad, de conformidad con las directrices, los objetivos de la institución y la legislación y normativa vigentes, y tiene las siguientes funciones, entre otras:

- Asesorar a las unidades académicas y ofrecerles apoyo en los ámbitos de la planificación estratégica y la evaluación institucional, y en la mejora y la certificación interna y externa de la calidad de su actividad.
- Ofrecer apoyo técnico y metodológico, de acuerdo con los requerimientos de las agencias evaluadoras, a las unidades académicas de la UPC en:
 - La implantación y gestión de los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIC).
 - El seguimiento y la acreditación de las titulaciones de grado, máster y doctorado.
 - La implementación y consolidación del proceso de acreditación institucional de los centros.
- Realizar el seguimiento de la planificación académica del PDI y analizar su actividad, y evaluar la consecución de objetivos del personal.
- Elaborar informes estadísticos e indicadores de actividad y resultados fundamentados en el análisis de datos, de modo que se vele por la integración, fiabilidad y representatividad de la información procedente de las diferentes áreas de actividad de la Universidad, y realizar la difusión con carácter oficial de las estadísticas generadas interna y externamente.
- Diseñar, administrar, analizar y elaborar los informes de resultados de encuestas de satisfacción y estudios de opinión de los agentes de interés sobre la actuación docente y la oferta formativa y de servicios de la actividad de la Universidad.
- Ofrecer apoyo a los órganos de gobierno de la Universidad en los procesos de carácter transversal (observatorios de actividad-rankings, sistemas de información directiva-cuadros de mando y herramientas de *business intelligence*...), para aportar información y realizar un análisis técnico y llevar a cabo estudios para su difusión a los grupos de interés.
- Gestionar y administrar las encuestas de satisfacción y estudios de opinión que con carácter oficial se organizan en la Universidad, así como elaborar y difundir sus informes.

2.4. Grupos de interés

En relación con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, la ESEIAAT ha identificado los principales grupos de interés que participan directa o indirectamente en el desarrollo de las enseñanzas de la Escuela (ver el anexo 2).

Se entiende por grupo de interés toda persona o institución que tiene una relación directa con el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje de la Escuela y los resultados obtenidos.

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Estudiantado
- Personal académico (PDI)
- Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS)
- Empleadores
- Titulados y tituladas
- Administraciones públicas



- Sociedad en general

2.4.1. Vías de participación de los grupos de interés

Estos grupos de interés participan activamente de una forma u otra en los diferentes procesos que integran el SGIC.

En concreto, el **estudiantado**, el **PDI** y el **PTGAS** están representados en los diferentes órganos colegiados de la ESEIAAT o forman parte de ellos: la Junta de Escuela y la Comisión Permanente y las diferentes comisiones que emanan de ellas, como la Comisión de Gestión y Garantía de Calidad, CGGC.

Los **empleadores, titulados y tituladas**, la **Administración pública** y la **sociedad en general** están representados en la estructura de la Universitat Politècnica de Catalunya por medio del Consejo Social. La ESEIAAT puede realizarles consultas en el momento de tomar decisiones para las que su opinión se considere fundamental, mediante encuestas o reuniones.

Las **entidades de evaluación y certificación** (ANECA, AQU): tienen una importancia vital, sobre todo en lo que respecta a la verificación y certificación de las titulaciones o al propio SGIC.

La **UPC** se compromete a supervisar la garantía de la calidad desde el momento en que se verifican los nuevos programas formativos y a realizar su seguimiento anual y su acreditación. Ofrece apoyo a la ESEIAAT mediante el Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ).

2.4.2. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El equipo directivo de la ESEIAAT informa sistemáticamente del grado de consecución de los objetivos y el desarrollo del SGIC a los miembros de la Junta de Escuela y la Comisión Permanente en sus diferentes sesiones ordinarias.

Además, cada uno de los procedimientos que forman parte del SGIC se relacionan con la información pública de resultados.

Como parte del mecanismo para informar públicamente y rendir cuentas, la ESEIAAT, de forma anual, elabora la [Memoria e informe de gestión](#), que se publica en la web de la Escuela y en la que se recopilan los principales resultados de las actividades llevadas a cabo y las propuestas de mejora que se consideran.

La satisfacción de los grupos de interés se recogen a partir del análisis de los resultados anuales obtenidos en las encuestas de satisfacción de los distintos procesos y de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas en el canal [OPINA](#) de la ESEIAAT.

OPINA!



**Felicitations, suggeriments,
queixes i reclamacions**

2.5. Política de calidad

A propuesta de la dirección del centro, el 9 de marzo de 2022 la Junta de Escuela de la ESEIAAT aprobó la [Política y objetivos de calidad](#) (Acuerdo J.ESEIAAT/2022/01/03), que se actualizó en 2023 (Acuerdo J.ESEIAAT/2023/02/01).

3. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA ESEIAAT (SGIC)

Podemos definir el SGIC marco de la Universitat Politècnica de Catalunya como un conjunto ordenado y sistematizado de procesos y actividades destinados a garantizar la calidad de las enseñanzas que se ofertan, mediante la obtención de evidencias, el análisis de información, el diseño de acciones de mejora, la rendición de cuentas y la transparencia.

El sistema de garantía interna de la calidad de la ESEIAAT se elabora teniendo en cuenta los requerimientos del RD822/2021 de 28 de septiembre, las directrices que marca el programa AUDIT y las recomendaciones y buenas prácticas del Gabinete de Planificación Evaluación y Calidad de la UPC (GPAQ).

El objetivo del SGIC es establecer un conjunto de procesos que organicen la forma en que el centro desarrolla las actividades relacionadas con la calidad de los programas formativos. En estos procesos se diseñan los procedimientos de actuación y se identifican los órganos responsables del conjunto de actividades que comporta la evaluación, seguimiento y difusión de los resultados del desarrollo.

3.1. Ámbito de aplicación del SGIC

El SGIC de la ESEIAAT es aplicable a todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en el centro.

3.2. Estructura del SGIC

El SGIC se puede asimilar, en general, a la imagen de la página siguiente. Por un lado, se relaciona con un marco externo que incluye normativas de la UPC y otras externas. También hay Procesos Transversales que regulan cómo la UPC gestiona la calidad con sus unidades, y un Plan Estratégico institucional que marca las principales líneas de actuación hasta el 2025.

Dentro del sistema, hay dos elementos principales que impulsan el SGIC: la Política y los Objetivos de Calidad, y el Plan Estratégico ESEIAAT 23-25. La Política de Calidad incluye principios que guían la ESEIAAT, pero no concretan acciones por sí solos. Esta concreción se encuentra en el Plan Estratégico y en los Objetivos de Calidad.

El Plan Estratégico, basado en un análisis DAFO del centro y de sus relaciones con el entorno, define tres retos concretos. Para cada uno, se establecen tres retos que se concretan en objetivos concretos (acciones). Los retos se miden con indicadores, que representan los Objetivos de Calidad.

Esto es así porque la metodología utilizada para diseñar los SGICs de los centros de la UPC para la Acreditación Institucional recomendaba que los Objetivos de Calidad derivaran directamente de un Plan Estratégico.

Aun así, el funcionamiento ordinario de la ESEIAAT va más allá de las directrices establecidas por el Plan Estratégico, puesto que necesita regular la totalidad de las áreas del centro relacionadas con el ámbito docente. Así, el SGIC une dos funciones diferentes: por un lado, canaliza un Plan estratégico que, a través de retos y objetivos, intenta lograr la evolución de unos indicadores concretos (Objetivos de Calidad); y, por otro lado, contribuye a la mejora continua del funcionamiento de toda la función docente del centro mediante el conjunto de procesos y planes que lo describen.

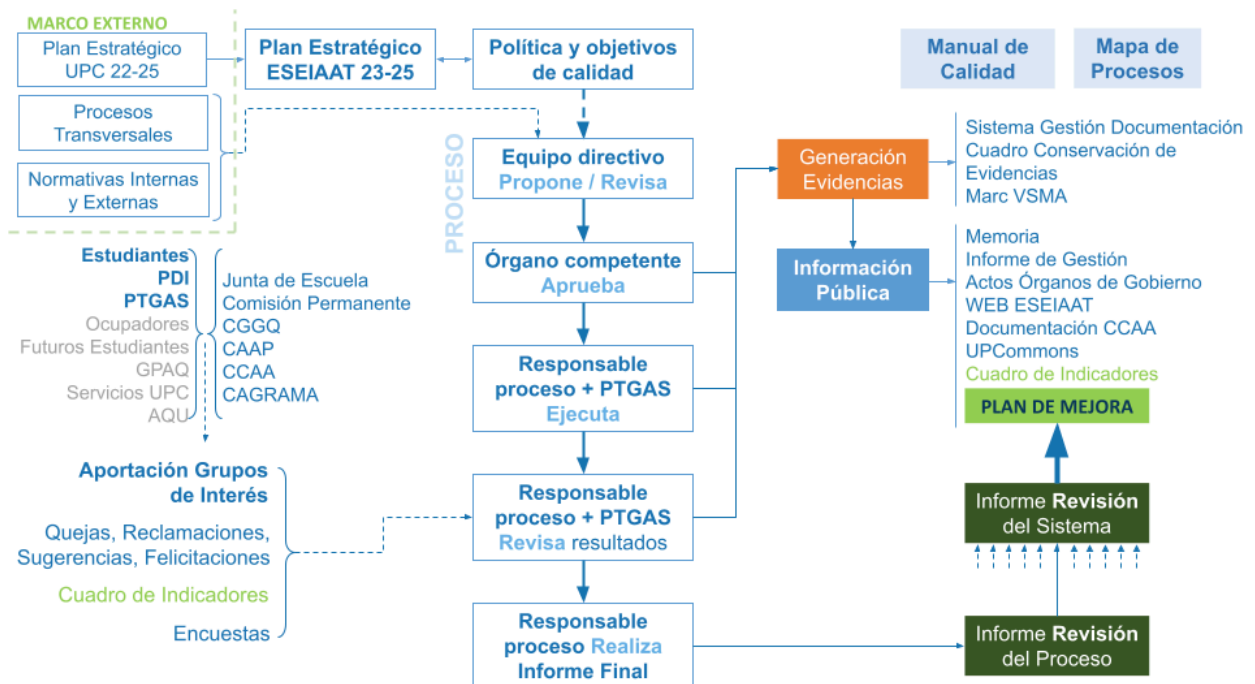


Figura 2. Estructura del SGIC

3.3. Conjunto de procesos

3.3.1. Estructura Genérica de un Proceso

A pesar de que no hay dos procesos iguales, se pueden asimilar bastante la siguiente secuencia:

1. Bajo la regulación de normativas externas, la Política y Objetivos de Calidad y el Plan Estratégico, el equipo directivo propone un conjunto de acciones encaminadas a realizar aquello que le es propio a cada proceso.
2. El órgano competente aprueba si procede la propuesta del equipo directivo.
3. El responsable de proceso, junto con el PTGAS de su área ejecuta el proceso.
4. De esta ejecución de proceso se generan evidencias del funcionamiento que son almacenadas consecuentemente y sus resultados son objeto de información pública, ya sea a través de la [WEB](#) de la ESEIAAT, de la publicación al DADO, etc.
5. El sistema canaliza la aportación de los varios grupos de interés a cada proceso a través de encuestas de satisfacción, [buzón Opina](#), Tickets y aportaciones de las Comisiones Académicas. A tal efecto, el Procedimiento por Gestión de Quejas, Recomendaciones, Sugerencias y Felicitaciones asegura que las diferentes aportaciones lleguen al responsable correspondiente.
6. El Cuadro de Mando recoge el conjunto de indicadores de todo el sistema.
7. Los resultados finales del proceso son objeto de revisión final por parte del responsable de proceso que responde, a través de una ficha de revisión del proceso sobre la bondad de su diseño, la oportunidad de realizar modificaciones, la identificación de indicadores con resultados no satisfactorios, la necesidad de pedir acciones de mejora a través de los Procesos Transversales o la necesidad de realizar propuestas de mejora que ayuden a la corrección de los problemas detectados.

3.3.2. Categorías de Procesos

La Subdirección de Calidad, con el apoyo del equipo directivo, ha elaborado una propuesta de fichas de los procesos, validada por la Comisión de Gestión y Garantía de Calidad el 21 de enero de 2022, en las que se clasifican los procesos en distintas categorías: **procesos estratégicos (PE)**, **procesos clave (PC)**, **procesos de apoyo (PS)** y **procesos de mejora (PM)**. Los procesos son los siguientes:

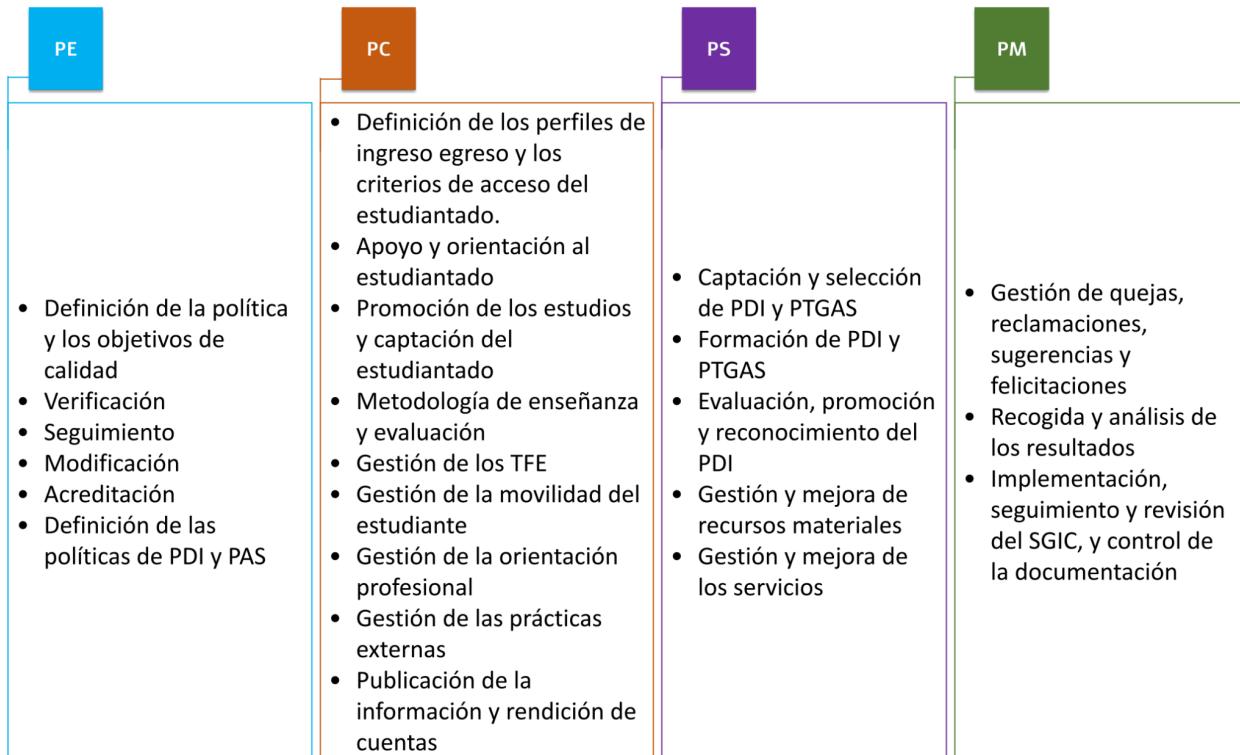


Figura 3. Categorías de procesos.

Los procesos de la ESEIAAT se clasifican en cuatro categorías (estratégicos, clave, de apoyo y de mejora), según sus características y funciones:

- Procesos estratégicos**
 Proporcionan directrices para el resto de procesos y guían a la Universidad hacia la consecución de su misión.
- Procesos clave**
 Están vinculados directamente a la actividad educativa y son, por tanto, los procesos con un impacto más significativo en el estudiantado. Son los procesos esenciales o característicos destinados a satisfacer las demandas de los usuarios.
- Procesos de apoyo**
 Ofrecen apoyo instrumental al desarrollo de los procesos fundamentales y de los procesos estratégicos.
- Procesos de mejora**
 Reúnen todas las evaluaciones y propuestas de mejora de los responsables de los procesos, además de la recogida de información de los grupos de interés.



3.3.3. Mapa de procesos

Los procesos del SGIC de la ESEIAAT están interrelacionados con los [procesos transversales](#) de la UPC, de modo que existe un flujo entre cada uno de los procesos de la ESEIAAT con uno o más procesos transversales de la UPC. Las relaciones genéricas de entrada y salida entre los procesos de la ESEIAAT y los procesos transversales de la UPC se muestran en la [Figura 4](#).

MAPA DE PROCESOS del sistema de garantía interna de la calidad - ESEIAAT

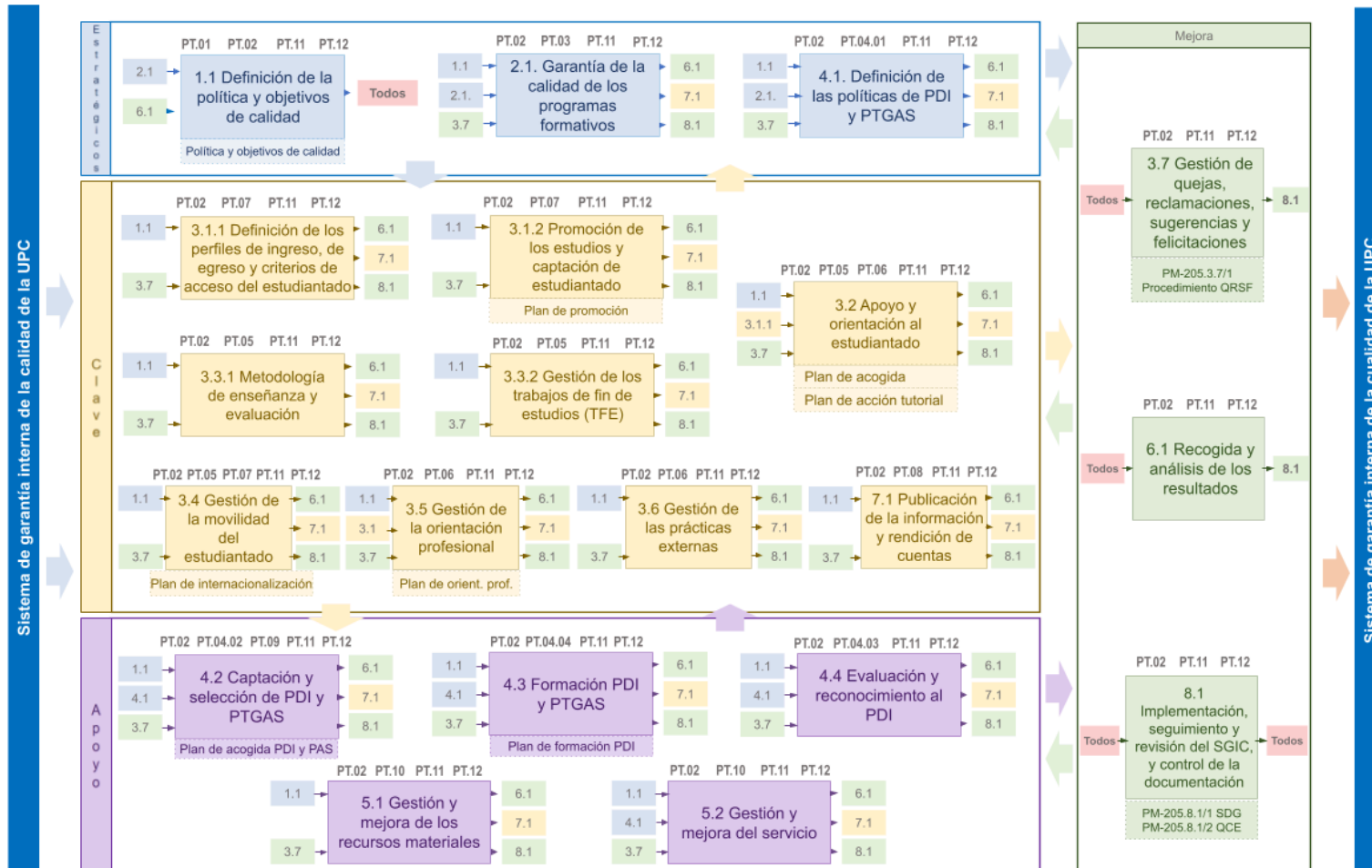


Figura 4. Mapa de procesos.



205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

3.4. Cuadro de Mando

La compilación estadística donde se refleja la actividad de la Escuela en las principales vertientes se encuentra en el [Cuadro de Mando](#) (QM). Este cuadro es un instrumento pensado para facilitar la comprensión y el análisis de los indicadores más significativos del centro.

La QC contiene información además de los indicadores, pestañas descriptivas de cada indicador, principales características (periodicidad, fechas de extracción, la fuente, etc.) y notas metodológicas.

Última actualización: 11/05/2024

Codi indicador	Nom	Procedi	Classificació indicador	Data Actualització	Valor	Valor mínim	Capa 2024-25 / Avg 2024	Capa 2023-24 / Avg 2023	Capa 2022-23 / Avg 2022	Capa 2021-22 / Avg 2021	Capa 2020-21 / Avg 2020	Capa 2019-20 / Avg 2019
INDI_P3.1	Número de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (Q3RFQ)	205.3.1 Gestionar i realitzar els recursos disponibles	Operatiu	Actual (últim)	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat
INDI_P3.2	Satisfacció de l'estudiant amb els cursos de suport a l'aprenentatge	205.3.2 Gestionar i realitzar els serveis	Clau	Internat (Promocional)	3,5	4				3,70		
INDI_P3.3	Satisfacció de l'estudiant amb els serveis	205.3.2 Gestionar i realitzar els serveis	Clau	Internat (Promocional)	3,5	4				3,60		
INDI_P3.4	Número de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (Q3RFQ)	205.3.1 Gestionar i realitzar els recursos disponibles	Operatiu	Actual (últim)	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat	Quantitat
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta a l'Estudiant de grau de nou ingressat	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta anònima P3I_P36	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta de satisfacció a les decisions preses de l'Administració de gestió de recursos humans i organització de recursos humans	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Actual (semestral)	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta de satisfacció del Personal d'Administració i Gestió	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (promocional)	100%	60%			100%			
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta de satisfacció del Personal Docent	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (promocional)	100%	60%			100%			
INDI_P3.1	% Participació a l'Enquesta anònima sobre la satisfacció del servei de...	205.6.1 Recollir dades i analitzar resultats	Clau	Internat (promocional)	100%	60%			100%			

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.4.1 ▾

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

1. Codi del Indicador	INDI_P3.7
2. Nom de l'Indicador	Temps mitjà de resposta a les Queixes
3. Definició	Temps mitjà de resposta a les Queixes que arriba a través dels sistemes OPINA i DEMANA.
4. Objectiu estratègic vinculat	No aplica
5. Freqüència de la mesció i data d'actualització	Actual (últim)
6. Responsable del càlcul	ESEIAT
7. Font d'informació	Bústia Opina, bústia demana
8. Càlcul	Valor mitjà del temps de resposta
9. Data de Creació	Revisió SGIQ 2024

1. Codi del Indicador	INDI_P3.7
2. Nom de l'Indicador	Temps mitjà de resposta a les Queixes
3. Definició	Temps mitjà de resposta a les Queixes que arriba a través dels sistemes OPINA i DEMANA.
4. Objectiu estratègic vinculat	No aplica
5. Freqüència de la mesció i data d'actualització	Actual (últim)
6. Responsable del càlcul	ESEIAT
7. Font d'informació	Bústia Opina, bústia demana
8. Càlcul	Valor mitjà del temps de resposta
9. Data de Creació	Revisió SGIQ 2024

Figura 5. Cuadro de Mando con el detalle de las fichas de descripción de indicadores

Se incluyen también pestañas con datos desagregados, ya sea por titulación o por actividad, dependiente del que pida el indicador.

205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

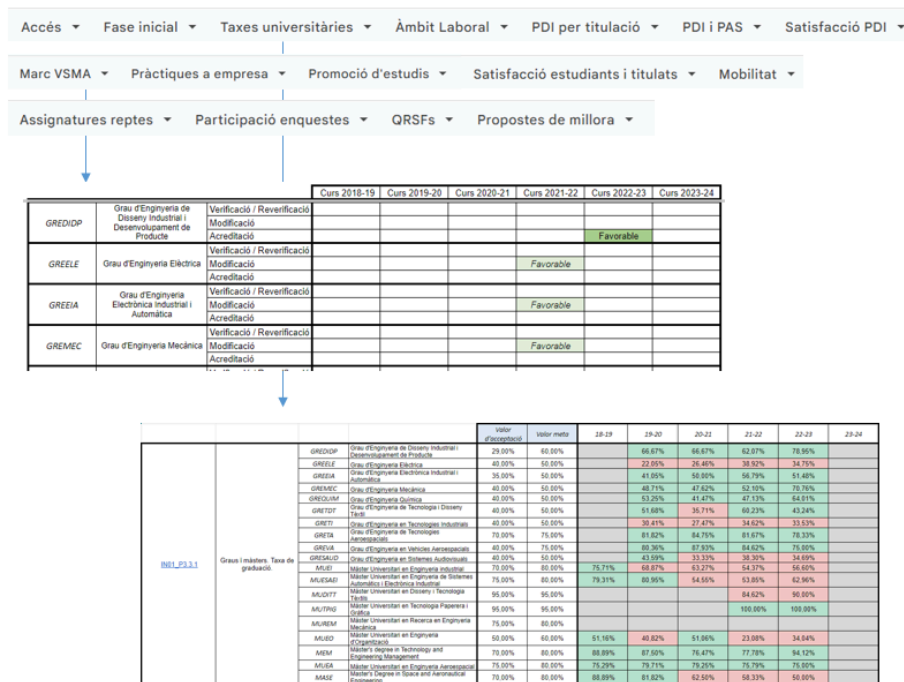


Figura 6. Cuadro de Mando. Detalle de las páginas interiores con despliegue de información

En cuanto a la metodología de actualización, creación y eliminación de indicadores, un indicador se considera modificado si el cambio no afecta al que está midiendo. En este caso, el indicador se mantiene vigente. Por ejemplo, si el número del indicador se ajusta al valor medurado o si la fuente de información cambia.

Si el indicador se deja de utilizar, se considera eliminado a partir de aquella fecha. Se mantiene en el Cuadro de Mando para conservar los valores anteriores, pero a las columnas siguientes se marca como eliminado. El código del indicador no se utilizará, y la fecha de eliminación se incluirá en la ficha descriptiva.

3.5. Gestión de la documentación

La ESEIAAT dispone de procedimientos que permiten controlar y actualizar la documentación que genera el sistema de calidad. Por tanto, se han definido los siguientes objetivos y criterios de actuación para la gestión de la documentación:

- Aprobar la documentación antes de su distribución.
- Revisar, actualizar y aprobar las modificaciones de la documentación.
- Controlar y actualizar los documentos en todo momento en el último nivel de revisión y asegurar que estén disponibles en los puntos requeridos.
- Clasificar y codificar la documentación.
- Garantizar el correcto uso de los documentos.
- Controlar, identificar y distribuir la documentación necesaria para la planificación y ejecución del SGIC.
- Garantizar que los documentos sean legibles y fácilmente identificables.



205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

- Gestionar la documentación no válida u obsoleta y que solo se preserve la que tenga una finalidad legal.
- Al finalizar el período de conservación, los registros serán destruidos por el responsable de la custodia.
- Determinar a las personas responsables de la custodia y el mantenimiento del archivo y del control de los registros de calidad.

El principal objetivo es establecer el procedimiento para el registro, revisión, modificación, aprobación y distribución de los archivos relacionados con el SGIC de la ESEIAAT.

A tal efecto, se dispone de un cuadro de clasificación y conservación para toda la documentación generada y de una lista documental en la que se especifiquen los códigos de los registros, la descripción, la fecha de creación o de modificación, y su carácter público o no público, etc. De este modo, se intenta garantizar la fiabilidad de la información y de los datos. Asimismo, se utiliza [UPCommons](#) como repositorio histórico para la documentación digital pública del SGIC.

La implementación y la gestión de la documentación se definen en el documento [PM205.8.1/1 Sistema de gestión de la documentación](#).

3.6. Revisión y mejora del SGIC

Los procesos del SGIC son revisados por las personas responsables, con el apoyo del equipo directivo, como mínimo una vez al año, para asegurar que se satisfacen los requerimientos de la normativa de la UPC, autonómica y española, la política de calidad y los objetivos establecidos.

Tal como se especifica en los procesos [205.6.1 Recogida y análisis de los resultados de la ESEIAAT](#) y [205.8.1. Implementación, seguimiento y revisión del SGIC ESEIAAT](#), el subdirector o subdirectora de Calidad se encarga de recopilar los indicadores de consecución de los objetivos y de elaborar el Informe anual de revisión y mejora del SGIC, en el que quedan registrados los cambios.

Este informe, junto con el detalle del control de los cambios de las modificaciones realizadas en los procesos y procedimientos, se presentan a la Comisión de Gestión y Garantía de la Calidad (CGGC) para su revisión y validación. La CGGC eleva el Informe anual de revisión y mejora del SGIC, junto con los procesos y procedimientos revisados, a la Junta de Escuela para su aprobación.

3.7. Plan de Mejora

El Plan de Mejora es el elemento conclusivo del SGIC, donde se definen las modificaciones específicas motivadas de la revisión y mejora de la SGIC y que se actualiza cada vez que se hace un Informe Anual de Revisión.

Formando parte de este informe, se da cuenta de las Propuestas de Mejora (PM) que se han cerrado en el periodo revisado, aquellas que se han creado nuevas, y aquellas que continúan abiertas. Si bien en la guía de revisión de cada proceso GPAQ propone una numeración específica, una vez las PM son introducidas al sistema SAT, estas toman una numeración propia que es a la que se hace referencia.

Cuando una PM se relaciona con un Proceso Transversal (PT), es introducida igualmente al SAT y, paralelamente se remite al responsable del PT correspondiente. Una vez allá, puede tener tres estados:

- No iniciada. Normalmente por que no se encuentra el recurso (económico, personal, tiempo) para iniciar, o por que falta información para empezar a trabajar.
- En curso. El responsable del PT y el PTGAS correspondiente desarrollan algo que tendría que cubrir la necesidad pedida.



- Finalizada. O bien porque se realiza aquello que se esperaba o bien porque aquello que se pedía no es posible.

Una vez la PM dirigida al PT se cierra en PT, la retoma el centro. Si aquello realizado cubre totalmente la necesidad, se cierra también la PM local. Si no, hay que estudiar hasta qué punto es posible buscar la solución directamente en el centro o por otro lado hay que cerrarla también.

3.8. Conjunto de documentos que conforman el SGIC

El SGIC se basa en los contenidos establecidos en los siguientes documentos, que desarrollan sus requisitos de funcionamiento.

Manual de calidad

Define el ámbito de aplicación del SGIC, la organización del centro, las responsabilidades de los órganos de gobierno en materia de calidad y las disposiciones y actividades generales necesarias para la consecución de una eficaz gestión de la calidad.

Procesos

Los procesos del SGIC satisfacen los requisitos y las directrices descritos por la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU Catalunya). Existe una lista de los procesos vigentes en la [página web del SGIC](#) de la ESEIAAT.

Procesos transversales de la UPC

Los procesos del SGIC de la ESEIAAT están interrelacionados con los procesos transversales de la UPC, de modo que las entradas de unos son las salidas de otros. En la figura 3 se muestran las relaciones entre los procesos del SGIC de la ESEIAAT y los [procesos transversales](#) de la UPC.

Procedimientos

Los procedimientos del SGIC de la ESEIAAT establecen procedimientos para reforzar y mejorar la ejecución de determinados procesos.

Cuadro de mando

Es un cuadro en el que se presentan todos los indicadores de los procesos, que sirven para analizar cada proceso y realizar propuestas de mejora, en caso de que sea necesario.

Plan de Mejora

Donde se definen las modificaciones específicas motivadas de la Revisión y Mejora del SGIQ y que se actualiza cada vez que se hace un Informe Anual de Revisión.

Otra información documentada

El manual, los procesos, los procedimientos y otros documentos generados por el SGIC, como el Plan estratégico, los planes operativos (tutorial de acogida de estudiantes, de acogida de PDI y PTGAS, de promoción, de orientación profesional y de formación de PDI) y los diferentes informes (Memoria e informe de gestión, Informe anual de revisión y mejora del SGIC, Informe de seguimiento y acreditación del centro, Informe de seguimiento del Plan estratégico, etc.), y las encuestas de satisfacción se pueden consultar en el apartado [Calidad de la web](#) de la ESEIAAT.



205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

El conjunto de documentos que conforman el SGIC de la ESEIAAT es el siguiente:

Documentos principales	205	Política y objetivos de calidad
	205	Plan estratégico
	205	Manual del SGIC de la ESEIAAT
	205	Mapa de procesos
	205	Cuadro de mando de la ESEIAAT
	205	Informe anual de revisión y mejora del SGIC
Procesos	PE_205.1.1	Definición de la política y los objetivos de calidad
	PE_205.2.1.1	Verificación
	PE_205.2.1.2	Seguimiento
	PE_205.2.1.3	Modificación
	PE_205.2.1.4	Acreditación
		Definición de los perfiles de ingreso y egreso y los criterios de acceso
	PC_205.3.1.1	Promoción de los estudios y captación del estudiantado
	PC_205.3.1.2	205. Plan de promoción de los estudios
	PC_205.3.2	Apoyo y orientación al estudiantado
		205. Plan de acción tutorial
		205. Plan de acogida de nuevos estudiantes
	PC_205.3.3.1	Metodología de enseñanza y evaluación
	PC_205.3.3.2	Gestión de los TFE
	PC_205.3.4	Gestión de la movilidad del estudiantado
	PC_205.3.5	Gestión de la orientación profesional
		205. Plan de orientación profesional
	PC_205.3.6	Gestión de las prácticas externas
	PM_205.3.7	Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
		205 PM 205.3.7 1 Procedimiento QRSF
	PE_205.4.1	Definición de las políticas de PDI y PTGAS
	PS_205.4.2.1	Captación y selección de PDI y PTGAS
		205. Plan de acogida de PDI y PTGAS
PS_205.4.3.1	Formación de PDI y PTGAS	
	205. Plan de formación de PDI	
	Evaluación y reconocimiento de PDI	
PS_205.5.1	Gestión y mejora de recursos materiales	
PS_205.5.2	Gestión y mejora de servicios	
PM_205.6.1	Recogida y análisis de los resultados	
PC_205.7.1	Publicación de la información y rendición de cuentas	
PM_205.8.1	Implementación, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación	
	PM_205.8.1_1 Sistema de gestión de la documentación	
	PM_205.8.1_2 Cuadro de conservación y lista de evidencias	

Figura 7. Documentos del SGIC de la ESEIAAT.

4. Anexos

Anexo 1. Relación de responsables políticos y gestores de los procesos

En la siguiente tabla se detallan los responsables políticos y gestores de los procesos.

Tabla 1. Responsables y gestores de procesos

CÓDIGO:	Proceso	Responsable político	Responsable gestor
PE_205.1.1	Definición de política y objetivos de calidad	Director/a	Jefe/A de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PE_205.2.1.1	Verificación	Subdirector/a de Política Académica	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PE_205.2.1.2	Seguimiento	Subdirector/a de Calidad	Técnico/a de calidad
PE_205.2.1.3	Modificación	Subdirector/a de Política Académica	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PE_205.2.1.4	Acreditación	Subdirector/a de Calidad	Técnico/a de calidad
PC_205.3.1.1	Definición de los perfiles de ingreso y egreso y los criterios de acceso del estudiantado	Subdirector/a de Política Académica	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.1.2	Promoción de los estudios	Subdirector/a de Promoción y Estudiantado	Jefe/a del Área de Relaciones Externas y Apoyo Institucional
PC_205.3.2	Apoyo y orientación al estudiantado	Subdirector/a Jefe/a de Estudios de Grados	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.3.1	Metodología de enseñanza y evaluación	Subdirector/a de Política Académica	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.3.2	Gestión del TFE	Subdirector/a de Trabajos de Fin de Estudios y Apoyo al Estudiantado	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.4	Gestión de la movilidad del estudiantado	Subdirector/a de Relaciones Internacionales	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.5	Gestión de la orientación profesional	Subdirector/a de Proyectos de Estudiantado	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PC_205.3.6	Gestión de las prácticas externas	Subdirector/a de Empresa e Investigación	Jefe/a del Área de Gestión Académica
PM_205.3.7	Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Subdirector/a de Calidad	Técnico/a de calidad
PE_205.4.1	Definición de las políticas de PDI y PTGAS	Directora/a	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PS_205.4.2.1	Captación y selección de PDI y PTGAS	Directora/a Jefe/a de la UTG CT (PTGAS)	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PS_205.4.3.1	Formación de PDI y PTGAS	Subdirector/a de Innovación Académica (PDI)	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus



205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

		Jefe/a de la UTG CT (PTGAS)	
PS_205.4.4.1	Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI	Secretario/a académico/a	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PS_205.5.1	Gestión y mejora de los recursos materiales	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus	Jefe/a del Área de Gestión de Recursos y Servicios
PS_205.5.2	Gestión y mejora de los servicios	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus	Jefe/a del Servicio de Obras y Mantenimiento
PM_205.6.1	Recogida de datos y análisis de los resultados	Subdirector/a de Calidad	Técnico/a de calidad
PC_205.7.1	Publicación de la información y rendición de cuentas	Secretario/a académico/a	Técnico/a de calidad
PM_205.8.1	Implementación, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación	Subdirector/a de Calidad	Técnico/a de calidad



Anexo 2. Implicación de los grupos de interés en cada proceso

Tabla 2. Grupos de Interés

Procesos ESEIAAT	PDI	PTGAS	Estudiantado	Titulados/as	Empleadores	Administraciones públicas y sociedad en general
PE_205.1.1. Definición política y objetivos de calidad de la formación						
PE_205.2.1.1. Verificación						
PE_205.2.1.2. Seguimiento						
PE_205.2.1.3. Modificación						
PE_205.2.1.4. Acreditación						
PC_205.3.1.1. Definición de los perfiles de ingreso y egreso y los criterios de acceso del estudiantado						
PC_205.3.1.2. Promoción de los estudios y captación del estudiantado						
PC_205.3.2. Apoyo y orientación al estudiantado						
PC_205.3.3.1. Metodología de enseñanza y evaluación						
PC_205.3.3.2. Gestión de los TFE						
PC_205.3.4. Gestión de la movilidad del estudiantado						
PC_205.3.5. Gestión de la orientación profesional						
PC_205.3.6. Gestión de las prácticas externas						
PM_205.3.7. Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones						
PE_205.4.1. Definición de las políticas de PDI						
PS_205.4.2. Captación y selección de PDI y PTGAAS						
PS_205.4.3. Formación de PDI y PTGAS						
PS_205.4.4. Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI						
PS_205.5.1. Gestión y mejora de los recursos materiales						
PS_205.5.2. Gestión y mejora de los servicios						
PM_205.6.1. Recogida y análisis de los resultados						
PC_205.7.1 Información pública y rendición de cuentas						
PM_205.8.1. Implementación, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación						



Anexo 3. Glosario

Campus universitario urbano: espacio físico localizado en la ciudad donde se realiza la actividad universitaria, pero también espacio de relación que genera conocimiento y especificidad.

Ciclo PDCA (*plan-do-check-act*): secuencia cíclica de actuaciones que se realizan a lo largo del ciclo de vida de un servicio o producto para planificar su calidad. Mejora continua.

Estudiante: persona matriculada en la fecha de referencia de la evaluación de al menos una asignatura de cualquier programa conducente a la obtención de un título oficial.

Formación en valores: actividad mediante la cual se ofrecen al estudiantado herramientas que le permiten contribuir al bienestar de quienes les rodean, tanto de quienes les son más cercanos como de los desconocidos.

Grupo de interés: toda persona o institución relacionada directamente con el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje y en los resultados obtenidos en la Escuela.

Plan de mejora: conjunto de acciones de mejora propuestas para resolver aspectos críticos o puntos débiles de una determinada actividad. Cada acción de mejora tiene asociada una planificación, un responsable, unos recursos necesarios y unos indicadores de seguimiento.

Proceso: secuencia de actividades que, ordenadas siguiendo criterios de eficacia y eficiencia, transforman los elementos de entrada en productos o servicios para el cliente (interno o externo) y les aportan valor.

Calidad docente: implementación, seguimiento y evaluación de las titulaciones y de los sistemas de garantía interna de la calidad.

Sistema de gestión de la documentación: proceso de organización destinado a garantizar la creación, mantenimiento y conservación de los documentos necesarios para el desarrollo de las actividades que le son propias.

Anexo 4. Acrónimos

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
AQU	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña
CAAP	Comisión de Evaluación Académica del Profesorado
CCAA	Comisión Académica de las Titulaciones de Grado y Máster
CAGRAMA	Comisiones académicas de Coordinación de las titulaciones de Grado y Máster.
CGGC	Comisión de Gestión y Garantía de Calidad
DAU	Documento Anual Único: Memoria, informe de gestión y el Informe de seguimiento del centro.
ENQA	European Association for Quality Assurance in Higher Education
EET	Escuela de Ingeniería de Terrassa
ESEIAAT	Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa)
ETSECCPB	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial y de Terrassa
GPAQ	Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad
PDI	Personal Docente e Investigador
PTGAS	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios.
SGIC	Sistema de garantía interna de la calidad
TFE	Trabajo de fin de estudios



Anexo 5. Ficha de control de revisiones y modificaciones

Versión	Descripción	Órgano responsable	N.º de acuerdo	Fecha aprobación
V3	<p>Incorporaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">Ampliación de la información sobre el ámbito de la ingeniería en Sistemas Audiovisuales.Subapartados 4.2 Estructura de l'SGIQ, 4.3.1 Estructura Genèrica d'Un Procés, 4.5. Quadre de Comandament, 4.8 Pla de millora. <p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">Reestructuración del capítulo 3Actualización del RD 1393/2007 por RD 822/2021 de 28 de septiembre. <p>Eliminaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">subapartado: Concreció dels objectius de qualitat, Retos estratègics, Alineación con el el Plan Estratégico de la UPC,	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2024/04/02	09/10/2024
V2	<ul style="list-style-type: none">Capítulo 1. Apartados: vida universitaria, departamentos, canales de informaciónCapítulo 2: actualmente se denomina "Gobernanza". Se reestructura el apartado "Órganos de gobierno" y se especifican los agentes del centro que ejercen responsabilidades en materia de calidadCapítulo 3. Actualmente se denomina "Política y objetivos de calidad de la ESEIAAT". Se incorpora la política de calidad, el Plan estratégico de la ESEIAAT y el cuadro de relación de retos estratégicos y objetivos estratégicos con el Plan estratégico UPC. Se elimina el apartado "Cómo	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

Versión	Descripción	Órgano responsable	N.º de acuerdo	Fecha aprobación
	<p>define la ESEIAAT su política de calidad”.</p> <ul style="list-style-type: none">● Capítulo 4. Se actualiza el mapa de procesos en el que se incorporan los procesos transversales de la UPC. SGIC● Se actualizan los anexos "Relación de responsables políticos y gestores del proceso", "Grupos de interés" e "Implicación de los grupos de interés en cada proceso".			
V1	Versión inicial	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022



Índice de fotografías

Fotografía 1. Fachada del edificio TR-1.....	5
Fotografía 2. Vestíbulo del edificio TR-1.....	8
Fotografía 3. Plano del Campus UPC Terrassa.....	9

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la ESEIAAT.....	13
Figura 2. Estructura del SGIC.....	27
Figura 3. Categorías de procesos.....	28
Figura 4. Mapa de procesos.....	30
Figura 5. Cuadro de Mando con el detalle de las fichas de descripción de indicadores.....	32
Figura 6. Cuadro de Mando. Detalle de las páginas interiores con despliegue de información.....	32
Figura 7. Documentos del SGIC de la ESEIAAT.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Responsables y gestores de procesos.....	37
Tabla 2. Grupos de Interés.....	39