



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

Manual de qualitat

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de la qualitat	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	13/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	11/05/2023
V2	- S'incorpora la vinculació dels objectius estratègics amb els objectius de qualitat - Es modifica el nom de l'apartat 5 que passa a ser: <i>Governança i responsabilitats en matèria de qualitat</i>. - Es desenvolupa el punt 5 incorporant la relació dels òrgans i persones que intervenen en l'àmbit de qualitat així com les seves responsabilitats en aquesta matèria.	14/09/2023
V3	- S'afegeix un nou apartat relatiu a la contribució de l'Escola als ODS. - S'afegeix la responsabilitat de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat en relació amb els processos del marc VSMA. - S'amplia la descripció sobre com participen els diferents grups d'interès en la definició del SGIQ de l'Escola.	12/12/2024

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
	- S'ha suprimit l'apartat relatiu al <i>Desenvolupament dels objectius estratègics</i> que figurava en l'anterior versió del Manual. - S'ha canviat la denominació dels processos 1.1 (anterior denominació: "Definir la política i els objectius de qualitat", nova denominació: "Definir la Política de qualitat i l'estratègia del centre"); i 3.1 (anterior denominació "Definir els perfils d'ingrés, egrés i criteris d'accés", nova denominació: "Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat"). - S'ha substituït l'anterior denominació "PAS" (Personal d'Administració i Serveis) per "PTGAS" (Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis).	
V4	- Supressió de l'apartat incorporat en la darrera revisió, relatiu a la <i>Contribució de l'ETSEIB a l'aplicació dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)</i>. Atès que els ODS estan estretament alineats amb els reptes estratègics definits al Pla estratègic del centre, es considera més adient presentar els principals avenços en aquesta matèria mitjançant l'informe anual de seguiment del grau de compliment del Pla estratègic. - S'afegeixen noves competències en els òrgans de l'Escola pel que fa a la revisió de la Política de qualitat de l'ETSEIB i del Pla estratègic de l'ETSEIB. - S'actualitza la propietat i de les responsabilitats dels processos a la nova estructura de l'equip de direcció, constituït el març de 2025.	16/12/2025



ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ DE L'ETSEIB	4
2. FINALITAT DEL MANUAL	4
3. ABAST DEL SGIQ	5
4. RESPONSABILITATS	5
4.1. Òrgans de govern i representació	5
4.2. Responsabilitats en matèria de qualitat	6
5. GRUPS D'INTERÈS	8
6. POLÍTICA DE QUALITAT I PLA ESTRATÈGIC	8
7. DOCUMENTACIÓ	9
8. PROCESSOS DEL SGIQ	10
9. MAPA DE PROCESSOS	22

1. PRESENTACIÓ DE L'ETSEIB

Amb el nom de “Escuela Industrial Barcelonesa”, l'Escola d'Enginyeria Industrial de Barcelona es va crear l'any 1851, absorbint les càtedres tècniques i científiques que la Junta de Comerç havia anat creant des de l'any 1769. De totes les escoles industrials creades a Espanya en aquesta data, només la de Barcelona ha continuat funcionant ininterrompudament fins als nostres dies. Les classes es van començar a impartir en l'antic convent de Sant Sebastià (actualment desaparegut), a prop de la Llotja. L'any 1873, l'Escola es trasllada a l'edifici de la Universitat, a la plaça del mateix nom, i l'any 1927 passa a ocupar part de l'antiga fàbrica de Can Batlló, al carrer Urgell. Finalment, el 1964, es produeix el trasllat a l'edifici actual de la Diagonal.

D'ella n'han sortit prop de 20000 titulats, que han contribuït decisivament a la industrialització i al progrés tecnològic, social i cultural de Catalunya i d'Espanya. L'Escola fou, l'any 1971, un dels centres que, per agrupació, constituïren el que avui és la Universitat Politècnica de Catalunya.

L'ETSEIB combina, doncs, una llarga tradició amb l'esperit de renovació i millora contínua, que l'han convertit en un centre universitari de referència a escala internacional. Aquest èxit s'ha assolit formant enginyeres i enginyers amb una sòlida base científica, una preparació tecnològica àmplia i pluridisciplinària i uns bons coneixements d'economia i gestió. Aquest perfil permet als nostres titulats i titulades especialitzar-se en molts diversos àmbits de l'activitat industrial i els capacita per assumir i impulsar tot mena de canvis tecnològics.

La missió de l'Escola és el servei a la societat mitjançant la formació, la recerca i la transferència de tecnologia i coneixement en l'àmbit de l'enginyeria industrial, amb el màxim nivell acadèmic i de qualitat. A més, l'Escola aposta per la internacionalització, essent el centre de la UPC que mou més estudiants en programes d'intercanvi.

Per assolir aquests objectius estratègics, l'ETSEIB va iniciar el disseny del seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) el 2011, seguint les normes del programa AUDIT per a l'avaluació del disseny dels sistemes de garantia interna (SGIQ). El SGIQ de l'Escola va rebre la valoració positiva de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya - AQU el 15 de desembre de 2011.

En tots els processos d'acreditació de les titulacions del centre, que s'han realitzat des de l'any 2017 al 2021, l'Estàndard 3: *Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat*, relatiu al SGIQ del centre, ha estat avaluat favorablement. Durant l'any 2023, el SGIQ de l'Escola es va sotmetre al procés de certificació, el qual es va superar favorablement d'acord amb l'informe d'avaluació emès per part de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya – AQU, el 21 de desembre del 2023. A partir d'aquesta data, el SGIQ de l'ETSEIB es revisarà anualment, tal com determina el procés *P.240.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

2. FINALITAT DEL MANUAL

Aquest Manual descriu quins documents formen part del SGIQ de l'ETSEIB, els quals han de ser tinguts en compte per tot el personal implicat en l'organització a l'efecte de garantir la millor contínua de les activitats i serveis que es descriuen en els processos, assolint així les expectatives i necessitats dels grups d'interès.

3. ABAST DEL SGIQ

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

4. RESPONSABILITATS

El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, per delegació de l'equip directiu, és competent en l'elaboració, revisió anual i, si escau, actualització d'aquest manual amb el suport de la unitat tècnica de qualitat de l'ETSEIB.

El Reglament d'organització i funcionament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) estableix les funcions dels òrgans de govern individuals i col·lectius.

4.1. Òrgans de govern i representació

Òrgans col·legiats reglamentaris

Els òrgans col·legiats reglamentaris de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona són:

- la Junta
- la Comissió Permanent
- la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
- les Comissions d'Avaluació Curricular
- la Delegació d'estudiants i d'estudiantes

La composició dels òrgans col·legiats es troba a la pàgina web del centre, als enllaços següents:

- [Junta d'Escola](#)
- [Comissió Permanent](#)
- [Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat](#)
- [Comissions d'Avaluació Curricular](#)

Òrgans unipersonals reglamentaris

Els òrgans unipersonals reglamentaris de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona són els següents:

- el director o la directora
- els sotsdirectors i les sotsdirectores
- el secretari o la secretària acadèmica
- el delegat o la delegada dels estudiants i estudiantes

Els membres que formen part de l'equip de direcció de l'ETSEIB es troben identificats a la pàgina web de l'ETSEIB al següent enllaç: [Equip de direcció](#).

Altres comissions i agents

A banda de les esmentades comissions, a l'ETSEIB també existeixen les comissions acadèmiques dels màsters. Així mateix existeix una persona responsable d'Igualtat i una responsable d'Inclusió. Aquestes són en ambdós casos membres de l'equip de direcció. La composició de les comissions

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Manual de Qualitat
---	---

acadèmiques dels màsters així com la identificació de les persones responsables d'Igualtat i d'Inclusió es troben a la pàgina web del centre als següents enllaços:

- [Comissions acadèmiques dels Màsters](#)
- [Responsable d'Igualtat](#)
- [Responsable d'Inclusió](#)

4.2. Responsabilitats en matèria de qualitat

Òrgans de govern amb responsabilitats en el SGIQ

Els òrgans de govern amb responsabilitats en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) són:

- **L'equip de direcció:** executar el disseny i el desenvolupament del SGIQ. Realitzar la revisió del mateix. Fer el seguiment de la Política de qualitat i del Pla estratègic de l'ETSEIB.
- **La Junta d'Escola:** aprovar la Política i els objectius de qualitat i el Pla estratègic (Reptes estratègics). Si el seguiment del Pla estratègic comporta canvis en els reptes i/o objectius s'eleva a la Junta d'Escola l'aprovació del document *Informe de seguiment del Pla estratègic*.
- **La Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat (CAAQ):** aprovar l'Informe anual de revisió del SGIQ i aprovar l'*Informe de seguiment del Pla estratègic* en cas que no s'hagin produït canvis en els reptes i/o objectius que s'hi contenen. Pel que fa a la Política de qualitat, si de la revisió anual es considera que no cal modificar-la, la CAAQ la ratifica. També la CAAQ s'ocupa de revisar i aprovar l'*informe de seguiment de centre (ISC)* biennal; Acordar la composició del CAI i debatre i aprovar l'autoinforme (o informe d'autoavaluació) a efectes d'obtenir la renovació de l'acreditació institucional.

Funcions principals del personal involucrat en el funcionament del SGIQ

a) Equip de direcció

L'equip de direcció de l'ETSEIB té el ferm compromís sobre:

- Aplicar la Política de qualitat del centre.
- Assegurar que els seus processos de qualitat estan dirigits i focalitzats a l'assoliment dels requisits i objectius de formació de les titulacions que ofereix l'Escola.
- Desenvolupar i millorar contínuament el processos del SGIQ.
- Garantir la qualitat dels ensenyaments adreçats al seu estudiantat, satisfent les expectatives de la societat en general i dels col·lectius d'interès en particular.

b) Director/a

Són funcions del director/a:

- Dirigir i controlar tot el funcionament de l'ETSEIB, amb el suport del seu equip, òrgans de govern i altres comissions. Definir les funcions i responsabilitats associades a aquest funcionament.
- Definir la política de qualitat amb el suport del seu equip.
- Realitzar la revisió del SGIQ, amb el suport del seu l'equip.
- Assignar els recursos necessaris al SGIQ.
- Atendre les reclamacions dels col·lectius d'interès.

c) Sotsdirector/a responsable de la qualitat del centre

Són funcions del/de la sotsdirector/a responsable de la qualitat:

- Actuar com a representant del centre en els temes vinculats a qualitat.
- Fer difusió de la qualitat a l'ETSEIB.



- Mantenir informat al 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 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 no conformitats i/o incidències.
- Coordinar l'elaboració dels Informes de seguiment i acreditació del centre.
- Elaborar el document 'Seguiment del Pla estratègic'.

d) Responsables de processos

Els correspon a les persones responsables de processos:

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

e) Tècnic/a de Qualitat

La persona tècnica de qualitat de l'Escola col·labora 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, així com el seguiment de l'acreditació institucional i l'obtenció de la seva renovació.
- 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.

f) Coordinadors/es de titulacions

Són funcions dels coordinadors/es de les titulacions:

- Verificar tots els processos necessaris per al correcte desenvolupament de la qualitat en les titulacions que coordinen.
- Informar al 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 Acreditació del centre.

g) Responsables gestors/es dels processos i àrees especialitzades de la UTG

Són funcions del 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.

Correspon a les àrees especialitzades de la UTG:

- Verificar tots els processos necessaris per al correcte desenvolupament de la qualitat en processos de gestió de quals són especialistes i informar al/a la responsable gestor/a de les incidències o no conformitats.
- Donar suport al/a la responsable del procés i al/a la responsable gestor/a en la recollida de les dades i els indicadors del procés per a la realització de l'Informe del procés.

h) Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'àmbit de l'Enginyeria Industrial de Barcelona

Li correspon a la persona que ostenta el càrrec de cap de la UTGAEIB:

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

5. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats directament en el SGIQ són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis), també els titulats i titulades, així com la societat en general.

D'aquests col·lectius, el PDI, el PTGAS i l'estudiantat participen en l'esdevenir de l'Escola a través dels seus òrgans col·legiats, i igualment com a membres de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat han contribuït en el disseny i millora del SGIQ, però no només mitjançant aquesta via, sinó també a partir de la consulta del grau de satisfacció que mostren en relació a diversos aspectes sobre el funcionament de l'Escola, el qual s'obté arran de les enquestes que periòdicament es realitzen, obertes a participació del PDI, PTGAS, l'estudiantat i els titulats i titulades. També aquests col·lectius poden interposar queixes i suggeriments amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'Escola, una opció que també pot ser exercida per qualsevol membre de la societat.

Cal destacar, així mateix, el paper consultiu dels col·legis professionals en la proposta de redefinició de les titulacions, però també el de les organitzacions, empreses i les institucions en les quals l'estudiantat desenvolupa el seu treball de fi d'estudis i les seves pràctiques externes. Aquestes entitats són igualment una font important de consulta per al desplegament de les activitats pròpies de cada titulació. Per la seva part, els tutors de les pràctiques són consultats pels òrgans de coordinació de les titulacions respecte a les competències de l'alumnat i sobre la coincidència entre la formació rebuda per l'estudiantat i els requisits professionals. Ambdós aspectes tenen una gran rellevància en la planificació de futurs programes formatius i en la millora dels programes en curs i, en aquest sentit, pel que fa als processos de la *Dimensió 2. Disseny, aprovació i seguiment dels programes formatius*.

6. POLÍTICA DE QUALITAT I PLA ESTRATÈGIC

L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB), alineada amb els valors, la missió i la visió de la Universitat Politècnica de Catalunya, manifesta el seu compromís envers el foment de la qualitat i la millora contínua per donar servei a l'ensenyament superior mitjançant la docència, la recerca, l'estudi, la projecció cultural i universitària, els processos de gestió i els serveis que sustenten les activitats que s'hi realitzen.

Introduir la perspectiva de qualitat a totes les activitats de l'Escola implica definir objectius

relacionats amb l'excel·lència en: la docència, l'aprenentatge de l'estudiantat, la gestió de la institució, la recerca, la transferència de tecnologia i la internacionalització. Així mateix, s'ha d'incloure en tots els àmbits la responsabilitat social i la formació integral de l'estudiantat.

L'ETSEIB marca, entre els seus principis d'actuació, la consolidació de la cultura de qualitat del centre i es compromet a implementar els processos descrits en el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), que fixa els procediments i les accions necessàries per garantir la qualitat de les titulacions impartides. Els procediments i les accions definides al SGIQ tenen com a agents destinataris l'estudiantat, el PDI, el PTGAS, els titulats i la societat en general, que és qui marcarà la demanda professional i la continuïtat del centre.

En base a aquesta declaració programàtica, el Pla estratègic que n'ha sorgit ha definit una sèrie de Reptes i Objectius per al període comprès entre l'any 2022 i el 2025, relacionats amb l'excel·lència en la docència, en l'aprenentatge de l'estudiantat, en la gestió de la institució, en la recerca, en la transferència de tecnologia i en la internacionalització; així com també amb incidència envers la responsabilitat social i la formació integral de l'estudiantat.

El document *Política de Qualitat de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona*, ha estat modificat en data 6 de novembre del 2025, per la Junta d'Escola, atès que s'hi han incorporat els principals reptes estratègics de l'Escola, en congruència amb els definits en el *Pla Estratègic de l'ETSEIB 2022-2025*.

7. DOCUMENTACIÓ

El SGIQ està basat en els continguts establerts en els següents documents, publicats tots ells a la web de l'ETSEIB.

- **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 de l'Escola 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'ETSEIB, amb la finalitat de ser utilitzat especialment en la presa de decisions.

- **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.

1. **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.

2. **Intranet de govern:** en aquesta intranet hi poden accedir tota la comunitat ETSEIB. Els que són membres dels òrgans tenen accés a tots els documents de l'òrgan corresponent. La comunitat del centre que no pertany als òrgans poden accedir als documents que es posen disponibles per part del/la secretari/a acadèmic/a del centre.
3. **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.
4. **Queixes i suggeriments:** les queixes i suggeriments rebudes i les respostes donades queden registrades i arxivades a l'aplicació Bústia de queixes i suggeriments ETSEIB. El/la gestor/a de la bústia diàriament classifica les queixes i suggeriments rebuts, les envia als/les responsables dels processos als quals fan referència i aquests/es donen resposta.

Totes aquestes eines de gestió documental així com les seves característiques (custòdia, conservació, usuaris, etc.) resten explicats al document Sistema de gestió documental del SGIQ.

- **Altra documentació**

Com a conseqüència del desplegament del SGIQ, es disposa també dels següents documents:

- Política de qualitat
- Pla estratègic (Reptes i Objectius estratègics)
- Informe de seguiment del Pla estratègic
- Plans relacionats amb el desplegament del SGIQ
 - Pla d'Acció Tutorial
 - Pla d'Acollida
 - Pla de Promoció
 - Pla d'Orientació Professional
- Política de PDI
- Informes de seguiment del centre
- Informes d'acreditació de les titulacions
- Informes de gestió
- Informes del SGIQ
- Pla de Millora del centre
- Memòries del centre

8. PROCESSOS DEL SGIQ

A continuació es detalla i descriu cada procés que forma part del SGIQ. Per obtenir informació més detallada sobre cadascun d'aquests processos s'enllaça al corresponent document ubicat a la pàgina web de l'ETSEIB:

Procés	Responsable
1.1. <u>Definir la Política de qualitat i l'estratègia del centre</u> Describeu com es defineix, aprova, revisa i actualitza la Política de qualitat del centre, que recull les línies estratègiques que vol seguir l'ETSEIB durant els pròxims anys i conseqüentment el Pla estratègic del centre, el qual es desglossa en un seguit de Reptes amb actuacions vinculades, persones responsables a l'hora de dur-les a terme i indicadors que han de permetre mesurar el grau de consecució dels Reptes plantejats. També, descriu com es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.	Director/a
2.1.1 <u>Garantir la qualitat dels programes formatius. Verificació</u> Describeu com es porta a terme la verificació dels estudis de grau i màster que s'imparteixen a l'Escola, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la verificació de les titulacions.	Sotsdirector/a responsable de la planificació i política acadèmica
2.1.2 <u>Garantir la qualitat dels programes formatius. Seguiment</u> Describeu com es porta a terme el seguiment dels estudis de grau i màster que s'imparteixen a l'Escola, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb el seguiment de les titulacions.	Sotsdirector/a responsable de la qualitat
2.1.3 <u>Garantir la qualitat dels programes formatius. Modificació</u> Describeu com es porta a terme la modificació dels estudis de grau i màster que s'imparteixen a l'Escola, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats amb la modificació de les titulacions.	Sotsdirector/a responsable de la planificació i política acadèmica
2.1.4 <u>Garantir la qualitat dels programes formatius. Acreditació</u> Describeu com es porta a terme la renovació de l'acreditació institucional de l'Escola, que comprèn la qualitat del centre en la seva totalitat i no només la dels títols.	Sotsdirector/a responsable de la qualitat

Procés	Responsable
<u>3.1 Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat</u> Describeix com l'Escola defineix el seu Pla de promoció, que comprèn un seguit d'actuacions per aconseguir cobrir l'oferta de places amb estudiantat motivat per seguir els estudis triats. També descriu les actuacions que faciliten l'accés i la matrícula i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable d'Estudiantat i Projectes d'Escola
<u>3.2 Suport i orientació a l'estudiantat</u> Describeix com facilitar la integració a l'ETSEIB a l'estudiantat de nou ingrés, i com se l'orienta amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada, satisfactòria i s'assoleixi en el temps previst, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a cap d'estudis de Grau
<u>3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació</u> Describeix com l'Escola desenvolupa les metodologies d'ensenyament i avaluació del seu estudiantat; i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable de la planificació i política acadèmica
<u>3.4 Gestionar la mobilitat de l'estudiantat</u> Describeix com l'Escola desenvolupa la mobilitat de l'estudiantat, tant <i>outgoing</i> com <i>incoming</i>; i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable d'Internacionalització
<u>3.5 Gestionar l'orientació professional</u> Describeix com l'Escola facilita a l'estudiantat les eines, l'assessorament i la informació adequades per a la seva inserció en el món laboral; i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable d'Empresa, Recerca i Transferència
<u>3.6 Gestionar les pràctiques externes</u> Describeix com l'Escola gestiona les pràctiques externes, amb l'objectiu que l'estudiantat adquireixi les competències professionals necessàries; i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable d'Empresa, Recerca i Transferència
<u>3.7 Gestionar les queixes i suggeriments</u> Describeix com l'Escola gestiona les queixes i suggeriments dels grups d'interès, amb la finalitat de millorar els serveis que presta l'Escola; i com es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.	Sotsdirector/a responsable de la qualitat

Procés	Responsable
4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS Descriu com l'Escola defineix, aprova, revisa, actualitza i millora la seva política de Personal Docent i Investigador (PDI) i assumeix la política de Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) de la UPC. Així mateix, descriu com es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.	Director/a
4.2 Accés i selecció de PDI i PTGAS Descriu com l'Escola gestiona l'accés i selecció del Personal Docent i Investigador (PDI) i Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS); i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable de la planificació i política acadèmica
4.3 Formar el PDI i PTGAS Descriu com l'Escola detecta les necessitats de formació del PDI i PTGAS, fa un seguiment de la formació rebuda, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.	Sotsdirector/a responsable de la planificació i política acadèmica
4.4 Avaluar el PDI Descriu com l'Escola gestiona l'avaluació del Personal Docent i Investigador (PDI) i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.	Secretari/a acadèmic/a
5.1 Gestió i millora dels recursos materials Descriu com l'Escola gestiona i millora els recursos materials necessaris per a la seva activitat (recursos d'informació, d'equipaments o infraestructures, així com els necessaris per al desenvolupament de les activitats ordinàries de l'Escola encarregades a les àrees corresponents); com es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.	Sotsdirector/a responsable d'equipaments i infraestructures
5.2 Gestió i millora dels serveis Descriu com l'Escola gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès, i com es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.	Cap de la Unitat Transversal de Gestió

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Manual de Qualitat
--	---

Procés	Responsable
<u>6.1 Recollir les dades i els resultats</u> Descriu com realitzar la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès. També es descriu com l'Escola fa el seguiment i la revisió del mateix procés per garantir-ne una millora contínua	Cap de la unitat responsable de la qualitat
<u>7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</u> Descriu com l'Escola garanteix a tota la comunitat l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'ETSEIB i en els seus òrgans de govern, facilitant el coneixement del conjunt d'activitats que es duen a terme a l'ETSEIB. A la vegada, es descriu com es fa el seguiment del procés per garantir-ne una millora continua.	Secretari/a acadèmic/a
<u>8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</u> Descriu com desplegar el SGIQ i com se'n fa la revisió, el seguiment i, si escau, la modificació, per garantir-ne una millora contínua.	Sotsdirector/a responsable de la qualitat

Les taules que seguidament es reproduïxen mostren la relació d'aquests processos amb les dimensions de la guia de certificació del SGIQ d'AQU Catalunya i amb els criteris del programa AUDIT d'ANECA:

			Dimensions guia AQU certificació SGIQ					
			1. Revisió i millora SGIQ	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	3. Ensenyament aprenentatge i suport a l'alumnat	4. Personal acadèmic	5. Recursos materials i serveis	6. Informació pública i rendició de comptes
Procés SGIQ ETSEIB	1.1	Definir la Política de qualitat i l'estratègia del centre	x					
	2.1.1	Verificació		x				
	2.1.2	Seguiment		x				
	2.1.3	Modificació		x				
	2.1.4	Acreditació		x				
	3.1	Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat			x			
	3.2	Suport i orientació a l'estudiantat			x			
	3.3	Metodologia d'ensenyament i avaluació			x			
	3.4	Gestionar la mobilitat de l'estudiantat			x			
	3.5	Gestionar l'orientació professional			x			
	3.6	Gestionar les pràctiques externes			x			
	3.7	Gestionar les queixes i suggeriments	x					
	4.1	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS				x		
	4.2	Accés i selecció de PDI i PTGAS				x		
	4.3	Formar el PDI i PTGAS				x		
	4.4	Avaluar el PDI				x		
	5.1	Gestió i millora dels recursos materials					x	



Dimensions guia AQU certificació SGIQ

			1. Revisió i millora SGIQ	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	3. Ensenyament aprenentatge i suport a l'alumnat	4. Personal acadèmic	5. Recursos materials i serveis	6. Informació pública i rendició de comptes
	5.2	Gestió i millora dels serveis					x	
	6.1	Recollir les dades i els resultats	x					x
	7.1	Publicació d'informació i rendició de comptes						x
	8.1	Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	x					



			Criteri AUDIT ANECA							
			1. Com el centre defineix la seva política i objectius de qualitat	2. Com el centre garanteix la qualitat dels seus programes formatius	3. Com el centre orienta els seus ensenyaments als estudiants	4. Com el centre garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic	5. Com el centre gestiona i millora els seus recursos i serveis	6. Com el centre analitza i té en compte la informació dels resultats que obtenen els processos del SGIQ	7. Com el centre publica la informació sobre els títols i altres activitats realitzades	8. Com el centre garanteix el manteniment i actualització del SGIQ
Procés SGIQ ETSEIB	1.1	Definir la Política de qualitat i l'estratègia del centre	X							
	2.1.1	Verificació		X						
	2.1.2	Seguiment		X						
	2.1.3	Modificació		X						
	2.1.4	Acreditació		X						
	3.1	Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat			X					
	3.2	Suport i orientació a l'estudiantat			X					
	3.3	Metodologia d'ensenyament i avaluació			X					
	3.4	Gestionar la mobilitat de l'estudiantat			X					
	3.5	Gestionar l'orientació professional			X					
	3.6	Gestionar les pràctiques externes			X					
	3.7	Gestionar les queixes i suggeriments	X							
	4.1	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS				X				
	4.2	Accés i selecció de PDI i PTGAS				X				
	4.3	Formar el PDI i PTGAS				X				
	4.4	Avaluar el PDI				X				

Criteri AUDIT ANECA									
		1. Com el centre defineix la seva política i objectius de qualitat	2. Com el centre garanteix la qualitat dels seus programes formatius	3. Com el centre orienta els seus ensenyaments als estudiants	4. Com el centre garanteix i millora la qualitat del seu personal acadèmic	5. Com el centre gestiona i millora els seus recursos i serveis	6. Com el centre analitza i té en compte la informació dels resultats que obtenen els processos del SGIQ	7. Com el centre publica la informació sobre els títols i altres activitats realitzades	8. Com el centre garanteix el manteniment i actualització del SGIQ
	5.1	Gestió i millora dels recursos materials				x			
	5.2	Gestió i millora dels serveis				x			
	6.1	Recollir les dades i els resultats	x				x		
	7.1	Publicació d'informació i rendició de comptes					x		
	8.1	Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	x						

Per la seva part, la interrelació entre els processos del SGIQ de l'ETSEIB s'explica en la següent taula:

Procés ETSEIB	Interrelació amb altres processos de l'ETSEIB
1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre	2.1 Garantir la qualitat dels programes formatius
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
2.1.1 Verificació	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	2.1.2 Seguiment
	2.1.3 Modificació
	2.1.4 Acreditació
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
2.1.2 Seguiment	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	2.1.1 Verificació
	2.1.3 Modificació
	2.1.4 Acreditació
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments

Procés ETSEIB	Interrelació amb altres processos de l'ETSEIB
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
2.1.3 Modificació	2.1.1 Verificació
	2.1.2 Seguiment
	2.1.4 Acreditació
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
2.1.4 Acreditació	2.1.1 Verificació
	2.1.2 Seguiment
	2.1.3 Modificació
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.1 Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.4 Gestionar la mobilitat de l'estudiantat	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.5 Gestionar l'orientació professional	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.1 Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes

Procés ETSEIB	Interrelació amb altres processos de l'ETSEIB
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.6 Gestionar les pràctiques externes	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
3.7 Gestionar les queixes i els suggeriments	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
4.2 Accés i selecció de PDI i PTGAS	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
4.3 Formar el PDI i PTGAS	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
4.4 Avaluar el PDI	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
5.1 Gestió i millora dels recursos materials	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
5.2 Gestió i millora dels serveis	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
6.1 Recollir les dades i els resultats	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	2.1.1 Seguiment
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

Procés ETSEIB	Interrelació amb altres processos de l'ETSEIB
7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	2.1.1 Seguiment
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació
8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre
	3.7 Gestionar queixes i suggeriments
	6.1 Recollir les dades i els resultats
	7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
	8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

La interrelació entre els processos del SGIQ de l'ETSEIB i els processos transversals de la UPC es detalla en la següent taula. Igualment, l'apartat 11. *Mapa de Processos* també il·lustra la relació entre els processos del SGIQ de l'ETSEIB i els processos transversals de la UPC.

Procés ETSEIB	Procés transversal UPC
1.1 Definir la Política de Qualitat i l'estratègia del centre	PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC
2.1.1 Verificació	PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials
2.1.2 Seguiment	PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials
2.1.3 Modificació	PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials
2.1.4 Acreditació	PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials
3.1 Gestionar la promoció i l'accés de l'estudiantat	PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat
3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	PT.05 Suport a l'estudiantat
3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació	PT.09 Assignació i Encàrrec docent de grau i màster
3.4 Gestionar la mobilitat de l'estudiantat	PT.05 Suport a l'estudiantat
3.5 Gestionar l'orientació professional	PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
3.6 Gestionar les pràctiques externes	PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
3.7 Gestionar les queixes i els suggeriments	Tots els processos
4.1 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS	PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
4.2 Accés i selecció de PDI i PTGAS	PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PTGAS
4.3 Formar el PDI i PTGAS	PT.04.04 Formació del PDI i PTGAS
4.4 Avaluar el PDI	PT.04.03 Avaluació docent del PDI
5.1 Gestió i millora dels recursos materials	PT.10 Recursos materials i serveis
5.2 Gestió i millora dels serveis	PT.10 Recursos materials i serveis
	PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès
6.1 Recollir les dades i els resultats	PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès
	PT.12 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	PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat Manual de Qualitat
Procés ETSEIB SGIQ, i control de la documentació	Procés transversal UPC

9. MAPA DE PROCESSOS

Per poder disposar d'una visió global de tots els processos del SGIQ de l'ETSEIB, s'ha dissenyat el següent mapa que il·lustra les taules anteriors. Respecte dels processos de l'ETSEIB, s'han classificat en quatre tipologies (estratègics, clau, de suport i de millora) segons les seves característiques i funcions.

