



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD  
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA  
EPSEM

## Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

Responsable de la elaboración	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Subdirector/a responsable de calidad	Comisión Permanente	17/05/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	10/12/2009
v2	Versión actualizada de acuerdo a la nueva redacción de los procesos	11/12/2014
v3	Adecuación y coordinación de los propios procesos con los procesos transversales UPC. Inclusión del Plan Estratégico.	17/05/2023



## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA.....	4
2.1	Presentación .....	4
2.2	La organización de la Escuela.....	5
2.3	Recursos de la Escuela .....	7
2.4	Otros órganos colegiados .....	16
3	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	17
4	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD DE LA EPSEM .....	18
4.1	Consideraciones generales .....	18
4.2	Relación de los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad .....	19
4.3	Estructura de los procesos y su interdependencia .....	21
4.4	Responsables de los procesos.....	25
4.5	Grupos de interés.....	28
4.6	Recogida de la información y análisis de datos .....	30
4.7	Información pública y rendición de cuentas.....	31
4.8	Planificación de la calidad .....	33
4.9	Revisión de los procesos del SGIC y del manual de calidad.....	34
	• Anexo 1: Interrelación entre los procesos del SGIQ de la EPSEM y los procesos transversales del SGIC marco UPC .....	35
	• Anexo 2: Mapa de procesos del SGIC de la EPSEM .....	36



## 1 INTRODUCCIÓN

La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) es un centro con una estrecha vinculación con la promoción de la calidad en su actividad centrada en la impartición de estudios universitarios en el ámbito de las ingenierías. La Escuela está comprometida en la investigación sistemática de la mejora continua de su actividad y tiene como objetivo consolidar la cultura de la calidad.

Este Manual de Calidad define la política, objetivos y compromiso de todas las personas que forman la comunidad universitaria de la EPSEM en materia de calidad. La política y objetivos de calidad de la Escuela están en consonancia con los correspondientes de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y buscan satisfacer las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés que constituyen la comunidad EPSEM.

En este Manual de Calidad se describen las principales líneas que rigen el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la EPSEM. El objetivo principal del SGIC de la EPSEM es ofrecer unos programas formativos de calidad que, mediante mecanismos de evaluación, permitan la mejora continua de los procesos consiguiendo así la satisfacción de los distintos colectivos de interés. El Sistema de Gestión de la Calidad que se define en este manual sigue las directrices establecidas por las agencias de calidad ANECA y AQU en su programa AUDIT y contempla los requisitos legales establecidos en el marco normativo vigente para la implantación de las enseñanzas universitarias oficiales.

El Manual de Calidad está a disposición de todos los miembros de la escuela, que tienen conocimiento de su contenido. El compromiso de todos los integrantes de la comunidad universitaria EPSEM con las recomendaciones y directrices de este manual constituyen la mejor garantía de la consecución del objetivo de mejora continua que supone la implantación del SGIC de la Escuela. Los procesos del sistema de calidad de la Escola están interrelacionados con los procesos transversales del sistema de calidad marco de la UPC. Unos y otros garantizan los objetivos de calidad comunes de la UPC y la EPSEM.

El Manual de Calidad se estructura en tres apartados.

- Presentación de la Escuela y su organización, recursos y gobierno.
- Formulación de la política y objetivos de calidad de la Escuela.
- Descripción de la estructura y alcance de los procesos que constituyen el SGIC de la EPSEM, los responsables, los grupos de interés, la gestión de los indicadores, de la información y de la rendición de cuentas, así como la actualización del propio SGIC.

Dos anexos dedicados a la interrelación entre procesos completan este documento.

## 2 LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA

### 2.1 Presentación

La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) es un centro docente propio de la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC). La EPSEM inicia su actividad en 1942 como Escuela de Capataces Facultativos de Minas, respondiendo a la necesidad de formación de técnicos para las empresas del sector minero. En 1957 pasó a llamarse Escuela Técnica de Peritos de Minas y Fábricas Mineralúrgicas y Metalúrgicas. Se introdujeron dos especialidades de peritaje: la de minería y la de mineralurgia. En 1964 pasa a denominarse Escuela de Ingeniería Técnica Minera. Sus titulados serían Ingenieros Técnicos en Explotación de Minas o Ingenieros Técnicos en Fábricas Siderometalúrgicas y Mineralúrgicas (a partir de 1969, Ingenieros Técnicos en Metalurgia).

La Ley General de Educación y de Reforma Educativa del año 1970 integró a las escuelas de grado medio, como la EPSEM, dentro de la Universidad como Escuelas Universitarias, a la vez que se añadía como requisito para el ingreso los estudios del curso de orientación universitaria (COU). La Escuela se integró en la Universidad Politécnica de Cataluña en 1972. El curso 1972/73 se inician los estudios de ingeniería técnica industrial, si bien el reconocimiento como Escuela Universitaria Politécnica no llegó hasta el año 1976. El Decreto daba reconocimiento a las especialidades Mecánica (Construcción de Máquinas) y Eléctrica (Máquinas Eléctricas). En 1977 se inician las especialidades de Ingeniería Técnica en Química (Procesos e Instalaciones Químicas), se amplía la Eléctrica con la sección de Electrónica Industrial y en la rama minera se comienza la especialidad de Prospecciones y Sondeos.



En 1992 se crea el Programa de Doctorado en Recursos Naturales y Medio Ambiente por iniciativa del profesorado del Departamento de Ingeniería Minera y Recursos Naturales, actualmente integrado en el Departamento de Ingeniería Minera, Industrial y TIC (EMIT).



La reforma académica de los planes de estudio de 1994, revisados en 2002, supuso para la Escuela una nueva ampliación de los estudios en la rama de Telecomunicaciones (Sistemas Electrónicos) al tiempo que una pérdida en cuanto a Electricidad y Prospecciones y Sondeos.

En el curso 2003/04, se iniciaron los estudios de segundo ciclo de Ingeniería en Organización Industrial en la modalidad semipresencial. La carrera se implantó con vinculación a la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Terrassa (ETSEIAT) en lo que se refiere al plan de estudios y la coordinación de asignaturas. El curso 2005/06 empieza a impartirse el 2º ciclo de Ingeniería de Minas consiguiendo una vieja aspiración de la Escuela. En el DOGC de 3 enero de 2006 se publica el decreto que oficializa que somos Escuela Politécnica Superior de Ingeniería.

Con la integración de los estudios en el Espacio Europeo de Educación Superior, en 2009, se empiezan a impartir estudios de grado y de máster, relacionados con los anteriores estudios, excepto por Telecomunicaciones, que se cierra y se abre nuevamente Electricidad . En 2010 se crea el Grado en Ingeniería de Sistemas TIC y en 2017 el grado en Ingeniería de Automoción. En medio, en 2016, se cierra Electricidad y se llega al grado en Ingeniería de Recursos Minerales y su Reciclaje después de varios cambios en el plan de estudios. Por último, se llega a la configuración de grados actual.



## 2.2 La organización de la Escuela

La Universidad Politécnica de Cataluña se organiza en unidades estructurales a través de las que desarrolla sus funciones y a las que adscribe su personal. La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) es una unidad académica encargada de la organización de las enseñanzas y procesos académicos que conducen a la obtención de títulos de grado y máster universitario.

Actualmente, los estudios de grado y máster que se cursan en la Escuela son:

- Grado en Ingeniería de Automoción



- Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática
- Grado en Ingeniería Mecánica
- Grado en Ingeniería Química
- Grado en Ingeniería de Recursos Minerales y su Reciclaje
- Grado en Ingeniería de Sistemas TIC
- Máster Universitario en Ingeniería de Minas
- Máster Universitario en Ingeniería de los Recursos Naturales

De acuerdo con la normativa vigente, los programas de doctorado están adscritos a la Escola de Doctorat de la UPC. Con origen y centro de actividad vinculado al profesorado de la EPSEM, la Escuela alberga la oferta del Programa siguiente:

- Doctorado en Recursos Naturales y Medio Ambiente

Los departamentos son las unidades académicas de docencia e investigación encargadas de coordinar las enseñanzas dentro de su ámbito de conocimiento de acuerdo con la programación de la Universidad, y apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de su personal docente e investigador.

En el momento de la redacción de este manual, varios departamentos reciben por parte de la Escuela el encargo de impartición de docencia en sus titulaciones.

- EMIT - Departamento de Ingeniería Minera, Industrial y TIC
- Este departamento con sede en la Escola es el encargado de impartir la docencia de la mayor parte de las asignaturas. Tiene cuatro secciones en el centro:
  - Ingeniería Minera (EM)
  - Ingeniería Química (EQ)
  - Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)
  - Tecnologías Industriales y Física (TIF)

Otras secciones departamentales de varios departamentos de la UPC también reciben encargo de impartición de asignaturas. Estos son:

- EE – Departamento de Ingeniería Eléctrica
- EM – Departamento de Ingeniería Mecánica
- EGD - Departamento de Ingeniería Gráfica y de Diseño
- OE - Departamento de Organización de Empresas
- MAT - Departamento de Matemáticas
- ECA - Departamento de Ingeniería Civil y Ambiental
- THATC - Departamento de Teoría e Historia de la Arquitectura y Técnicas de Comunicación

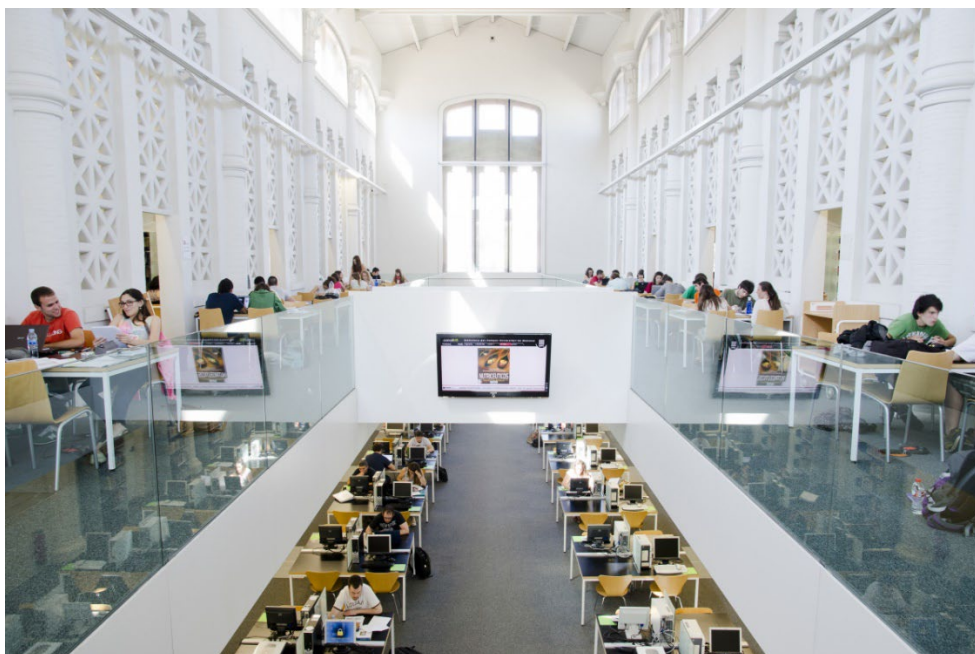
Las unidades de administración y servicios son las responsables de apoyar la actividad académica, de gestión o de servicio en la Universidad. Entre ellas, las unidades transversales de gestión se encargan de la gestión de infraestructuras de campus y de la prestación de los servicios en las distintas unidades de los centros. La Escola de Manresa recibe el apoyo de la

Unidad Transversal de Gestión de Manresa (UTGM) a la que está adscrito el personal de administración y servicios. Esta UTG se estructura en diferentes áreas y servicios.

- Área de Gestión Académica
- Área de Recursos Económicos, Apoyo Departamental y Apoyo a la Investigación
- Área de Relaciones Institucionales, Comunicación y Calidad
- Biblioteca del Campus Universitario de Manresa
- Servicio de Obras y Mantenimiento
- Servicio de Técnicos de Laboratorio
- Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación

### 2.3 Recursos de la Escuela

El edificio principal de la Escuela ubicado en la Avenida de las Bases de Manresa 61 resulta ser la unión de cuatro edificios llamados MN1, MN2, MN3 y MN4. En total, las instalaciones ocupan 8.100 m<sup>2</sup> distribuidos entre aulas, aulas de informática, laboratorios, sala de estudios, espacios de servicios, delegación de estudiantes, bar-restaurante y otros equipamientos. También se dispone de una extensa Biblioteca técnica ubicada en el edificio del antiguo matadero con una superficie de 1.200 m<sup>2</sup>. La Escuela acoge las dependencias del Museo de Geología, inaugurado en 1980, que forma parte de la Asociación de Museos de España.



De forma más específica, la Escuela dispone de:

- Dos aulas con capacidad aproximada para 90 estudiantes.
- Seis aulas con capacidad aproximada para 60 estudiantes.
- Cinco aulas con capacidad aproximada para 40 estudiantes.
- Un aula con capacidad para 20 estudiantes.

El centro también dispone de aulas de informática:

- Dos aulas con 25 ordenadores para estudiantes.
- Tres aulas con 15 ordenadores para estudiantes.

Todas las aulas están dotadas con ordenador, cañón de proyección, red wifi inalámbrica y puntos de alimentación eléctrica para portátiles.

Como equipamientos singulares destacan:

- Un salón de actos con capacidad para 100 personas.
- Una sala de juntas con capacidad para 25 personas

Estas dos salas están dotadas de equipamiento para videoconferencias y pantallas de proyección. Aparte de estos espacios hay una sala de reuniones y un aula-seminario con capacidades respectivas para 10 personas.

Asimismo, la Escola dispone de una sala de estudios con capacidad para 70 personas.

En la Escuela se encuentran activos 20 laboratorios cuyo principal objetivo es ofrecer prácticas en las asignaturas de las diferentes titulaciones que se imparten. Estos mismos laboratorios también ofrecen apoyo al estudiantado en la elaboración de los trabajos finales de estudios ya los grupos de investigación de los departamentos de la Escuela en las actividades que les son propias.

- Laboratorio de Minas (Procesamiento de Minerales)
- Laboratorio de Minas (Prospección y Explotación Minera)
- Laboratorio de Química Aplicada y Análisis
- Laboratorio de Microbiología
- Laboratorio de Análisis Instrumental
- Laboratorio de Ingeniería Química
- Laboratorio de Investigación Química
- Laboratorio de Máquinas Eléctricas
- Laboratorio de Control y Automatización
- Laboratorio de Electrónica
- Laboratorio de Sistemas Electrónicos
- Laboratorio de Comunicaciones
- Laboratorio de Investigación Electrónica
- Laboratorio / Taller de Mecánica
- Laboratorio de Automoción
- Laboratorio de Fluidos y Motores Térmicos
- Laboratorio de Resistencia de Materiales
- Laboratorio de Ciencia de los Materiales
- Laboratorio de Física
- Laboratorio de Control Activo de Vibraciones en Estructuras





Otros espacios de la Escuela están destinados al desarrollo de las funciones propias de las distintas áreas y servicios de la unidad transversal de gestión.

La Escuela proporciona mediante su sitio web <https://www.epsem.upc.edu/ca> toda una serie de informaciones y servicios dirigidos especialmente a los estudiantes, pero también al resto de colectivos EPSEM ya la sociedad en general. Entre éstos, destacan:

- informaciones sobre las titulaciones que se imparten en el centro
- calendario académico, horarios y calendarios de exámenes
- acceso al expediente personal ya trámites de gestión académica
- agenda e informaciones de la Escuela
- acuerdos de los órganos de gobierno de la Escuela
- informaciones sobre los valores de los indicadores de las titulaciones
- ofertas de prácticas en empresas para el estudiantado
- oferta de proyectos de fin de estudios
- ofertas de movilidad internacional para el estudiantado
- ofertas de trabajo (bolsa)

Un recurso esencial para el desarrollo de la docencia es el campus virtual. La Escola dispone del campus digital ATENEA que es una intranet gestionada desde los servicios centrales de la UPC. Este campus proporciona un medio de comunicación directa entre el estudiantado y el profesorado de las titulaciones.

El campus digital facilita el acceso del estudiantado a los documentos y materiales de las asignaturas y permite el envío de trabajos y consultas al profesorado, ya sea por correo electrónico o mediante foros de discusión que se pueden habilitar en cada asignatura.

## Órganos de gobierno y representación

La estructura de gobierno y representación de la Escuela se describe en el Reglamento de organización y funcionamiento de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa aprobado por el Consejo de Gobierno de la UPC (acuerdo CG/2018/01/18).

Este reglamento establece en su artículo 4 que los órganos colegiados de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa son:

- a) La Junta
- b) La Comisión Permanente

El mismo reglamento, en su artículo 5, establece que entre los órganos unipersonales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa existe:

- a) El director o directora
- b) Los subdirectores y subdirectores
- c) El secretario o secretaria

El artículo 6, dedicado a las disposiciones generales sobre los órganos colegiados, indica que estos órganos pueden crear comisiones deliberantes o consultivas. El acuerdo de creación debe establecer sus funciones, composición y vigencia. En cualquier caso, estas comisiones se disuelven una vez finaliza el mandato o cuando se extingue el órgano del que dependen.

Según el artículo 8, los acuerdos de los órganos colegiados se adoptan cuando el número de votos favorables sea superior al número de votos desfavorables, salvo los acuerdos que requieren una mayoría cualificada y que están explícitamente definidos en el reglamento.

El artículo 9 establece que los acuerdos adoptados tienen validez inmediata y deben constar en un acta, que debe ser aprobada en la siguiente reunión del órgano colegiado y que debe firmar el secretario o secretaria, con el visto bueno del presidente o presidenta del órgano. Los acuerdos de los órganos colegiados deben publicarse en la página web de la Escuela.

### 2.3.1 La Junta de Escuela

La Junta, que preside el director o la directora, es el órgano de gobierno del centro docente. La Junta vela por que el centro docente cumpla adecuadamente todas las funciones que le atribuyen la normativa vigente, los Estatutos de la UPC y este reglamento.

Según el artículo 12 del reglamento, la composición de la Junta está formada por:

#### 1. Miembros natos:

- a) El director o directora.
- b) Los subdirectores y subdirectoras.
- c) El secretario o secretaria.
- d) El jefe o jefa de los servicios de gestión y apoyo o la persona que ejerce sus funciones.

- e) El delegado o delegada de los estudiantes del centro docente.
- f) Los directores o directoras de los departamentos con sede en el centro docente.

## 2. Miembros electivos:

Sector PDI-A, profesorado doctor con vinculación permanente en la Universidad: 26 representantes.

Sector PDI-B, personal docente e investigador no incluido en el sector anterior: 9 representantes.

Sector PAS, personal de administración y servicios, adscrito a la Escuela y de las unidades transversales de gestión que prestan servicio en la Escuela: 6 representantes.

Sector EGM, estudiantado de grado y máster universitario: 14 representantes.

El artículo 13 del reglamento establece que son funciones de la Junta, entre otras:

- Sancionar el informe de gestión anual que presente el director o directora.
- Crear las comisiones que considere oportunas con las finalidades y atribuciones que la propia Junta defina.
- Aprobar propuestas sobre la creación, modificación y supresión de enseñanzas de grado y master universitario y programas de doctorado.
- Aprobar la propia normativa académica y de evaluación, en el marco de lo que prevé la normativa de la Universidad
- Aprobar el encargo docente de los departamentos o unidades con capacidad docente.
- Velar por la calidad de las enseñanzas y promover la mejora docente.
- Aprobar el plan estratégico en el marco de la planificación estratégica de la Universidad.

La Junta se elige para un período de cuatro años. La finalización del mandato de la Junta implica la finalización del mandato de todas las comisiones creadas por ésta.

La Junta puede delegar en la Comisión Permanente sus funciones, de acuerdo al artículo 15. Sin embargo, no son delegables funciones como revocar al director o directora, aprobar el plan estratégico del centro docente o sancionar el informe de gestión anual del centro que presenta el director o directora, entre otros.

El artículo 16 del reglamento establece que la Junta se reúne en sesión ordinaria, como mínimo, una vez en el cuatrimestre de otoño y una vez en el cuatrimestre de primavera y el artículo 17 estipula que si el número de votos en blanco es superior al número de votos de la opción ganadora (favorable o desfavorable), se repetirá la votación si algún miembro de la Junta lo solicita expresamente en el momento de conocer su resultado. Se requiere que el número de votos favorables sea superior a la mitad de los votos válidamente emitidos para adoptar el acuerdo de delegar competencias a favor de la Comisión Permanente.

### 2.3.2 La Comisión Permanente

Según el artículo 18, la Comisión Permanente es el órgano ejecutivo y de representación permanente de la Junta. Está presidida por el director o directora.

La composición de la Comisión Permanente es, según el artículo 19:

#### 1. Miembros natos

- a) El director o directora.
- b) El secretario o secretaria.
- c) Los subdirectores y subdirectoradas.
- d) El jefe o jefa de los servicios de gestión y apoyo o la persona que ejerce sus funciones.
- e) El delegado o delegada de los estudiantes.

#### 2. Miembros electivos

Los miembros electivos de todos los sectores de la Comisión Permanente serán elegidos por los miembros de cada sector de la Junta entre estos mismos miembros.

- Sector PDI-A, profesorado doctor con vinculación permanente en la Universidad: 9 representantes.
- Sector PDI-B, personal docente e investigador no incluido en el sector anterior: 2 representantes.
- Sector PAS, personal de administración y servicios: 2 representantes.
- Sector EGM, estudiantado de grado y máster universitario: 1 representante.

El artículo 20 establece las funciones de la Comisión Permanente, entre las que:

- Elaborar propuestas sobre las diferentes funciones de la Junta que no han sido delegadas y presentarlas a la Junta para su aprobación, si procede.
- Llevar a cabo las funciones que la Junta le haya delegado o que le haya encomendado.
- Crear las comisiones que considere oportunas con las finalidades y atribuciones que la propia Comisión Permanente defina.

El artículo 21 estipula que el mandato de la Comisión Permanente es el mismo que el de la Junta.

Según el artículo 22, la Comisión Permanente se reúne en sesión ordinaria al menos tres veces en el cuatrimestre de otoño y tres veces en el cuatrimestre de primavera. Según el artículo 23, si el número de votos en blanco es superior al número de votos de la opción ganadora (favorable o desfavorable), se repetirá la votación si algún miembro de la Comisión Permanente lo solicita expresamente en el momento de conocer el resultado. Se requiere que el número de votos favorables sea superior a la mitad de los votos válidamente emitidos para llevar a cabo las funciones que la Junta le haya delegado.

#### 2.3.3 El director o directora

El artículo 24 del reglamento establece que el director o directora ejerce la representación del centro docente y las funciones de dirección y gestión ordinaria. El director o directora tiene la asistencia de un equipo integrado, como mínimo, por el secretario o secretaria y los subdirectores y subdirectoradas.

Según el artículo 25, corresponde al director o directora, entre otros:

- Representar al centro docente.
- Proponer al rector o rectora la firma con entidades públicas y privadas de los convenios y contratos de colaboración.
- Autorizar los gastos y ordenar los pagos en el ámbito de sus competencias.
- Elaborar y someter a la consideración y sanción de la Junta el informe de gestión anual del centro docente.
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades del centro docente.
- Organizar las actividades docentes.
- Dirigir los servicios del centro docente y velar por que dispongan de los medios necesarios.
- Gestionar la dotación de infraestructuras necesarias para el centro docente.
- Convocar y presidir la Junta y la Comisión Permanente y ejecutar sus acuerdos.

El director o directora puede delegar sus funciones en otros órganos del centro docente. Sin embargo, no puede delegar funciones como representar al centro docente, nombrar y destituir a los subdirectores y subdirectoras y al secretario o secretaria, convocar y presidir la Junta y la Comisión Permanente, convocar elecciones y otros que se estipulan en el artículo 26 del reglamento.

El director o directora lo eligen por sufragio universal, libre, directo, secreto y ponderado los miembros de la comunidad universitaria incluidos en los censos electorales. Según el artículo 27 a efectos de la elección, la comunidad del centro se considera dividida en cuatro sectores:

- PDI-A: profesorado doctor con vinculación permanente a la Universidad
- PDI-B: personal docente e investigador no incluido en el sector anterior.
- EGM: estudiantado de grado y máster universitario.
- PAS: personal de administración y servicios.

La ponderación de los cuatro sectores citados será igual, respectivamente, al cincuenta y uno, catorce, veinticuatro y once por ciento.

El artículo 28 establece que el nombramiento del director o directora corresponde al rector o rectora y tiene una duración de cuatro años. Nadie podrá ser elegido más de dos mandatos de forma consecutiva.

Según el artículo 30 del reglamento, la Junta puede revocar al director o directora. La propuesta de revocación será presentada, como mínimo, por un tercio de los miembros de la Junta y se votará entre los diez y los treinta días naturales siguientes a la presentación de la propuesta. La propuesta de revocación debe incluir el calendario electoral que debe aplicarse si es aprobada. La aprobación de la revocación requiere el voto favorable de ambos tercios de los miembros de la Junta. Si la Junta aprueba la revocación, el director o directora cesa en sus funciones y la Junta debe convocar elecciones de forma inmediata.

### 2.3.4 Los subdirectores y subdirectoras

De acuerdo al artículo 31, el director o directora, dada la Comisión Permanente, nombra y destituye a los subdirectores y subdirectoras y les asigna funciones.

Los subdirectores y subdirectoras cesan en el momento en que el nuevo director o directora toma posesión del cargo. Según el artículo 32, corresponde a los subdirectores y subdirectoras, entre otros:

- Asistir al director o directora en sus funciones.
- Ejercer las funciones que les delegue el director o directora.

En caso de ausencia, enfermedad, vacante o revocación del director o directora asume sus funciones el subdirector o subdirectora que el director o directora ha designado, o, en su defecto designación, el subdirector o subdirectora que tiene un nombramiento más antiguo.

En el momento de la redacción de este manual de calidad, las subdirecciones presentes en el equipo directivo de la Escuela son:

- subdirección de proyectos estratégicos
- subdirección jefe de estudios
- subdirección de comunicación y estudiantado
- subdirección de empresa y relaciones externas
- subdirección de relaciones internacionales
- subdirección de planificación y calidad

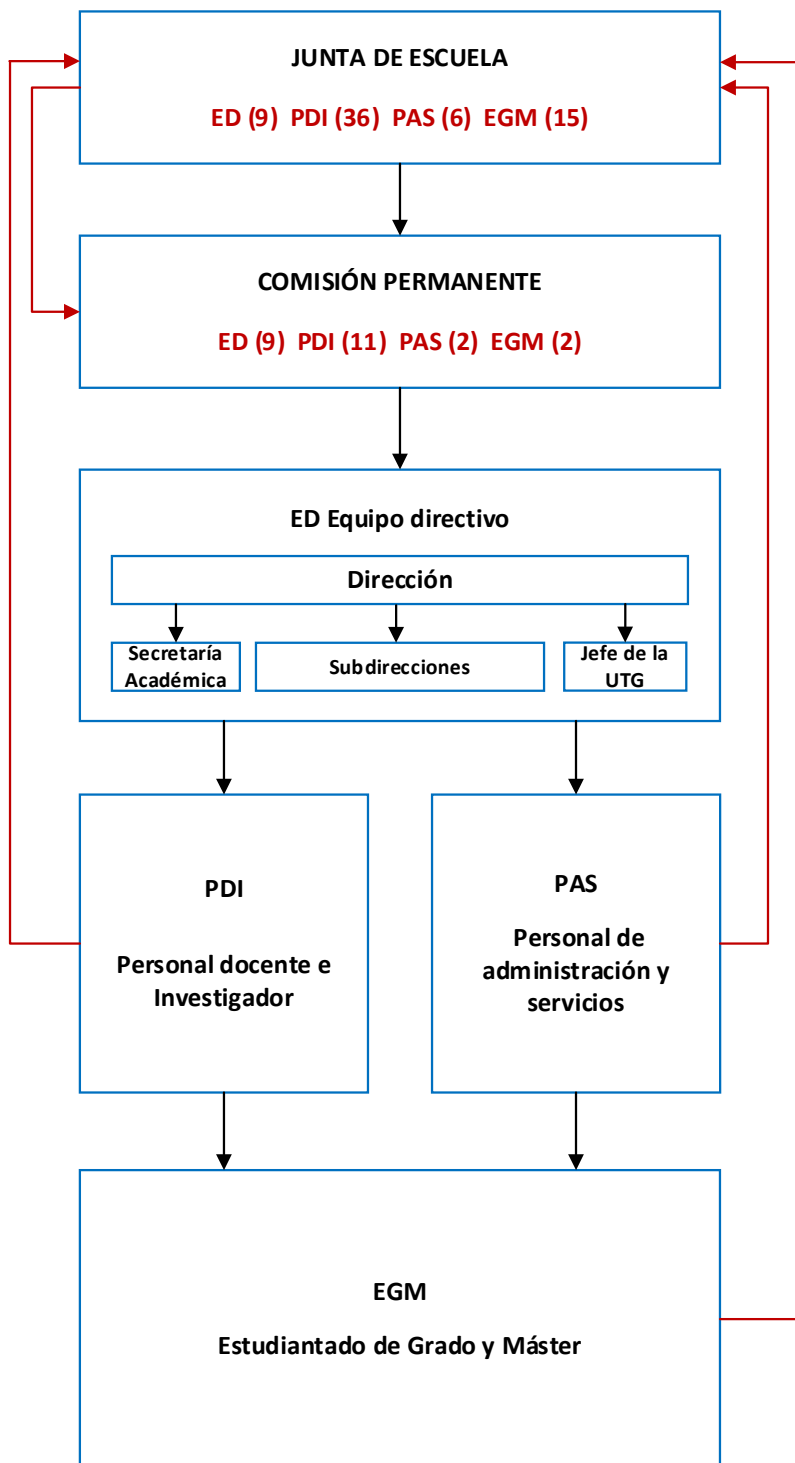
### 2.3.5 El secretario o secretaria

El artículo 33 establece que el director o directora, dada la Comisión Permanente, nombra y destituye al secretario o secretaria. El secretario o secretaria del centro docente lo será también de la Junta y de la Comisión Permanente. El secretario o secretaria cesa en el momento en que el director o directora toma posesión del cargo y continúa en funciones hasta que el nuevo secretario o secretaria toma posesión del cargo.

Son funciones del secretario o secretaria, de acuerdo con el artículo 34, entre otros:

- Convocar las sesiones de los órganos colegiados por orden del presidente o presidenta.
- Organizar los procesos electorales de los órganos colegiados y unipersonales del centro docente, de acuerdo con lo que prevé el Reglamento electoral de la UPC.
- Dar fe de acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno del centro docente.
- Redactar y custodiar las actas de las reuniones de los órganos colegiados correspondientes.
- Garantizar la difusión y publicidad de los acuerdos, resoluciones, reglamentos y demás normas generales de funcionamiento institucional entre los miembros de la comunidad del centro.
- Expedir certificaciones de consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.
- Elaborar la memoria anual de la Escuela.

## Organigrama EPSEM



↑ Representación

↓ Relació funcional

## 2.4 Otros órganos colegiados

El funcionamiento ordinario de los planes de estudio contempla la evaluación del estudiantado así como el seguimiento y mejora continua de las titulaciones. Para poder garantizar estas funciones, la Escuela se dotó de los siguientes órganos colegiados:

- Las Comisiones de Evaluación Curricular

La Comisión de Evaluación Curricular de la Fase Inicial de las Titulaciones de Grado. Presidida por el director o directora son sus miembros el jefe de estudios, los coordinadores y coordinadoras de asignaturas de la fase inicial de los estudios y dos miembros del estudiantado. Su función es la de evaluar las asignaturas de la fase inicial de los estudios de los diferentes grados (primer año), de acuerdo con la normativa de evaluación de estudios vigente (actualmente aprobada por la Junta de Escuela de 22 de diciembre de 2009).

La Comisión de Evaluación Curricular de la Fase Final de las Titulaciones de Grado. Presidida por el director o directora son sus miembros el jefe de estudios, los coordinadores y coordinadoras de los diferentes grados, un representante de cada departamento con docencia en el centro y dos miembros del estudiantado. Su función es la de evaluar las asignaturas de la fase final de los estudios de los diferentes grados (segundo, tercero y cuarto años, excepto el TFG), de acuerdo con la normativa de evaluación de estudios vigente (actualmente aprobada por la Junta de Escuela de 18 de julio de 2013 y su ampliación aprobada el 29 de abril de 2020).

- Las Comisiones de Máster

Creadas en el momento de inicio de los respectivos estudios de máster, están constituidas por tres miembros del profesorado del máster y son presididas por el coordinador correspondiente. Sus funciones son el seguimiento de la titulación, el análisis de los datos aportados por los sistemas internos de gestión y la formulación de propuestas de mejora de los estudios. Actúan como comisiones de evaluación curricular del máster.

- Las Comisiones de Grado

Están constituidas por cinco miembros del profesorado vinculado a cada grado y presididas por el coordinador correspondiente. Fueron creadas por acuerdo de la Comisión Permanente de 16 de febrero de 2022 y sus funciones son el seguimiento de la titulación, el análisis de los datos aportados por los sistemas internos de gestión y la formulación de propuestas de mejora de los estudios.





### 3 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La formulación actual de la política y objetivos de calidad del centro fue aprobada en la sesión de la Junta de Escuela de 1 de febrero de 2023.

#### **POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA**

La Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) desarrolla su Política de Calidad en el marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y de los objetivos marcados en su Plan Estratégico.

##### **Política de calidad**

La EPSEM tiene la responsabilidad de formar ciudadanos con los conocimientos, habilidades y actitudes propios de los títulos y formaciones que imparte, con el objetivo de que puedan desarrollarse plenamente al servicio de la sociedad. Al pertenecer a una universidad pública, utiliza de forma adecuada y eficaz los recursos públicos consiguiendo satisfacer con calidad y eficiencia las necesidades del país.

La Escuela está alineada con la política de calidad científica de la UPC y está comprometida con el fomento de la calidad y la mejora continua para dar servicio a la enseñanza superior mediante la docencia, la investigación, el estudio, la proyección cultural y universitaria, los procesos de gestión y los servicios que sustentan las actividades que se realizan.

La EPSEM fomenta y vela por el cumplimiento de los principios éticos y de buenas prácticas tanto en lo que se refiere a los miembros de su comunidad (PDI, PAS, estudiantado) como de las entidades externas con las que establece vínculos. Asimismo, está comprometida con los principios de transparencia mediante la recogida, publicación y análisis de la información y el rendimiento de cuentas.

La Escuela trabaja por la consecución de los estándares de satisfacción y necesidades y expectativas del conjunto de grupos de interés, con especial atención al estudiantado de grado, máster y doctorado.

##### **Objetivos de calidad**

- Formar a personas, en los niveles de grado, máster, doctorado y formación continua, con el objetivo de la excelencia y con orientación hacia las necesidades de la sociedad.
- Promover las actividades de investigación, innovación y desarrollo en el seno de la comunidad.
- Dotar a los diversos colectivos de los mecanismos de apoyo necesarios para llevar a cabo su actividad, cumpliendo con los requisitos de eficiencia propios de una institución pública.
- Favorecer un entorno que fomente el espíritu emprendedor de todos los miembros de la comunidad.
- Asegurar la transparencia de la institución en todas sus actuaciones, proporcionando información relevante y facilitando el diálogo constructivo en todos los procesos.
- Velar por la integridad y el comportamiento ético por parte de los miembros de su comunidad.
- Proporcionar a la comunidad un entorno libre de violencias, feminista y amigable con la diversidad

Pere Palà Schönwälder  
Director de la EPSEM  
Manresa, enero de 2023



## 4 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD DE LA EPSEM

### 4.1 Consideraciones generales

El Sistema de Calidad de EPSEM fue diseñado inicialmente siguiendo las directrices del programa AUDIT, elaborado por las agencias de calidad ANECA y AQU, pero también pretenden cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Este sistema de calidad gira en torno a tres ejes: planificación y documentación del sistema, ejecución del plan de calidad y evaluación de los resultados obtenidos, lo que permite introducir las mejoras que sean adecuadas dentro del sistema.

La primera versión de los procesos del sistema de calidad de la Escuela se remonta al año 2009 y fue aprobada por la Comisión Permanente en febrero de 2010. De acuerdo con la sistemática de mejora continua, los procesos que forman el sistema de calidad de la Escuela han sido modificados en distintas ocasiones. Entre 2011 y 2012 se procedió a la modificación de los procesos denominados internos de la Escuela. En diciembre de 2014 se aprobaron procesos modificados de acuerdo con los nuevos estatutos de la UPC. En abril de 2019 se modificaron los procesos existentes de acuerdo con las directrices de simplificación impulsadas por la 'Red de Calidad' en la que figuraban los responsables de calidad de las Escuelas y Facultades de la UPC. Desde esta modificación el sistema de calidad cuenta con 18 procesos como en la actualidad.

La versión actual de los procesos del sistema de calidad ha sido aprobada por la Comisión Permanente en marzo de 2023 incorporando la interrelación entre los procesos propios del SGIC de la Escuela con los procesos transversales del SGIC marco de la UPC. Además, se han introducido diversas mejoras en algunos procesos con el objetivo de una descripción más detallada. En particular, se ha añadido en el proceso de política y objetivos de calidad la elaboración del plan estratégico de escuela.

La Comisión Permanente de la Escuela actúa como Comisión de Calidad del centro en todos los ámbitos propios del Sistema de Garantía de Calidad como son la definición de objetivos de calidad, el análisis del funcionamiento de los procesos, su realización y su interrelación, la sanción de la documentación derivada de los procesos, el análisis de los indicadores y la aprobación de las propuestas de mejora vinculadas a los mismos.

La dirección de la EPSEM tiene identificados todos los procesos necesarios para la gestión del sistema de calidad y ha determinado su secuenciación e interacción. La calificación de los responsables de los distintos procesos garantiza la eficacia en su operación. La dirección de la EPSEM proporciona los medios necesarios, tanto humanos como materiales y de información, para que el sistema de calidad esté implantado eficazmente en todas las actividades de la Escuela y permita satisfacer las necesidades de sus grupos de interés. La Escuela revisa anualmente el cumplimiento de los objetivos de calidad verificando la implantación y efectividad de su sistema de calidad.

En la configuración actual, el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela está constituido por 18 procesos.



## 4.2 Relación de los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad

### 330.1.1 Definición de política y objetivos de calidad

Este proceso describe la sistemática a seguir para definir, aprobar, revisar, actualizar y mejorar el Plan Estratégico de la Escuela y su política y objetivos de calidad.

### 330.2.1 Garantía de calidad de los programas formativos - Marc VSMA

Este proceso define las actuaciones directamente relacionadas con la creación, seguimiento, mejora y acreditación de las titulaciones. De acuerdo al marco VSMA de Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación establecido por AQU Catalunya está subdividido en cuatro subprocesos:

2.1.1 Verificación    2.1.2 Seguimiento    2.1.3 Modificación    2.1.4 Acreditación

El primer subproceso, Verificación, describe la sistemática para la generación de nuevas titulaciones oficiales hasta obtener su autorización de despliegue. El segundo, Seguimiento, indica las acciones de seguimiento y evaluación del desarrollo de las titulaciones con el objetivo de su mejora continua. El tercero, Modificación, muestra las actuaciones a seguir para adecuar las titulaciones a los nuevos retos del entorno o a las nuevas orientaciones de los grupos de interés. El cuarto, Acreditación, se dedica a describir la sistemática conducente a la acreditación de los estudios implantados por parte de la agencia de calidad del sistema universitario AQU Catalunya.

### 330.3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado

Este proceso describe las acciones que realiza la Escuela para la promoción de los estudios de grado y máster que imparte, a fin de conseguir cubrir la oferta de plazas con estudiantado motivado para seguir los estudios elegidos, y las actuaciones que facilitan el acceso y matrícula del estudiantado

### 330.3.2 Apoyo y orientación al estudiantado

Este proceso describe cómo la Escuela facilita la integración en el centro del estudiantado de nuevo ingreso y cómo le orienta en su proceso formativo con el objetivo de que su formación sea adecuada, satisfactoria y se alcance en el tiempo previsto.

### 330.3.3 Metodología de enseñanza y evaluación

Este proceso está dedicado a la formulación y revisión de la metodología docente en los planes de estudios de la Escuela, así como a la definición y actualización de las normativas académicas y de evaluación del estudiantado.

### 330.3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado



Este proceso tiene como objetivo promover y facilitar el intercambio de estudiantes con centros extranjeros tanto de salida del centro como de entrada, completando el currículum y enriqueciendo su formación. Se concreta la sistemática de reconocimiento de estudios con estos centros.

#### **330.3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados**

Este proceso describe cómo se facilita al estudiantado las herramientas, el asesoramiento y la información adecuadas para su inserción en el mundo laboral. También define el perfil de los titulados y revisa, actualiza y mejora los procesos relativos a la orientación profesional del estudiantado.

#### **330.3.6 Gestión de las prácticas externas**

Este proceso indica cómo se realiza la promoción, oferta y gestión de las prácticas profesionales (convenios de cooperación educativa e incorporación a departamentos e institutos) del estudiantado para adecuar su formación al mundo laboral tutelado por profesionales con experiencia.

#### **330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**

Este proceso describe cómo se canalizan las incidencias en el desarrollo de las actividades de la Escuela y su resultado comporta la mejora continua de los diferentes procesos del sistema de calidad, en particular, la adopción de medidas preventivas o correctivas en su funcionamiento.

#### **330.4.1 Definición de políticas de PDI**

Este proceso describe cómo la Escuela define las políticas de personal docente e investigador (PDI) para el desarrollo de su docencia en el marco en que la Escuela tiene competencias.

#### **330.4.2 Captación y selección del PDI**

Este proceso muestra la sistemática de la captación y selección del personal docente e investigador (PDI) para el desarrollo de la docencia, en particular, cómo se distribuyen los medios docentes (encargo académico) entre las diferentes titulaciones y asignaturas.

#### **330.4.3 Formación del PDI**

Este proceso describe cómo se define la gestión de la formación adecuada del personal docente e investigador (PDI) para el desarrollo de su docencia en el marco en el que la Escuela tiene competencias.

#### **330.4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI**



Este proceso muestra la sistemática de las acciones de evaluación, promoción y reconocimiento al personal docente e investigador (PDI) en el desarrollo de la docencia.

#### **330.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales**

Este proceso se orienta a gestionar los recursos materiales (económicos, infraestructuras, equipamientos) para que se puedan realizar las actividades propias de la Escuela con eficiencia y calidad.

#### **330.5.2 Gestión y mejora de los servicios**

Este proceso describe cómo la Escuela gestiona y mejora los servicios ofrecidos a los grupos de interés del centro. En particular, define las acciones de formación y provisión de plazas de personal de administración y servicios para que los servicios sean satisfactorios y de calidad.

#### **330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados**

Este proceso describe la sistemática de la recogida de información y de los resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, especialmente los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.

#### **330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas**

Este proceso describe cómo se garantiza a toda la comunidad el acceso a la información que se genera en el conjunto de la Escuela y, en particular, en sus órganos de gobierno, facilitando el conocimiento del conjunto de actividades que se llevan a cabo término en el centro.

#### **330.8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación**

Este proceso describe cómo se despliega el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela y se hace el seguimiento o modificación (en su caso) de sus procesos. También se define y revisa el Sistema de Gestión Documental (SGD) propio del centro.

### **4.3 Estructura de los procesos y su interdependencia**

En la descripción de cada proceso del sistema de calidad se establecen unos apartados comunes que dan lugar a un índice con el aspecto que se muestra a continuación.

## ÍNDICE

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

Todos los procesos del SGIC de la Escuela de Manresa llevan el prefijo 330. Éste corresponde al número que tiene asociada la Escuela como unidad académica de la UPC. Cuando se hace referencia a los procesos de la Escuela en el contexto del propio centro, normalmente se elide el 330.

Los procesos que forman el sistema de calidad de la EPSEM pueden ser:

- **Procesos estratégicos:** proporcionan directrices para el resto de procesos y guían a la Escuela hacia la consecución de su función de acuerdo a su estrategia y objetivos.
- **Procesos clave:** están vinculados directamente a la actividad educativa y son, por tanto, los procesos que tienen un impacto más significativo en el estudiantado; son procesos esenciales dirigidos a satisfacer las demandas de los usuarios.
- **Procesos de soporte:** ofrecen soporte instrumental al desarrollo de los procesos estratégicos y de los procesos clave.

Según esta clasificación, los procesos del SGIC de la EPSEM quedan agrupados en tres tipos.

### Procesos estratégicos

- 1.1 Definición de política y objetivos de calidad
- 1.2 Garantía de calidad de los programas formativos - Marco VSMA
- 1.3 Definición de políticas de PDI

### Procesos clave

- 3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado
- 3.2 Apoyo y orientación al estudiantado
- 3.3 Metodología de enseñanza y evaluación
- 3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado
- 3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados
- 3.6 Gestión de las prácticas externas
- 6.1 Recogida de datos y análisis de resultados
- 7.1 Publicación de información y rendición de cuentas

#### Procesos de apoyo

- 3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
- 4.2 Captación y selección del PDI
- 4.3 Formación del PDI
- 4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI
- 5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales
- 5.2 Gestión y mejora de los servicios
- 8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación

La siguiente tabla describe las relaciones que se establecen específicamente entre los diferentes procesos y que figuran explícitamente en su desarrollo. Otras relaciones entre ellos tienen carácter indirecto, a partir de los planes, procedimientos y otra documentación que emana de los mismos procesos.

Proceso / Subproceso de salida	→	Proceso / Subproceso de llegada
1.1 Definición de política y objetivos de calidad	→	2.1.1, 4.1, 5.2
2.1.1 Verificación	→	1.1, 2.1.2, 3.2
2.1.2 Seguimiento	→	1.1, 2.1.3
2.1.3 Modificación	→	1.1, 2.1.1, 2.1.2
2.1.4 Acreditación	→	1.1, 2.1.2, 2.1.3
3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado	→	
3.2 Apoyo y orientación al estudiantado	→	
3.3 Metodología de enseñanza y evaluación	→	
3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado	→	

3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados	→	
3.6 Gestión de las prácticas externas	→	
3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	→	Todos los procesos
4.1 Definición de políticas de PDI	→	4.3
4.2 Captación y selección del PDI	→	3.3, 4.1
4.3 Formación del PDI	→	
4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI	→	
5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales	→	
5.2 Gestión y mejora de los servicios	→	5.1
6.1 Recogida de datos y análisis de resultados	→	Todos los procesos
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas	→	Todos los procesos
8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación	→	Todos los procesos

Todos estos procesos describen acciones internas de la Escola. Estas acciones internas se completan con otras que se llevan a cabo desde los servicios centrales de la UPC y que se desarrollan de acuerdo con el Sistema de Garantía Interna de la Calidad Marco de la UPC.

Los procesos que forman el SGIC marco de la UPC son:

- PT.01 Definición y revisión de política y objetivos de calidad de la
- PT.02 Revisión y mejora del SGIG marco de la UPC
- PT.03 Garantía de calidad de los programas formativos
  - PT.03.01 Programación universitaria e implantación de los programas formativos oficiales
  - PT.03.02 Seguimiento de los programas formativos oficiales
  - PT.03.03 Modificación de los programas formativos oficiales
  - PT.03.04 Acreditación de los programas formativos oficiales
- PT.04.01 Definición de las políticas de PDI y PAS
- PT.04.02 Acceso y selección del PDI y PAS
- PT.04.03 Evaluación docente del PDI
- PT.04.04 Formación del PDI y PAS





- PT.05 Apoyo al estudiantado
- PT.06 Orientación académica y profesional al estudiantado
- PT.07 Promoción de los estudios y captación del estudiantado
- PT.08 Información pública y rendición de cuentas
- PT.09 Asignación y Encargo docente de grado y máster
- PT.10 Recursos materiales y servicios
- PT.11 Recogida Satisfacción de los Grupos de Interés
- PT.12 Recogida de la información

La interrelación entre los procesos del sistema de calidad de la EPSEM y los procesos transversales del sistema de garantía marco de la UPC queda recogida en el Anexo 1 de este documento.

Asimismo, en el anexo 2, el mapa de procesos del sistema de calidad de la Escuela muestra tanto las relaciones internas entre los procesos como las relaciones con los procesos transversales del SGIC marco de la UPC

#### 4.4 Responsables de los procesos

Cada proceso del sistema de calidad tiene asociado a un responsable que es miembro del equipo directivo del centro. A su vez, cada proceso tiene definido un responsable gestor que apoya al responsable del proceso. La relación de responsables y responsables gestores de los procesos del SGIC de la EPSEM se detalla a continuación.

Proceso / Subproceso	Responsable del proceso	Responsable gestor
1.1 Definición de política y objetivos de calidad	Director/a	Jefe de la unidad transversal de gestión
2.1.1 Verificación	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe del área de gestión académica
2.1.2 Seguimiento	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe del área de gestión académica
2.1.3 Modificación	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe del área de gestión académica
2.1.4 Acreditación	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe de la unidad transversal de gestión
3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado	Subdirector/a de comunicación y estudiantado	Jefe de la unidad transversal de gestión
3.2 Apoyo y orientación al estudiantado	Subdirector/a de comunicación y estudiantado	Jefe del área de gestión académica
3.3 Metodología de enseñanza y evaluación	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe del área de gestión académica



3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado	Subdirector/a de relaciones internacionales	Jefe de la unidad transversal de gestión
3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados	Subdirector/a de empresa y relaciones externas	Jefe del área de gestión académica
3.6 Gestión de las prácticas externas	Subdirector/a de empresa y relaciones externas	Jefe del área de gestión académica
3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	Subdirector/a responsable de calidad	Jefe de la unidad transversal de gestión
4.1 Definición de políticas de PDI	Director/a	Jefe de la unidad transversal de gestión
4.2 Captación y selección del PDI	Subdirector/a jefe de estudios	Jefe del área de gestión académica
4.3 Formación del PDI	Subdirector/a de comunicación y estudiantado	Jefe del área de gestión académica
4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI	Director/a	Jefe de la unidad transversal de gestión
5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales	Jefe de la unidad transversal de gestión	Jefe del área de recursos económicos
5.2 Gestión y mejora de los servicios	Jefe de la unidad transversal de gestión	Jefe del área de recursos económicos
6.1 Recogida de datos y análisis de resultados	Subdirector/a responsable de calidad	Jefe de la unidad transversal de gestión
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas	Subdirector/a de comunicación y estudiantado	Jefe de la unidad transversal de gestión
8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación	Subdirector/a responsable de calidad	Jefe de la unidad transversal de gestión

En los procesos del sistema de calidad de la EPSEM intervienen varios miembros del equipo directivo con las atribuciones y responsabilidades que se detallan en cada proceso. La siguiente tabla muestra los diferentes cargos del equipo directivo intervinientes en cada proceso con indicación del responsable (R) del mismo.



Proceso	Dirección	Secretaría Académica	Sd. proy. estratégicos	Sd. jefe de estudios	Sd. comunicación y est	Sd. empresa y R.E.	Sd rel. internacionales	Sd. planif. y calidad	Jefe de la UTG
1.1 Definición de política y objetivos de calidad	R								
2.1.Garantía de calidad de los programas formativos – Marco VSMA				R					
3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado					R				
3.2 Apoyo y orientación al estudiantado					R				
3.3 Metodología de enseñanza y evaluación				R					
3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado							R		
3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados						R			
3.6 Gestión de las prácticas externas						R			
3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones								R	
4.1 Definición de políticas de PDI	R								
4.2 Captación y selección del PDI				R					
4.3 Formación del PDI					R				
4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI	R								
5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales									R
5.2 Gestión y mejora de los servicios									R
6.1 Recogida de datos y análisis de resultados								R	
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas					R				
8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación								R	

#### 4.5 Grupos de interés

El calificativo de grupo de interés hace referencia a toda persona, grupo o institución que tiene interés en la organización del centro, en sus actividades y resultados.

En el caso de las actividades que contemplan los procesos del sistema de calidad de la Escuela identificamos como grupos de interés directos

- el estudiantado
- el personal docente e investigador
- el personal de administración y servicios
- los titulados y en las tituladas
- los empleadores

Podemos considerar como grupos de interés indirectos a las empresas e instituciones del territorio, así como a la sociedad en general.

Cada uno de estos grupos tiene unas vías de participación en la vida universitaria, por lo general, y en los procesos del sistema de calidad, en particular. Concretamente:

- El estudiantado, el PDI y el PAS mediante sus representantes en la Comisión Permanente y en la Junta de Escuela.
- El estudiantado, el PDI, el PAS, los titulados y los empleadores a través de las encuestas de satisfacción a los diferentes colectivos y de los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados.
- El estudiantado, el PDI, el PAS, los titulados y los empleadores mediante la participación en las comisiones de generación de las memorias de verificación, en los Comités de Evaluación Interna de las titulaciones y en las audiencias abiertas que ofrecen los Comités de Evaluación Externa en los procesos de acreditación de las titulaciones.
- Los titulados y empleadores, junto con otras instituciones, organizaciones y empresas del ámbito geográfico de la Escuela mediante su presencia en el Consejo Asesor de la Escuela.

En cada proceso que forma el sistema de calidad de la EPSEM, en la Ficha resumen, se especifican los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés en el proceso, de acuerdo con el análisis de sus necesidades y expectativas.

Todos los grupos de interés, estudiantado, PDI, PAS, titulados, empleadores y sociedad, reciben directa o indirectamente la acción de los procesos del sistema de calidad. La siguiente tabla muestra los grupos de interés directamente vinculados a cada proceso.



Proceso	Estudiantes	PDI	PAS	Titulados	Ocupadores	Sociedad
1.1 Definición de política y objetivos de calidad						
2.1 Garantía de calidad de los programas formativos - Marco VSMA						
3.1 Promoción de los estudios y acceso del estudiantado						
3.2 Apoyo y orientación al estudiantado						
3.3 Metodología de enseñanza y evaluación						
3.4 Gestión de la movilidad del estudiantado						
3.5 Orientación profesional y perfil de los titulados						
3.6 Gestión de las prácticas externas						
3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones						
4.1 Definición de políticas de PDI						
4.2 Captación y selección del PDI						
4.3 Formación del PDI						
4.4 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI						
5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales						
5.2 Gestión y mejora de los servicios						
6.1 Recogida de datos y análisis de resultados						
7.1 Publicación de información y rendición de cuentas						
8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación						

Por lo que respecta a la satisfacción del estudiantado, destaca la encuesta “sobre la actuación docente del profesorado y de las asignaturas” que es común para toda la UPC y que se genera cada cuatrimestre. El estudiantado también puede hacer llegar formalmente sus reclamaciones, quejas o sugerencias mediante el [buzón de incidencias](#) o a través de sus representantes en los



órganos de gobierno de la Escuela, de la Delegación de Estudiantes o bien directamente a su tutor.

#### 4.6 Recogida de la información y análisis de datos

Los indicadores del sistema de calidad constituyen una pieza central de los distintos procesos que permiten medir la eficacia en la consecución de los objetivos marcados en cada uno de los mismos. El análisis de los valores que alcanzan los indicadores debe posibilitar la formulación de propuestas de mejora vinculadas a los procesos, de forma que éstos sigan el camino de mejora continua que define intrínsecamente el establecimiento del sistema de garantía de la calidad.

Atendiendo a sus características, los indicadores del sistema de calidad de la Escuela se clasifican en tres tipos.

**Indicadores estratégicos.** Son los que tienen como finalidad medir el rendimiento de las acciones definidas para conseguir los objetivos relacionados con el Plan Estratégico de la Escuela.

**Indicadores clave.** Son los que miden el grado de cumplimiento de los objetivos del propio proceso y que, por lo general, no se recogen en el plan estratégico.

**Indicadores operativos.** Son aquéllos que se establecen para monitorizar y medir el cumplimiento de las actividades propias del funcionamiento del proceso.

Por otra parte, los indicadores del SGIC de la EPSEM pueden agruparse en dos modalidades diferentes de acuerdo al origen de la información que proporcionan.

**Indicadores centralizados.** Son aquellos que se obtienen a partir de los datos tratados centralizadamente por la UPC a través del Gabinete de Planificación, Evaluación y Calidad (GPAQ). Entre estos indicadores se encuentran todos los relativos a los procesos de admisión, matrícula, evaluación y rendimiento del estudiantado de grados y másteres, así como los indicadores de satisfacción de los colectivos de interés, estudiantado, PDI y PAS. Estos datos se encuentran accesibles en el portal de indicadores de la UPC,

<https://www.upc.edu/indicadors/ca>.

**Indicadores propios.** Son los indicadores específicos de la Escuela y que se recogen en su Área de Relaciones Institucionales, Comunicación y Calidad (ARICQ). Entre éstos podemos destacar el número de accesos a la web de la Escuela, el número de jornadas de puertas abiertas y la participación en las mismas, el número de visitas a centros de secundaria o la cantidad de incidencias recibidas en el sistema propio de gestión de la Escuela.

La relación de los principales indicadores centralizados figura en el [catálogo de indicadores](#) de la UPC, que es un instrumento pensado para facilitar la comprensión y el análisis de los indicadores más significativos de la actividad de la institución. El catálogo está normalizado en un formato de fichas en el que, para cada indicador, se facilita, entre otras informaciones, la descripción, las principales características (periodicidad, fechas de extracción y disponibilidad, la fuente, el responsable de gestión de obtención del indicador), la formulación y demás



información que contribuya al objetivo para el que ha sido diseñado. Las fechas orientativas de publicación y actualización de cada indicador son accesibles en el [calendario de indicadores](#), que se revisa anualmente.

Para conocer la definición de los diferentes indicadores, también se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en el cuadro de indicadores accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.

El conjunto de indicadores de los procesos del sistema de calidad de la Escuela se encuentra recogido en el "Cuadro de indicadores del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la EPSEM" que es un documento recopilatorio de los indicadores de los diferentes procesos del sistema de calidad.

Por su parte, la información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela, accesible desde el portal de calidad del centro <https://www.epsem.upc.edu/es/escuela/calidad>

#### 4.7 Información pública y rendición de cuentas

El Sistema de Calidad de la EPSEM dispone de un proceso, el 330.7.1 *Publicación de información y rendición de cuentas*, dedicado a describir la sistemática que rige la información pública y la rendición de cuentas en los distintos grupos de interés.

Las principales vías de información y rendición de cuentas son:

- El Informe de Gestión de la Escuela, donde el equipo directivo rinde cuentas de la actividad institucional desarrollada en la implementación de las líneas políticas y de actuación de la EPSEM. El Informe de Gestión se presenta anualmente en la Junta de Escuela para su aprobación.
- La Memoria Académica de la EPSEM, elaborada por la secretaría académica en la que, para cada curso académico, se recoge toda la actividad desarrollada en la Escuela. La Memoria Académica se debate y aprueba en la Comisión Permanente.
- La información pública sobre el desarrollo de las titulaciones, que es elaborada y actualizada por la subdirección de comunicación y estudiantado. El principal soporte para esta información es la web institucional del centro

[https://www.epsem.upc.edu/es?set\\_language=es](https://www.epsem.upc.edu/es?set_language=es)

Otras vías de comunicación y rendición de cuentas están vinculadas al desarrollo de los propios procesos del sistema de garantía de calidad. Para el conjunto de sus procesos se contemplan diferentes documentos online con estos fines.

- El Informe Integral del SGIC, que analiza el funcionamiento de los distintos procesos del sistema de calidad indicando propuestas de mejora relacionadas con cada proceso y propuestas de revisión del propio proceso. Este informe se elabora por los responsables de los procesos y se presenta a la Comisión Permanente para su debate y ratificación.



- El Informe de Gestión del SGIC, que se realiza cada curso académico, contempla las principales actuaciones realizadas de acuerdo a los procesos del sistema de calidad. Este informe, elaborado por el equipo directivo, también es debatido y ratificado por la Comisión Permanente.

La rendición de cuentas también se realiza mediante los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones, primero ante los órganos colegiados del centro, de acuerdo con cada procedimiento específico, y después ante la propia Universidad y las agencias externas de evaluación de la calidad del sistema universitario.

El conjunto de procesos del sistema de garantía de la calidad, los planes y procedimientos vinculados a los mismos, los informes derivados del marco de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones, datos, indicadores y evidencias relacionadas con el SGIC de la Escuela se encuentran accesibles a los grupos de interés mediante el portal de calidad del sitio web de la Escuela <https://www.epsem.upc.edu/es/escuela/calidad>

**Sistema de Qualitat**

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) és un sistema propi de gestió que té per objectiu garantir la qualitat de l'oferta educativa i impulsar una cultura de millora continua.

**Dades i indicadors**

- ▶ Dades i indicadors de les titulacions
- ▶ Quadre d'indicadors
- ▶ Quadre de comandament d'indicadors
- ▶ Portal de Qualitat, d'indicadors i d'enquestes
- ▶ Portal d'indicadors i dades estadístiques UPC

**Evidències**

- ▶ Sistema de Gestió Documental (restringit)
- ▶ Memòries EPSEM
- ▶ Informes de gestió i Pla de millora
- ▶ Valoració positiva del SGIQ
- ▶ Portal de transparència de la UPC

Per qualsevol dubte o suggeriment respecte al Sistema de Qualitat us podeu adreçar a [qualitat.epsem@upc.edu](mailto:qualitat.epsem@upc.edu)

**Històric**

- Versió dels Processos del SGIQ (abril 2019)
- Versió dels Processos del SGIQ (desembre 2014)
- Versió inicial dels processos del SGIQ (febrer 2010)
- Primera versió del manual de qualitat (desembre 2009)
- Versió inicial de la Política de Qualitat (setembre 2009)





En el conjunto de las evidencias destaca el Sistema de Gestión Documental (SGD) propio del centro y vinculado a los distintos procesos del sistema de calidad. Este SGD es complementario del sistema de gestión documental institucional de la UPC que alberga los documentos generados por los órganos estatutarios de la UPC, entre ellos la Comisión Permanente y la Junta de la EPSEM.

El SGD de la EPSEM incorpora los acuerdos y la documentación generada por las Comisiones de Grado y de Máster de la Escuela, así como las actas de las Comisiones de Evaluación Curricular de los distintos estudios de grado o documentación derivada de la coordinación docente. Otros documentos internos de la Escuela están alojados en el SGD de acuerdo al proceso del SGIC del que se derivan.

En cada uno de los procesos que forman el sistema de calidad de la EPSEM, en el apartado "Evidencias" se especifica el responsable de la custodia de cada evidencia, la localización y el tiempo de conservación. El objetivo principal de la gestión documental es organizar las acciones para la gestión y la ubicación de la documentación y la información generada por el sistema de calidad para garantizar la creación, el archivo y el acceso de los diferentes documentos de forma fiable y ordenada. El sistema de gestión documental institucional de la UPC y el sistema de gestión documental de la Escola constituyen las herramientas fundamentales de la gestión documental de la EPSEM.

#### 4.8 Planificación de la calidad

La Escuela determina y analiza los riesgos y oportunidades que afectan a su entorno en relación con las actividades que le son propias. A su vez, de manera sistemática, evalúa sus propias capacidades detectando puntos fuertes y puntos débiles. La confrontación entre fortalezas/debilidades y riesgos/oportunidades se concreta en una matriz que sirve de punto de partida para la determinación de la política y los objetivos de calidad, así como para la elaboración del Plan Estratégico de la Escuela. Esta información se encuentra accesible en el portal de calidad de la EPSEM en el espacio dedicado al Plan Estratégico.

<https://www.epsem.upc.edu/es/escuela/calidad/pla-estrategic-1>

El equipo directivo de la Escuela diseña las acciones concretas encaminadas a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Estratégico y de los objetivos de calidad. Estas acciones son debatidas y, en su caso, aprobadas por la Comisión Permanente, de acuerdo con lo que establece el proceso 330.1.1 *Definición de política y objetivos de calidad*. Anualmente, el equipo directivo revisa los objetivos y analiza la eficacia de las acciones planificadas. Los objetivos de calidad y los vinculados al Plan Estratégico se comunican a los colectivos de interés por los medios que se consideren más efectivos y siempre se incorporan a la web institucional de la Escola. La consecución de los objetivos o las acciones encaminadas a su consecución se incluyen



en los Informes de Gestión de la Escuela. Estos informes se presentan en la Junta de Escuela para su debate y posterior sanción.

#### 4.9 Revisión de los procesos del SGIC y del manual de calidad

El Sistema de Calidad de la EPSEM dispone del proceso *330.8.1 Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación* que describe la sistemática que debe aplicar la Escuela en el despliegue, revisión y modificación, en su caso, de los procesos del sistema de calidad. En este sentido, con carácter anual, el equipo directivo elabora un informe de revisión del SGIC. Este informe debe permitir evaluar la adecuación y la interrelación de los procesos, la necesidad de eliminar o crear nuevos, la eficiencia y la compleción de los mismos para conseguir sus objetivos y la posible revisión política y objetivos de calidad del centro.

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, de acuerdo con lo que establece el proceso *330.1.1 Definición de política y objetivos de calidad*. El sistema se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la política y los objetivos de calidad, la medición y el análisis de la satisfacción de los grupos de interés, el análisis de los resultados de los procesos y del estado de las acciones de mejora, las recomendaciones de las agencias de calidad y la revisión del sistema por parte de la Comisión Permanente, que actúa como comisión de calidad de la Escuela.

Los procesos vigentes del Sistema de Calidad de la EPSEM se publican en el portal de calidad de la web del centro <https://www.epsem.upc.edu/es/escuela/calidad> junto con el cuadro de indicadores, el cuadro de responsables y el propio manual de calidad. Esta información se mantiene actualizada y se garantiza que sea accesible a todos los grupos de interés.

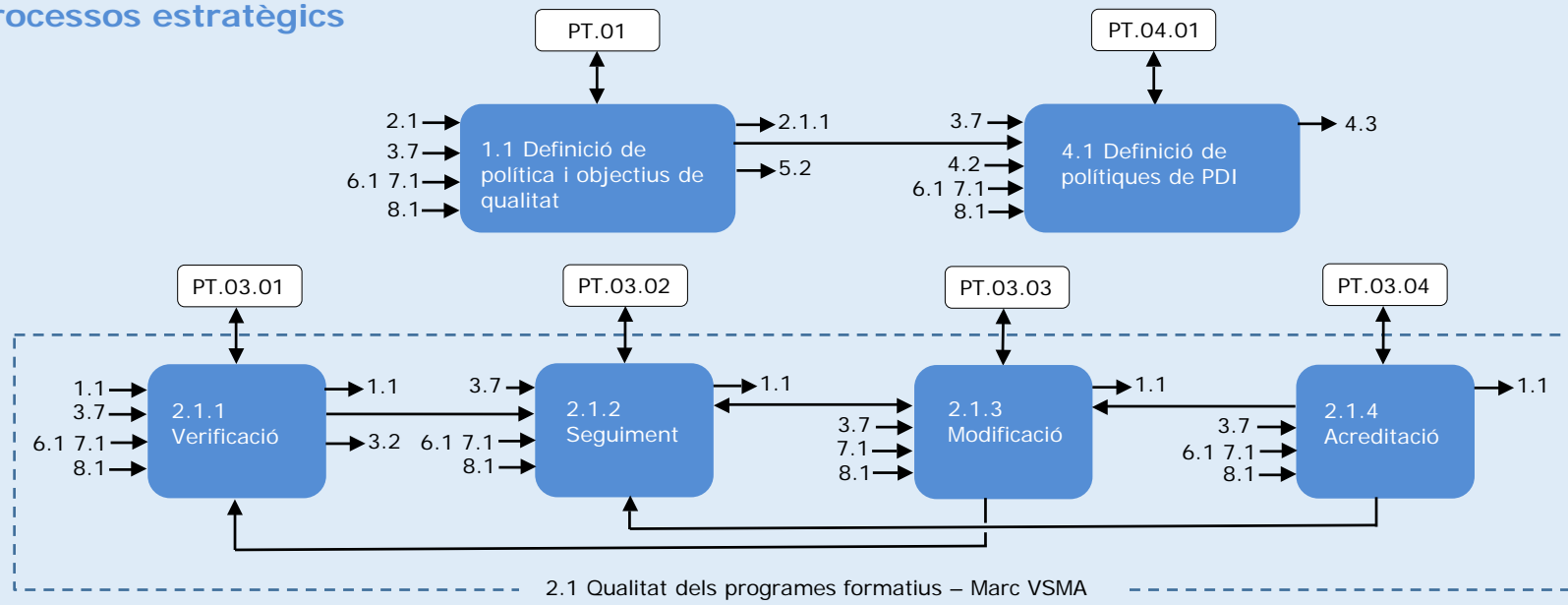
## Interrelació entre els processos del SGIQ de l'EPSEM i els processos transversals del SGIQ marc UPC

Processos SGIQ EPSEM	Processos transversals SGIQ UPC																	
	PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC	PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC	PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC	PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC	PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC	PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC	PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS	PT.04.02 Accés i Selecció PDI i PAS	PT.04.03 Avaluació Docent del Personal Docent i Investigador	PT.04.04 Formació del PDI i PAS	PT.05 Suport a l'estudiantat	PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat	PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat	PT.08 Informació pública i rendició de comptes	PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster	PT.10 Recursos materials i serveis	PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès	PT.12 Recollida de la Informació
1.1 Definició de política i objectius de qualitat	Relació directa																	
2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius 2.1.1 Verificació			Relació directa															
2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius 2.1.2 Seguiment				Relació directa														
2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius 2.1.3 Modificació					Relació directa													
2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius 2.1.4 Acreditació						Relació directa												
3.1 Promoció dels estudis i accés de l'estudiantat												Relació directa						
3.2 Suport i orientació a l'estudiantat											Relació directa							
3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació											Relació directa			Relació directa				
3.4 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat											Relació directa	Relació directa						
3.5 Orientació professional i perfil dels titulats												Relació directa						
3.6 Gestió de les pràctiques externes												Relació directa						
3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa	Relació directa
4.1 Definició de polítiques de PDI							Relació directa											
4.2 Captació i selecció del PDI									Relació directa						Relació directa			
4.3 Formació del PDI										Relació directa								
4.4 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI									Relació directa									
5.1 Gestió i millora dels recursos materials																Relació directa		
5.2 Gestió i millora dels serveis							Relació directa	Relació directa		Relació directa						Relació directa		
6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats																	Relació directa	Relació directa
7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes														Relació directa				Relació directa
8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació	Relació directa	Relació directa																

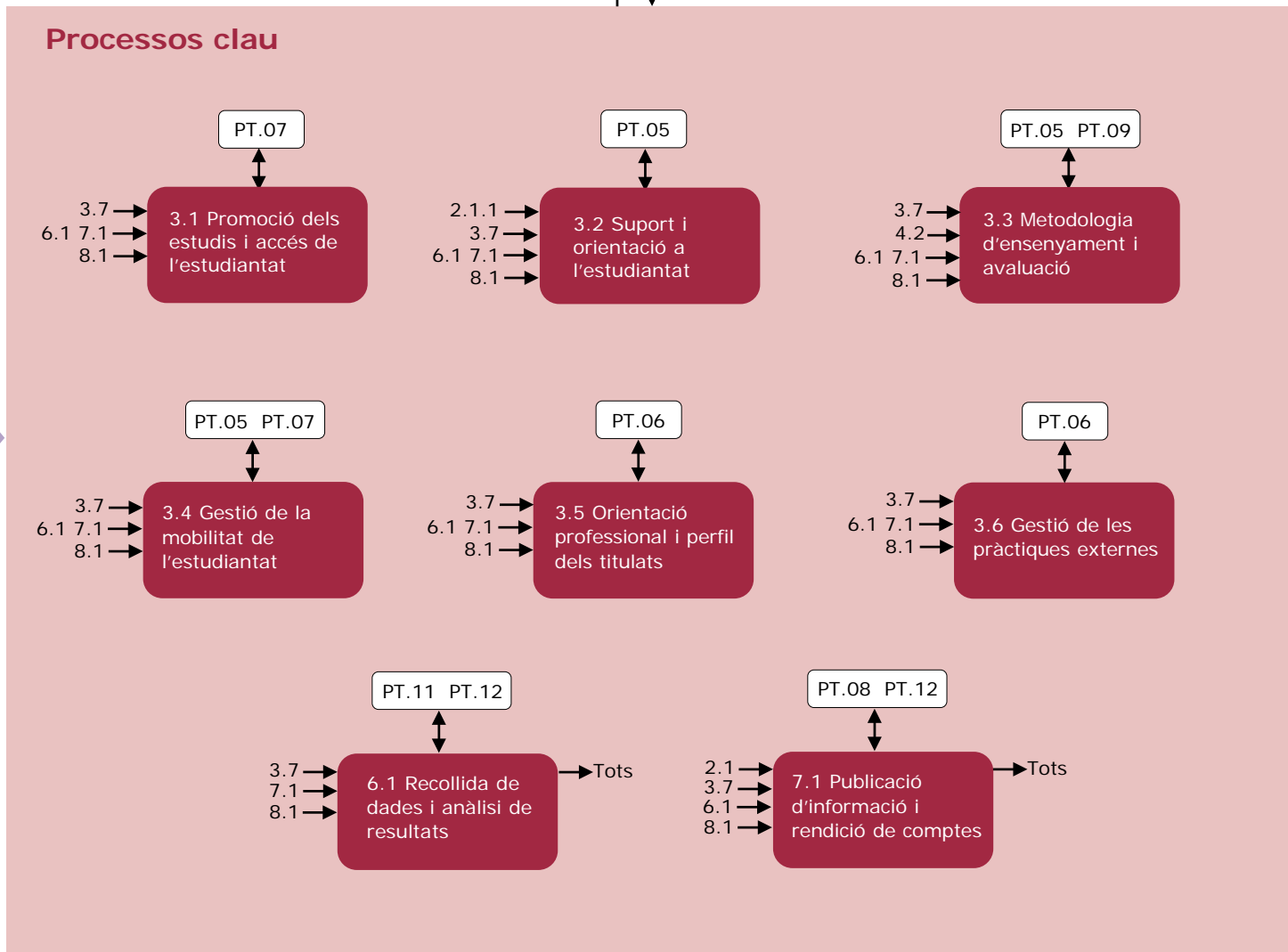
Relació directa

Relació indirecta

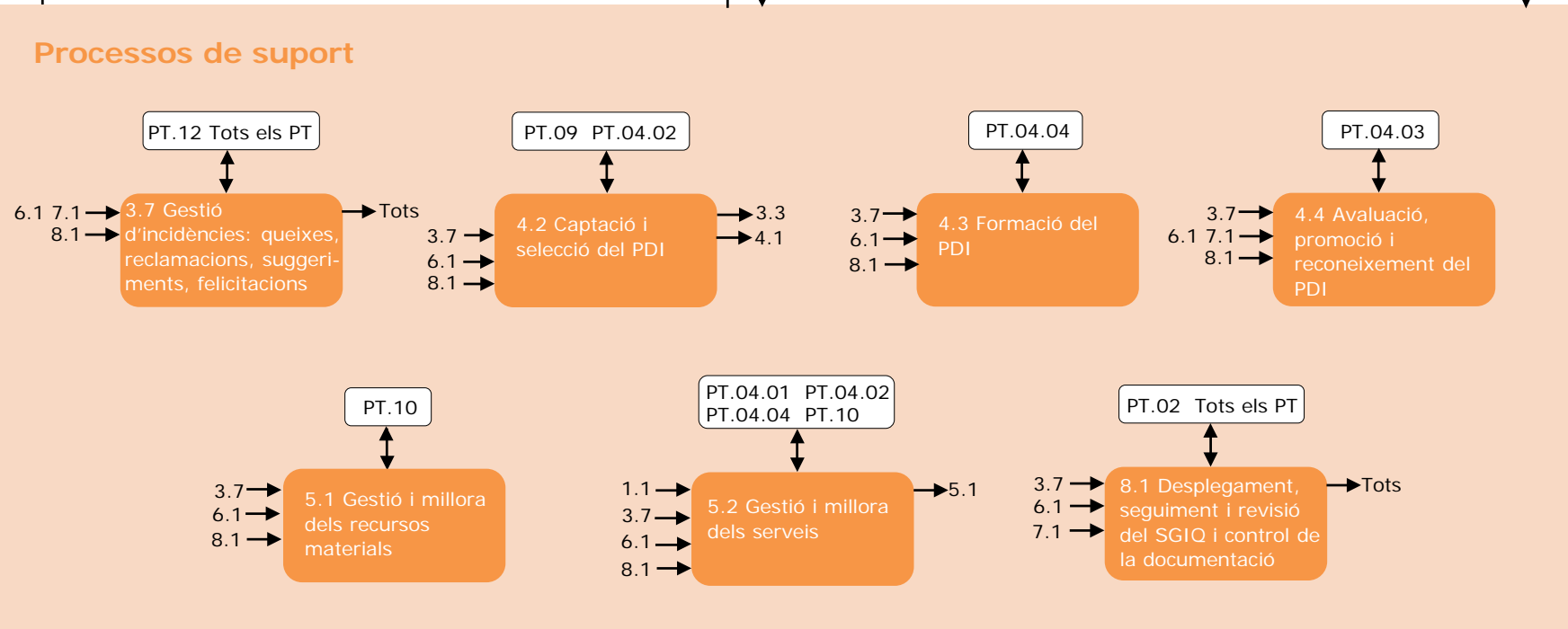
Processos estratègics



Processos clau



Processos de suport



NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS

SATISFACCIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

REQUISITS

ACOMPLIMENT OBJECTIUS FORMACIÓ