



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD

ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

Manual de Calidad

Responsable del documento	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Subdirector/a responsable de calidad	Junta de Escuela	19/06/2024

Resum de revisions del Manual de calidad 2024			
Versión	Descripción	Aprobado por	Fecha aprobación
1	Manual de calidad	JE/2024/01/04	30/01/2024
2	Versión validada por la Comisión de Calidad Aprobada por la Junta de Escuela	CQ/2024/02/04 JE/2024/03/03	10/06/2024 19/06/2024

Nota: este documento es una traducción del documento aprobado en Junta de Escuela

Histórico de Manuales de calidad	
Descripción	Fecha
Manual de calidad - 2006	01/09/2006
Manual de calidad - 2008	30/05/2008
Manual de calidad - 2016	30/03/2016

ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN DE LA EETAC.....	2
2 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	3
3 FINALIDAD DEL MANUAL.....	3
4 ALCANCE DEL SGIC.....	3
5 RESPONSABILIDADES.....	3
6 GOBERNANZA Y RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE CALIDAD.....	3
6.1 Órganos de gobierno y representación.....	3
6.1.1 Órganos colegiados reglamentarios.....	3
6.1.2 Órganos unipersonales reglamentarios.....	4
6.1.3 Otras comisiones.....	4
6.1.4 Otros agentes.....	4
6.2 Responsabilidades en materia de calidad.....	4
6.2.1 Órganos con responsabilidades en el SGIC.....	4
6.2.2 Funciones principales del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC.....	5
7 GRUPOS DE INTERÉS.....	6
8 DOCUMENTACIÓN.....	7
9 PROCESOS DEL SGIC.....	8
10 MAPA DE PROCESOS.....	16

1 PRESENTACIÓN DE LA EETAC

La Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) es una escuela de enseñanza superior de la Universidad Politécnica de Cataluña que imparte titulaciones de Grado, Máster y Doctorado en el ámbito de la Telecomunicación, la Aeronáutica y también el Espacio, con un fuerte compromiso de seguir siendo un centro referente en docencia, investigación e innovación en estos ámbitos. Su objetivo es consolidarse como centro de excelencia y ser capaz de actuar como agente transformador del entorno y de su tejido industrial y de servicios y, al mismo tiempo, con clara vocación internacional.

La Escuela Universitaria Politécnica del Baix Llobregat (actual Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels), comenzó en septiembre de 1991 a impartir en su sede provisional en Sant Just Desvern, los estudios de Ingeniería Técnica en Telecomunicación, en la especialidad de Sistemas de Telecomunicación, en un momento clave en el que se iniciaba en la universidad española el proceso de reforma de las enseñanzas universitarias. En el curso 2001-2002 la Escuela se trasladó al Campus del Baix Llobregat y pasó a denominarse Escuela Politécnica Superior de Castelldefels (EPSC).

La Escuela cambió su nombre de Escuela Politécnica Superior de Castelldefels (EPSC) por el de Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) el 11 de noviembre de 2010, para adecuarse a la LOMLOU que marcó la desaparición de las denominaciones de "Técnica" y "Superior" y, al mismo tiempo, para hacer explícito en el nombre de la Escuela sus ámbitos de actividad.

Desde 1991, la Escuela apostó por la calidad en la docencia y en la gestión. Se diseñó e implementó un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) basado en la norma ISO 9001 por la que el 14 de julio de 1999 fue el primer centro universitario público del Estado en conseguir la certificación de calidad **ISO 9001: 1994** emitida por la empresa Det Norske Veritas (DNV). Esta certificación estaba aplicada al "**Diseño del Programa de Formación, Organización y Desarrollo de la Actividad Docente**". En julio de 2002, la Escuela y la Universidad decidieron proceder a la recertificación, adecuándola a la nueva versión de la norma, la **ISO 9001:2000 "Sistema de mejora continua basado en procesos"**. Las recertificaciones fueron sucediéndose hasta 2012 (vigencia hasta 25/02/2014), en las que se renunció a continuar haciéndolas por motivos económicos. En medio, en 2009 se produjo una fuerte reestructuración del SGIC para adaptarlo a las directrices del programa AUDIT, desplegado por ANECA, ACSUG y AQU Catalunya. El SGIC resultante obtuvo la **certificación AUDIT**.

La escuela fue galardonada en 1996 con el premio más significativo dado por el gobierno catalán a instituciones académicas, el premio "Jaume Vicens Vives" a la calidad docente universitaria, por la estructura del plan de estudios de ingeniería técnica de telecomunicación, especialidad sistemas de telecomunicación. Por otra parte, en 2004 recibió el premio por la calidad y organización de la titulación de Ingeniería de Telecomunicación (Segundo Ciclo), estructurada según el modelo de aprendizaje cooperativo y basado en proyectos (Project Based Learning, PBL), y el 2005, recibió el premio Flyer 2005, otorgado por la Asociación Nacional de Ingenieros de Aeronáutica por la estructura y la calidad del plan de estudios de grado de Ingeniería Técnica Aeronáutica, especialidad Aeronavegación. Adicionalmente, la Escuela fue galardonada por AQU en octubre de 2006 con el primer premio al "Sistema de Dirección de Calidad de la EETAC tanto en Organización como en Enseñanza".

Todo este preámbulo define la cultura de calidad en la docencia y la gestión en la EETAC, fuertemente implantada en su funcionamiento y conducida a través del desarrollo y revisión del SGIC que se ha llevado a cabo a lo largo de los años.

El curso 2023-2024 se ha realizado una revisión completa de todo el SGIC.

2 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Junta de Escuela es la encargada de debatir y aprobar, si procede, la Política de calidad, a partir de la cual, y teniendo en cuenta el Plan estratégico UPC, se definen los retos y sus indicadores del Plan estratégico de la EETAC, que también debate y aprueba, si procede, la Junta de Escuela. A partir de los retos e indicadores aprobados, el equipo directivo de la EETAC define los objetivos estratégicos para la consecución de cada reto del Plan estratégico de la EETAC y, para cada objetivo, define el vínculo con el Plan estratégico de la UPC, la persona responsable, los agentes implicados en la consecución, las acciones más significativas para alcanzar el objetivo estratégico, los indicadores y sus valores objetivo y los plazos de ejecución. Toda esta información se detalla en el documento de funcionamiento interno Desarrollo del Plan estratégico.

Los retos y sus indicadores del Plan estratégico de la EETAC tienen una duración de cuatro años mientras que los objetivos y los indicadores correspondientes para alcanzarlos se revisan anualmente.

El equipo directivo realiza el seguimiento de la Política de calidad y del Plan estratégico de la EETAC con el asesoramiento de la Comisión de calidad. Para realizar este seguimiento, se tienen en cuenta los datos recogidos de los indicadores, las quejas y sugerencias recibidas, y la política de calidad de la UPC. Si el seguimiento comporta cambios en la Política de calidad, se presentan a la Junta de Escuela para su debate y aprobación, si procede.

3 FINALIDAD DEL MANUAL

Este manual describe el SGIC de la EETAC, con el objeto de que sirva de referencia para todo el personal implicado en la organización y así garantizar una mejora continua de los procesos que forman parte de ellos para alcanzar las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

4 ALCANCE DEL SGIC

El SGIC de la EETAC es de aplicación a las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en el centro.

5 RESPONSABILIDADES

El equipo directivo es el responsable de la elaboración, revisión y, en su caso, actualización de este manual con el apoyo de la Unidad Técnica de Gestión (UTG) del Campus del Baix Llobregat en Castelldefels.

6 GOBERNANZA Y RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE CALIDAD

6.1 Órganos de gobierno y representación

El [Reglamento de organización y funcionamiento de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Aeroespacial de Castelldefels](#) establece las funciones de los órganos colegiados y unipersonales de la Escuela.

6.1.1 Órganos colegiados reglamentarios

Los órganos colegiados que se definen en el reglamento de la EETAC son los siguientes:

- a) [La Junta de Escuela](#)
- b) [La Comisión Permanente](#)
- c) [La Junta Electoral](#)
- d) La Delegación de Estudiantes

6.1.2 Órganos unipersonales reglamentarios

Los órganos unipersonales que se definen en el reglamento de la EETAC son los siguientes:

- a) [El director o directora](#)
- b) [El secretario o la secretaria](#)
- c) [Los subdirectores y las subdirectoras](#)
- d) [Los coordinadores y coordinadoras de estudios](#)
- e) El delegado o delegada de los estudiantes y las estudiantes

6.1.3 Otras comisiones

Aparte de los órganos colegiados reglamentarios, en la Escuela también se encuentran la Comisión de Calidad (CQ), la Comisión Académica (CA) de los grados, las comisiones académicas de los másters y la Comisión de Evaluación de los Grados (CAG):

- [Comisión de Calidad](#)
- Comisiones de los grados
 - [Comisión Académica](#)
 - [Comisión de Evaluación de los grados](#)
- Comisiones de los másters
 - [Comisión Académica del MASTTEAM](#)
 - [Comisión Académica del MED](#)
 - [Comisión Académica del MAST](#)

6.1.4 Otros agentes

Aparte de los órganos unipersonales reglamentarios, en la Escuela también están los representantes de los departamentos ante la dirección y personas de enlace con la UPC sobre temas específicos:

- [Representantes de los departamentos ante la dirección](#)
- [Personas de contacto en la EETAC para temas específicos](#)

6.2 Responsabilidades en materia de calidad

A continuación se definen los órganos con responsabilidades en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) y las funciones y responsabilidades del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC.

6.2.1 Órganos con responsabilidades en el SGIC

Los órganos con responsabilidades en el SGIC son:

- El equipo directivo: es responsable de ejecutar el diseño y el desarrollo del SGIC y de realizar su revisión.
- La Junta de Escuela: es responsable de debatir y aprobar, en su caso, el Manual de calidad, los procesos del SGIC, la Política de calidad, los retos y sus indicadores del Plan estratégico y el Informe anual de revisión del SGIC.

- La Comisión Permanente: es responsable de debatir y aprobar, en su caso, el Plan de promoción de la EETAC, el Plan de acogida, el Plan de acción tutorial y el Plan de orientación profesional.
- La Comisión de calidad: es la encargada de realizar el seguimiento del SGIC.

6.2.2 Funciones principales del personal involucrado en el funcionamiento del SGIC

a) Equipo directivo

El equipo directivo de la EETAC tiene el firme compromiso sobre:

- Definir y aplicar la Política de calidad del centro.
- Elaborar y revisar el documento del Plan estratégico y desplegar el Plan estratégico.
- Asegurar que sus procesos de calidad están dirigidos y focalizados en la consecución de los requisitos y objetivos de formación de las titulaciones que ofrece la Escuela.
- Desarrollar y mejorar continuamente los procesos del SGIC.
- Garantizar la calidad de las enseñanzas dirigidas a su alumnado, satisfaciendo las expectativas de la sociedad en general y de los colectivos de interés en particular.

Director/a

- Dirigir y controlar todo el funcionamiento de la EETAC, con el apoyo del resto del equipo directivo, los órganos de gobierno y las demás comisiones. Definir las funciones y responsabilidades asociadas a ese funcionamiento.
- Definir la política de calidad apoyada por el resto del equipo directivo.
- Elaborar y revisar el documento del Plan estratégico y desplegar el Plan estratégico con el soporte del resto del equipo directivo.
- Realizar la revisión del SGIC, con el apoyo del resto del equipo directivo.
- Asignar los recursos necesarios al SGIC.
- Atender a las reclamaciones de los colectivos de interés.

Subdirector/a responsable de la calidad del centro

- Actuar como representante del centro en temas vinculados a calidad.
- Hacer difusión de la calidad en la EETAC.
- Mantener informado al director/a de la evolución del SGIC, mediante los indicadores establecidos.
- Asegurar el cumplimiento de todo lo establecido en el presente Manual.
- Coordinar las revisiones del SGIC.
- Redactar y revisar el Manual de calidad y el Informe del SGIC.
- Elaborar y controlar la documentación del SGIC con el apoyo de los responsables de procesos.
- Identificar los problemas del SGIC e iniciar, recomendar y aportar soluciones.
- 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.

Responsables de procesos

- Realizar el Informe de proceso.
- Informar al subdirector/a responsable de la calidad de cualquier incidencia y/o no conformidad relativa al proceso.

b) Técnico/a de Calidad

Colaborar con el/la subdirector/a responsable de la calidad en:

- Implementar y mantener el SGIC, de acuerdo a los requisitos establecidos.
- Identificar los problemas del SGIC e iniciar, recomendar y aportar soluciones.
- Controlar el tratamiento y la eliminación de las causas de las incidencias y/o no conformidades.
- Apoyar los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones de grado y máster del centro, en el marco del sistema VSMA.
- Trabajar con los diferentes responsables del ámbito de la calidad del centro para difundir el SGIC de la escuela y profundizar en el conocimiento entre la comunidad de la escuela.
- Gestionar el sistema documental vinculado al SGIC.
- Apoyar al subdirector responsable de calidad en la redacción de documentación relativa al SGIC.

c) Coordinadores/as de titulaciones

- Informar al subdirector/a responsable de la calidad de cualquier incidencia y/o no conformidad relativa a la calidad y proponer métodos para dar solución.
- Colaborar en la elaboración de los informes de seguimiento y acreditación del centro.

d) Responsables gestores de los procesos y unidades especializadas de la UTG

- Responsable gestor/a:
 - Comunicar las incidencias y/o no conformidades al responsable del proceso.
 - Apoyar a la persona responsable del proceso en la elaboración del Informe del proceso.
- Unidades especializadas de la UTG:
 - Verificar todos los procesos necesarios para el correcto desarrollo de la calidad en procesos de gestión de los que son especialistas e informar al responsable gestor/a de las incidencias o disconformidades.
 - Apoyar a la persona responsable del proceso y al/a la gestor/a responsable en la recogida de los datos y los indicadores del proceso para la realización de un Informe del proceso.

e) Jefe de la Unidad Transversal de Gestión

- Dirigir, organizar, realizar el seguimiento y controlar la calidad en la gestión de los servicios.
- Asignar funciones y competencias a las unidades especializadas de la UTG para que puedan prestar los servicios contemplados en los procesos del SGIC.
- Coordinación, en el ámbito de su responsabilidad, con otros servicios transversales que tienen participación en los procesos del SGIC del centro.

7 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados directamente en el SGIC son los colectivos de la Escuela (estudiantado, PDI y PTGAS), así como la sociedad en general. Mediante los órganos colegiados y las comisiones del centro, los colectivos de la Escuela han participado en el diseño e implantación del SGIC. Cada curso académico también intervienen tanto en su revisión y análisis de datos, así como realizando quejas y sugerencias.

8 DOCUMENTACIÓN

El SGIC está basado en los contenidos establecidos en los siguientes documentos, publicados todos ellos en la web de la EETAC. También se dispone del Manual del Sistema de Gestión Documental (SGD) del SGIC que describe la notación utilizada para nombrar la documentación que conforma el SGIC de la EETAC.

Manual de Calidad

Define el alcance del SGIC, la organización del centro, las responsabilidades de sus órganos de gobierno en materia de calidad y las disposiciones y actividades generales necesarias para la consecución de una gestión eficiente de la Calidad.

Procesos

Los procesos del SGIC satisfacen los requisitos y las directrices descritas por el programa AUDIT.

Procesos transversales de la UPC

Los procesos del SGIC están interrelacionados con los procesos transversales de la UPC, tal y como se explica en el apartado 9. Procesos del SGIC de este documento.

Cuadro de mando

El cuadro de mando es un instrumento integrado por un conjunto de indicadores que recogen de forma sintética y sistematizada información relevante sobre la gestión, realización de actuaciones y consecución de los objetivos de la EETAC, con el fin de ser utilizado especialmente en la toma de decisiones.

Otra documentación

La definición y el despliegue del SGIC implica la generación de los siguientes documentos:

- Política de calidad
- Plan estratégico
- Plan de promoción de la EETAC
- Plan de acogida
- Plan de acción tutorial
- Plan de orientación profesional
- Política de PDI
- Plan de acogida del PDI y del PTGAS
- Informe de gestión
- Informes de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones
- Informe de seguimiento del centro
- Informe de revisión del SGIC
- Plan de mejora
- Memoria anual
- Manual del sistema de gestión documental del SGIC

Sistema de Gestión de la Documentación (SGD)

El sistema de gestión documental del centro está formado por varios elementos que ofrecen distintos niveles de accesibilidad.

- **Disco compartido:** este elemento contiene los documentos del SGIC accesibles a varias personas para trabajar con ellos. Cada responsable de proceso tiene acceso a la parte correspondiente del disco y decide a las personas que pueden acceder a él, según lo que marca el proceso correspondiente.
- **Intranet de gobierno:** en esta intranet se encuentran los documentos de las sesiones de los diferentes órganos colegiados. Los miembros de los órganos tendrán acceso a todos los documentos del órgano correspondiente. En función del alcance de los acuerdos, el/la secretario/a de cada órgano los publica a los grupos de interés que corresponda.
- **Página web del centro:** pueden acceder todos los agentes de interés y se publican todos los documentos que deben hacerse públicos, según el SGIC del centro y todos los que se consideren de interés general.
- **Quejas y sugerencias:** las quejas y sugerencias recibidas y las respuestas dadas quedan registradas y archivadas en la aplicación [Sugerencias, quejas y peticiones EETAC](#). Esta aplicación envía automáticamente un correo dirigido a la persona responsable del proceso al que se refiere la sugerencia, queja o petición para que den respuesta según corresponda.

9 PROCESOS DEL SGIC

A continuación se muestra la lista de procesos que forman parte del SGIC de la EETAC. Para más información cada proceso está enlazado a su documento, ubicado en la página web de la Escuela, donde se describe el desarrollo del proceso, sus evidencias y sus indicadores y se explica cómo se realiza su seguimiento.

0.1 Definición de la política de calidad

Describe la política y objetivos estratégicos y de calidad de la EETAC y cuáles son los mecanismos que se utilizarán para su evaluación y revisión periódicas.

Responsable del proceso: Director/a

1.1.1 Garantía de calidad de los programas formativos: verificación

Describe cómo se realiza la verificación de los estudios de grado y máster de la Escuela.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

1.1.2 Garantía de calidad de los programas formativos: seguimiento

Describe cómo se realiza el seguimiento de los estudios de grado y máster de la Escuela.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

1.1.3 Garantía de calidad de los programas formativos: modificación

Describe cómo se realiza la modificación de los estudios de grado y máster de la Escuela.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

1.1.4 Garantía de calidad de los programas formativos: acreditación

Describe cómo se realiza la acreditación de los estudios de grado y máster de la Escuela.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

2.1 Perfiles de ingreso, acceso, admisión y matrícula

Describe cómo se definen, revisan, y actualizan los perfiles de ingreso, los criterios de acceso, el proceso de admisión y la matrícula del alumnado en los diferentes programas formativos.

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

2.2 Planificación docente

Define la forma en que se desarrolla y revisa la planificación docente, incluyendo el calendario académico, los horarios de clase, el calendario de exámenes y la asignación de espacios por clases y exámenes.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de planificación

2.3 Metodología de enseñanza y evaluación

Define la forma en que se desarrollan, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a las metodologías de enseñanza y evaluación del estudiantado.

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

2.4 Orientación al estudiantado

Define la forma en que se desarrollan, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a la acogida, tutorías, apoyo al aprendizaje y orientación laboral del estudiantado.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de promoción de estudios y nuevo estudiantado

2.5 Gestión de las prácticas académicas externas

Define la forma en que se gestionan los procesos de promoción, revisión, actualización y mejora de la oferta de prácticas académicas externas del centro.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de relaciones externas e institucionales

2.6 Gestión de la movilidad del estudiantado

Define la forma en que se gestiona la movilidad del estudiantado, tanto incoming (alumnado externo que visita la EETAC) como outgoing (alumnado EETAC que visita otras universidades).

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de relaciones internacionales

2.7 Asignación y encargo docente

Define la forma en que se desarrolla y revisa el encargo docente.

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

2.8 Coordinación docente

Define la forma en que se desarrolla y revisa la coordinación docente.

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

2.9 Promoción

Define la forma en que se revisa y actualiza la promoción de la escuela y de las actividades que se llevan a cabo.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de promoción de estudios y nuevo estudiantado

3.1 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Define la forma en la que se implementan los procesos de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

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

Describe cómo se define y revisa la política del personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico, de gestión y administración y servicios (PTGAS).

Responsable del proceso: Director/a

4.2 Captación y selección de personal (PDI i PTGAS)

Describe cómo se gestiona el acceso y la selección del personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); y cómo se revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados.

Responsable del proceso: Director/a

4.3 Evaluación del PDI

Describe cómo se gestiona la evaluación del personal docente e investigador (PDI).

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

4.4 Formació del personal (PDI i PTGAS)

Define la forma en que se detectan las necesidades de formación del PDI y del PTGAS, y cómo se revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relacionados.

Responsable del proceso: Jefe de estudios de grados

5.1 Gestión de recursos materiales

Define la forma en que se gestionan los recursos materiales (económicos, infraestructuras, equipamientos).

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de infraestructuras y laboratorios

5.2 Gestión de servicios

Define la forma en que se gestiona y mejora el funcionamiento de los servicios.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de infraestructuras y laboratorios

6.1 Recogida de la información de los indicadores de calidad

Describe cómo realizar la recogida y el análisis de información y de los resultados relevantes, para la toma de decisiones.

Responsable del proceso: Director/a

7.1 Publicación de información y rendición de cuentas

Define la forma en que se garantiza el acceso a la información que se genera en el conjunto de la Escuela y en sus órganos de gobierno.

Responsable del proceso: Secretario/a académico/a

8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación

Describe cómo se despliega el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) y su Sistema de Gestión Documental (SGD), realizando su revisión y seguimiento.

Responsable del proceso: Subdirector/a responsable de la calidad

En la siguiente tabla se indica la **relación de los procesos del SGIC de la EETAC con las dimensiones de la guía de certificación del SGIC de AQU Catalunya:**

Dimensiones del SGIC de AQU Catalunya:

1. Revisión y mejora SGIC
2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos
3. Enseñanza - aprendizaje y apoyo al estudiantado
4. Personal académico
5. Recursos materiales y servicios
6. Información pública y rendición de cuentas

Procesos SGIC de la EETAC	Dimensión guía AQU					
	1	2	3	4	5	6
0.1 Definición de la política de calidad						
1.1.1 Garantía de calidad de los programas formativos: verificación						
1.1.2 Garantía de calidad de los programas formativos: seguimiento						
1.1.3 Garantía de calidad de los programas formativos: modificación						
1.1.4 Garantía de calidad de los programas formativos: acreditación						
2.1 Perfiles de ingreso, acceso, admisión y matrícula						
2.2 Planificación docente						
2.3 Metodología de enseñanza y evaluación						
2.4 Orientación al estudiantado						
2.5 Gestión de las prácticas académicas externas						
2.6 Gestión de la movilidad del estudiantado						
2.7 Asignación y encargo docente						
2.8 Coordinación docente						
2.9 Promoción						
3.1 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias						
4.1 Definición de la política de personal (PDI y PTGAS)						
4.2 Captación y selección de personal (PDI y PTGAS)						
4.3 Evaluación del PDI						
4.4 Formación del personal (PDI y PTGAS)						
5.1 Gestión de recursos materiales						
5.2 Gestión de servicios						
6.1 Recogida de la información de los indicadores de calidad						
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas						
8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación						

En la siguiente tabla se indica la **relación de los procesos del SGIC de la EETAC con los criterios del programa AUDIT de ANECA**:

Criterios AUDIT de ANECA:

1. Política y objetivos de calidad
2. Garantía de calidad de los programas formativos
3. Orientación de las enseñanzas al estudiantado
4. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia
5. Recursos y servicios
6. I+D+i y transferencia del conocimiento
7. Vinculación con el medio
8. Dimensión externa de la IES
9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas
10. Mantenimiento y actualización del SAI

Procesos SGIC de la EETAC	Criterio AUDIT ANECA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0.1 Definición de la política de calidad	■									
1.1.1 Garantía de calidad de los programas formativos: verificación		■								
1.1.2 Garantía de calidad de los programas formativos: seguimiento		■								
1.1.3 Garantía de calidad de los programas formativos: modificación		■								
1.1.4 Garantía de calidad de los programas formativos: acreditación		■								
2.1 Perfiles de ingreso, acceso, admisión y matrícula			■							
2.2 Planificación docente					■					
2.3 Metodología de enseñanza y evaluación			■							
2.4 Orientación al estudiantado			■							
2.5 Gestión de las prácticas académicas externas			■				■	■		
2.6 Gestión de la movilidad del estudiantado			■				■	■		
2.7 Asignación y encargo docente					■					
2.8 Coordinación docente			■							
2.9 Promoción						■	■	■	■	
3.1 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias										■
4.1 Definición de la política de personal (PDI y PTGAS)				■						
4.2 Captación y selección de personal (PDI y PTGAS)				■						
4.3 Evaluación del PDI				■						
4.4 Formación del personal (PDI y PTGAS)				■						
5.1 Gestión de recursos materiales					■					
5.2 Gestión de servicios					■					
6.1 Recogida de la información de los indicadores de calidad										■
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas									■	
8.1 Despliegue, segui. y revisión del SGIC, y control de la docu.										■

La interrelación entre los procesos del SGIC de la EETAC se muestra en la siguiente tabla:

Procesos SGIC de la EETAC	Procesos SGIC de la 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 Definición de la política de calidad																									
1.1.1 Garantía de calidad de los prog. form.: verificación																									
1.1.2 Garantía de calidad de los prog. form.: seguimiento																									
1.1.3 Garantía de calidad de los prog. form.: modificación																									
1.1.4 Garantía de calidad de los prog. form.: acreditación																									
2.1 Perfiles de ingreso, acceso, admisión y matrícula																									
2.2 Planificación docente																									
2.3 Metodología de enseñanza y evaluación																									
2.4 Orientación al estudiantado																									
2.5 Gestión de las prácticas académicas externas																									
2.6 Gestión de la movilidad del estudiantado																									
2.7 Asignación y encargo docente																									
2.8 Coordinación docente																									
2.9 Promoción																									
3.1 Gestión de inciden., reclamaciones y sugerencias																									
4.1 Definición de la política de personal (PDI y PTGAS)																									
4.2 Captación y selección de personal (PDI y PTGAS)																									
4.3 Evaluación del PDI																									
4.4 Formación del personal (PDI y PTGAS)																									
5.1 Gestión de recursos materiales																									
5.2 Gestión de servicios																									
6.1 Recogida de la info. de los indicadores de calidad																									
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas																									
8.1 Des., segui. y revisión del SGIC, y control de la docu.																									

El SGIC marco de la UPC está formado por diferentes **procesos transversales de la UPC** en los que se describen el conjunto de operaciones que se realizan de la misma forma para todos los centros docentes. La responsabilidad operacional de los procesos transversales no depende de los centros, sino que recae en un servicio general de la Universidad, que es quien tiene la capacidad de definir el proceso, en su caso, fijar indicadores de seguimiento, asegurar la implantación y garantizar la mejora continua del proceso. La persona responsable de la correcta implantación y revisión de los procesos transversales pertenece al consejo de dirección de la Universidad. Desde la EETAC, cuando se realiza la revisión de cada proceso, su responsable puede pedir mejoras al proceso transversal que corresponda, mediante un apartado del informe de revisión del proceso

La **relación entre los procesos del SGIC de la EETAC y los procesos transversales de la UPC** se detalla en la siguiente tabla:

Proceso EETAC	Proceso transversal UPC
0.1 Definición de la política de calidad	PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC
1.1.1 Garantía de calidad de los prog. form.: verificación	PT.03.01 Programación universitaria e implantación de los programas formativos oficiales
1.1.2 Garantía de calidad de los prog. form.: seguimiento	PT.03.02 Seguimiento de los programas formativos oficiales
1.1.3 Garantía de calidad de los prog. form.: modificación	PT.03.03 Modificación de los programas formativos oficiales
1.1.4 Garantía de calidad de los prog. form.: acreditación	PT.03.04 Acreditación de los programas formativos oficiales
2.1 Perfiles de ingreso, acceso, admisión y matrícula	PT.03.01 Programación universitaria e implantación de los programas formativos oficiales
2.2 Planificación docente	-
2.3 Metodología de enseñanza y evaluación	-
2.4 Orientación al estudiantado	PT.05 Apoyo al estudiantado PT.06 Orientación académica y profesional al estudiantado
2.5 Gestión de las prácticas académicas externas	PT.05 Apoyo al estudiantado PT.06 Orientación académica y profesional al estudiantado
2.6 Gestión de la movilidad del estudiantado	PT.05 Apoyo al estudiantado
2.7 Asignación y encargo docente	PT.09 Asignación y Encargo docente de grado y máster
2.8 Coordinación docente	-
2.9 Promoción	PT.07 Promoción de los estudios y captación del estudiantado
3.1 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	Todos los procesos
4.1 Definición de la política de personal (PDI y PTGAS)	PT.04.01 Definición de las políticas de PDI y PTGAS
4.2 Captación y selección de personal (PDI y PTGAS)	PT.04.02 Acceso y selección del PDI y PTGAS
4.3 Evaluación del PDI	PT.04.03 Evaluación docente del PDI
4.4 Formación del personal (PDI y PTGAS)	PT.04.04 Formación del PDI y PTGAS
5.1 Gestión de recursos materiales	PT.10 Recursos materiales y servicios
5.2 Gestión de servicios	PT.10 Recursos materiales y servicios
6.1 Recogida de la información de los indicadores de calidad	PT.11 Recogida de la satisfacción de los grupos de interés PT.12 Recogida de la información
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas	PT.08 Información pública y rendición de cuentas
8.1 Despliegue, segui. y revisión del SGIC, y control de la docu.	PT.02 Revisión y mejora del SGIC marco de la UPC

10 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de la página siguiente ilustra la interrelación entre los procesos del SGIC de la EETAC y la relación con los procesos transversales de la UPC.

Los procesos están representados dentro de cuatro bloques en función de su tipología:

- **Procesos estratégicos.** Proporcionan directrices para el resto de procesos para que identifiquen las políticas y los objetivos.
- **Procesos clave.** Son los directamente vinculados a la actividad de la EETAC y tienen un impacto directo sobre el estudiantado.
- **Procesos de soporte.** Son los que proporcionan los medios y recursos para conseguir los objetivos de los procesos estratégicos y clave.
- **Procesos de mejora.** Actúan sobre todos los procesos a través de medir, analizar y utilizar los resultados para la toma de decisiones que conduzcan a mejorar la calidad de todas las actividades que se realizan.

En la esquina superior derecha de cada proceso se indica la relación con los procesos transversales de la UPC (en color azul, indicados con PT). El resto de entradas y salidas de los procesos indican relaciones con otros procesos del SGIC de la EETAC.

Como puede observarse, los procesos estratégicos están fuertemente relacionados entre sí, y estas relaciones están señaladas como entradas (en la parte izquierda) y/o salidas (en la parte derecha) de cada proceso.

Por otro lado, todos los procesos tienen como entrada (en la esquina superior izquierda) el proceso 0.1 (*300.0.1 Definición de la política de calidad*) donde se define la política y los objetivos estratégicos y de calidad de la EETAC.

En la parte inferior, todos los procesos tienen como entrada los procesos 3.1 y 6.1 (*300.3.1 Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y *300.6.1 Recogida de la información de los indicadores de calidad*) que definen cómo se reciben y remiten las quejas y sugerencias, y cómo se obtienen los indicadores del proceso, respectivamente.

Con esta información y la que se obtiene durante el desarrollo del proceso, el responsable elabora un informe de revisión que se utiliza en el proceso *300.8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC, y control de la documentación* (8.1 como salida a la parte inferior de los procesos) para realizar la revisión de cada proceso y de todo el SGIC.

En la parte izquierda inferior todos los procesos excepto uno tienen como entrada el proceso 7.1 (*300.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*) que define cómo se publica la información que se genera. En el proceso 4.4 (*300.4.4 Formación del personal (PDI y PTGAS)*), la publicación de la oferta formativa no es competencia de la Escuela, por esta razón no tiene como entrada el proceso 7.1.

Los procesos que en la parte inferior derecha tienen una salida hacia el proceso 7.1 (*300.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*) son los que generan algún informe a integrar en la Memoria anual del centro (por ejemplo, el proceso 2.5 sobre la gestión de las prácticas académicas externas).

Los procesos que en la parte inferior derecha tienen una salida hacia el proceso 1.1.2 (*300.1.1.2 Garantía de la calidad de los programas formativos: seguimiento*) son los que generan algún informe a integrar en las memorias de seguimiento de las titulaciones (por ejemplo, el proceso 2.8 sobre la coordinación docente).

