UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Escola d'Enginyeria de Telecomunicació
i Aeroespacial de Castelldefels

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ I AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

Manual de Qualitat

Responsable del document	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de qualitat	Junta d'Escola	24/07/2025

Resum de revisions del Manual de qualitat 2024			
Versió	**Descripció**	**Aprovat per**	**Data aprovació**
1	Manual de qualitat	J.EETAC/2024/01/04	30/01/2024
2	Versió validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2024/02/04 J.EETAC/2024/03/03	10/06/2024 19/06/2024
3	Versió validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2025/01/04 J.EETAC/2025/03/03	21/07/2025 24/07/2025

Històric de Manuals de qualitat	
Descripció	**Data**
Manual de qualitat - 2006	01/09/2006
Manual de qualitat - 2008	30/05/2008
Manual de qualitat - 2016	30/03/2016

ÍNDEX

1 PRESENTACIÓ DE L'EETAC **2**
2 POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT **3**
3 FINALITAT DEL MANUAL **3**
4 ABAST DEL SGIQ **3**
5 RESPONSABILITATS **3**
6 GOVERNANÇA I RESPONSABILITATS EN MATÈRIA DE QUALITAT **3**
6.1 Òrgans de govern i representació 3
6.1.1 Òrgans col·legiats reglamentaris 4
6.1.2 Òrgans unipersonals reglamentaris 4
6.1.3 Altres comissions 4
6.1.4 Altres agents 4
6.2 Responsabilitats en matèria de qualitat 4
6.2.1 Òrgans amb responsabilitats en el SGIQ 4
6.2.2 Funcions principals del personal involucrat en el funcionament del SGIQ 5
7 GRUPS D'INTERÈS **8**
8 DOCUMENTACIÓ **8**
9 PROCESSOS DEL SGIQ **10**
10 MAPA DE PROCESSOS **18**

1 PRESENTACIÓ DE L'EETAC

L'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) és una escola d'ensenyament superior de la Universitat Politècnica de Catalunya que imparteix titulacions de Grau, Màster i Doctorat en l'àmbit de la Telecomunicació, l'Aeronàutica i també l'Espai, amb un fort compromís de continuar essent un centre referent en docència, recerca i innovació en aquests àmbits. El seu objectiu és consolidar-se com a centre d'excel·lència i ser capaç d'actuar com a agent transformador de l'entorn i del seu teixit industrial i de serveis i, alhora, amb clara vocació internacional.

L'Escola Universitària Politècnica del Baix Llobregat (actual Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels), va començar el setembre de 1991 a impartir en la seva seu provisional a Sant Just Desvern, els estudis d'Enginyeria Tècnica en Telecomunicació, en l'especialitat de Sistemes de Telecomunicació, en un moment clau en el qual s'iniciava a la universitat espanyola el procés de reforma dels ensenyaments universitaris. El curs 2001-2002 l'Escola es va traslladar al Campus del Baix Llobregat i va passar a denominar-se Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC).

L'Escola va canviar el seu nom d'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC) pel d'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) l'11 de novembre de 2010, per adequar-se a la LOMLOU que va marcar la desaparició de les denominacions de "Tècnica" i "Superior" i, al mateix temps, fer explícit en el nom de l'Escola els seus àmbits d'activitat.

Des del 1991, l'Escola va apostar per la qualitat en la docència i a la gestió. Es va dissenyar i implementar un Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) basat en la norma ISO 9001 per la qual el 14 de juliol de 1999 va ser el primer centre universitari públic de l'Estat en aconseguir la certificació de qualitat **ISO 9001:1994** emesa per l'empresa Det Norske Veritas (DNV). Aquesta certificació estava aplicada al "**Disseny del Programa de Formació, Organització i Desenvolupament de l'Activitat Docent**". El juliol del 2002, l'Escola i la Universitat van decidir procedir a la recertificació, en aquell moment adequant-lo a la nova versió de la norma, la **ISO 9001:2000 "Sistema de millora contínua basat en processos**". Les recertificacions es van anar succeint fins al 2012 (vigència fins a 25/02/2014), en què es va renunciar a continuar fent-les per motius econòmics. Entremig, el 2009 es va produir una forta reestructuració del SGIQ per adaptar-lo a les directrius del programa AUDIT, desplegat per ANECA, l'ACSUG i l'AQU Catalunya. El SGIQ resultant va obtenir la **certificació AUDIT**.

L'escola va ser guardonada el 1996 amb el premi més significatiu donat pel govern català a institucions acadèmiques, com és el premi "Jaume Vicens Vives" a la qualitat docent universitària, en la seva primera edició, per l'estructura del pla d'estudis d'enginyeria tècnica de telecomunicació, especialitat sistemes de telecomunicació. Per altra banda, el 2004 va rebre el premi per la qualitat i organització de la titulació d'Enginyeria de Telecomunicació (Segon Cicle), estructurada segons el model d'aprenentatge cooperatiu i basat en projectes (*Project Based Learning*, PBL), i el 2005, va rebre el premi Flyer 2005, atorgat per l'Associació Nacional d'Enginyers d'Aeronàutica per l'estructura i la qualitat del pla d'estudis de grau d'Enginyeria Tècnica Aeronàutica, especialitat Aeronavegació. Addicionalment, l'Escola va ser guardonada per l'AQU l'octubre de 2006 amb el primer premi pel "Sistema de Direcció de Qualitat de l´EETAC tant en Organització com en Ensenyament".

Tot aquest preàmbul defineix la cultura de qualitat en la docència i la gestió a l'EETAC, fortament implantada en el seu funcionament i conduïda a través del desenvolupament i revisió del SGIQ que s'ha dut a terme al llarg dels anys.

El curs 2023-2024 es va dur a terme una revisió completa de tot el SGIQ.

2 POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT

La Junta d'Escola és l'encarregada de debatre i aprovar, si escau, la Política de qualitat, a partir de la qual, i tenint en compte el Pla estratègic UPC, es defineixen els reptes i els seus indicadors del Pla estratègic de l'EETAC, que també debat i aprova, si escau, la Junta d'Escola.

A partir dels reptes i indicadors aprovats, l'equip directiu de l'EETAC defineix els objectius estratègics per a l'assoliment de cada repte del Pla estratègic de l'EETAC i, per cada objectiu, defineix el vincle amb el Pla estratègic de la UPC, la persona responsable, els agents implicats en l'assoliment, les accions més significatives per assolir l'objectiu estratègic, els indicadors i valors objectiu i terminis d'execució. Tota aquesta informació es detalla al document de funcionament intern Desplegament del Pla estratègic.

Els reptes i els seus indicadors del Pla estratègic de l'EETAC tenen una durada de quatre anys mentre que els objectius i els indicadors corresponents per assolir-los es revisen anualment.

L'equip directiu fa el seguiment de la Política de qualitat i del Pla estratègic de l'EETAC amb l'assessorament de la Comissió de qualitat. Per fer aquest seguiment, es tenen en compte les dades recollides dels indicadors, les queixes i suggeriments rebuts, i la política de qualitat de la UPC. Si el seguiment comporta canvis en la Política de qualitat, es presenten a la Junta d'Escola per al seu debat i aprovació, si escau.

3 FINALITAT DEL MANUAL

Aquest manual descriu el SGIQ de l'EETAC, amb l'objecte que serveixi de referència per a tot el personal implicat en l'organització i així garantir una millora contínua dels processos que en formen part per assolir les expectatives i necessitats dels grups d'interès.

4 ABAST DEL SGIQ

El SGIQ de l'EETAC és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i de màster que s'imparteixen al centre.

5 RESPONSABILITATS

L'equip directiu és el responsable de l'elaboració, revisió i, si escau, actualització d'aquest manual amb el suport de la Unitat Tècnica de Gestió (UTG) del Campus del Baix Llobregat a Castelldefels.

6 GOVERNANÇA I RESPONSABILITATS EN MATÈRIA DE QUALITAT

6.1 Òrgans de govern i representació

El Reglament d'organització i funcionament de l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels estableix les funcions dels òrgans col·legiats i unipersonals de l'Escola.

6.1.1 Òrgans col·legiats reglamentaris

Els òrgans col·legiats que es defineixen al reglament de l'EETAC són els següents:

a) La Junta d'Escola
b) La Comissió Permanent
c) La Junta Electoral
d) La Delegació d'Estudiants

6.1.2 Òrgans unipersonals reglamentaris

Els òrgans unipersonals que es defineixen al reglament de l'EETAC són els següents:

a) El director o la directora
b) El secretari o la secretària
c) Els subdirectors i les subdirectores
d) Els coordinadors i coordinadores d'estudis
e) El delegat o delegada dels estudiants i les estudiants

6.1.3 Altres comissions

A banda dels òrgans col·legiats reglamentaris, a l'Escola també hi ha la Comissió de Qualitat (CQ), la Comissió Acadèmica (CA) dels graus, les comissions acadèmiques dels màsters i la Comissió d'Avaluació dels Graus (CAG):

- Comissió de Qualitat
- Comissions dels graus
    - Comissió Acadèmica
    - Comissió d'Avaluació dels graus
- Comissions dels màsters
    - Comissió Acadèmica del MASTEAM
    - Comissió Acadèmica del MED
    - Comissió Acadèmica del MAST

6.1.4 Altres agents

A banda dels òrgans unipersonals reglamentaris, a l'Escola també hi ha els representants dels departaments davant la direcció i persones d'enllaç amb la UPC sobre temes específics:

- Representants dels departaments davant la direcció
- Persones de contacte a l'EETAC per a temes específics

6.2 Responsabilitats en matèria de qualitat

A continuació es defineixen els òrgans amb responsabilitats en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i les funcions i responsabilitats del personal involucrat en el funcionament del SGIQ.

6.2.1 Òrgans amb responsabilitats en el SGIQ

Els òrgans amb responsabilitats en el SGIQ són:

- L'equip directiu: és responsable d'executar el disseny i el desenvolupament del SGIQ i de realitzar-ne la revisió.

- La Junta d'Escola: és responsable de debatre i aprovar, si escau, el Manual de qualitat, els processos del SGIQ, la Política de qualitat, els reptes i els seus indicadors del Pla estratègic, l'Informe anual de revisió del SGIQ, l'informe de seguiment de centre, l'informe de seguiment de la Política de qualitat i del Pla estratègic si aquest seguiment ha generat canvis.
- La Comissió Permanent: és responsable de debatre i aprovar, si escau, el Pla de promoció de l'EETAC, el Pla d'acollida, el Pla d'acció tutorial i el Pla d'orientació professional.
- La Comissió de qualitat: és l'encarregada de realitzar el seguiment del SGIQ.

6.2.2 Funcions principals del personal involucrat en el funcionament del SGIQ

a) Equip directiu

L'equip directiu de l'EETAC té el ferm compromís sobre:

- Definir i aplicar la Política de qualitat del centre.
- Elaborar i revisar el document del Pla estratègic i desplegar el Pla estratègic.
- Assegurar que els seus processos de qualitat són dirigits i focalitzats a l'assoliment dels requisits i objectius de formació de les titulacions que ofereix l'Escola.
- Desenvolupar i millorar contínuament els processos del SGIQ.
- Garantir que tota la informació de les titulacions i processos VSMA sigui pública al web del centre.
- Garantir la qualitat dels ensenyaments dirigits al seu alumnat, satisfent les expectatives de la societat en general i dels col·lectius d'interès en particular.
- Revisar l'oferta formativa de l'Escola.
- Crear, reverificar, modificar o desprogramar titulacions de l'Escola.
- Elaborar l'autoinforme d'acreditació de les titulacions i fer tot el procediment relacionat.
- Elaborar els informes de seguiment de les titulacions i del centre.
- Definir els mecanismes i eines per guiar l'estudiantat.
- Definir el Pla de promoció.
- Elaborar la Memòria anual.
- Elaborar l'Informe de gestió
- Detectar les necessitats d'infraestructura i equipaments.
- Detectar les necessitats de serveis.
- Elaborar proposta d'informes del PDI.
- Detectar les necessitats específiques de formació del PDI del Centre.
- Definir i difondre mecanismes per gestionar incidències, queixes peticions i suggeriments.
- Recollir incidències que afecten al processos transversals de la UPC.

Director/a

- Dirigir i controlar tot el funcionament de l'EETAC, amb el suport de la resta de l'equip directiu, els òrgans de govern i les altres comissions. Definir les funcions i responsabilitats associades a aquest funcionament.
- Definir la política de qualitat amb el suport de la resta de l'equip directiu.
- Elaborar i revisar el document del Pla estratègic i desplegar el Pla estratègic amb el suport de la resta de l'equip directiu.
- Analitzar informació i resultats de la política de qualitat i del Pla estratègic.
- Elaborar el Pla d'acollida del PDI i del PTGAS.

- Definir i revisar la Política de PDI.
- Realitzar la revisió del SGIQ, amb el suport de la resta de l'equip directiu.
- Assignar els recursos necessaris al SGIQ.
- Elaborar i controlar el pressupost de funcionament del Centre conjuntament amb el/la sotsdirector/a d'infraestructures i laboratoris.
- Elaborar el tancament econòmic del Centre conjuntament amb el/la sotsdirector/a d'infraestructures i laboratoris.
- Atendre les reclamacions dels col·lectius d'interès.
- Coordinar l'elaboració de l'Informe de gestió.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable de la qualitat del centre

- Actuar com a representant del centre en els temes vinculats a qualitat.
- Fer difusió de la qualitat a l'EETAC.
- Mantenir informat/ada al/a la director/a de l'evolució del SGIQ, mitjançant els indicadors establerts.
- Assegurar el compliment de tot l'establert en el present Manual.
- Coordinar les revisions del SGIQ.
- Redactar i revisar el Manual de qualitat i l'Informe de revisió del SGIQ.
- Elaborar i controlar la documentació del SGIQ amb el suport dels responsables de processos.
- Identificar els problemes del SGIQ i iniciar, recomanar i aportar solucions.
- Registrar els riscos i oportunitats relacionats amb els processos del SGIQ.
- Controlar el tractament i l'eliminació de les causes de les queixes, suggeriments i/o incidències, elaborant l'informe associat.
- Coordinar l'elaboració dels informes de seguiment i d'acreditació del centre.
- Fer propostes d'enquestes per obtenir informació addicional sobre la satisfacció de les parts interessades.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Caps d'estudi de grau i màster

- Coordinar l'elaboració dels informes de seguiment de titulacions de grau i de màster.
- Definir i revisar perfils d'ingrés i criteris d'accés, elaborant l'informe associat.
- Supervisar el procés de matrícula.
- Revisar l'adequació del perfil i la suficiència del PDI, elaborant l'informe associat.
- Preparar l'encàrrec docent de cada curs acadèmic.
- Definir i revisar la normativa acadèmica i d'avaluació del centre.
- Revisar les guies docents.
- Contribuir a l'elaboració, revisió, actualització i desenvolupament del Pla d'acció tutorial.
- Definir mesures específiques de coordinació docent i supervisar l'execució, elaborant l'informe associat.
- Contribuir a l'informe del Pla de promoció.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Secretari/ària acadèmic/a

- Revisar directrius d'elaboració del calendari acadèmic.
- Convocar i publicar els acords dels òrgans col·legiats.
- Coordinar i elaborar la memòria anual.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable de planificació acadèmica

- Revisar les directrius d'elaboració d'horaris, assignació espais i exàmens.
- Elaborar la planificació horària i el calendari d'exàmens.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable de la promoció d'estudis i nou estudiantat

- Elaborar, revisar, actualitzar i desenvolupar el Pla d'acollida, elaborant l'informe associat.
- Elaborar, revisar, actualitzar i desenvolupar el Pla d'acció tutorial, elaborant l'informe associat.
- Elaborar, revisar, actualitzar i desenvolupar el Pla de promoció d'estudis, elaborant l'informe associat.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable de relacions externes

- Elaborar, revisar, actualitzar i desenvolupar el Pla de d'orientació professional, elaborant l'informe associat.
- Definir, revisar i actualitzar els objectius i la normativa de les pràctiques acadèmiques, elaborant l'informe associat.
- Fer difusió de pràctiques acadèmiques externes.
- Establir mecanismes per a la promoció de la recerca i la innovació, relacionant-la amb la docència que s'imparteix a les titulacions de l'Escola.
- Contribuir a l'informe del Pla de promoció.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable de les relacions internacionals i la mobilitat

- Crear, revisar i actualitzar la normativa de mobilitat que correspongui a l'Escola.
- Buscar, contactar i fer gestions per aconseguir l'establiment de convenis de mobilitat amb altres universitats.
- Fer difusió d'informació sobre la mobilitat.
- Elaborar l'informe sobre mobilitat.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris

- Elaborar i controlar el pressupost de funcionament del Centre.
- Elaborar el tancament econòmic.
- Elaborar informes sobre la gestió dels recursos materials i dels serveis.
- Analitzar informació i resultats, i proposar accions de millora.

Responsables de processos

- Realitzar l'Informe de procés.
- Informar el sotsdirector/a responsable de la qualitat de qualsevol incidència i/o no conformitat relativa al procés.

b) Tècnic/a de Qualitat

Col·laborar amb el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat en:

- Implementar i mantenir el SGIQ, conforme als requisits establerts.
- Identificar els problemes del SGIQ i iniciar, recomanar i aportar solucions.
- Controlar el tractament i l'eliminació de les causes de les incidències i/o no conformitats.
- Donar suport als processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les

titulacions de grau i màster del centre, en el marc del sistema VSMA.
- Treballar amb els diversos responsables de l'àmbit de la qualitat del centre per difondre el SGIQ de l'Escola i aprofundir en el seu coneixement entre la comunitat de l'Escola.
- Gestionar el sistema documental vinculat al SGIQ.
- Donar suport al/la sotsdirector/a responsable de la qualitat en la redacció de documentació relativa al SGIQ.

c) Coordinadors/es de titulacions

- Informar el sotsdirector/a responsable de la qualitat de qualsevol incidència i/o no conformitat relativa a la qualitat i proposar mètodes per donar solució.
- Col·laborar en l'elaboració dels informes de seguiment i d'acreditació del centre.

d) Responsables gestors/es dels processos i unitats especialitzades de la UTG

- Responsable gestor/a:
  - Comunicar les incidències i/o no conformitats al/la responsable del procés.
  - Donar suport a la persona responsable de procés en l'elaboració de l'Informe del procés.
- Unitats especialitzades de la UTG:
  - Verificar tots els processos necessaris per al correcte desenvolupament de la qualitat en processos de gestió dels quals són especialistes i informar al/a la responsable gestor/a de les incidències o disconformitats.
  - Donar suport a la persona responsable del procés i al/ a la gestor/a responsable en la recollida de les dades i els indicadors del procés per a la realització d'un Informe del procés.

e) Cap de la Unitat Transversal de Gestió

- Dirigir, organitzar, fer el seguiment i controlar la qualitat en la gestió dels serveis.
- Assignar funcions i competències a les unitats especialitzades de la UTG perquè puguin prestar els serveis contemplats en els processos del SGIQ.
- Coordinació, en l'àmbit de la seva responsabilitat, amb altres serveis transversals que tenen participació en els processos del SGIQ del centre.

7 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats directament en el SGIQ són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, PDI i PTGAS), així com la societat en general. Mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre els col·lectius de l'Escola han participat en el disseny i implantació del SGIQ. Cada curs acadèmic també intervenen tant en la seva revisió i anàlisi de dades, així com realitzant queixes i suggeriments.

8 DOCUMENTACIÓ

El SGIQ està basat en els continguts establerts en els següents documents, publicats tots ells a la web de l'EETAC. També es disposa del Manual del Sistema de Gestió Documental (SGD) del SGIQ que descriu la notació emprada per anomenar la documentació que conforma el SGIQ de l'EETAC.

Manual de Qualitat

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

Processos

Els processos del SGIQ satisfan els requisits i les directrius descrites pel programa AUDIT.

Processos transversals de la UPC

Els processos del SGIQ estan interrelacionats amb els processos transversals de la UPC, tal com s'explica a l'apartat *9. Processos del SGIQ* d'aquest document.

Quadre de comandament

El quadre de comandament és un instrument integrat per un conjunt d'indicadors que recullen de forma sintètica i sistematitzada informació rellevant sobre la gestió, la realització d'actuacions i la consecució dels objectius de l'EETAC, amb la finalitat de ser utilitzat especialment en la presa de decisions.

Altra documentació

La definició i el desplegament del SGIQ implica la generació dels documents següents:

- Política de qualitat
- Pla estratègic
- Pla de promoció de l'EETAC
- Pla d'acollida
- Pla d'acció tutorial
- Pla d'orientació professional
- Política de PDI
- Pla d'acollida del PDI i del PTGAS
- Informe de gestió
- Informes de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les titulacions
- Informe de seguiment del centre
- Informe de revisió del SGIQ
- Pla de millora
- Memòria anual
- Manual del sistema de gestió documental del SGIQ

Sistema de Gestió de la Documentació (SGD)

El sistema de gestió documental del centre està format per diversos elements que ofereixen diferents nivells d'accessibilitat.

- **Disc compartit**: aquest element conté els documents del SGIQ accessibles a diverses persones per treballar-hi. Cada responsable de procés té accés a la part corresponent del disc i decideix les persones que hi poden accedir, segons el que marca el procés corresponent.
- **Intranet de govern**: en aquesta intranet hi ha els documents de les sessions dels

diferents òrgans col·legiats. Els membres dels òrgans tenen accés a tots els documents de l'òrgan corresponent. En funció de l'abast dels acords, el/la secretari/a de cada òrgan els publica als grups d'interès que correspon.

- **Pàgina web del centre**: en aquesta poden accedir tots els agents d'interès i es publiquen tots els documents que s'han de fer públics, segons el SGIQ del centre i tots els que es considerin d'interès general.
- **Queixes i suggeriments**: les queixes i suggeriments rebudes i les respostes donades queden registrades i arxivades a l'aplicació Suggeriments, queixes i peticions EETAC. Aquesta aplicació envia automàticament un correu dirigit a la persona responsable del procés al qual fa referència el suggeriment, queixa o petició perquè donin resposta segons correspongui.

9 PROCESSOS DEL SGIQ

A continuació hi ha la llista de processos que formen part del SGIQ de l'EETAC. Per a més informació cada procés està enllaçat al seu document, ubicat a la pàgina web de l'Escola, on es descriu el desenvolupament del procés, les seves evidències i els seus indicadors i s'explica com se'n realitza el seguiment.

0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic

Descriu la política i objectius estratègics i de qualitat de l'EETAC i quins són els mecanismes que s'utilitzaran per a la seva avaluació i revisió periòdiques.

Responsable del procés: Director/a

1.1.1 Garantia de qualitat dels programes formatius: verificació

Descriu com es du a terme la verificació dels estudis de grau i màster de l'Escola.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

1.1.2 Garantia de qualitat dels programes formatius: seguiment

Descriu com es du a terme el seguiment dels estudis de grau i màster de l'Escola.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

1.1.3 Garantia de qualitat dels programes formatius: modificació

Descriu com es du a terme la modificació dels estudis de grau i màster de l'Escola.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

1.1.4 Garantia de qualitat dels programes formatius: acreditació

Descriu com es du a terme l'acreditació dels estudis de grau i màster de l'Escola.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

2.1 Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula

Descriu com es defineixen, revisen, i actualitzen els perfils d'ingrés, els criteris d'accés, el procés d'admissió i la matrícula de l'alumnat als diferents programes formatius.

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

2.2 Planificació docent

Defineix la manera en què es desenvolupa i revisa la planificació docent, incloent-hi el calendari acadèmic, els horaris de classe, el calendari d'exàmens i l'assignació d'espais per classes i exàmens.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de planificació

2.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació

Defineix la manera en què es desenvolupen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relatius a les metodologies d'ensenyament i d'avaluació de l'estudiantat.

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

2.4 Orientació a l'estudiantat

Defineix la manera en què es desenvolupen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relatius a l'acollida, tutories, suport a l'aprenentatge i orientació laboral de l'estudiantat.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de promoció d'estudis i nou estudiantat

2.5 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes

Defineix la manera en què es gestionen els processos de promoció, revisió, actualització i millora de l'oferta de pràctiques acadèmiques externes del centre.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de relacions externes i institucionals

2.6 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat

Defineix la manera en què es gestiona la mobilitat de l'estudiantat, tant incoming (alumnat extern que visita l'EETAC) com outgoing (alumnat EETAC que visita altres universitats).

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de relacions internacionals

2.7 Assignació i encàrrec docent

Defineix la manera en què es desenvolupa i revisa l'encàrrec docent.

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

2.8 Coordinació docent

Defineix la manera en què es desenvolupa i revisa la coordinació docent.

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

2.9 Promoció

Defineix la manera en què es revisa i actualitza la promoció de l'escola i de les activitats que s'hi duen a terme.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de promoció d'estudis i nou estudiantat

3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

Defineix la forma en què s'implementen els processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)

Descriu com es defineix i revisa la política del personal docent i investigador (PDI) i del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS).

Responsable del procés: Director/a

4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)

Descriu com es gestiona l'accés i la selecció del personal docent i investigador (PDI) i del personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS); i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

Responsable del procés: Director/a

4.3 Avaluació del PDI

Descriu com es gestiona l'avaluació del personal docent i investigador (PDI).

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

4.4 Formació del personal (PDI i PTGAS)

Defineix la manera en què es detecten les necessitats de formació del PDI i del PTGAS, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

Responsable del procés: Cap d'estudis de graus

5.1 Gestió de recursos materials

Defineix la manera en què es gestionen els recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments).

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris

5.2 Gestió de serveis

Defineix la manera en què es gestiona i millora el funcionament dels serveis.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris

6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat

Descriu com realitzar la recollida i l'anàlisi d'informació i dels resultats rellevants, per a la presa de decisions.

Responsable del procés: Director/a

7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes

Defineix la manera en què es garanteix l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'Escola i en els seus òrgans de govern.

Responsable del procés: Secretari/ària acadèmic/a

8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

Descriu com es desplega el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i el seu Sistema de Gestió Documental (SGD), i en fa la revisió i el seguiment.

Responsable del procés: Sotsdirector/a responsable de la qualitat

A la taula següent s'indica la **relació dels processos del SGIQ de l'EETAC amb les dimensions de la guia de certificació del SGIQ d'AQU Catalunya**:

Dimensions del SGIQ d'AQU Catalunya:

1. Revisió i millora SGIQ
2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius
3. Ensenyament - aprenentatge i suport a l'estudiantat
4. Personal acadèmic
5. Recursos materials i serveis
6. Informació pública i rendició de comptes

Processos SGIQ de l'EETAC	**Dimensió guia AQU**					
	1	2	3	4	5	6
0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic	■					
1.1.1 Garantia de qualitat dels programes formatius: verificació		■				
1.1.2 Garantia de qualitat dels programes formatius: seguiment		■				
1.1.3 Garantia de qualitat dels programes formatius: modificació		■				
1.1.4 Garantia de qualitat dels programes formatius: acreditació		■				
2.1 Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula			■			
2.2 Planificació docent					■	
2.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació			■			
2.4 Orientació a l'estudiantat			■			
2.5 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes			■			
2.6 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat			■			
2.7 Assignació i encàrrec docent			■			
2.8 Coordinació docent			■			
2.9 Promoció			■			■
3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments	■					
4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)				■		
4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)				■		
4.3 Avaluació del PDI				■		
4.4 Formació del personal (PDI i PTGAS)				■		
5.1 Gestió de recursos materials					■	
5.2 Gestió de serveis					■	
6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat						■
7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes						■
8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	■					

A la taula següent s'indica la **relació dels processos del SGIQ de l'EETAC amb els criteris del programa AUDIT d'ANECA**:

Criteris AUDIT d'ANECA:

1. Política i objectius de qualitat
2. Garantia de qualitat dels programes formatius
3. Orientació dels ensenyaments a l'estudiantat
4. Personal acadèmic/investigador i de suport a la docència
5. Recursos i serveis
6. I+D+i i transferència del coneixement
7. Vinculació amb el medi
8. Dimensió externa de la IES
9. Publicació d'informació sobre el desenvolupament d'activitats i programes
10. Manteniment i actualització del SAI

Processos SGIQ de l'EETAC	**Criteri AUDIT ANECA**									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic	■									
1.1.1 Garantia de qualitat dels progra. formatius: verificació		■								
1.1.2 Garantia de qualitat dels progra. formatius: seguiment		■								
1.1.3 Garantia de qualitat dels progra. formatius: modificació		■								
1.1.4 Garantia de qualitat dels progra. formatius: acreditació		■								
2.1 Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula			■							
2.2 Planificació docent					■					
2.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació			■							
2.4 Orientació a l'estudiantat			■							
2.5 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes			■				■	■		
2.6 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat			■				■	■		
2.7 Assignació i encàrrec docent					■					
2.8 Coordinació docent			■							
2.9 Promoció						■	■	■	■	
3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments										■
4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)				■						
4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)				■						
4.3 Avaluació del PDI				■						
4.4 Formació del personal (PDI i PTGAS)				■						
5.1 Gestió de recursos materials					■					
5.2 Gestió de serveis					■					
6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat										■
7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes									■	
8.1 Desple., segui. i revisió del SGIQ, i control de la doc.										■

La **interrelació entre els processos del SGIQ de l'EETAC** es mostra a la taula següent:

	Processos SGIQ de l'EETAC	**Processos SGIQ de l'EETAC**																						
		0.1	1.1.1	1.1.2	1.1.3	1.1.4	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.1	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	6.1	7.1	8.1
0.1	Def. de la política de qualitat i del pla estratègic		■	■	■	■										■							■	■	■
1.1.1	Garantia de qualitat dels prog. form.: verificació	■		■	■	■										■							■	■	■
1.1.2	Garantia de qualitat dels prog. form.: seguiment	■	■		■	■										■							■	■	■
1.1.3	Garantia de qualitat dels prog. form.: modificació	■	■	■		■										■							■	■	■
1.1.4	Garantia de qualitat dels prog. form.: acreditació	■	■	■	■											■							■	■	■
2.1	Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula	■		■												■							■	■	■
2.2	Planificació docent	■														■							■	■	■
2.3	Metodologia d'ensenyament i avaluació	■		■												■							■	■	■
2.4	Orientació a l'estudiantat	■					■									■							■	■	■
2.5	Gestió de les pràctiques acadè. externes	■														■							■	■	■
2.6	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	■														■							■	■	■
2.7	Assignació i encàrrec docent	■														■							■	■	■
2.8	Coordinació docent	■		■				■	■							■							■	■	■
2.9	Promoció	■					■									■							■	■	■
3.1	Gestió d'incidències, reclamacions i sugg.	■														■							■	■	■
4.1	Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)	■														■							■	■	■
4.2	Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)	■														■	■						■	■	■
4.3	Avaluació del PDI	■		■												■	■						■	■	■
4.4	Formació del personal (PDI i PTGAS)	■														■	■						■		■
5.1	Gestió de recursos materials	■														■							■	■	■
5.2	Gestió de serveis	■														■							■	■	■
6.1	Recollida de la info. dels indicadors de qualitat	■														■							■	■	■
7.1	Publicació d'informació i rendició de comptes	■														■							■	■	■
8.1	Desple., segui. i rev. del SGIQ, i control doc.	■		■												■							■	■	■

El SGIQ marc de la UPC està format per diferents processos transversals de la UPC en els que es descriuen el conjunt d'operacions que es realitzen de la mateixa manera per a tots els centres docents. La responsabilitat operacional dels processos transversals no depèn dels centres, sinó que recau en un servei general de la Universitat, que és qui té la capacitat de definir el procés, si es dóna el cas, fixar indicadors de seguiment, assegurar la implantació i garantir la millora contínua del procés. La persona responsable de la correcta implantació i de la revisió dels processos transversals pertany al consell de direcció de la Universitat. Des de l'EETAC, quan es fa la revisió de cada procés, el seu responsable pot demanar millores al procés transversal que correspongui, mitjançant un apartat de l'informe de revisió del procés

La **relació entre els processos del SGIQ de l'EETAC i els processos transversals de la UPC** es detalla a la taula següent:

Procés EETAC		**Procés transversal UPC**	
0.1	Definició de la política de qualitat i del pla estratègic	PT.01	Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC
1.1.1	Garantia de qualitat dels prog. form.: verificació	PT.03.01	Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials
1.1.2	Garantia de qualitat dels prog. form.: seguiment	PT.03.02	Seguiment dels programes formatius oficials
1.1.3	Garantia de qualitat dels prog. form.: modificació	PT.03.03	Modificació dels programes formatius oficials
1.1.4	Garantia de qualitat dels prog. form.: acreditació	PT.03.04	Acreditació dels programes formatius oficials
2.1	Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula	PT.03.01	Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials
2.2	Planificació docent		-
2.3	Metodologia d'ensenyament i avaluació		-
2.4	Orientació a l'estudiantat	PT.05 PT.06	Suport a l'estudiantat Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
2.5	Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	PT.05 PT.06	Suport a l'estudiantat Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
2.6	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	PT.05	Suport a l'estudiantat
2.7	Assignació i encàrrec docent	PT.09	Assignació i Encàrrec docent de grau i màster
2.8	Coordinació docent		-
2.9	Promoció	PT.07	Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat
3.1	Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments		Tots els processos
4.1	Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)	PT.04.01	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
4.2	Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)	PT.04.02	Accés i selecció del PDI i PTGAS
4.3	Avaluació de PDI	PT.04.03	Avaluació docent del PDI
4.4	Formació del personal (PDI i PTGAS)	PT.04.04	Formació del PDI i PTGAS
5.1	Gestió de recursos materials	PT.10	Recursos materials i serveis
5.2	Gestió de serveis	PT.10	Recursos materials i serveis
6.1	Recollida de la informació dels indicadors de qualitat	PT.11 PT.12	Recollida de la satisfacció dels grups d'interès Recollida de la informació
7.1	Publicació d'informació i rendició de comptes	PT.08	Informació pública i rendició de comptes
8.1	Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	PT.02	Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC

10 MAPA DE PROCESSOS

El mapa de processos de la pàgina següent il·lustra la interrelació entre els processos del SGIQ de l'EETAC i la relació amb els processos transversals de la UPC.

Els processos estan representants dins de quatre blocs en funció de la seva tipologia:

- **Processos estratègics**. Proporcionen directrius per a la resta de processos perquè identifiquen les polítiques i els objectius.
- **Processos clau**. Són els directament vinculats a l'activitat de l'EETAC i tenen un impacte directe sobre l'estudiantat.
- **Processos de suport**. Són els que proporcionen els mitjans i recursos per aconseguir els objectius dels processos estratègics i clau.
- **Processos de millora**. Actuen sobre tots els processos a través de mesurar, analitzar i utilitzar els resultats per a la presa de decisions que condueixin a millorar la qualitat de totes les activitats que es duen a terme.

A la part superior dreta de cada procés s'indica la relació amb els processos transversals de la UPC (en color blau, indicats amb PT). La resta d'entrades i sortides dels processos indiquen relacions amb altres processos del SGIQ de l'EETAC.

Com es pot observar, els processos estratègics estan fortament relacionats entre sí, i aquestes relacions estan assenyalades com entrades (a la part esquerra) i/o sortides (a la part dreta) de cada procés.

Per altra banda, tots els processos tenen com a entrada (a la part superior esquerra) el procés 0.1 (*300.0.1 Definició de la política de qualitat i del pla estratègic*) on es defineix la política i els objectius estratègics i de qualitat de l'EETAC.

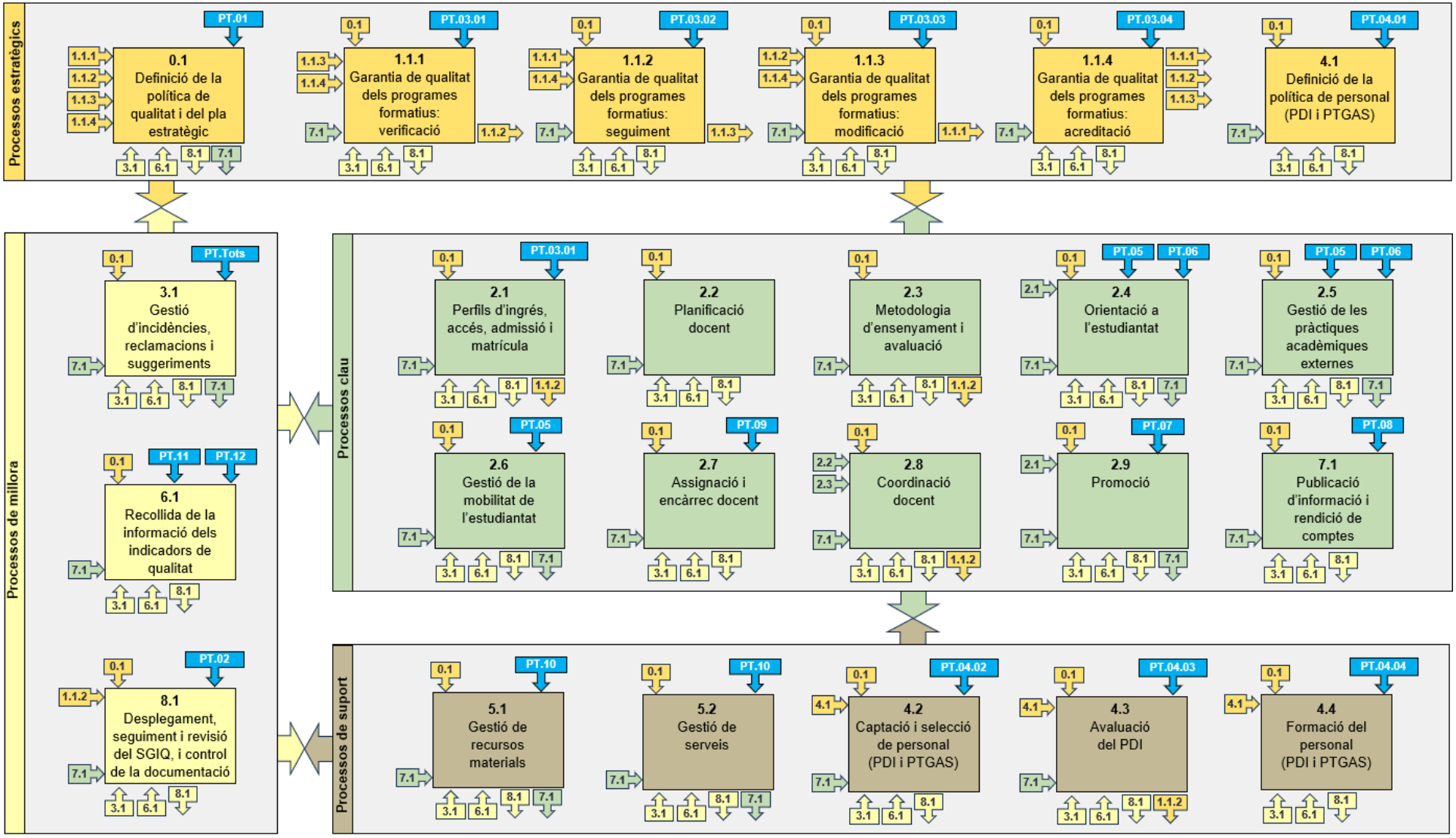
A la part inferior, tots els processos tenen com a entrada els processos 3.1 i 6.1 (*300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* i *300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat*) que defineixen com es reben i trameten les queixes i suggeriments, i com s'obtenen els indicadors dels procés, respectivament.

Amb aquesta informació i la que s'obté durant el desenvolupament del procés, el responsable elabora un informe de revisió que s'utilitza al procés *300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ* (8.1 com a sortida a la part inferior dels processos) per a realitzar la revisió de cada procés i de tot el SGIQ.

A la part esquerra inferior tots els processos excepte un tenen com a entrada el procés 7.1 (*300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes)* que defineix com es publica la informació que s'hi genera. En el procés 4.4 (*300.4.4 Formació del personal (PDI i PTGAS)*), la publicació de l'oferta formativa no és competència de l'Escola, per aquesta raó no té com entrada el procés 7.1.

Els processos que a la part inferior dreta tenen una sortida cap al procés 7.1 (*300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes)* són els que generen algun informe que cal integrar a la Memòria anual del centre (per exemple, el proćes 2.5 sobre la gestió de les pràctiques acadèmiques externes*)*.

Els processos que a la part inferior dreta tenen una sortida cap al procés 1.1.2 (*300.1.1.2 Garantia de la qualitat dels programes formatius: seguiment*) són els que generen algun informe que cal integrar a les memòries de seguiment de les titulacions (per exemple, el procés 2.8 sobre la coordinació docent).


Processos estratègics
PT.01
0.1
Definició de la política de qualitat i del pla estratègic
PT.03.01
1.1.1
Garantia de qualitat dels programes formatius: verificació
PT.03.02
1.1.2
Garantia de qualitat dels programes formatius: seguiment
PT.03.03
1.1.3
Garantia de qualitat dels programes formatius: modificació
PT.03.04
1.1.4
Garantia de qualitat dels programes formatius: acreditació
PT.04.01
4.1
Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)
Processos de millora
PT.Tots
3.1
Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments
PT.11
PT.12
6.1
Recollida de la informació dels indicadors de qualitat
PT.02
8.1
Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
Processos clau
PT.03.01
2.1
Perfils d'ingrés, accés, admissió i matrícula
2.2
Planificació docent
2.3
Metodologia d'ensenyament i avaluació
PT.05
PT.06
2.4
Orientació a l'estudiantat
2.5
Gestió de les pràctiques acadèmiques externes
2.6
Gestió de la mobilitat de l'estudiantat
PT.09
2.7
Assignació i encàrrec docent
2.8
Coordinació docent
PT.07
2.9
Promoció
PT.08
7.1
Publicació d'informació i rendició de comptes
Processos de suport
PT.10
5.1
Gestió de recursos materials
5.2
Gestió de serveis
PT.04.02
4.2
Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)
PT.04.03
4.3
Avaluació del PDI
PT.04.04
4.4
Formació del personal (PDI i PTGAS)