



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA CALIDAD
 ESCUELA POLITÈCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA
 EPSEM

Proceso 330.1.1 Definición de política y objetivos de calidad

Propietario del proceso	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Director/a	Junta de Escuela	12/07/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	19/02/2010
v2	Revisión de los procesos internos de la Escuela	22/11/2011
v3	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	11/12/2014
v4	Versión simplificada de acuerdo con Red de Calidad UPC	10/04/2019
v5	Adecuación y coordinación de los propios procesos con los procesos transversales UPC. Inclusión del Plan Estratégico.	29/03/2023
v6	Inclusión de indicadores del plan estratégico	12/07/2023



ÍNDICE

1	FINALIDAD	3
2	ALCANCE	3
3	NORMATIVAS / REFERENCIAS	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GRUPOS DE INTERÉS.....	3
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
6.1	Desarrollo.....	4
6.2	Quejas y sugerencias	5
6.3	Revisión del proceso	5
7	INDICADORES	5
8	EVIDENCIAS	6
9	RESPONSABILIDADES	7
10	FICHA RESUMEN.....	7
11	FLUJOGRAMA	8



1 FINALIDAD

Este proceso describe cómo la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) genera su Plan Estratégico y define la política y los objetivos de calidad de la Escuela. A su vez, revisa y actualiza el propio proceso para garantizar una mejora continua.

2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación en las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa, ya sean de grado o de máster.

3 NORMATIVAS / REFERENCIAS

Marco externo:

[Legislación universitaria estatal y autonómica](#)

[Plan estratégico de la UPC](#)

[Política de calidad de la UPC](#)

[Metodología y documentos de referencia de AQU Catalunya](#)

[Proceso transversal PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC](#)

Marco interno:

[Plan estratégico de la EPSEM](#)

[Política y Objetivos de calidad de la EPSEM](#)

[Sistema de Garantía Interna de Calidad](#)

[Informes de gestión EPSEM](#)

Memorias, informes y resoluciones del marco VSMA de la Escuela: [Verificación](#), [Seguimiento](#), [Modificación](#) y [Acreditación](#)

[Memorias EPSEM](#)

4 DEFINICIONES

Se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en este documento accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.

5 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados en este proceso son los colectivos que integran la escuela (estudiantado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)) y la sociedad en general.

Los colectivos de la Escuela participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados de la Escuela.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Desarrollo

6.1.1 Plan Estratégico

El equipo directivo de la Escuela es el responsable del diseño del Plan Estratégico en el que se definen los retos y objetivos estratégicos que deben orientar la gestión y el funcionamiento del centro a lo largo de la vigencia del Plan. Este diseño se realiza teniendo en cuenta el Plan Estratégico de la UPC vigente en cada momento (obtenido según el proceso *PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC*), el análisis del contexto externo e interno de la Escuela, los riesgos y oportunidades y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como los resultados obtenidos en actuaciones anteriores. El Plan Estratégico contiene una serie de indicadores que facilitan su seguimiento.

El Plan Estratégico diseñado se presenta en la Junta de Escuela para su debate y aprobación. Una vez aprobado se publica en la web de la Escuela para que todas las partes interesadas puedan consultarlo.

El Plan Estratégico de la Escola tiene una vigencia de entre tres y cinco años. El equipo directivo de la Escuela diseña las acciones concretas encaminadas a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico. Estas actuaciones son debatidas y, en su caso, aprobadas por la Comisión Permanente.

El equipo directivo analiza anualmente los cambios en el contexto externo e interno del centro y actualiza en consecuencia la matriz de fortalezas/debilidades-oportunidades/amenazas y revisa los riesgos y oportunidades. Si el equipo directivo acuerda que es necesario realizar modificaciones en el Plan Estratégico vigente, las debe presentar a la Junta de Escuela para su aprobación.

6.1.2 Política y objetivos de calidad

El equipo directivo es el responsable de la definición y revisión anual de la política y los objetivos de calidad del centro, de acuerdo con el Plan Estratégico vigente, teniendo en cuenta los Informes de Gestión de la Escuela, obtenidos según el proceso *7.1 Publicación de información y rendición de cuentas, y los informes de seguimiento y acreditación de las titulaciones con el plan de mejora, obtenidos según los subprocesos del proceso 330.2.1 Garantía de calidad de los programas formativos - Marc VSMA*. El Consejo Asesor de la Escuela actúa en la definición y revisión de la política y objetivos de calidad como proveedor de información. En estas actuaciones también se toma en consideración la política y objetivos de calidad de la UPC que se establecen según el proceso transversal *PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC*.

En caso necesario, el equipo directivo elabora las correspondientes propuestas de modificación de la política, los objetivos y el manual de calidad. La aprobación de estas modificaciones corresponde, al igual que la aprobación de la política y los objetivos de calidad, a la Comisión Permanente.

La unidad especializada de la unidad transversal de gestión (UTG) publica la política, objetivos y manual de calidad siguiendo el proceso *330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*.

La unidad especializada de la UTG recoge anualmente los valores de los indicadores, las valoraciones del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el Plan Estratégico, la política, los objetivos y el manual de calidad. El equipo directivo analiza anualmente los resultados, de acuerdo con el proceso *6.1 Recogida de datos y análisis de resultados*. De este análisis se realizan, en su caso, propuestas de mejora que se tienen en cuenta para realizar la revisión del Plan



Estratégico y de la política y los objetivos de calidad. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora vinculadas al proceso transversal correspondiente *PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC*.

[Ver flujograma]

6.2 Quejas y sugerencias

Un [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se encuentran al alcance de todos los grupos de interés de la Escuela a través de su web.

Las unidades especializadas de la UTG recogen y gestionan las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el Plan Estratégico y la política y los objetivos de calidad (tal y como se recoge en el proceso 330.3.7 *Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones*).

6.3 Revisión del proceso

Atendiendo a los valores de los indicadores del proceso, el grado de satisfacción del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas o sugerencias sobre el proceso, la dirección del centro se encarga de revisar anualmente el funcionamiento del proceso e implantar en él, en su caso, propuestas de mejora según el proceso 330.8.1 *Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora del proceso transversal correspondiente *PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la UPC*.

7 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela.

Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-1.1-1	clave	Porcentaje de consecución de los objetivos de calidad
IN-1.1-2	clave	Número de propuestas de mejora formuladas
IN-1.1-3	clave	Número de propuestas de mejora completadas
IN-1.1-4	operativo	Sugerencias y quejas recibidas en relación con este proceso
IN-E0.1	estratégico	Presupuesto ejecutado en el impulso de un nuevo campus UPC Manresa
IN-E2.2	estratégico	Número de proyectos de transferencia de tecnología con IP del personal de la Escuela

8 EVIDENCIAS

Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Acta de la reunión del equipo directivo sobre la propuesta de Plan Estratégico	Secretario/a académico/a	OpenProject 'Dirección'	5 años
Acta de la reunión de la Junta de Escuela con la aprobación del Plan Estratégico	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Junta de Escuela	Permanente
Plan Estratégico de la EPSEM	Secretario/a académico/a	Web de la Escuela > Calidad	Hasta nueva propuesta
Acta de la reunión del equipo directivo sobre acciones concretas referidas al Plan Estratégico	Secretario/a académico/a	OpenProject 'Dirección'	5 años
Acta de la reunión de la Comisión Permanente con la aprobación de las acciones referidas al Plan Estratégico	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Acta de la reunión del equipo directivo sobre la definición o revisión de la política y objetivos de calidad	Secretario/a académico/a	OpenProject 'Direcció'	5 años
Acta de la reunión de la Comisión Permanente con la aprobación de la política y objetivos de calidad	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Acta de la reunión de la Comisión Permanente con la aprobación del manual de calidad	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Política y objetivos de calidad, manual de calidad	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad	Hasta nueva propuesta
Memoria, informe de gestión de la Escuela	Secretario/a académico/a	Web de la Escuela > Calidad	Permanente
Informe de revisión del proceso	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente



9 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: director/a.

Responsable gestor: Responsable de la unidad transversal de gestión (UTG).

Responsable de la aprobación: Junta de Escuela / Comisión Permanente.

- **Equipo directivo:** diseñar el Plan Estratégico de la Escuela; diseñar las acciones para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico; actualizar y proponer modificaciones en el Plan Estratégico; definir y revisar la política, objetivos y manual de calidad; analizar el proceso.
- **Comisión Permanente:** debatir y aprobar las acciones para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico; debatir y aprobar la política, objetivos y manual de calidad;
- **Junta de Escuela:** debatir y aprobar el Plan Estratégico de la Escuela.
- **Director/a:** analizar el proceso; valorar y asegurar la implantación de las acciones de mejora; revisar el proceso.
- **Unidad Transversal de Gestión (UTG):** apoyar la elaboración y revisión del Plan Estratégico y de la política, objetivos y manual de calidad; publicar la información; recoger datos; implantar las acciones de mejora.

10 FICHA RESUMEN

PROPIETARI DEL PROCESO		Director/a
RESPONSABLE GESTOR		Responsable de la unidad transversal de gestión (UTG)
RESPONSABLE DE APROVACIÓN		Junta de Escuela / Comisión Permanente
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantado, PDI y PAS: mediante su participación en la Comisión Permanente, en la Junta de Escuela y en los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados. Instituciones, organizaciones y empresas: mediante su participación en el Consejo Asesor de la Escuela.
	RENDICIÓ DE CUNTAS	El equipo directivo rinde cuentas del proceso y de sus resultados a las reuniones de la Comisión Permanente y de la Junta de Escuela, así como a las memorias EPSEM y al informe de gestión de la Escuela.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓ		La recogida de información por el análisis del proceso se basa en los indicadores descritos en el apartado 7 y en las propuestas de los grupos de interés obtenidas a partir de los mecanismos de participación.
SEGUIMIENTO, REVISIÓ Y MEJORA		El equipo directivo realiza una revisión interna del proceso con carácter anual. En su caso, las mejoras que se creen apropiadas se proponen a la Comisión Permanente para su consideración.



11 FLUJOGRAMA



