



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

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

---

## **Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la ESEIAAT**

---

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

Terrassa, octubre de 2023



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

Responsable del proceso	Responsable de su aprobación	N.º de acuerdo	Fecha de aprobación
Subdirector/a de Calidad	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023

## 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.....	8
1.6. Edificios de la ESEIAAT .....	8
1.7. Titulaciones.....	9
1.8. Departamentos .....	9
1.9. Canales de información.....	10
2. GOBERNANZA .....	12
2.1. Organigrama.....	12
2.2. Órganos de gobierno y representación .....	13
2.2.1. Órganos colegiados.....	13
2.2.2. Órganos unipersonales .....	13
2.2.3. Equipo directivo .....	13
2.2.4. Comisión de Gestión y Garantía de la Calidad (CGGC).....	13
2.2.5. Otras comisiones .....	14
2.2.6. Representantes .....	14
2.3. Responsabilidades en materia de calidad.....	14
2.3.1. Órganos de gobierno con responsabilidad en el SGIC .....	14
2.3.2. Principales funciones del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC .....	15
2.3.3. El Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ).....	16
2.4. Grupos de interés .....	17
2.4.1. Vías de participación de los grupos de interés.....	17
2.4.2. Rendición de cuentas a los grupos de interés .....	18
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ESEIAAT .....	19
3.1. Política de calidad.....	19
3.1.1. Concreción de los objetivos de calidad: Plan estratégico de la ESEIAAT 2023-2025.....	19
4. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA ESEIAAT (SGIC).....	25
4.1. Ámbito de aplicación del SGIC.....	25
4.2. Conjunto de procesos.....	25

4.2.1.	Mapa de procesos .....	26
4.3.	Estructura genérica de un proceso.....	28
4.4.	Gestión de la documentación .....	28
4.5.	Revisión y mejora del SGIC .....	29
4.6.	Conjunto de documentos que conforman el SGIC.....	29
5.	Anexos.....	32
	Anexo 1. Relación de responsables políticos y gestores de los procesos .....	32
	Anexo 2. Implicación de los grupos de interés en cada proceso .....	34
	Anexo 3. Glosario .....	35
	Anexo 4. Acrónimos.....	36
	Anexo 5. Ficha de control de revisiones y modificaciones .....	37
	Índice de fotografías .....	38
	Índice de figuras .....	38
	Índice de tablas .....	38



## 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 estas 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 del 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 la implantación de este programa de estudios. Desde el inicio ha sido una titulación con elevada inserción laboral. El grado en Ingeniería de Sistemas Audiovisuales combina las telecomunicaciones aplicadas a audio y vídeo con las competencias básicas de estudio y edición de vídeo, sonido, televisión, telefonía y otros sistemas de comunicación. 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

<b>Universidad</b>	Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT)
<b>Dirección</b>	C/ Colom, 1-11. 08222 Terrassa (Barcelona)
<b>Portal ESEIAAT</b>	<a href="https://eseiaat.upc.edu/es?set_language=es">https://eseiaat.upc.edu/es?set_language=es</a>
<b>CIF</b>	Q-0818003-F
<b>Teléfono de contacto</b>	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 PAS, 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](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)
- Tableros de anuncios, teléfono, pantalla del vestíbulo de los edificios
- Conserjería
- Secretaría

## 2. GOBERNANZA

### 2.1. Organigrama

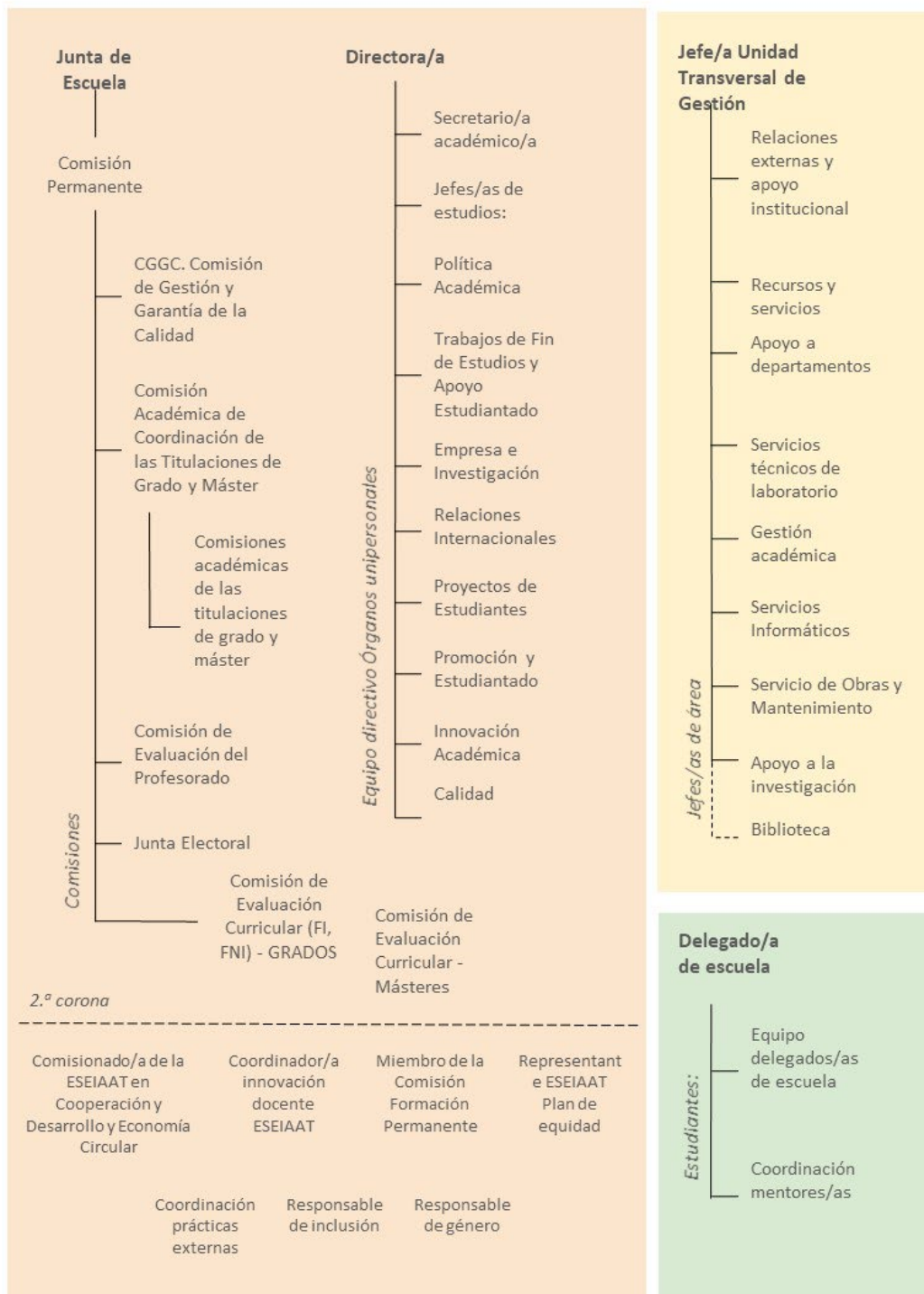


Figura 1. Organigrama de la ESEIAAT.

## 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 de Escuela
- 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.
- 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 PAS 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 aprueba 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 ratificación).
- La Junta de Escuela (aprueba la Política de calidad y el Plan estratégico, ratifica el Informe anual de revisión y mejora del SGIC, la Memoria e informe de gestión, el Informe de seguimiento del centro 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 de los procesos y áreas especializadas de la UTG

##### Responsable gestor

- 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:

## 205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

- 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 del *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 de administración y servicios (PAS)
- 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 **PAS** 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!**



**Felicitaciones, suggeriments,  
queixes i reclamacions**



## 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ESEIAAT

### 3.1. 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). La Política establece:

En la Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) somos conscientes de la importancia vital de disponer de unos sistemas de control de calidad de nuestros programas formativos, siguiendo las directrices desarrolladas por instancias internacionales (ENQA).

Por este motivo, los ejes que centran la política del centro son potenciar el conocimiento, las competencias, las habilidades y las aptitudes de nuestro estudiantado, formando aquellos profesionales que la empresa y nuestra sociedad necesitan, contribuyendo así a la innovación y el desarrollo sostenible de nuestra sociedad del conocimiento.

El compromiso de la ESEIAAT es realizar políticas con la garantía de calidad suficiente para asegurar la máxima satisfacción de sus grupos de interés, desarrollando estrategias que nos permitan alcanzar objetivos de calidad, consistentes en el control, revisión y mejora continua de todos los procesos que lleva a cabo.

Los principales compromisos de la ESEIAAT son:

P1. La docencia de calidad, dirigida hacia la excelencia, alineada con las necesidades y expectativas de nuestro estudiantado y la sociedad en general.

P2. La orientación y el apoyo al estudiantado, que garantizan la adquisición de las competencias que corresponden a su titulación.

P3. Una política de movilidad que proporcione el acceso de los estudiantes y las estudiantes a los programas internacionales y estatales.

P4. Una política de personal para el PDI y PAS que facilite la formación y los medios para su crecimiento profesional, favoreciendo el sentimiento de pertenencia a la Escuela.

P5. La actividad de investigación, gestión y transferencia de conocimiento entre el personal de la ESEIAAT a fin de que retorne en una actualización de la actividad académica, de acuerdo con la evolución de la investigación más avanzada.

P6. El compromiso por el respeto a la igualdad de género y la vocación por mantener un centro que acoja a personas con todo tipo de diversidad.

P7. La cultura de calidad, que, en torno al sistema de garantía interna de calidad, haga partícipe a toda nuestra comunidad universitaria del proceso de mejora continua como norma de conducta.

P8. Las actuaciones sistemáticas que permiten asegurar la definición, desarrollo y seguimiento de los procesos con eficiencia y transparencia.

P9. El respeto y compromiso por el medio ambiente y la biodiversidad.

P10. La difusión, transparencia y rendición de cuentas que hacen visible la actividad de la ESEIAAT.

La dirección de la ESEIAAT se compromete a dedicar todos aquellos recursos técnicos, económicos y humanos que estén a su disposición, siempre dentro del estricto cumplimiento del marco legal por el que se rige.

#### 3.1.1. Concreción de los objetivos de calidad: Plan estratégico de la ESEIAAT 2023-2025

Según el Reglamento de la ESEIAAT, es preceptivo que el centro adopte un mecanismo que permita definir la política y los objetivos de calidad, de forma estratégica, atendiendo a la singularidad del centro, en un plazo de tiempo definido y alineado con la política estratégica de la UPC. El mecanismo recomendado por el Gabinete de Planificación y Evaluación de la Calidad, GPAQ, es un [plan estratégico](#) que se fundamente



en un diagnóstico inicial y finalice con la creación de un conjunto de ejes de trabajo, denominados *retos estratégicos*, que deben marcar la actividad estratégica del centro durante el período 2023-2025.<sup>1</sup>

Posteriormente, se definen el conjunto de acciones (u *objetivos estratégicos*) asociadas a cada uno de los retos anteriores. Estos objetivos actúan como desencadenante y conducen a la consecución de los retos.

### 3.1.1.1. Retos estratégicos

La siguiente tabla muestra los tres retos estratégicos, cuya consecución se cuantifica con los correspondientes indicadores:

Tabla 1. Retos estratégicos ESEIAAT

RETOS ESTRATÉGICOS	Indicador del reto	Valor actual del indicador	Valor meta del indicador
1. Potenciar la internacionalización de la ESEIAAT	Número de asignaturas impartidas en inglés	163	170
	Número de convenios firmados con universidades de rankings QS	55 %	60 %
	Número de PDI y PAS de la ESEIAAT que participa en los programas de movilidad	1,70 %	3 %
2. Modernizar el modelo académico de la ESEIAAT	Número de estudiantes que participan en asignaturas centradas en retos	200	+30 %
	Número de PDI que participa en la formación continua e innovación	35 %	45 %
	Rendimiento de las fases iniciales de los estudios de grado: número de estudiantes / [aptos FI TP + aptos FI (TP+1)]	72,60 %	+3 %
3. Potenciar la conexión de la ESEIAAT con la sociedad	Número de premios y reconocimientos al estudiantado por parte de empresas e instituciones	20	+10 %
	Número de seguidores en las redes sociales	11800	+20 %
	Número de participaciones de empresas que se implican en la captación de talento en la ESEIAAT (n.º empresas Fórum + Speed + ...)	116	20 %

<sup>1</sup> Estos retos es lo que comúnmente se conoce como *objetivos estratégicos*. Sin embargo, la metodología aplica el término *retos estratégicos*.



### 3.1.1.2. Alineación con el Plan estratégico de la UPC

Estos retos se alinean con el [Plan estratégico de la UPC](#) de la siguiente forma:

Tabla 2. Alineación de los retos estratégicos de la ESEIAAT con el Plan estratégico de la UPC

RETOS ESTRATÉGICOS	Conexión con el Plan estratégico UPC
<b>1. Potenciar la internacionalización de la ESEIAAT</b>	Ofrecer apoyo a la definición de planes de internacionalización específicos por unidades.
	Consolidar la movilidad internacional de todos los colectivos.
	Incrementar el número de estudiantes internacionales de máster y doctorado.
<b>2. Modernizar el modelo académico de la ESEIAAT</b>	Potenciar el aprendizaje experimental y basado en retos, en particular interdisciplinares.
	Implementar un programa formativo orientado a la mejora de las competencias personales y profesionales.
	Incrementar la tasa de personas tituladas, reducir el abandono y mejorar la tasa de eficiencia, manteniendo todos los criterios de exigencia.
<b>3. Potenciar la conexión de la ESEIAAT con la sociedad</b>	Potenciar la formación continua de acuerdo con las necesidades de la sociedad.
	Consolidar el posicionamiento de la UPC como universidad referente e impulsar nuevos ámbitos referenciales.
	Consolidar las prácticas en empresas.



Por último, los tres retos estratégicos se concretan en tres acciones<sup>2</sup> que permiten alcanzar los retos anteriores:

Tabla 3. Retos estratégicos y objetivos estratégicos ESEIAAT

RETOS ESTRATÉGICOS	Objetivos estratégicos
1. Potenciar la internacionalización de la ESEIAAT	1. Implantar un plan de internacionalización.
	2. Potenciar convenios internacionales con otras universidades de rankings QS.
	3. Disponer de toda la información de la ESEIAAT en inglés.
2. Modernizar el modelo académico de la ESEIAAT	1. Potenciar asignaturas tipos retos.
	2. Fomentar la participación del PDI en la formación continua y la innovación.
	3. Potenciar la figura del tutor o tutora y el mentor o mentora.
3. Potenciar la conexión de la ESEIAAT con la sociedad	1. Potenciar sus vínculos con empresas e instituciones.
	2. Aumentar la presencia de la ESEIAAT en los medios y en las redes sociales.
	3. Favorecer la creación de vínculos entre la ESEIAAT y asociaciones e instituciones profesionales.

El cuadro completo que relaciona los **retos estratégicos** y los respectivos **objetivos estratégicos**, así como la conexión con el Plan estratégico de la UPC, se puede ver en la página siguiente:

<sup>2</sup> Estas acciones se denominan *objetivos estratégicos* en la metodología empleada en la creación de este plan estratégico, pero solo son acciones que quieren aproximarse a nuestros retos iniciales.

## 205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

Tabla 4. Relación de los retos estratégicos y objetivos estratégicos con el Plan estratégico de la UPC

RETOS ESTRATÉGICOS	Indicador del reto	Valor actual del indicador	Valor meta del indicador	RETOS ESTRATÉGICOS	Objetivos estratégicos	Indicador del objetivo	Fecha inicio	Fecha fin	Conexión con el Plan estratégico UPC
1. Potenciar la internacionalización de la ESEIAAT	Número de asignaturas impartidas en inglés	163	170	1. Potenciar la internacionalización de la ESEIAAT	1. Implantar un plan de internacionalización	Existencia de un plan de internacionalización	2023	2025	Ofrecer apoyo a la definición de planes de internacionalización específicos por unidades
	Número de convenios firmados con universidades de rankings QS	55 %	60 %		2. Potenciar convenios internacionales con otras universidades de rankings QS	Número de acciones realizadas	2023	2025	Consolidar la movilidad internacional de todos los colectivos
	Número de PDI y PAS de la ESEIAAT que participa en los programas de movilidad	1,70 %	3 %		3. Disponer de toda la información de la ESEIAAT en inglés	Número de acciones realizadas	2023	2025	Incrementar el número de estudiantes internacionales de máster y doctorado
2. Modernizar el modelo académico de la ESEIAAT	Número de estudiantes que participan en asignaturas centradas en retos	200	+30 %	2. Modernizar el modelo académico de la ESEIAAT	1. Potenciar asignaturas tipo retos	Número de acciones realizadas	2023	2025	Potenciar el aprendizaje experimental y basado en retos, en particular interdisciplinares
	Número de PDI que participa en la formación continua y la innovación	35 %	45 %		2. Fomentar la participación del PDI en la formación continua y la innovación	Número de acciones realizadas	2023	2025	Implementar un programa formativo orientado a la mejora de las competencias personales y profesionales



## 205. Manual del sistema de garantía interna de la calidad

	Rendimiento de las fases iniciales de los estudios de grado: número de estudiantes /	72,60 %	+30 %		3. Potenciar la figura del tutor o tutora y del mentor o mentora	Número estudiantes / profesores/as tutores/as	2023	2025	Incrementar la tasa de personas tituladas, reducir el abandono y mejorar la tasa de eficiencia, manteniendo todos los criterios de exigencia
	[aptos FI TP + aptos FI (TP+1)]					Número estudiantes mentores/as	2023	2025	
3. Potenciar la conexión de la ESEIAAT con la sociedad	Número de premios y reconocimientos al estudiantado por parte de empresas e instituciones	20	+10 %	3. Potenciar la conexión de la ESEIAAT con la sociedad	1. Potenciar vínculos con empresas e instituciones	Número de estudiantes que participan en actividades participadas por empresas	2023	2025	Potenciar la formación continua de acuerdo con las necesidades de la sociedad
	Número de seguidores en las redes sociales	11800	+20 %		2. Aumentar la presencia de la ESEIAAT en los medios y en las redes sociales	Número de acciones realizadas	2023	2025	Consolidar el posicionamiento de la UPC como universidad referente e impulsar nuevos ámbitos referenciales
	Número de participaciones de empresas que se implican en la captación de talento en la ESEIAAT (n.º empresas Fórum + Speed + ...)	116	20 %		3. Favorecer la creación de vínculos entre la ESEIAAT y asociaciones e instituciones profesionales	Número de acciones realizadas	2023	2025	Consolidar las prácticas en empresas

## 4. 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 RD 1393/2007, 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.

### 4.1. 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.

### 4.2. Conjunto 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:

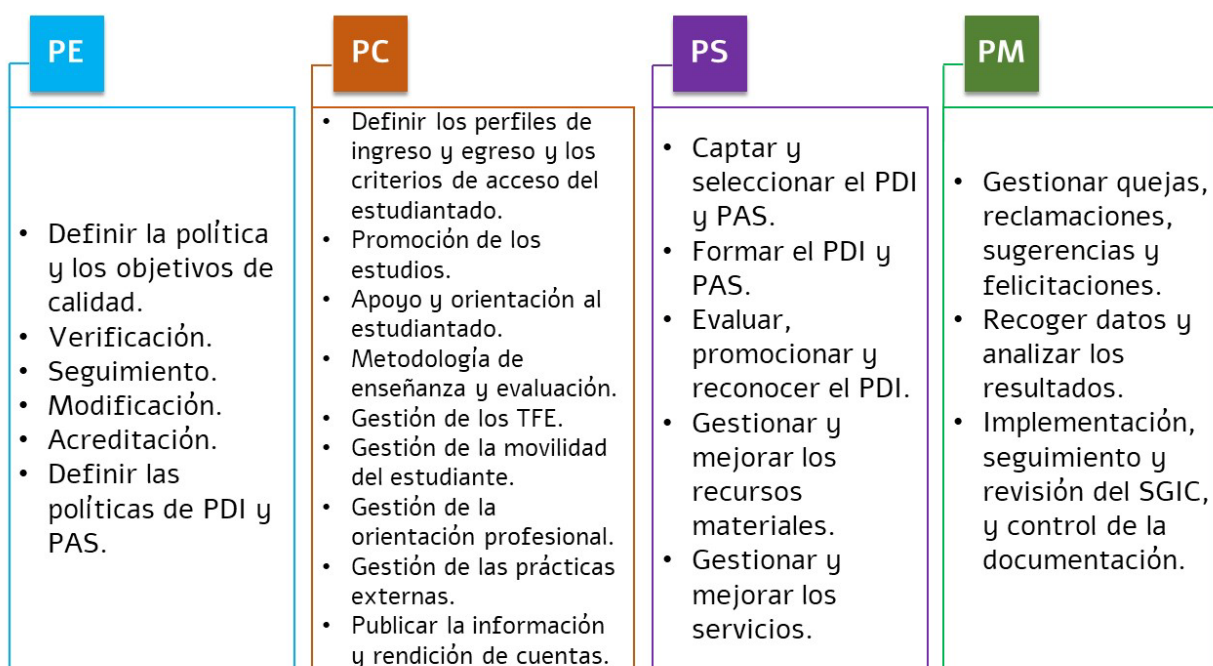



Figura 2. Categorías de procesos.

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</p>	<p>Sistema de garantía interna de la calidad</p> <hr/> <p><b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b></p>
--	--

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.

#### 4.2.1. 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 3](#).

MAPA DE PROCESOS del Sistema de Garantía Interna de la Calidad - ESEIAAT

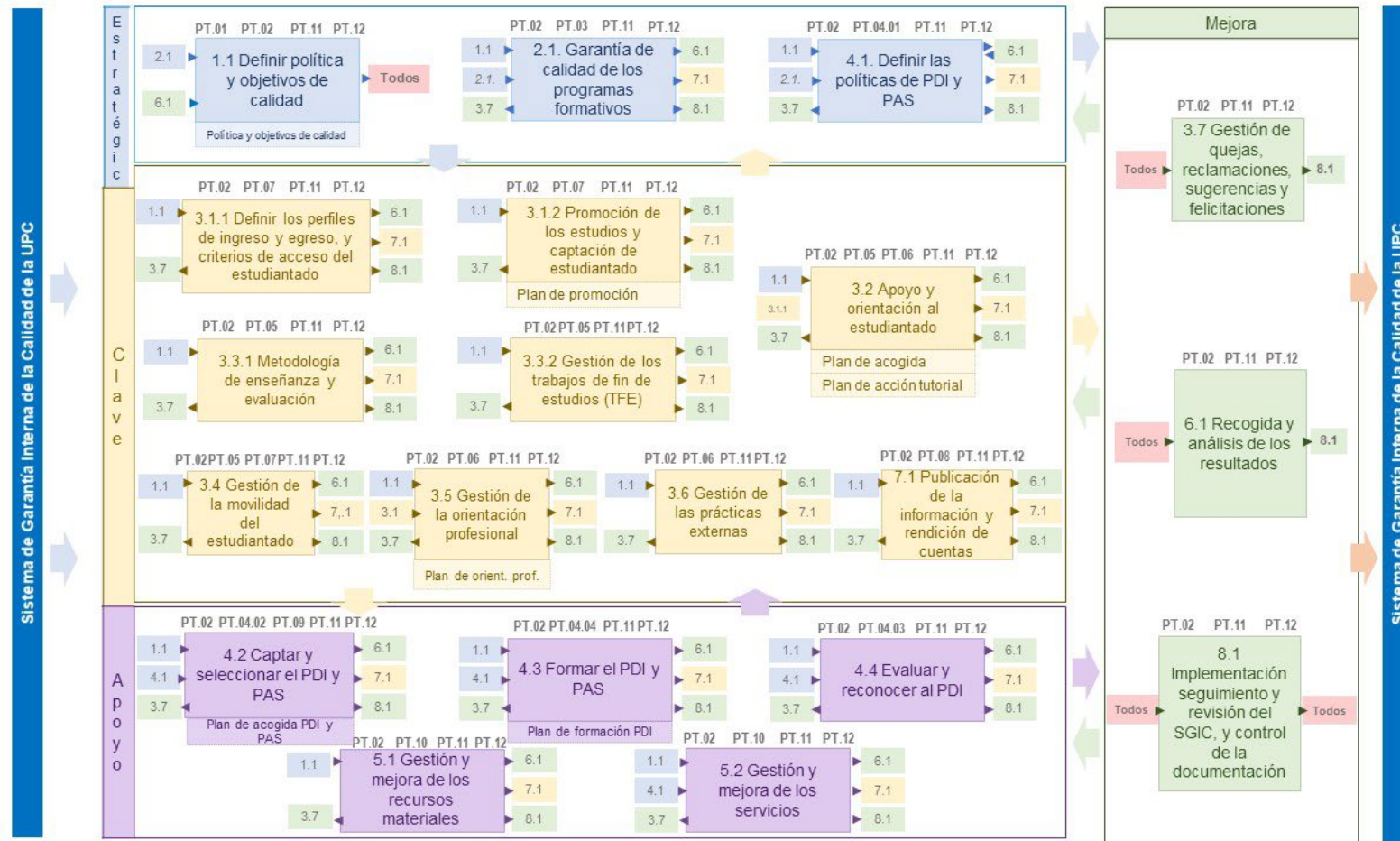


Figura 3. Mapa de procesos.

### 4.3. Estructura genérica de un proceso

Aunque no existan dos procesos iguales (y algunos pueden diferir bastante del siguiente modelo), se pueden asimilar a una secuencia como la siguiente:

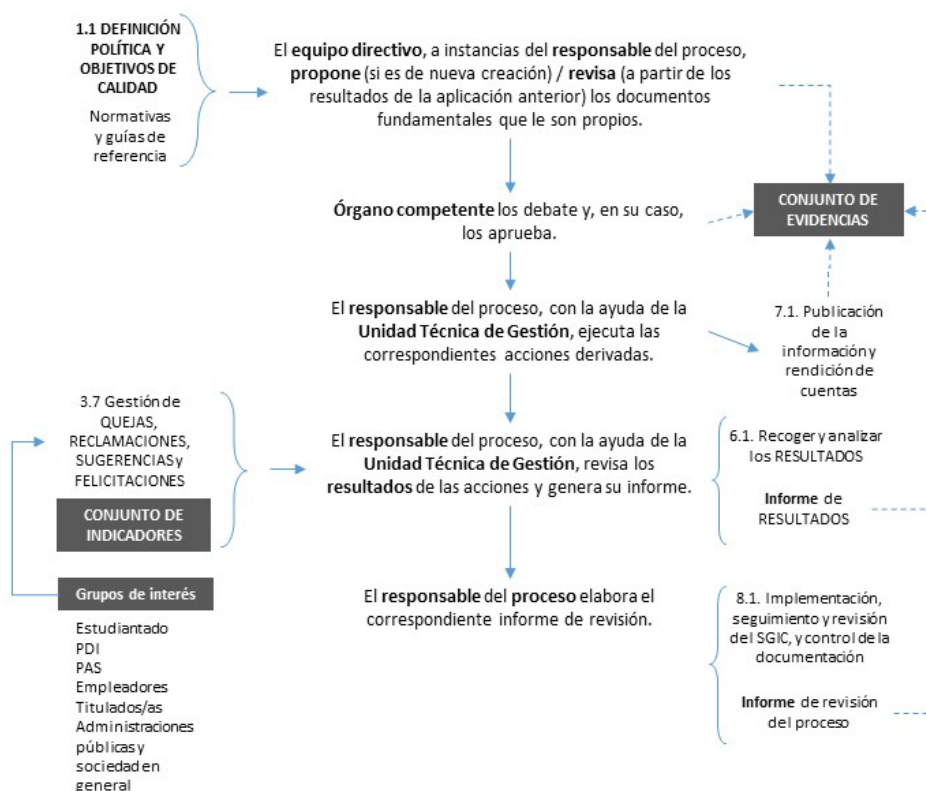


Figura 4. Estructura genérica de un proceso.

### 4.4. 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.
- 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](#).

#### 4.5. 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 Recoger y analizar los resultados de la ESEIAAT](#) y [205.8.1. Implementación, seguimiento y revisión del SGIC i control de la documentació](#), 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 aprobación. 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 ratificación.

#### 4.6. 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.



 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa	Sistema de garantía interna de la calidad
	<b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>

## 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.

## 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 PAS, 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 de [Calidad en la web](#) de la ESEIAAT.


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

Documentos principales	205	<a href="#">Política y objetivos de calidad</a>
	205	<a href="#">Plan estratégico</a>
	205	<a href="#">Manual del SGIC de la ESEIAAT</a>
	205	<a href="#">Mapa de procesos</a>
	205	<a href="#">Cuadro de mando de la ESEIAAT</a>
	205	<a href="#">Informe anual de revisión y mejora del SGIC</a>
Procesos	PE_205.1.1	<a href="#">Definir política y los objetivos de calidad</a>
	PE_205.2.1.1	<a href="#">Verificación</a>
	PE_205.2.1.2	<a href="#">Seguimiento</a>
	PE_205.2.1.3	<a href="#">Modificación</a>
	PE_205.2.1.4	<a href="#">Acreditación</a>
	PC_205.3.1.1	<a href="#">Definir los perfiles de ingreso y egreso y los criterios de acceso</a>
	PC_205.3.1.2	<a href="#">Promoción de los estudios y captación del estudiantado</a>
		<a href="#">205. Plan de promoción de los estudios</a>
	PC_205.3.2	<a href="#">Apoyo y orientación al estudiantado</a>
		<a href="#">205. Plan de acción tutorial</a>
		<a href="#">205. Plan de acogida</a>
	PC_205.3.3.1	<a href="#">Metodología de enseñanza y evaluación</a>
PC_205.3.3.2	<a href="#">Gestión de los TFE</a>	
PC_205.3.4	<a href="#">Gestión de la movilidad del estudiantado</a>	
PC_205.3.5	<a href="#">Gestión de la orientación profesional</a>	
	<a href="#">205. Plan de orientación profesional</a>	
PC_205.3.6	<a href="#">Gestión de las prácticas externas</a>	

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa	Sistema de garantía interna de la calidad
	<b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>

- PM\_205.3.7 [Gestionar quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones](#)  
[205 PM\\_205.3.7\\_1 Procedimiento QRSE](#)
- PE\_205.4.1 [Definir las políticas de PDI y PAS](#)
- PS\_205.4.2. [Captar y seleccionar el PDI y PAS](#)  
[205. Plan de acogida de PDI y PAS](#)
- PS\_205.4.3. [Formar el PDI y PAS](#)  
[205. Plan de formación de PDI](#)
- PS\_205.4.4 [Evaluar, promocionar y reconocer el PDI](#)
- PS\_205.5.1 [Gestionar y mejorar los recursos materiales](#)
- PS\_205.5.2 [Gestionar y mejorar los servicios](#)
- PM\_205.6.1 [Recoger datos y analizar 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 5. Documentos del SGIC de la ESEIAAT.

 <b>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA</b> <b>BARCELONATECH</b> <small>Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</small>	Sistema de garantía interna de la calidad
	<b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>


## 5. 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 5. 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 PAS	Directora/a	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PS_205.4.2.1	Captación y selección de PDI y PAS	Directora/a Jefe/a de la UTG CT (PAS)	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus
PS_205.4.3.1	Formación de PDI y PAS	Subdirector/a de Innovación Académica (PDI) Jefe/a de la UTG CT (PAS)	Jefe/a de la Unidad Transversal de Gestión de Campus


 <b>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA</b> <b>BARCELONATECH</b> <small>Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</small>	Sistema de garantía interna de la calidad
	<b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b>

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 6. Grupos de Interés

Procesos ESEIAAT	PDI	PAS	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 PAS						
PS_205.4.3. Formación de PDI y PAS						
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 recursos 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						

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa</p>	<p>Sistema de garantía interna de la calidad</p> <hr/> <p><b>205. Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad</b></p>
--	--

### 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

<b>ANECA</b>	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
<b>AQU</b>	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña
<b>CGGC</b>	Comisión de Gestión y Garantía de Calidad
<b>ENQA</b>	European Association for Quality Assurance in Higher Education
<b>EET</b>	Escuela de Ingeniería de Terrassa
<b>ESEIAAT</b>	Escuela Superior de Ingenierías Industrial, Aeroespacial y Audiovisual de Terrassa)
<b>ETSECCPB</b>	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial y de Terrassa
<b>GPAQ</b>	Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad
<b>PAS</b>	Personal contratado que forma parte de la estructura administrativa, de gestión y de servicios del centro
<b>PDI</b>	Personal contratado con la titulación y las acreditaciones adecuadas para la labor docente e investigadora en el ámbito universitario
<b>SGIC</b>	Sistema de garantía interna de la calidad
<b>TFE</b>	Trabajo de fin de estudios

## Anexo 5. Ficha de control de revisiones y modificaciones

FICHA DE CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES				
Versión	Descripción	Órgano responsable	N.º de acuerdo	Fecha aprobación
V2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capítulo 1. Apartados: vida universitaria, departamentos, canales de información</li> <li>Capítulo 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 calidad</li> <li>Capítulo 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 define la ESEIAAT su política de calidad".</li> <li>Capítulo 4. Se actualiza el mapa de procesos en el que se incorporan los procesos transversales de la UPC. SGIC</li> <li>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".</li> </ul>	Junta de Escuela	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023
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.....	7
Fotografía 3. Plano del Campus UPC Terrassa.....	8

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la ESEIAAT.....	12
Figura 2. Categorías de procesos.....	25
Figura 3. Mapa de procesos.....	27
Figura 4. Estructura genérica de un proceso.....	28
Figura 5. Documentos del SGIC de la ESEIAAT.....	31

## Índice de tablas

Tabla 1. Retos estratégicos de ESEIAAT.....	20
Tabla 2. Alineación de retos estratégicos de ESEIAAT con el Plan estratégico de la UPC.....	21
Tabla 3. Retos estratégicos y objetivos estratégicos de la ESEIAAT.....	22
Tabla 4. Relación de retos estratégicos y objetivos estratégicos con el Plan estratégico de la UPC.....	23
Tabla 5. Responsables políticos y gestores de los procesos.....	32
Tabla 6. Grupos de interés.....	34