



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

MANUAL DE QUALITAT DE L'ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA



Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica	Responsable del SIGQ	Junta de Centre



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Històric de revisions																					
VERSIÓ	DATA	APARTAT MODIFICAT	AUTOR DE LES MODIFICACIONS																		
1.0	28.11.2011	Versió Inicial	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
1.1	17.12.2014	Revisió	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
2.0	01.07.2015	Adequació del manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV (SIGQ 1.0) Es substitueix el P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu pel procés PR-ETSE-003 de seguiment i millora de les titulacions. i s'incorporen nous processos: PR-ETSE-006 Procés d'acreditació de titulacions i PR-ETSE-008 Procés de definició, revisió i millora del SIGQ.	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
3.0	12.05.2016	Adequació del manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV (SIGQ 1.0) S'incorporen o actualitzen tots els Processos Estratègics, de forma que substitueixen els processos corresponents de la versió anterior 2.0:	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROCESSOS VERSIÓ 3.0</th> <th>PROCESSOS VERSIÓ 2.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat (Incorporació)</td> <td>P.1.0-01 Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-002 Planificació de titulacions (Incorporació)</td> <td>P.1.1-01 Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-004 Modificació de titulacions (Incorporació)</td> <td>P.1.1-02 Procés per a la suspensió d'ensenyaments</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions (Incorporació)</td> <td>P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions (Revisió)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions (Revisió)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions (Incorporació)</td> <td>P.1.6-01 Procés de publicació de la informació sobre les titulacions</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ (Revisió)</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>	PROCESSOS VERSIÓ 3.0	PROCESSOS VERSIÓ 2.0	PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat (Incorporació)	P.1.0-01 Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	PR-ETSE-002 Planificació de titulacions (Incorporació)	P.1.1-01 Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius	PR-ETSE-004 Modificació de titulacions (Incorporació)	P.1.1-02 Procés per a la suspensió d'ensenyaments	PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions (Incorporació)	P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu	PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions (Revisió)		PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions (Revisió)		PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions (Incorporació)	P.1.6-01 Procés de publicació de la informació sobre les titulacions	PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ (Revisió)	--	
PROCESSOS VERSIÓ 3.0	PROCESSOS VERSIÓ 2.0																				
PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat (Incorporació)	P.1.0-01 Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat																				
PR-ETSE-002 Planificació de titulacions (Incorporació)	P.1.1-01 Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius																				
PR-ETSE-004 Modificació de titulacions (Incorporació)	P.1.1-02 Procés per a la suspensió d'ensenyaments																				
PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions (Incorporació)	P.1.5-01 Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu																				
PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions (Revisió)																					
PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions (Revisió)																					
PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions (Incorporació)	P.1.6-01 Procés de publicació de la informació sobre les titulacions																				
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ (Revisió)	--																				
4.0	07.07.2017	S'incorporen i actualitzen tots els ensenyaments del centre, així com els nous serveis URV (OAM i OOU).	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
5.0	12.02.2018	Revisió del manual de qualitat i incorporació dels Processos Clau i de Suport, de forma que substitueixen els processos corresponents de la versió anterior, així com incorporació dels processos dels serveis transversals URV.	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
6.0	30.04.2019	Actualització dels referents, les titulacions del centre, l'organigrama de l'estructura organitzativa, definició de responsable de procés, i serveis relacionats amb el centre. Incorporació del dos nous processos transversals, i revisió del mapa de processos. Revisió i millora de l'apartat Estructura documental	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
7.0	06.02.2020	Actualització de les titulacions de centre, incorporació de la revisió del SIGQ	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		
8.0	25.03.2021	Incorporació de l'assoliment de l'Acreditació Institucional; actualització de les titulacions de centre; revisió referents i normatives; millora de l'estructura de l'apartat 3.2 i incorporació de la figura de Responsable d'Igualtat; revisió del mapa de processos eliminant el PR-ETSE-018 per	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE.																		



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

		considerar-se fora de l'abast de SIGQ del centre, i actualització processos de RRHH; millores en el redactat de l'apartat 4.8.4, i concreció a l'apartat 4.11. del rendiment de comptes institucional sobre la revisió del SIGQ; i eliminació dels diagrames de flux als processos.	
9.0	15.02.2022	Canvi a l'apartat 1.2 dels referents normatius estatals Real Decreto 640/2021, de 28 de julio, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de centros universitarios, que sustituye al anterior Real Decreto 420/2015; Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y modificaciones posteriores que deroga al anterior Real Decreto 1393/2007.	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de la ETSE.
10.0	17.02.2023	Adaptació del Manual de Qualitat al nou Estatut de la URV, publicat al DOCG 08.03.2022; Canvi del procés transversal d'aprovació interna de titulacions que es desdobra en dos processos: PR-GPQ-001 Planificació i disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes i PR-GPQ-002 Programació i autorització de implantació d'estudis. Es proposa incorporar responsables dels àmbits de igualtat, comunicació, PAT, relacions internacionals i mobilitat, coordinador de Pràctiques Acadèmiques Externes i de captació i relacions amb centres de secundària a la CQPE.	Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de la ETSE



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ÍNDEX

1. Introducció	5
1.1. Propòsit del Manual.....	6
1.2. Referents	6
2. Presentació del Centre.....	7
3. Organització i responsabilitats	9
3.1. Estructura organitzativa del centre.....	9
4. Estructura del SIGQ	17
4.1. Abast i exclusions del Sistema Intern de la Garantia de la Qualitat de la ETSE	17
4.2. Enfocament cap als grups d'interès.....	17
4.3. Enfocament basat en processos	17
4.3.1. Mapa de processos.....	18
4.4. Estructura documental	22
4.4.1. Documentació del SIGQ	22
4.4.2. Control dels registres.....	22
4.5. Compromís de la direcció.....	23
4.5.1. Compromís de la direcció de la URV	23
4.5.2. Compromís de la direcció del centre.....	23
4.6. Planificació del SIGQ	23
4.6.1. Política de qualitat del centre	23
4.6.2. Objectius de qualitat estratègics.....	23
4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ	24
4.7. Comunicació	24
4.8. Gestió dels recursos.....	25
4.8.1. Recursos humans.....	25
4.8.2. Formació	25
4.8.3. Ambient de treball.....	26
4.8.4. Gestió de Recursos Materials (Infraestructures i serveis)	26
4.8.5. Adquisició de béns i serveis	27
4.9. Desenvolupament de l'ensenyament.....	28
4.10. Seguiment i millora contínua	28
4.11. Informació pública i rendició de comptes.....	28

Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT i la documentació del SIGQ 30



1. Introducció

L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua. Per aquest motiu, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les titulacions que imparteix, l'ETSE ha dissenyat i implementat un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ).

L'any 2010, AQU Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ [Certificat núm. 0085/2010]. Al 2020 es va obtenir la certificació positiva de la implantació del SIGQ [Certificat núm. SGIQ-43007373-20]. Posteriorment i atès que el centre ja havia renovat l'acreditació de la meitat de les seves titulacions, es va obtenir l'**Accreditació Institucional** en data 17 de setembre de 2020, la qual permet renovar automàticament l'acreditació de tots els títols de graus i de màsters universitaris oficials que coordina el centre per un període de cinc anys. A més a més, suposa un reconeixement de la qualitat i demostra el compromís del centre amb la cultura de qualitat.

Amb el desplegament del SIGQ es pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que permetin mantenir i renovar l'oferta formativa de l'Escola.
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present Manual de Qualitat (en endavant Manual) és definir les línies mestres del sistema intern de garantia de la qualitat (en endavant SIGQ) de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (en endavant ETSE).

El Manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de l'ETSE i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i la descripció de la seva estructura, especificant els processos que el conformen.

1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- ▣ La política de qualitat de la URV.
- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG)(ENQA)
- ▣ Reial Decret 640/2021, de 28 de juliol, de creació, reconeixement, autorització i acreditació de centres universitaris.
- ▣ Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel que s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i modificacions posteriors.
- ▣ Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT (AQU Catalunya).
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU Catalunya).
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU Catalunya).



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

2. Presentació del Centre

L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE) de la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona, és un centre integral de les tecnologies relacionades amb l'enginyeria i les disciplines científiques afins.

La vocació de l'ETSE ha estat generar professionals i coneixements que puguin contribuir de manera palpable a la millora de l'entorn socioeconòmic. L'horitzó d'actuació de l'ETSE no es restringeix a l'entorn més proper, sinó que té l'ambició de projectar-se a tot l'àmbit internacional, amb especial èmfasi en l'àmbit europeu, tant pel que fa a intercanvis d'estudiants, com a intercanvis científics i a projectes de recerca.

El centre treballa per oferir un projecte docent sempre actual, cosa especialment difícil en les enginyeries, per la qual cosa una de les nostres màximes prioritats és mantenir un contacte permanent i eficaç amb la indústria i els serveis en el sector de les TIC.

Per aconseguir les nostres finalitats, comptem amb unes instal·lacions punteres, amb un clima de comunicació personalitzada i fluida entre alumnat i professorat, i amb una docència i investigació fetes amb entusiasme, qualitat i visió de futur.

Història

L'any 1973 s'adscriu a la Universitat Politècnica de Catalunya (llavors de Barcelona) l'Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial de Tarragona, derivada de la que fou Universidad Laboral fundada pel Ministerio de Trabajo l'any 1956. Aquesta escola, a partir del curs 1961/62, oferia estudis de Peritatge Industrial en les especialitats de Mecànica, Electricitat i Química.

Dins del marc de la Llei de Reforma Universitària, la Universitat de Barcelona crea la Divisió VII que incorpora tots els centres universitaris de Tarragona i Reus, entre els quals hi havia la Facultat de Química que desenvolupava l'especialitat de Química Industrial. Més endavant s'hi incorporen els centres universitaris de nova creació, entre ells l'Escola Universitària d'Informàtica de Tarragona.

Amb la creació de la Universitat Rovira i Virgili l'any 1991, l'Escola Universitària d'Informàtica de Tarragona i l'Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial desapareixen i els seus estudis -a més de l'esmentada especialitat de Química Industrial - són absorbits per l'actual Escola Tècnica Superior d'Enginyeria. Una escola jove, però amb més de 35 anys d'experiència.

L'any 1995 se segreguen els ensenyaments d'Enginyeria Química i Enginyeria Tècnica Industrial, especialitat en Química Industrial, que passen a ser impartits per l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química (ETSEQ), de nova creació.

Inicialment l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria va estar ubicada al Complex Educatiu de Tarragona, fins que, al curs 2001/02, es va traslladar a les noves instal·lacions situades al Campus Sescelades.

Seu social

C/ de l'Escorxador, s/n, 43003 Tarragona

Adreça postal

Campus Sescelades, Av. Països Catalans 26, 43007, Tarragona.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Altra informació d'interès

En l'actualitat, els ensenyaments que s'imparteixen a l'ETSE són els següents:

Graus:

- Grau d'Enginyeria Biomèdica – GEB
- Grau en Enginyeria Elèctrica– GEE
- Grau en Enginyeria Electrònica Industrial i Automàtica– GEEIIA
- Grau en Enginyeria Informàtica– GEI
- Grau d'Enginyeria de Sistemes i Serveis de Telecomunicacions - GESST
- Grau en Tècniques de Desenvolupament d'Aplicacions Web i Mòbils- GTDAWIM (en extinció)
- Grau en Enginyeria Matemàtica i Física - GEMIF
- Doble Grau d'Eng. Elèctrica/Eng. Electrònica Ind. i Automàtica
- Doble Grau d'Enginyeria Informàtica i de Biotecnologia
- Doble Grau d'Enginyeria Biomèdica i d'Enginyeria de Sistemes i Serveis de Telecomunicacions
- Doble Grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Tècniques de Desenvolupament d'Aplicacions Web i Mòbils (en extinció)

Màsters:

- Màster d'Enginyeria Computacional i Matemàtica (MECMAT)
(Màster interuniversitari amb la Universitat Oberta de Catalunya-UOC, coordinat per la URV)
- Màster d'Enginyeria Industrial (MEI)
- Màster en Enginyeria de la Seguretat Informàtica i Intel·ligència Artificial (MESIIA)
- Màster en Intel·ligència Artificial (MIA) (Màster interuniversitari URV-UB-UPC coordinat per la Universitat Politècnica de Catalunya-UPC)
- Màster en Tecnologies del Vehicle Elèctric - MEVTECH
- Màster en Ciència de Dades Biomèdiques (interuniversitari, coordinat per la URV)

Web de l'ETSE: <http://www.etse.urv.cat/>

Reglaments, protocols i procediments que regulen les activitats del centre

L'ETSE es regeix pel Reglament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de la Universitat Rovira i Virgili, aprovat en Consell de Govern (CdG) del dia 19 de desembre de 2003, última modificació per CdG 27 de febrer de 2020, i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

A tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el reglament, s'aplicarà la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre; Llei 39/2015, d' 1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

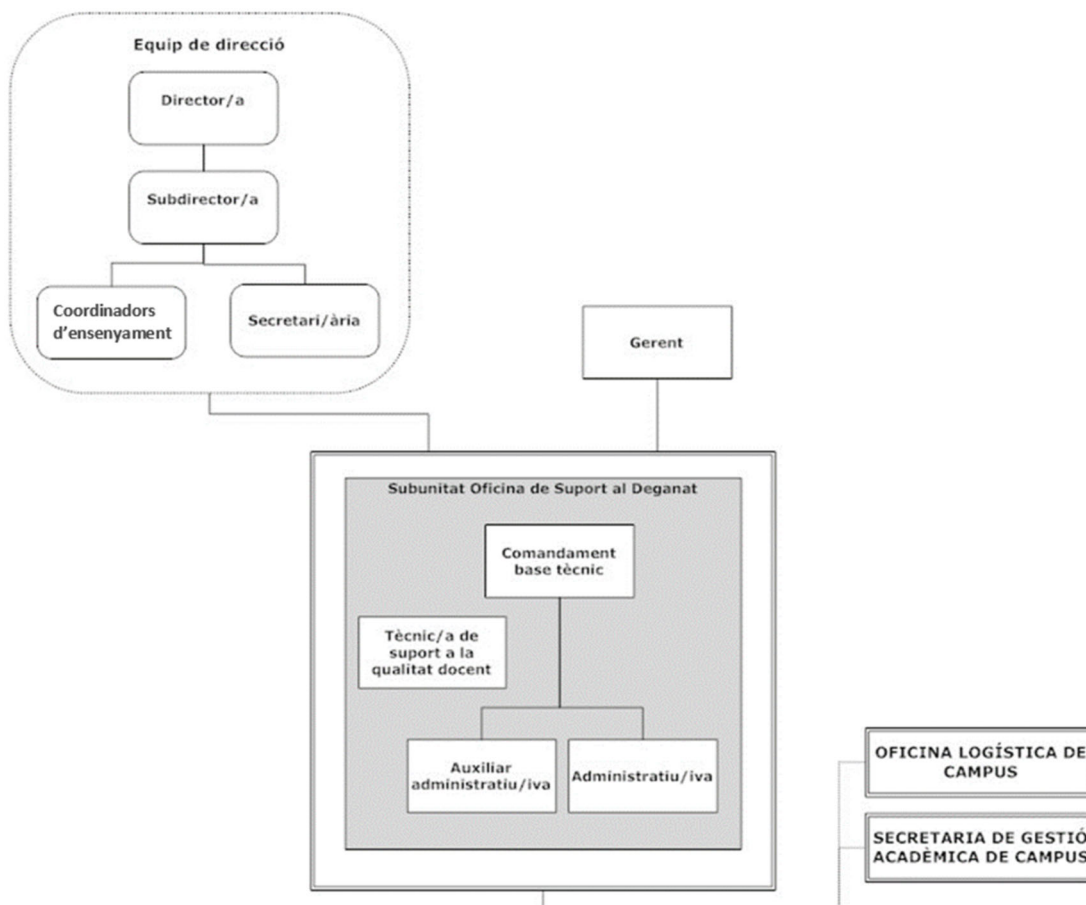


Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

3. Organització i responsabilitats

3.1. Estructura organitzativa del centre

L'estructura organitzativa de l'ETSE es descriu mitjançant l'organigrama següent:



3.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, el Centre s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al Centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 19 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix els centres, òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació, i òrgans consultius. Altres normatives internes i externes a la universitat defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, el Centre, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el director/a ha designat diferents responsables/coordinadors/es d'acord amb els processos del SIGQ.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

a) Òrgans Col·legiats de Govern i representació

- **Junta de Centre.** La seva descripció i funcions es troba en els articles 39 i 40 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

b) Òrgans Unipersonals de Govern i representació

- **Director/a.** La seva descripció i funcions es troba en els articles 54 i 55 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

- **Sotsdirector/a.** La seva descripció i funcions es troba en l'article 56 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

- **Secretari/a.** La seva descripció i funcions es troba en l'article 39 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

- **Coordinadors d'Ensenyament.** La seva descripció i funcions es troba en l'article 57 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'equip de direcció del centre.

L'**Equip directiu** és l'encarregat d'implementar les línies d'actuació definides en el manual de qualitat, i per tant és el responsable de la gestió i actuacions del dia a dia dels títols. Els coordinadors d'ensenyament, en el marc de la revisió anual del SIGQ, analitzen els resultats de cada titulació en un any acadèmic, i en proposen les millores oportunes pel curs següent. Per veure el funcionament de cada titulació s'analitzen els valors dels indicadors de tots els processos del SIGQ, continguts al Quadre de Comandament. Aquesta anàlisi es mostra a l'Informe de Seguiment de les titulacions, i les propostes de millora es fan constar al Pla de Millora dins de l'Informe de Revisió del SIGQ.

L'equip directiu és l'encarregat d'analitzar l'informe anual de revisió del SIGQ per determinar quins seran els objectius específics a assolir durant un curs acadèmic. Aquests objectius queden reflectits al Quadre d'Objectius, que mostra per cadascun d'ells quina és l'acció a realitzar, qui és el responsable, quin indicador es mesurarà per a valorar l'assoliment i quin és el valor esperat de l'indicador. Els objectius es debaten a la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica i s'aproven finalment a la Junta de Centre.

c) Òrgans Consultius

- **Consell d'Ensenyament.** La seva descripció i funcions es troba en l'article 92 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

- **Consell Assessor.** La seva descripció i funcions es troba en l'article 93 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

d) Altres òrgans, càrrecs i responsables

d.1) La [Normativa de docència](#) de la Universitat Rovira i Virgili estableix i defineix les funcions com a òrgans responsables dels màsters universitaris a:



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- **Coordinador/a de màsters.**
- **Comissió Acadèmica de Màster.**

d.2) El director/a, d'acord amb la *Normativa de Docència de la URV*, estableix les següents estructures/òrgans relacionades amb la qualitat:

- **Responsable del SIGQ**

- ✓ Garantir la implantació i manteniment del SIGQ.
- ✓ Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris per al desenvolupament del SIGQ.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
- ✓ Informar l'equip de direcció sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a relacionada amb la seva àrea d'actuació.

- **Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica.**

Comissió permanent que vetlla pel seguiment i avaluació tant de la implantació del SIGQ com de l'avaluació contínua del seu funcionament i rendiment. Com el seu nom indica, és un òrgan de planificació estratègica, no un òrgan de gestió com és l'Equip directiu. Actua, a més a més, com un dels vehicles de comunicació interna de la política, objectius, plans, programes, responsabilitats i assoliments d'aquest sistema.

Les seves funcions principals són les següents:

- ✓ Verifica el funcionament del SIGQ del Centre, de manera que s'asseguri l'acompliment dels requisits generals del Manual del SIGQ, de la Política i els Objectius de la Qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents. Per fer això, valida anualment l'Informe de Revisió del SIGQ i el seu Pla de Millora.
- ✓ Analitza la proposta d'objectius anuals a assolir a l'Escola (Quadre d'Objectius) i en fa el seu seguiment anual, valorant el grau d'assoliment de cada objectiu.

Els membres de la comissió són:

- Director (President)
- Sotsdirector (Responsable SIGQ)
- Coordinadors de titulació (coordinadors d'ensenyament de graus i coordinadors de màster)
- Secretari/ària
- TSQD (Secretària)
- TOSD
- Director/a del DEIM (o persona en qui delegui)
- Director/a del DEEEA (o persona en qui delegui)
- Responsable d'Igualtat del centre
- Responsable de comunicació del centre
- Coordinador/a del PAT,
- Coordinador/a de PEs,
- Coordinador/a de relacions internacionals i mobilitat,
- Coordinador/a de relacions amb secundària
- 2 estudiants



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

• **Responsable de procés (Propietari/gestor):** Les seves funcions són:

- ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
- ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
- ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
- ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris pel control del procés.
- ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
- ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.

d.3) Altres figures del centre són:

• **Coordinador/a de Pràctiques Externes.** S'encarrega de coordinar les pràctiques externes curriculars i extracurriculars de tots els ensenyaments. Les seves funcions són:

- ✓ Vetllar per la qualitat de les pràctiques externes dels estudiants.
- ✓ Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques externes.
- ✓ Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en què es realitzen les pràctiques externes.
- ✓ Vetllar pel bon funcionament de l'aplicació informàtica que gestiona les pràctiques externes del centre.
- ✓ Revisar les activitats de totes les ofertes de pràctiques externes que proposen les entitats col·laboradores.
- ✓ Supervisar tot el procés de les pràctiques externes.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Informar l'equip de direcció de tots els assumptes relacionats amb les pràctiques externes.
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a relacionada amb la seva àrea d'actuació.

• **Coordinador/a de Relacions Internacionals i de Mobilitat de Centre.** S'encarrega de supervisar la gestió dels programes de mobilitat internacional per als estudiants. Les seves funcions són:

- ✓ Establir i promocionar relacions amb altres universitats o institucions d'educació superior.
- ✓ Fer d'interlocutor amb els temes relacionats amb la mobilitat i l'intercanvi d'estudiants amb les universitats o institucions amb qui hi hagi convenis.
- ✓ Vetllar perquè la informació de mobilitat de la web del centre sigui adequada i suficient.
- ✓ Coordinar els aspectes acadèmics de la mobilitat del centre.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de la gestió de la mobilitat.
- ✓ Informar l'equip de direcció de tots els assumptes relacionats amb la mobilitat d'estudiants.
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a relacionada amb la seva àrea d'actuació.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

• **Coordinador/a de Mobilitat de titulació.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat internacional per als estudiants de la titulació corresponent. Les seves funcions són:

- ✓ Fer l'assignació de places de mobilitat dels estudiants.
- ✓ Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat (entrants i sortints) mantenint un contacte permanent amb els responsables acadèmics de mobilitat de les universitats d'origen i destí dels estudiants de mobilitat.
- ✓ Integrar l'estudiant entrant al centre.
- ✓ Signar les actes de les assignatures dels estudiants cursades en programes de mobilitat.

• **Coordinador/a de Relacions amb Secundària i Captació.** S'encarrega de les relacions entre la ETSE i els centres de secundària i de les activitats de captació. Les seves funcions són:

- ✓ Promocionar els ensenyaments de l'ETSE entre els centres de secundària.
- ✓ Organitzar i participar en actes i esdeveniments promocionals entre aquests centres.
- ✓ Coordinar l'organització de les Jornades de Portes Obertes, i les sessions del Girls' Day.
- ✓ Coordinar i tramitar totes les activitats de l'ETSE en el marc del programa NEXES URV: conferències, estiu URV, cursos, Fem Recerca, etc.
- ✓ Supervisar l'edició de material informatiu i promocional.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes de les relacions amb secundària i les activitats de captació.
- ✓ Informar l'equip de direcció de tots els assumptes relacionats amb les activitats de captació.
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a relacionada amb la seva àrea d'actuació.

• **Coordinador/a del Pla d'Acció Tutorial.** S'encarrega de gestionar l'orientació als estudiants i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) de la ETSE. Les seves funcions són:

- ✓ Definir i revisar el PAT de la ETSE.
- ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT.
- ✓ Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
- ✓ Supervisar que cada estudiant de la titulació tingui un tutor assignat.
- ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
- ✓ Coordinar i col·laborar amb el OFES en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de la ETSE.
- ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
- ✓ Analitzar el desenvolupament del PAT anualment.
- ✓ Informar l'equip de direcció de tots els assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants.
- ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el director/a relacionada amb la seva àrea d'actuació.

• **Responsable d'igualtat:** persona de referència al centre per a les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

S'ocupa de:

- Executar les mesures previstes al Pla d'igualtat de la URV adreçades als centres.
- Promoure i impulsar les polítiques d'igualtat de la URV a la Facultat.
- Fer d'enllaç entre el centre i la Unitat d'Igualtat.
- Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o li encomani el director/ directora.

• **d.4)** Finalment, el centre ha constituït també diferents comissions i grups de treball per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

• **Comissió Electoral.**

Les seves funcions són organitzar i controlar els processos electorals que afectin al centre i als departaments que hi tinguin ubicada la direcció, proclamar els resultats de les eleccions, i totes aquelles altres que li pugui assignar el Reglament electoral de la URV.

e) Subunitat del centre i Altres estructures

e.1) Oficina de Suport a la Direcció (OSD).

L'Oficina de Suport a la Direcció és la unitat administrativa encarregada de l'assessorament i suport administratiu i de gestió a l'equip directiu de l'Escola i a tots els òrgans i comissions de centre. Les seves àrees d'actuació són les següents:

- ✓ Programació i ordenació acadèmica
- ✓ Gestió pressupostària i d'inventari
- ✓ Qualitat
- ✓ Processos electoral
- ✓ Tutories
- ✓ Gestió de la Borsa de pràctiques i dels convenis de cooperació educativa
- ✓ Relacions i projecció exterior
- ✓ Captació
- ✓ Actes protocol·laris de centre
- ✓ Elaboració de memòries, normatives i protocols de centre
- ✓ Actualització de la informació general del Centre a la web

Inclou el tècnic/ca de l'Oficina, el tècnic/ca de suport a la qualitat docent i altre personal administratiu.

El/La **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits al centre i plans de millora.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip de direcció en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.
- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) en coordinació amb la unitat metodològica.
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.

e.2) Secretaria de gestió acadèmica de Campus Sescelades.

És la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten als expedients dels estudiants del Campus on està ubicada l'Escola. Ofereix informació administrativa i acadèmica als estudiants i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència. Inclou el cap de secretaria i altre personal administratiu.

e.3) Oficina logística de Campus Sescelades.

És l'estructura encarregada de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats que hi ha al campus Sescelades, així com a tots els usuaris. És, per tant, la unitat responsable de gestionar adequadament els recursos i les infraestructures d'ús compartit necessaris per donar suport a la docència i a la investigació.

Els serveis que ofereix l'Oficina s'organitzen d'acord amb els següents àmbits de funcionament, entre d'altres:

- ✓ **Gestió dels espais** comuns de campus
- ✓ **Atenció Multimèdia** de campus
- ✓ **Manteniment** d'instal·lacions i edificis
- ✓ Registre auxiliar
- ✓ **La consergeria** forma part d'aquesta unitat i dona suport tant en aspectes relacionats amb l'organització de la docència com en el seguiment i control dels recursos materials i serveis del centre.

També existeix el coordinador de serveis auxiliars que s'encarrega de:

- Detectar i/o canalitzar incidències de funcionament i manteniment
- Garantir el bon funcionament i l'eficiència en la gestió d'incidències i requeriments en l'àmbit del manteniment d'instal·lacions i edificis del campus.
- Gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament del centre, amb el suport de les aplicacions GIM i EMTE.
- Gestionar les incidències de seguretat del campus i les actuacions de manteniment preventiu i correctiu que duen a terme al campus les empreses externes de manteniment, en coordinació amb el tècnic de campus del Servei de Recursos Materials.
- Gestionar totes les actuacions que es portin a terme dins de l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, en coordinació amb l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals.

f) Unitats de suport

f.1) El Gabinet de Programació i Qualitat

El Gabinet de Programació i Qualitat dona suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ dels centres, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. Així mateix, conjuntament amb el Gabinet del Rector/a,



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4. Estructura del SIGQ

En l'elaboració del SIGQ el centre ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** L'ETSE ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** L'ETSE fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilita l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

4.1. Abast i exclusions del Sistema Intern de la Garantia de la Qualitat de la ETSE

El SIGQ de l'ETSE comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queden fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del personal d'administració i serveis.

4.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen els següents grups d'interès:

- Els estudiants.
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI).
- El personal d'administració i serveis (PAS).
- L'equip directiu.
- Els egressats.
- Els futurs estudiants.
- Els agents socials: ocupadors, empreses col·laborades, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques.
- La societat en general.

A cadascun dels processos definits en el SIGQ es detallen les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.

4.3. Enfocament basat en processos

L'ETSE ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.

4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ es descriu en aquest Manual i s'aplica als processos representats en [el Mapa de processos](#), el qual els identifica en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre ells.

PROCESSOS ESTRATÈGICS	Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.
PROCESSOS CLAU	Serveixen per aconseguir la missió del centre. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació.
PROCESSOS DE SUPORT	Proveeixen l'organització de tots els recursos materials i/o serveis necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.

El mapa de processos del SIGQ de l'ETSE està format pels processos que el Centre està encarregat de gestionar (PR-ETSE) i d'altres processos amb caràcter transversal gestionats per una altra unitat de la URV (Gabinet de Programació i Qualitat, PR-GPQ; Servei de Recursos Educatius, SREd; Servei de Recursos Humans, PR-SRH; Oficina de l'Estudiant, PR-OOU; Servei de Gestió Acadèmica, PR-SGA; Àrea de Docència, PR-ADOC ; Servei de Recursos Materials, PR-SRM; Servei de Recursos Informàtics i TIC, PR-SRITIC; Gabinet Jurídic, PR-GJ; Institut de Ciències de l'Educació, PR-ICE; Centre Internacional (I-Center), PR-ICENTER).

ESTRATÈGIC	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	PR-ETSE-001	Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-002	Planificació de titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-GPQ-001	Planificació del disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-GPQ-002	Programació i autorització de implantació d'estudis
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-SREd-001	Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-003	Seguiment i millora de titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-004	Modificació de titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-005	Suspensió de titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-006	Acreditació de titulacions
ESTRATÈGIC	Garantir la qualitat dels programes formatius	PR-ETSE-007	Publicació d'informació sobre titulacions



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

ESTRATÈGIC	Definició, revisió i millora del SIGQ	PR-ETSE-008	Definició, revisió i millora del SIGQ
ESTRATÈGIC	Definició de polítiques de personal	PR-SRH-034	Manteniment plantilles i planificació docent
CLAU	Desenvolupament de l'ensenyament	PR-ETSE-009	Desenvolupament de l'ensenyament
CLAU	Gestió de les pràctiques externes	PR-ETSE-010	Gestió de les pràctiques externes
CLAU	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ETSE-011	Gestió dels estudiants entrants de l'ETSE
CLAU	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ICENTER-001	Gestió dels estudiants entrants
CLAU	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ETSE-012	Gestió dels estudiants sortints de l'ETSE
CLAU	Gestió de la mobilitat de l'estudiant	PR-ICENTER-002	Gestió dels estudiants sortints
CLAU	Orientació a l'estudiant	PR-ETSE-013	Orientació a l'estudiant
CLAU	Orientació a l'estudiant	PR-OOU-001	Orientació professional
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-ETSE-014	Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-ETSE-020	Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-ADOC-001	Planificació i organització de la matrícula
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-SGA-003	Execució de la matrícula
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-SGA-001	Difusió de la informació als estudiants
CLAU	Accés, admissió i matrícula de l'estudiant	PR-ADOC-008	Avaluació de la satisfacció de l'usuari
CLAU	Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	PR-ETSE-019	Gestió del TFG/TFM
SUPPORT	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	PR-ETSE-015	Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
SUPPORT	Gestió de la qualitat	PR-ETSE-016	Control documental i registres
SUPPORT	Gestió dels recursos materials i serveis	PR-ETSE-017	Gestió dels recursos materials i serveis (centre)
SUPPORT	Gestió dels recursos materials i serveis	PR-SRM-001	Incidències gestió integral d'edificis
SUPPORT	Gestió dels recursos materials i serveis	PR-SRITIC-001	Incidències informàtiques
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-ETSE-021	Gestió dels recursos docents
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Selecció, contractació i acollida del PDI</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-035	Convocatòria d'oferta pública de PDI
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-036	Procés selectiu
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-038	Nomenament de funcionaris
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-039	Contractació de PDI laboral
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-040	Modificació de contractació de PDI laboral



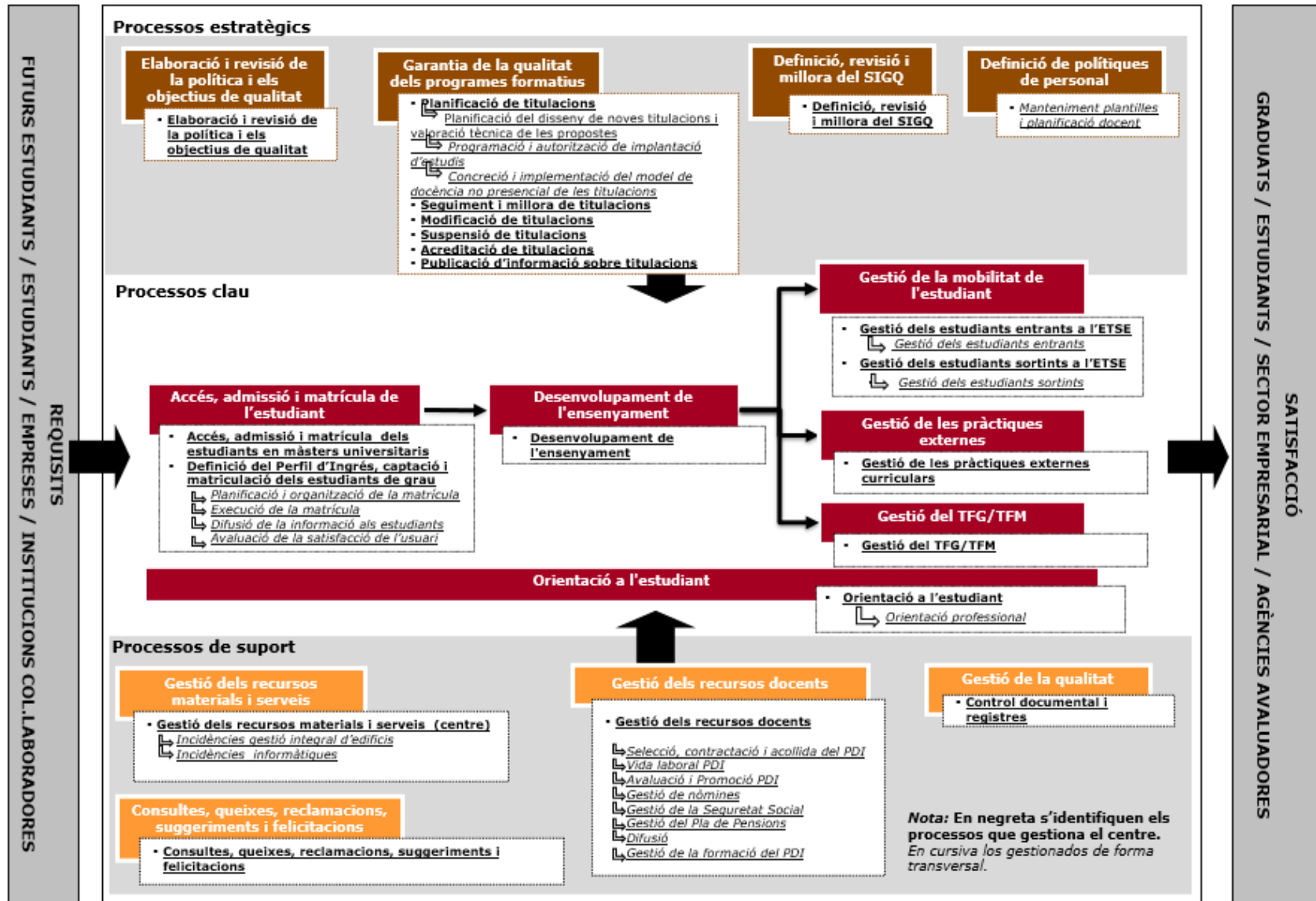
Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-007	Gestió del carnet de la URV
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Gestió de la seguretat social</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-010	Incapacitat temporal
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-046	Pluriocupació
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-081	Afiliació a la Seguretat social
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-082	Cotització
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-083	Maternitat i paternitat
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-084	Deduccions per incapacitat temporal
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Gestió de la formació del PDI</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-ICE-001	Formació del PDI
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Avaluació i Promoció PDI</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-055	Enquestes de satisfacció de l'alumnat
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-056	Avaluació PDI trams de docència
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-057	Avaluació PDI trams de recerca
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-058	Avaluació PDI trams de gestió
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-059	Avaluació per a la renovació del professorat lector
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-060	Acreditacions PDI
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-061	Promoció PDI
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-062	Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-064	Gestió professorat distingit o emèrit
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-072	Investigació actiu, avaluació (SRH)
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-075	Pacte de dedicació
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Gestió de nòmines</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-076	Nòmina
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-077	Bestreta
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-078	Retencions judicials
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-079	Càlcul i consolidació IRPF
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-089	Gestió URV solidaria
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-111	Pagament i justificació IRPF
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-112	Rectificacions IRPF
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Gestió del Pla de Pensions</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-087	Gestió del pla de pensions
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Difusió</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-097	Difusió interna
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	<i>Vida laboral PDI</i>	
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-042	Pla de Jubilacions
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-043	Resolució de compatibilitats
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-044	Reconeixement de serveis previs
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-045	Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-048	Cessaments
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-049	Pla de jubilacions
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-050	Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-051	Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS)
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-052	Certificacions
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-053	Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-054	Comissions de servei
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-063	Investigador actiu, Gestió econòmica
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-066	Venia docent
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-SRH-071	Permís de treball i residència
SUPPORT	Gestió dels recursos docents	PR-GJ-001	Recurs administratiu



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Per veure la fitxa de cada procés feu clic sobre el seu nom





Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentació del SIGQ

Els documents que formen el SIGQ són:

- ▣ La política de qualitat.
- ▣ El manual de qualitat.
- ▣ El mapa de processos, que recull els processos del SIGQ.
- ▣ Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés, incloent, si escau, els annexos corresponents a documentació addicional que s'utilitza durant el desenvolupament (formularis, registres, models d'enquestes, etc.).
- ▣ Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- ▣ Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.

El procés [PR-ETSE-016 "Control documental i registres"](#) descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, ja siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, com a mínim, la política de qualitat, el manual de qualitat i les fitxes de processos estan disponibles a la web de l'ETSE dins de l'apartat de Qualitat [<https://www.etse.urv.cat/ca/qualitat/>].

4.4.2. Control dels registres

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés ["PR-ETSE-016 "Control documental i registres"](#) descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport electrònic, la URV posa a disposició de les diferents unitats/usuaris un espai d'allotjament d'informació al núvol que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes d'aquest espai està restringit de forma que només el personal autoritzat pot accedir-hi i els/les usuaris/àries es comprometen a utilitzar aquest espai de forma correcta. Per reduir el risc de pèrdua d'informació es fa una còpia de seguretat dels documents d'aquest espai periòdicament.

La URV i l'ETSE posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.5. Compromís de la direcció

4.5.1. Compromís de la direcció de la URV

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament del SIGQ a l'ETSE, en tant que suposa un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua a les seves titulacions, en facilita el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

4.5.2. Compromís de la direcció del centre

L'equip de direcció del centre, i en particular el seu director/a com a principal responsable, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al Sistema Intern de Garantia de la Qualitat de l'ETSE, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar l'ETSE amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès.

Els compromisos del director/a en relació al SIGQ són:

- ✓ Potenciar la sensibilització de tot el PDI i PAS per aconseguir augmentar la satisfacció dels agents d'interès, promovent la millora contínua.
- ✓ Fer difusió de la política de qualitat i dels objectius de qualitat, potenciant que els treballadors participin directament en la seva definició i la consecució.
- ✓ Revisar el SIGQ periòdicament per avaluar-ne la coherència, les millores introduïdes des de l'última revisió, les incidències detectades i la solució que s'hi ha donat.
- ✓ Garantir que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris del SIGQ.
- ✓ Designar un/a Responsable del SIGQ.

4.6. Planificació del SIGQ

4.6.1. Política de qualitat del centre

L'ETSE vol esdevenir un centre educatiu de referència, tant a nivell nacional com internacional, reconegut per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits de les tecnologies relacionades amb l'enginyeria i les disciplines científiques afins. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'ETSE vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de la ETSE. L'equip de direcció defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació i es responsabilitza de la seva aplicació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés [PR-ETSE-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat"](#) descriu la sistemàtica per establir i revisar [la política de qualitat](#).

4.6.2. Objectius de qualitat estratègics



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Els objectius de qualitat estratègics s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden a l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip de direcció assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat estratègics.

El procés [PR-ETSE-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat"](#) descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat estratègics.

4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

El procés [PR-ETSE-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ"](#) estableix el procediment per a la definició, seguiment i millora del SIGQ. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat estratègics. Al principi de cada curs acadèmic els responsables dels processos fan la revisió del SIGQ, analitzant si el procés ha funcionat correctament el curs anterior, si hi ha hagut canvis en el procés, si hi ha hagut queixes o incidències, i si els indicadors associats a cada procés han obtingut uns valors adequats. Per cada procés s'omple una fitxa de revisió que indica els problemes apareguts i les propostes de millora. L'informe de revisió del SIGQ conté les fitxes de tots els processos i un Pla de Millora que engloba totes les propostes dels responsables dels processos.

4.7. Comunicació

L'ETSE disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, Facebook, Twitter, telèfon, bústia de contacte, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Telèfon	977 55 8557
Pàgina web	https://www.etse.urv.cat/ca/
Correu electrònic	osd.etse@urv.cat
Correu postal	<i>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Avinguda Països Catalans, 26 43007 Tarragona</i>
Bústia de suggeriments	https://www.etse.urv.cat/ca/bustia/
Facebook	https://www.facebook.com/etseURV/
Twitter	https://twitter.com/etseurv
Linked in	https://www.linkedin.com/company/etse-urv

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- **Reunions de seguiment:**
 - L'equip de direcció es reuneix setmanalment.
- **Comunicats via correu electrònic o Moodle.**



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.8. Gestió dels recursos

La Direcció de l'ETSE ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

4.8.1. Recursos humans

L'equip de direcció s'assegura que totes les persones que integren l'ETSE i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal del centre són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.
- **Personal d'administració i serveis (PAS).** Com en el cas del PDI, el PAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un Manual d'estructura organitzativa del PAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos transversals, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans, la gestió de la formació del personal i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

4.8.2. Formació

A fi de capacitar el seu personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un Pla de Formació, d'acord amb les necessitats detectades, on s'estableix la manera en què el Centre dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest Pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en el cas del PAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.8.3. Ambient de treball

La Direcció és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat tant pel que fa a la seva capacitat com pel que fa a l'estat de les instal·lacions, de l'equipament docent i la neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals.
- ✓ La salut dels treballadors.

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el "[Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV](#)", aprovat per Consell de Govern.

4.8.4. Gestió de Recursos Materials (Infraestructures i serveis)

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és la unitat responsable de les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció i /o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: Subministraments (Aigua, Electricitat i Gas), Manteniment d'instal·lacions, Neteja, Vigilància, Sistemes de Seguretat, Jardineria, Manteniment d'obra Civil, Aparells elevadors i Control de plagues.

Per portar a terme aquesta tasca, el SRM estableix un responsable per a cada servei licitat, i que té una visió global del serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor del SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui de infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències.

El/La *responsable dels recursos materials i serveis de l'ETSE* vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències i gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, campus virtual, o altres serveis de xarxa, als qual es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privat assignats al personal de la URV (PDI i PAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot allò referent al correu electrònic i executa programes com la Xarxa Oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa del Programa de renovació d'equipament informàtic (PREI) que preveu la renovació dels equips periòdicament. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Centre d'Atenció d'Usuaris anomenat CAU, que depèn del SRITIC.

En relació al programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el seu bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.

Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

4.8.5. Adquisició de béns i serveis

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió el Centre, adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/contractacio/1-Portada/Inici.html>

"Compres"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/compres/1-Portada/Inici.html>

El Centre realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés [PR-ETSE-017 "Gestió dels recursos materials i serveis \(centre\)".](#)



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

4.9. Desenvolupament de l'ensenyament

El SIGQ del Centre disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el Treball de Fi de Grau i de Màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

El Centre també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les regulacions i acords que afecten als estudiants: reglament, normatives, normes d'ús de les instal·lacions, calendaris acadèmics, horaris, etc.

4.10. Seguiment i millora contínua

En el procés anual de revisió del SIGQ s'analitza el funcionament de tots els processos del centre, observant els valors dels seus indicadors al Quadre de Comandament, i se'n fan les propostes de millora oportunes. El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps. Per tant, el SIGQ és un instrument en millora contínua.

El resultat d'aquesta revisió (Pla de Millora dins de l'Informe de Revisió del SIGQ) és analitzat per la Direcció del Centre i la CQPE per definir els objectius específics a assolir cada curs (Quadre d'Objectius), tenint en consideració els recursos disponibles i les prioritats estratègiques del Centre (p.e. considerant els compromisos del Centre amb la URV en Contractes Programa plurianuals). Així doncs, el SIGQ és l'instrument central per a l'anàlisi del funcionament de l'Escola i la presa de decisions sobre les accions a realitzar cada curs.

L'ETSE ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments i/o felicitacions queda definida en el procés [PR-ETSE-015 "Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions"](#).

4.11. Informació pública i rendició de comptes

El Centre està compromès amb la transparència i rendició de comptes i, com a tal, s'ha dotat dels instruments necessaris:

- La pàgina web del Centre, d'accés universal, a través de la qual es difonen els programes formatius, les notícies, les actuacions i els esdeveniments de la vida universitària, així com la informació relativa a l'Escola (composició de les comissions, actes,...), la informació relacionada amb el SIGQ i els principals resultats.
- La memòria anual que el/la director/a presenta a la Junta de Centre.
- Tots els documents associats a la gestió de la Qualitat i a la planificació estratègica de tasques dins del centre (Informe de Revisió del SIGQ, Quadre d'Objectius, Anàlisi



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

de l'Assoliment dels Objectius, Contracte Programa amb la URV) són debatuts a la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica i presentats a la Junta de Centre per a la seva aprovació final. A més, tots aquests documents també es fan arribar al Gabinet de Programació i Qualitat de la URV per al seu coneixement i anàlisi.

- La participació en els òrgans de govern i/o de representació. En aquests els membres reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

A cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica com es fa pública la informació i com es realitza el rendiment de comptes.

Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT¹ i la documentació del SIGQ

- Directriu 0.** Aspectes generals del SIGQ
- Directriu 1.** Política i Objectius de Qualitat
- Directriu 2.** Disseny de l'oferta formativa
- Directriu 3.** Desenvolupament de l'ensenyament

- Directriu 4.** Personal acadèmic i de suport a la docència
- Directriu 5.** Serveis i recursos materials
- Directriu 6.** Resultats de la formació
- Directriu 7.** Informació pública

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		X						
Planificació de titulacions			X					
Planificació i disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes			X					
Programació i autorització de implantació d'estudis			X					
Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions			X					
Seguiment i millora de titulacions			X	X			X	
Modificació de titulacions			X					
Suspensió de titulacions			X					
Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus				X				
Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris				X				
Execució de la matrícula				X				
Planificació i organització de la matrícula				X				
Difusió de la informació als estudiants				X				
Avaluació de la satisfacció de l'usuari				X				
Orientació a l'estudiant				X				
Orientació professional				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10



Qualsevol reproducció d'aquest document es considera còpia no controlada

Processos	Directriu 0	Directriu 1	Directriu 2	Directriu 3	Directriu 4	Directriu 5	Directriu 6	Directriu 7
Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster				X				
Desenvolupament de l'ensenyament				X				
Gestió dels estudiants entrants				X				
Gestió dels estudiants sortints				X				
Gestió de les pràctiques externes				X				
Consultes queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions				X				
Manteniment plantilles i planificació docent					X			
Gestió dels recursos docents					X			
Selecció, contractació i acollida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Avaluació i Promoció PDI					X			
Gestió de nòmines					X			
Gestió de la Seguretat Social					X			
Gestió del Pla de Pensions					X			
Difusió					X			
Gestió de la formació del PDI					X			
Gestió dels recursos materials i serveis (centre)						X		
Incidències gestió integral d'edificis						X		
Incidències informàtiques						X		
Acreditació de titulacions							X	
Publicació d'informació sobre titulacions								X
Control documental i registres	X							
Definició, revisió i millora del SIGQ	X							