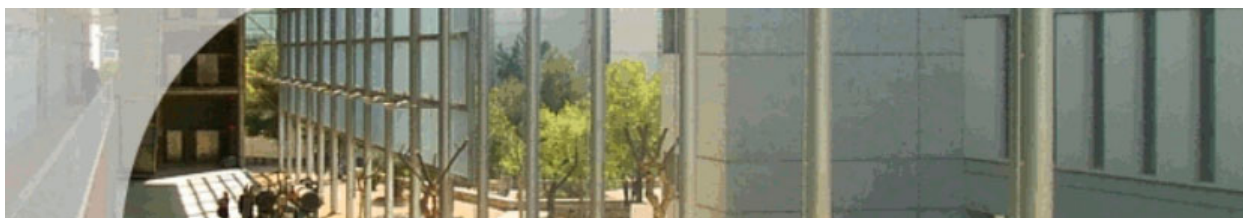




Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

MANUAL DE CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Comisión de Calidad y Planificación Estratégica	Responsable del SIGQ	Junta de Centro



Este documento se considera copia no controlada

Histórico de revisiones																					
VERSIÓN	FECHA	APARTADO MODIFICADO	AUTOR DE LAS MODIFICACIONES																		
1.0	28.11.2011	Versión Inicial	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
1.1	17.12.2014	Revisión	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
2.0	01.07.2015	Adecuación del manual a la revisión del modelo interno de garantía de la calidad de la docencia en la extranet (SIGQ 1.0) Se sustituye el P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo por el proceso PR-ETSE-003 de seguimiento y mejora de las titulaciones. y se incorporan nuevos procesos: PR-ETSE-006 Proceso de acreditación de titulaciones y PR-ETSE-008 Proceso de definición, revisión y mejora del SIGQ.	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
3.0	12.05.2016	Adecuación del manual a la revisión del modelo interno de garantía de la calidad de la docencia en la extranet (SIGQ 1.0) Se incorporan o actualizan todos los Procesos Estratégicos, de forma que sustituyen los procesos correspondientes de la versión anterior 2.0: <table border="1" data-bbox="517 875 1222 1473"> <thead> <tr> <th>PROCESOS VERSIÓN 3.0</th> <th>PROCESOS VERSIÓN 2.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PR-ETSE-001 Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad (Incorporación)</td> <td>P.1.0-01 Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-002 Planificación de titulaciones(Incorporación)</td> <td>P.1.1-01 Proceso para garantizar la calidad de sus programas formativos</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-004 Modificación de titulaciones (Incorporación)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-005 Suspensión de titulaciones (Incorporación)</td> <td>P.1.1-02 Proceso para la suspensión de enseñanzas</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-003 Seguimiento y mejora de titulaciones (Revisión)</td> <td>P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-006 Acreditación de titulaciones (Revisión)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-007 Publicación de información sobre titulaciones (Incorporación)</td> <td>P.1.6-01 Proceso de publicación de la información sobre las titulaciones</td> </tr> <tr> <td>PR-ETSE-008 Definición, revisión y mejora del SIGQ (Revisión)</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>	PROCESOS VERSIÓN 3.0	PROCESOS VERSIÓN 2.0	PR-ETSE-001 Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad (Incorporación)	P.1.0-01 Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR-ETSE-002 Planificación de titulaciones(Incorporación)	P.1.1-01 Proceso para garantizar la calidad de sus programas formativos	PR-ETSE-004 Modificación de titulaciones (Incorporación)		PR-ETSE-005 Suspensión de titulaciones (Incorporación)	P.1.1-02 Proceso para la suspensión de enseñanzas	PR-ETSE-003 Seguimiento y mejora de titulaciones (Revisión)	P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo	PR-ETSE-006 Acreditación de titulaciones (Revisión)		PR-ETSE-007 Publicación de información sobre titulaciones (Incorporación)	P.1.6-01 Proceso de publicación de la información sobre las titulaciones	PR-ETSE-008 Definición, revisión y mejora del SIGQ (Revisión)	--	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.
PROCESOS VERSIÓN 3.0	PROCESOS VERSIÓN 2.0																				
PR-ETSE-001 Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad (Incorporación)	P.1.0-01 Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad																				
PR-ETSE-002 Planificación de titulaciones(Incorporación)	P.1.1-01 Proceso para garantizar la calidad de sus programas formativos																				
PR-ETSE-004 Modificación de titulaciones (Incorporación)																					
PR-ETSE-005 Suspensión de titulaciones (Incorporación)	P.1.1-02 Proceso para la suspensión de enseñanzas																				
PR-ETSE-003 Seguimiento y mejora de titulaciones (Revisión)	P.1.5-01 Proceso de análisis de los resultados y mejora del programa formativo																				
PR-ETSE-006 Acreditación de titulaciones (Revisión)																					
PR-ETSE-007 Publicación de información sobre titulaciones (Incorporación)	P.1.6-01 Proceso de publicación de la información sobre las titulaciones																				
PR-ETSE-008 Definición, revisión y mejora del SIGQ (Revisión)	--																				
4.0	07.07.2017	Se incorporan y actualizan todas las enseñanzas del centro, así como los nuevos servicios comenius (OAM y OOU).	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
5.0	12.02.2018	Revisión del manual de calidad e incorporación de los Procesos Clave y de Soporte, de forma que sustituyen los procesos correspondientes de la versión anterior, así como incorporación de los procesos de los servicios transversales comenius.	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
6.0	30.04.2019	Actualización de los referentes, las titulaciones del centro, el organigrama de la estructura organizativa, definición de responsable de proceso, y servicios relacionados con el centro. Incorporación de los dos nuevos procesos transversales, y revisión del mapa de procesos. Revisión y mejora del apartado Estructura documental	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
7.0	06.02.2020	Actualización de las titulaciones de centro, incorporación de la revisión del SIGQ	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		
8.0	25.03.2021	Incorporación del logro de la Acreditación Institucional; actualización de las titulaciones de centro; revisión referentes y normativas; mejora de la estructura del apartado 3.2 e incorporación de la figura de Responsable de Igualdad; revisión del mapa de procesos eliminando el PR-ETSE-018 por considerarse fuera del alcance de SIGQ del centro, y actualización procesos de RRHH; mejoras en el redactado del apartado 4.8.4, y concreción en el apartado 4.11. del rendimiento de cuentas institucional sobre la revisión del SIGQ; y eliminación de los diagramas de flujo a los procesos.	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.																		



Este documento se considera copia no controlada

9.0	15.02.2022	Cambio en el apartado 1.2 de los referentes normativos estatales 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.	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE.
10.0	17. 02.2023	Adaptación del Manual de Calidad al nuevo Estatuto de la extranet, publicado en el DOCG 08.03.2022; Cambio del proceso transversal de aprobación interna de titulaciones que se desdobra en dos procesos: PR-GPQ-001 Planificación y diseño de nuevas titulaciones y valoración técnica de las propuestas y PR-GPQ-002 Programación y autorización de implantación de estudios. Se propone incorporar responsables de los ámbitos de igualdad, comunicación, PAT, relaciones internacionales y movilidad, coordinador de Prácticas Académicas Externas y de captación y relaciones con centros de secundaria en la CQPE.	Comisión de Calidad y Planificación Estratégica de la ETSE



Este documento se considera copia no controlada

ÍNDICE

1. Introducción	66	6
1.1. Propósito del Manual		67
.....	6	
1.2. Referentes		67
.....	6	
2. Presentación del Centro	88	8
3. Organización y responsabilidades	109	10
3.1. Estructura organizativa del centro		
1010		10
417. Estructura del SIGQ	1718	17
4.1. Alcance y exclusiones del Sistema Interno de la Garantía de la Calidad de la ETSE	1718	17
4.2. Enfoque hacia los grupos de interés	1718	17
4.3. Enfoque basado en procesos		
1718		17
4.3.1. Mapa de procesos		
1819		18
4.4. Estructura documental		
2223		22
4.4.1. Documentación del SIGQ		
2223		22
4.4.2. Control de los registros		
2223		22
4.5. Compromiso de la dirección		
2224		22
4.5.1. Compromiso de la dirección de la extranet		
2224		22
4.5.2. Compromiso de la dirección del centro		
2324		23
4.6. Planificación del SIGQ		
2324		23
4.6.1. Política de calidad del centro		
2324		23
4.6.2. Objetivos de calidad estratégicos		
2324		23
4.6.3. Definición, revisión y mejora del SIGQ		
2425		24
4.7. Comunicación		
2425		24
4.8. Gestión de los recursos		
2426		24
4.8.1. Recursos humanos		
2426		24
4.8.2. Formación		
2526		25



Este documento se considera copia no controlada

4.8.3. Ambiente de trabajo.....	25
2527	25
4.8.4. Gestión de Recursos Materiales (Infraestructuras y servicios).....	25
2527	25
4.8.5. Adquisición de bienes y servicios.....	26
2628	26
4.9. Desarrollo de la enseñanza	27
2729	27
4.10. Seguimiento y mejora continua	27
2729	27
4.11. Información pública y rendición de cuentas	28
2829	28
Anexo 1. Correspondencia entre las directrices del programa AUDIT y la documentación del SIGQ	29



1. Introducción

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería mantiene un firme compromiso con la calidad y la mejora continua. Por este motivo, y para promover el desarrollo de una cultura de la calidad y el aseguramiento de la calidad de las titulaciones que imparte, la ETSE ha diseñado e implementado un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGQ).

En el año 2010, AQU Catalunya valoró positivamente el diseño del SIGQ [Certificado núm. 0085/2010]. En el 2020 se obtuvo la certificación positiva de la implantación del SIGQ [Certificado núm. SGIQ-43007373-20]. Posteriormente y dado que el centro ya había renovado la acreditación de la mitad de sus titulaciones, se obtuvo la **Acreditación Institucional** en fecha 17 de septiembre de 2020, la cual permite renovar automáticamente la acreditación de todos los títulos de grados y de másteres universitarios oficiales que coordina el centro por un periodo de cinco años. Además, supone un reconocimiento de la calidad y demuestra el compromiso del centro con la cultura de calidad.

Con el despliegue del SIGQ se pretende:

- ✓ Instruir una cultura de la calidad basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
- ✓ Disponer de mecanismos que permitan mantener y renovar la oferta formativa de la Escuela.
- ✓ Dotarse de procedimientos que permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas curriculares y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.
- ✓ Disponer de mecanismos que aseguren que el acceso, la gestión y la formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia se realiza con las garantías adecuadas para que cumplan las funciones que les son propias.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el desarrollo adecuado del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, se analizan y se utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.
- ✓ Dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones.

1.1. Propósito del Manual

El objeto del presente Manual de Calidad (en adelante Manual) es definir las líneas maestras del sistema interno de garantía de la calidad (en adelante SIGQ) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (en adelante ETSE).

El Manual es el documento básico para describir el SIGQ de la ETSE y contiene su presentación, la explicación sobre su organización y responsabilidades, y la descripción de su estructura, especificando los procesos que lo conforman.

1.2. Referentes

La definición y el desarrollo del SIGQ tiene en consideración los siguientes referentes:

- ▣ La política de calidad de la extranet.



Este documento se considera copia no controlada

- ▣ Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio europeo de educación superior (ESG)(ENQA)
- ▣ Real Decreto 640/2021, de 28 de julio, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de centros universitarios.
- ▣ Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la ordenación de los enseñamientos universitarios oficiales y modificaciones posteriores.
- ▣ Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- ▣ Documentos y directrices del programa AUDIT (AQU Catalunya).
- ▣ Marco para la verificación, el seguimiento, la modificación y elacreditación de los títulos oficiales (AQU Catalunya).
- ▣ Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad (AQU Catalunya).



Este documento se considera copia no controlada

2. Presentación del Centro

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSE) de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona, es un centro integral de las tecnologías relacionadas con la ingeniería y las disciplinas científicas afines.

La vocación de la ETSE ha sido generar profesionales y conocimientos que puedan contribuir de manera palpable a la mejora del entorno socioeconómico. El horizonte de actuación de la ETSE no se restringe al entorno más cercano, sino que tiene la ambición de proyectarse en todo el ámbito internacional, con especial énfasis en el ámbito europeo, tanto en lo que se refiere a intercambios de estudiantes, como a intercambios científicos y a proyectos de investigación.

El centro trabaja para ofrecer un proyecto docente siempre actual, algo especialmente difícil en las ingenierías, por lo que una de nuestras máximas prioridades es mantener un contacto permanente y eficaz con la industria y los servicios en el sector de las TIC.

Para conseguir nuestros fines, contamos con unas instalaciones punteras, con un clima de comunicación personalizada y fluida entre alumnado y profesorado, y con una docencia e investigación hechas con entusiasmo, calidad y visión de futuro.

Historia

En 1973 se adscribe a la Universidad Politécnica de Cataluña (entonces de Barcelona) la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial de Tarragona, derivada de la que fue Universidad Laboral fundada por el Ministerio de Trabajo en el año 1956. Esta escuela, a partir del curso 1961/62, ofrecía estudios de Peritaje Industrial en las especialidades de Mecánica, Electricidad y Química.

Dentro del marco de la Ley de Reforma Universitaria, la Universidad de Barcelona crea la División VII que incorpora todos los centros universitarios de Tarragona y Reus, entre los que se encontraba la Facultad de Química que desarrollaba la especialidad de Química Industrial. Más adelante se incorporan los centros universitarios de nueva creación, entre ellos la Escuela Universitaria de Informática de Tarragona.

Con la creación de la Universidad Rovira i Virgili en el año 1991, la Escuela Universitaria de Informática de Tarragona y la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial desaparecen y sus estudios -además de la citada especialidad de Química Industrial -son absorbidos por la actual Escuela Técnica Superior de Ingeniería. Una escuela joven, pero con más de 35 años de experiencia.

En 1995 se segregan las enseñanzas de Ingeniería Química e Ingeniería Técnica Industrial, especialidad en Química Industrial, que pasan a ser impartidas por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Química (ETSEQ), de nueva creación.

Inicialmente la Escuela Técnica Superior de Ingeniería estuvo ubicada en el Complejo Educativo de Tarragona, hasta que, en el curso 2001/02, se trasladó a las nuevas instalaciones situadas en el Campus Sescelades.

Sede social

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

Dirección postal

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

Altra informació de interès

En la actualidad, las enseñanzas que se imparten en la ETSE son las siguientes:

Grados:

- Grado de Ingeniería Biomédica – GEB
- Grado en Ingeniería Eléctrica GEE



Este documento se considera copia no controlada

- Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática GEEIiA
- Grado en Ingeniería Informática GEI
- Grado de Ingeniería de Sistemas y Servicios de Telecomunicaciones - GESST
- Grado en Técnicas de Desarrollo de Aplicaciones Web y Móvil s-GTDAWIM (en extinción)
- Grado en Ingeniería Matemática y Física - GEMIF
- Doble Grado de Ág. Eléctrica/Ág. Electrónica Ind. y Automática
- Doble Grado de Ingeniería Informática y de Biotecnología
- Doble Grado de Ingeniería Biomédica y de Ingeniería de Sistemas y Servicios de Telecomunicaciones
- Doble Grado de Administración y Dirección de Empresas y Técnicas de Desarrollo de Aplicaciones Web y Móviles (en extinción)

Másteres:

- Máster de Ingeniería Computacional y Matemática (MECMAT)
(Máster interuniversitario con la Universitat Oberta de Catalunya-UOC, coordinado por la extranet)
- Máster de Ingeniería Industrial (MEI)
- Máster en Ingeniería de la Seguridad Informática e Inteligencia Artificial (MESIIA)
- Máster en Inteligencia Artificial (MIA) *(Máster interuniversitario Comenius-UB-UPC coordinado por la Universidad Politécnica de Cataluña-UPC)*
- Máster en Tecnologías del Vehículo Eléctrico - MEVTECH
- Máster en Ciencia de Datos Biomédicos (interuniversitario, coordinado por la extranet)

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

Reglamentos, protocolos y procedimientos que regulan las actividades del centro

La ETSE se rige por el Reglamento de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Rovira i Virgili, aprobado en Consejo de Gobierno (CdG) del día 19 de diciembre de 2003, última modificación por CdG 27 de febrero de 2020, y por el Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

A todo lo no previsto en el Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili y en el reglamento, se aplicará la Ley 13/1989, de organización, funcionamiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalidad, modificada por la Ley 23/2002, de 18 de noviembre; Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas; y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

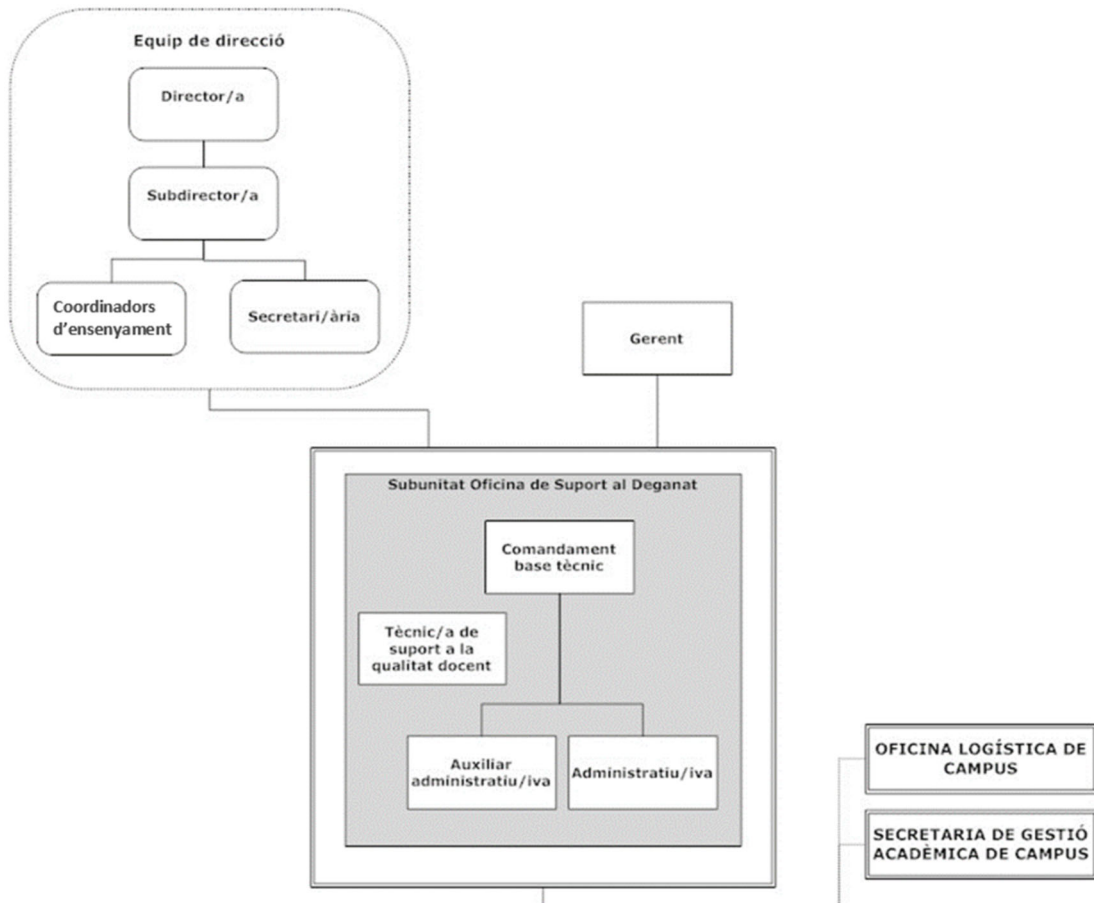


Este documento se considera copia no controlada

3. Organización y responsabilidades

3.1. Estructura organizativa del centro

La estructura organizativa de la ETSE se describe mediante el siguiente organigrama:



3.2. Responsabilidades y funciones

Estatutariamente, el Centro se encarga de organizar las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión que conducen a obtener los títulos académicos oficiales de grado y máster y otros títulos adscritos al Centre. Sus funciones aparecen detalladas en el artículo 19 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

El Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili define els centres, òrgans colegiados y unipersonales de gobierno y representación, y òrgans consultivos. Otras normativas internas y externas a la universidad definen otros òrgans y cargos. Asimismo, el Centre, siguiendo su Reglamento, ha creado comisiones y grupos de trabajo específicos y el director/a ha designado a diferentes responsables/coordinadores/as de acuerdo con los procesos del SIGQ.



Este documento se considera copia no controlada

a) Órganos Colegiados de Gobierno y representación

- **Junta de Centro.** Su descripción y funciones se encuentra en los artículos 39 y 40 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

b) Órganos de Gobierno y representación

- **Director/a.** Su descripción y funciones se encuentra en los artículos 54 y 55 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.
- **Sotsdirector/a.** Su descripción y funciones se encuentra en el artículo 56 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.
- **Secretario/a.** Su descripción y funciones se encuentra en el artículo 39 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.
- **Coordinadors de Enseñanza.** Su descripción y funciones se encuentra en el artículo 57 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

El conjunto de los órganos unipersonales de gobierno constituyen el equipo de dirección del centro.

El **Equipo directivo** es el encargado de implementar las líneas de actuación definidas en el manual de calidad, y por tanto es el responsable de la gestión y actuaciones del día a día de los títulos.

Los coordinadores de enseñanza, en el marco de la revisión anual del SIGQ, analizan los resultados de cada titulación en un año académico, y proponen las mejoras oportunas para el curso siguiente. Para ver el funcionamiento de cada titulación se analizan los valores de los indicadores de todos los procesos del SIGQ, contenidos en el Cuadro de Mando. Este análisis se muestra en el Informe de Seguimiento de las titulaciones, y las propuestas de mejora se hacen constar en el Plan de Mejora dentro del Informe de Revisión del SIGQ.

El equipo directivo es el encargado de analizar el informe anual de revisión del SIGQ para determinar cuáles serán los objetivos específicos a alcanzar durante un curso académico. Estos objetivos quedan reflejados en el Cuadro de Objetivos, que muestra por cada uno de ellos cuál es la acción a realizar, quién es el responsable, qué indicador se medirá para valorar el logro y cuál es el valor esperado del indicador. Los objetivos se debaten en la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica y se aprueban finalmente en la Junta de Centro.

c) Órganos Consultivos

- **Consejo de Enseñanza.** Su descripción y funciones se encuentra en el artículo 92 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.
- **Consejo Asesor.** Su descripción y funciones se encuentra en el artículo 93 del Estatuto de la Universidad Rovira i Virgili.

d) Otros órganos, cargos y responsables

d. 1) La [Normativa de docencia](#) de la Universidad Rovira i Virgili establece y define las funciones como órganos responsables de los másteres universitarios en:

- **Coordinador/a de másteres.**
- **Comisión Académica de Máster.**



Este documento se considera copia no controlada

d.2) El director/a, de acuerdo con la *Normativa de Docencia de la extranet*, establece las siguientes estructuras/órganos relacionadas con la calidad:

• **Responsable del SIGQ**

- ✓ Garantizar la implantación y mantenimiento del SIGQ.
- ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SIGQ.
- ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del SIGQ.
- ✓ Informar al equipo de dirección sobre el desempeño del SIGQ y de todos los asuntos relacionados con el SIGQ.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el director/a relacionada con su área de actuación.

• **Comisión de Calidad y Planificación Estratégica.**

Comisión permanente que vela por el seguimiento y evaluación tanto de la implantación del SIGQ como de la evaluación continua de su funcionamiento y rendimiento. Como su nombre indica, es un órgano de planificación estratégica, no un órgano de gestión como es el Equipo directivo. Además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Sus funciones principales son las siguientes:

- ✓ Verifica el funcionamiento del SIGQ del Centro, de manera que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SIGQ, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes. Para hacer esto, valida anualmente el Informe de Revisión del SIGQ y su Plan de Mejora.
- ✓ Analiza la propuesta de objetivos anuales a alcanzar en la Escuela (Cuadro de Objetivos) y hace su seguimiento anual, valorando el grado de consecución de cada objetivo.

Los miembros de la comisión son:

- Director (Presidente)
 - Subdirector (Responsable SIGQ)
 - Coordinadores de titulación (coordinadores de enseñanza de grados y coordinadores de máster)
 - Secretario/a
 - TSQD (Secretaria)
 - TOSD
 - Director/a del DEIM (o persona en quien delegue)
 - Director/a del DEEEA (o persona en quien delegue)
 - Responsable de Igualdad del centro
 - Responsable de comunicación del centro
 - Coordinador/a del PAT,
 - Coordinador/a de PEs,
 - Coordinador/a de relaciones internacionales y movilidad,
 - Coordinador/a de relaciones con secundaria
 - 2 estudiandos
- **Responsable de proceso (Propietario/gestor):** Sus funciones son:
- ✓ Velar por la consecución de los objetivos establecidos en el proceso del que es responsable.
 - ✓ Elaborar, revisar y mantener actualizado el procedimiento que describe el proceso del que es responsable.
 - ✓ Establecer, definir, medir, calcular y mantener actualizados los indicadores necesarios para controlar y hacer el seguimiento del proceso del que es responsable.
 - ✓ Diseñar los formatos y/o formularios necesarios para el control del proceso.
 - ✓ Establecer las evidencias y registros a recoger y definir la forma de conservación.
 - ✓ Mejorar continuamente el proceso del que es responsable.



Este documento se considera copia no controlada

d.3) Otras figuras del centro son:

• **Coordinador/a de Prácticas Externas.** Se encarga de coordinar las prácticas externas curriculares y extracurriculares de todas las enseñanzas. Sus funciones son:

- ✓ Velar por la calidad de las prácticas externas de los estudiantes.
- ✓ Buscar entidades colaboradoras para la realización de las prácticas externas.
- ✓ Mantener las comunicaciones con las entidades colaboradoras en las que se realizaen las prácticas externas.
- ✓ Velar por el buen funcionamiento de la aplicación informática que gestiona las prácticas externas del centro.
- ✓ Revisar las actividades de todas las ofertas de prácticas externas que proponen las entidades colaboradoras.
- ✓ Supervisar todo el proceso de las prácticas externas.
- ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Informar al equipo de dirección de todos los asuntos relacionados con las prácticas externas.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el director/a relacionada con su área de actuación.

• **Coordinador/a de Relaciones Internacionales y de Movilidad de Centre.** Se encarga de supervisar la gestión de los programas de movilidad internacional para los estudiantes. Sus funciones son:

- ✓ Establecer y promocionar relaciones con otras universidades o instituciones de educación superior.
- ✓ Hacer de interlocutor con los temas relacionados con la movilidad y el intercambio de estudiantes con las universidades o instituciones con quienes haya convenios.
- ✓ Velar para que la información de movilidad de la web del centro sea adecuada y suficiente.
- ✓ Coordinar los aspectos académicos de la movilidad del centro.
- ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de la gestión de la movilidad.
- ✓ Informar al equipo de dirección de todos los asuntos relacionados con la movilidad de estudiantes.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el director/a relacionada con su área de actuación.



Este documento se considera copia no controlada

• **Coordinador/a de Movilidad de titulación.** Se encarga de gestionar los programas de movilidad internacional para los estudiantes de la titulación correspondiente. Sus funciones son:

- ✓ Hacer la asignación de plazas de movilidad de los estudiantes.
- ✓ Hacer el seguimiento académico de los estudiantes de movilidad (entrantes y salientes) manteniendo un contacto permanente con los responsables académicos de movilidad de las universidades de origen y destino de los estudiantes de movilidad.
- ✓ Integrar al estudiante entrando en el centro.
- ✓ Firmar las actas de las asignaturas de los estudiantes cursadas en programas de movilidad.

• **Coordinador/a de Relaciones con Secundaria y Captación.** Se encarga de las relaciones entre la ETSE y los centros de secundaria y de las actividades de captación. Sus funciones son:

- ✓ Promocionar las enseñanzas de la ETSE entre los centros de secundaria.
- ✓ Organizar y participar en actos y eventos promocionales entre estos centros.
- ✓ Coordinar la organización de las Jornadas de Puertas Abiertas, y las sesiones del Girl's Day se han desarrollado.
- ✓ Coordinar y tramitar todas las actividades de la ETSE en el marco del programa NEXES Comenius: conferencias, verano, cursos, Fem Recerca, etc.
- ✓ Supervisar la edición de material informativo y promocional.
- ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de las relaciones con secundaria y las actividades de captación.
- ✓ Informar al equipo de dirección de todos los asuntos relacionados con las actividades de captación.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el director/a relacionada con su área de actuación.

• **Coordinador/a del Plan de Acción Tutorial.** Se encarga de gestionar la orientación a los estudiantes y del desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) de la ETSE. Sus funciones son:

- ✓ Definir y revisar el PAT de la ETSE.
- ✓ Preparar y actualizar todo el material relacionado con el PAT.
- ✓ Coordinar y colaborar con el ICE en las acciones de orientación a los tutores/as académicos.
- ✓ Supervisar que cada estudiante de la titulación tenga un tutor asignado.
- ✓ Gestionar, coordinar y difundir las acciones incluidas en el PAT.
- ✓ Coordinar y colaborar con el OFES en las acciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes de la ETSE.
- ✓ Medir la satisfacción de los agentes de interés.
- ✓ Recoger y analizar los resultados, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas del desarrollo del PAT.
- ✓ Analizar el desarrollo del PAT anualmente.
- ✓ Informar al equipo de dirección de todos los asuntos relacionados con la orientación de los estudiantes.
- ✓ Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o que le encomiende el director/a relacionada con su área de actuación.

• **Responsable de igualdad:** persona de referencia en el centro para las cuestiones relacionadas con la igualdad de género.

Se ocupa de:

- Ejecutar las medidas previstas en el Plan de igualdad de la extranet dirigidas a los centros.
- Promover e impulsar las políticas de igualdad de la UPF en la Facultad.
- Hacer de enlace entre el centro y la Unidad de Igualdad.
- Cualquier otra función que le atribuya la normativa vigente o le encomiende el director/directora.

• **d.4)** Finalmente, el centro ha constituido también diferentes comisiones y grupos de trabajo para llevar a cabo su actividad, desarrollando lo establecido en su reglamento:



Este documento se considera copia no controlada

- **Comisión Electoral.**

Sus funciones son organizar y controlar los procesos electorales que afecten al centro y a los departamentos que tengan ubicada la dirección, proclamar los resultados de las elecciones, y todas aquellas otras que le pueda asignar el Reglamento electoral de la extranet.

e) Subunidad del centro y Otras estructuras

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

La Oficina de Apoyo a la Dirección es la unidad administrativa encargada del asesoramiento y apoyo administrativo y de gestión al equipo directivo de la Escuela y a todos los órganos y comisiones de centro. Sus áreas de actuación son las siguientes:

- ✓ Programación y ordenación académica
- ✓ Gestión presupuestaria y de inventario
- ✓ Calidad
- ✓ Procesos electoral
- ✓ Tutorías
- ✓ Gestión de la Bolsa de prácticas y de los convenios de cooperación educativa
- ✓ Relaciones y proyección exterior
- ✓ Captación
- ✓ Actos protocolarios de centro
- ✓ Elaboración de memorias, normativas y protocolos de centro
- ✓ Actualización de la información general del Centro en la web

Incluye el técnico/a de la Oficina, el técnico/a de apoyo a la calidad docente y otro personal administrativo.

El/La **Técnico/a de Apoyo a la Calidad Docente (TSQD)** de la OSD tiene las funciones siguientes:

- ✓ Apoyo en los procesos de evaluación y acreditación de las enseñanzas adscritas al centro y planes de mejora.
- ✓ Seguimiento de todo el proceso de documentación del desarrollo y evaluación de los diferentes programas formativos y especialmente del proceso de evaluación del aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Apoyo al equipo de dirección en el proceso de garantizar la calidad de las enseñanzas de las que son responsables y en el desarrollo de instrumentos de calidad.
- ✓ Desarrollo de estudios para documentar los procesos relacionados con la calidad institucional.
- ✓ Apoyo a la creación, diseño y desarrollo de nuevas enseñanzas de grado y máster.
- ✓ Apoyo al desarrollo del Plan de Acción Tutorial (PAT) en coordinación con la unidad metodológica.
- ✓ Actualización de la información del SIGQ en la web del centro.

e.2) Secretaría de gestión académica de Campus Sescelades.

Es la unidad de gestión que circunscribe su ámbito de actuación básicamente a aquellos trámites administrativos que afectan a los expedientes de los estudiantes del Campus donde está ubicada la Escuela. Ofrece información administrativa y académica a los estudiantes y al profesorado, y dona apoyo a los órganos de gobierno del centro en los temas de su competencia.

Incluye al jefe de secretaría y otro personal administrativo.

e.3) Oficina logística de Campus Sescelades.

Es la estructura encargada de dar apoyo logístico a los centros, departamentos y otras unidades que hay en el campus Sescelades, así como a todos los usuarios. Es, por tanto, la unidad responsable de gestionar adecuadamente los recursos y las infraestructuras de uso compartido necesarios para apoyar la docencia y la investigación.

Los servicios que ofrece la Oficina se organizan de acuerdo con los siguientes ámbitos de funcionamiento, entre otros:



Este documento se considera copia no controlada

- ✓ **Gestión de los espacios** comunes de campus
- ✓ **Atención Multimedia** de campus
- ✓ **Mantenimiento** de instalaciones y edificios
- ✓ Registro auxiliar
- ✓ **La conserjería** forma parte de esta unidad y dona soporte tanto en aspectos relacionados con la organización de la docencia como en el seguimiento y control de los recursos materiales y servicios del centro.

También existe el coordinador de servicios auxiliares que se encarga de:

- Detectar y/o canalizar incidencias de funcionamiento y mantenimiento
- Garantizar el buen funcionamiento y la eficiencia en la gestión de incidencias y requerimientos en el ámbito del mantenimiento de instalaciones y edificios del campus.
- Gestionar el estado de conservación y mantenimiento de todos los espacios, infraestructuras y equipamiento del centro, con el apoyo de las aplicaciones GIM y EMTE.
- Gestionar las incidencias de seguridad del campus y las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que llevan a cabo en el campus las empresas externas de mantenimiento, en coordinación con el técnico de campus del Servicio de Recursos Materiales.
- Gestionar todas las actuaciones que se lleven a cabo dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, en coordinación con la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales.

f) Unidades de apoyo

f.1) El Gabinete de Programación y Calidad

El Gabinete de Programación y Calidad dona soporte al proceso de implantación y seguimiento del SIGQ de los centros, aportando la documentación genérica del SIGQ, colaborando en su revisión y en su seguimiento. Asimismo, conjuntamente con el Gabinete del Rector/a, aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para el continuo análisis de resultados.



Este documento se considera copia no controlada

4. Estructura del SIGQ

En la elaboración del SIGQ el centro ha tenido en cuenta, al menos, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad:** la ETSE ha diseñado su SIGQ de acuerdo con la legislación universitaria vigente y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** la ETSE hace difusión de su SIGQ, además de los informes y resultados que se generan, facilita su acceso a todos los grupos de interés y hace posible su participación.

4.1. Alcance y exclusiones del Sistema Interno de la Garantía de la Calidad de la ETSE

El SIGQ de la ETSE comprende las actividades de todas sus enseñanzas oficiales, tanto de grado como de máster.

Queden fuera del alcance del SIGQ los procesos relacionados con la gestión del personal de administración y servicios.

4.2. Enfoque hacia los grupos de interés

Los grupos de interés se definen como el conjunto de colectivos, personas individuales o instituciones directamente relacionados con el desarrollo y resultados de los programas formativos. Se identifican los siguientes grupos de interés:

- Los estudiantes.
- El profesorado que imparte docencia en las titulaciones (PDI).
- El personal de administración y servicios (PAS).
- El equipo directivo.
- Los egresados.
- Los futuros estudiantes.
- Los agentes sociales: empleadores, empresas colaboradas, representantes de los sectores productivos, sindicatos, colegios profesionales e instituciones públicas.
- La sociedad en general.

En cada uno de los procesos definidos en el SIGQ se detallen las vías de participación de los principales grupos de interés, cómo se mide su satisfacción y cómo se les rinde cuentas.

4.3. Enfoque basado en procesos

La ETSE ha documentado, ha implantado y mantiene un sistema de gestión de la calidad en el ámbito de la docencia con la finalidad de asegurar la satisfacción de sus agentes de interés y mejorar continuamente los servicios que ofrece.

Con esta finalidad, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Identificar los procesos que resultan relevantes, en concreto, aquellos que afectan directamente a la calidad: por un lado, la prestación de servicios a los diferentes agentes de interés, y por otro, las actividades clave del servicio.
- Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar la realización y el control eficaz de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para dar apoyo a la realización y el seguimiento de los procesos.
- Hacer el seguimiento, la medida y el análisis de estos procesos.
- Llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.



Este documento se considera copia no controlada

4.3.1. Mapa de procesos

El SIGQ se describe en este Manual y se aplica a los procesos representados en [el Mapa de procesos](#), el cual los identifica en función de su tipología, así como las interacciones entre ellos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	Analizan las necesidades y condicionantes de todos los grupos de interés. Establecen políticas, normas y directivos para el funcionamiento del resto de procesos.
PROCESOS CLAVE	Seervien para conseguir la misión delcentro. Son los procesos operativos que impactan directamente en todos los grupos de interés. Son los procesos clave de la docencia y están ligados al flujo de servicios e información.
PROCESOS DE APOYO	Proveen la organización de todos los recursos materiales y/o servicios necesarios para generar el valor añadido para los grupos de interés.

El mapa de procesos del SIGQ de la ETSE está formado porls procesos que el Centre está encargado de gestionar (PR-ETSE) y de otros procesos con carácter transversal gestionados por otra unidad de la extranet (Gabinete de Programación y Calidad, PR-GPQ ; Servicio de Recursos Educativos, SREd; Servicio de Recursos Humanos, PR-SRH; Oficina del Estudiante, PR-OOU; Servicio de Gestión Académica, PR-SGA; Área de Docencia, PR-ADOC ; Servicio de Recursos Materiales, PR-SRM; Servicio de Recursos Informáticos y TIC, PR-SRITIC; Gabinete Jurídico, PR-GJ; Instituto de Ciencias de la Educación, PR-ICE; Centro Internacional (I-Center), PR-ICENTER).

ESTRATÉGIC O	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR-ETSE-001	Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-002	Planificación de titulaciones
ESTRATÉGICO	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-GPQ-001	Planificación del diseño de nuevas titulaciones y valoración técnica de las propuestas
ESTRATÉGICO	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-GPQ-002	Programación y autorización de implantación de estudios
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-SREd-001	Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-003	Seguimiento y mejora de titulaciones
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-004	Modificación de titulaciones
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-005	Suspensión de titulaciones
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-006	Acreditación de titulaciones
ESTRATÉGIC O	Garantizar la calidad de los programas formativos	PR-ETSE-007	Publicación de información sobre titulaciones
ESTRATÉGIC O	Definición, revisión y mejora del SIGQ	PR-ETSE-008	Definición, revisión y mejora del SIGQ
ESTRATÉGIC O	Definición de políticas de personal	PR-SRH-034	Mantenimiento plantillas y planificación docente
CLAVE	Desarrollo de la enseñanza	PR-ETSE-009	Desarrollo de la enseñanza
CLAVE	Gestión de las prácticas externas	PR-ETSE-010	Gestión de las prácticas externas



Este documento se considera copia no controlada

CLAVE	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ETSE-011	Gestión de los estudiantes entrantes de la ETSE
CLAVE	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ICENTER-001	Gestión de los estudiantes entrantes
CLAVE	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ETSE-012	Gestión de los estudiantes salientes de la ETSE
CLAVE	Gestión de la movilidad del estudiante	PR-ICENTER-002	Gestión de los estudiantes salientes
CLAVE	Orientación al estudiante	PR-ETSE-013	Orientación al estudiante
CLAVE	Orientación al estudiante	PR-OOU-001	Orientación profesional
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-ETSE-014	Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-ETSE-020	Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grado
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-ADOC-001	Planificación y organización de la matrícula
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-SGA-003	Ejecución de la matrícula
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-SGA-001	Difusión de la información a los estudiantes
CLAVE	Acceso, admisión y matrícula del estudiante	PR-ADOC-008	Evaluación de la satisfacción del usuario
CLAVE	Gestión del Trabajo Fin de Grado/Máster	PR-ETSE-019	Gestión del TFG/TFM
APOYO	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones	PR-ETSE-015	Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones
APOYO	Gestión de la calidad	PR-ETSE-016	Control documental y registros
APOYO	Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-ETSE-017	Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)
APOYO	Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-SRM-001	Incidencias gestión integral de edificios
APOYO	Gestión de los recursos materiales y servicios	PR-SRITIC-001	Incidencias informáticas
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-ETSE-021	Gestión de los recursos docentes
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Selección, contratación y acogida del PDI</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-035	Convocatoria de oferta pública de PDI
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-036	Proceso selectivo
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-038	Nombramiento de funcionarios
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-039	Contratación de PDI laboral
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-040	Modificación de contratación de PDI laboral
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-007	Gestión del carné de la extranet
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Gestión de la seguridad social</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-010	Incapacidad temporal
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-046	Pluriempleo
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-081	Afiliación a la Seguridad social
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-082	Cotización
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-083	Maternidad y paternidad
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-084	Deducciones por incapacidad temporal
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Gestión de la formación del PDI</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-ICE-001	Formación del PDI
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Evaluación y Promoción PDI</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-055	Encuestas de satisfacción del alumnado



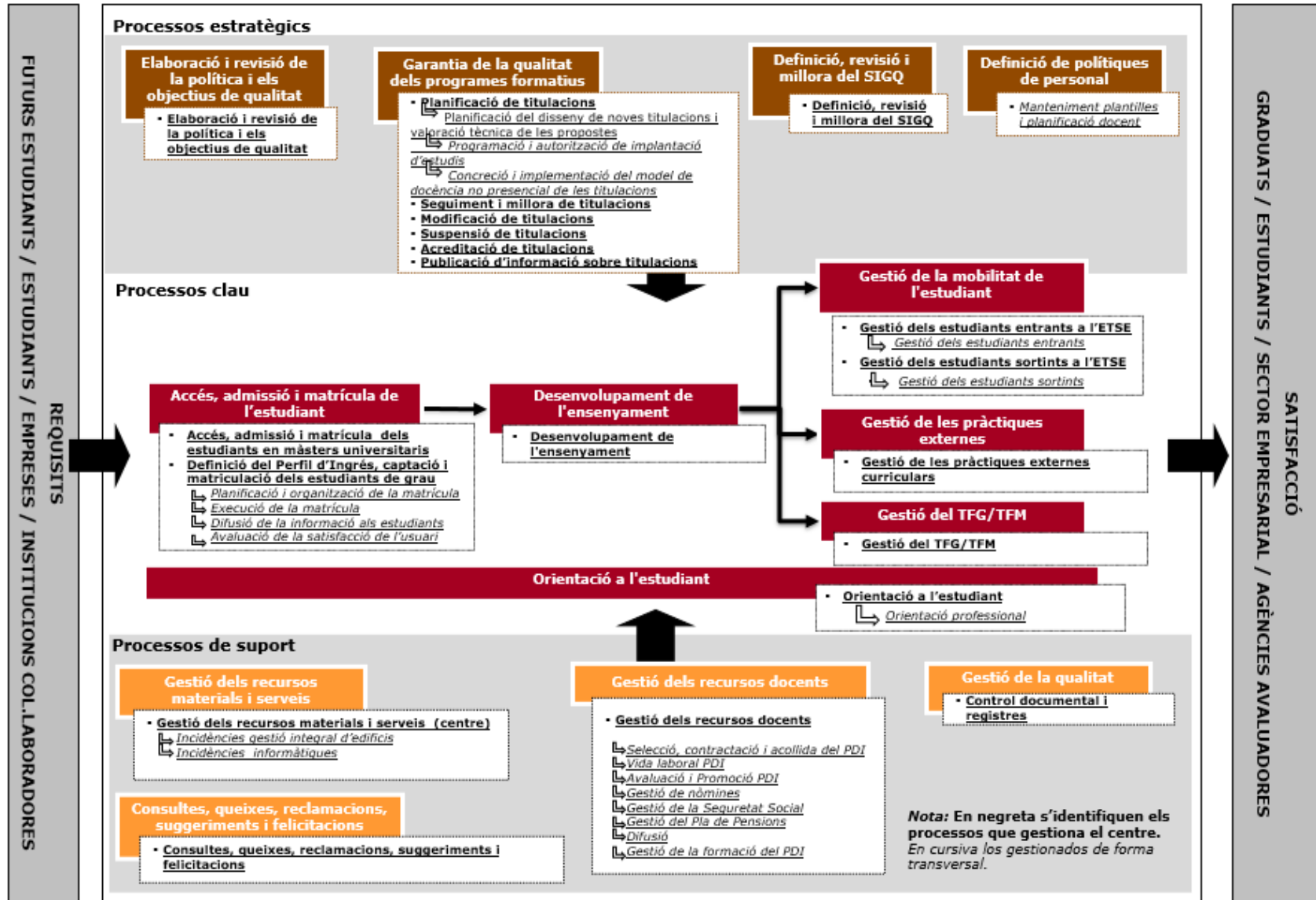
Este documento se considera copia no controlada

APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-056	Evaluación PDI tramos de docencia
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-057	Evaluación PDI tramos de investigación
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-058	Evaluación PDI tramos de gestión
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-059	Evaluación para la renovación del profesorado lector
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-060	Acreditaciones PDI
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-061	Promoción PDI
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-062	Comisión evaluación colectiva docente e investigador
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-064	Gestión profesorado distinguido o emérito
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-072	Investigación activo, evaluación (SRH)
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-075	Pacto de dedicación
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Gestión de nóminas</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-076	Nómina
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-077	Anticipo
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-078	Retenciones judiciales
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-079	Cálculo y consolidación IRPF
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-089	Gestión extranet solidaria
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-111	Pago y justificación IRPF
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-112	Rectificaciones IRPF
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Gestión del Plan de Pensiones</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-087	Gestión del plan de pensiones
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Difusión</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-097	Difusión interna
APOYO	Gestión de los recursos docentes	<i>Vida laboral PDI</i>	
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-042	Plan de Jubilaciones
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-043	Resolución de compatibilidades
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-044	Reconocimiento de servicios previos
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-045	Permisos, períodos sabáticos y situaciones administrativas del PDI
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-048	Ceses
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-049	Plan de jubilaciones
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-050	Cargos y dimensionado de cargos de posgrado
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-051	Encargos de Rector/prestaciones de servicios (ER/PS)
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-052	Certificaciones
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-053	Transformación de plazas de TEU a TU y COLP en AGREG
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-054	Comisiones de servicio
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-063	Investigador activo, Gestión económica
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-066	Venía docente
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-SRH-071	Permiso de trabajo y residencia
APOYO	Gestión de los recursos docentes	PR-GJ-001	Recurso administrativo



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

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





Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.4. Estructura documental

4.4.1. Documentación del SIGQ

Los documentos que forman el SIGQ son:

- ▣ La política de calidad.
- ▣ El manual de calidad.
- ▣ El mapa de procesos, que recoge los procesos del SIGQ.
- ▣ Las fichas de los procesos. Cada ficha de proceso contiene la información y descripción básica de los diferentes aspectos y elementos del proceso, incluyendo, si procede, los anexos correspondientes a documentación adicional que se utiliza durante el desarrollo (formularios, registros, modelos de encuestas, etc.).
- ▣ Las instrucciones de trabajo, que describen de forma detallada una actividad.
- ▣ Otros documentos que garantizan una planificación eficaz y un desarrollo y control de los procesos, como por ahora, las normativas.

El proceso [PR-ETSE-016 "Control documental y registros"](#) describe, entre otras, las actividades para elaborar, revisar, aprobar, controlar y distribuir los documentos del SIGQ, ya sean de origen interno o externo.

En la ficha de proceso se especifica su propietario. Asimismo, el código del proceso contiene el acrónimo de la unidad propietaria.

Con el fin de asegurar la accesibilidad de la documentación del SIGQ a todos los agentes de interés y garantizar el acceso a la versión actualizada, como mínimo, la política de calidad, el manual de calidad y las fichas de procesos están disponibles en la web de la ETSE dentro del apartado de Calidad [<https://www.etse.urv.cat/ca/qualitat/>].

4.4.2. Control de los registros

Los registros son la evidencia objetiva de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos.

El proceso ["PR-ETSE-016 "Control documental y registros"](#) describe las actividades para el control, conservación y eliminación de los registros del SIGQ.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte físico, en cada ficha del proceso se detalla su ubicación. En caso de que se tenga que publicar, también se hace constar en la ficha del proceso.

Con el fin de recuperar la información y garantizar la disponibilidad de los registros que se encuentran en soporte electrónico, la extranet pone a disposición de las diferentes unidades/usuarios un espacio de alojamiento de información en la nube que permite almacenar y compartir documentación. El acceso a las diferentes carpetas de este espacio está restringido de forma que sólo el personal autorizado puede acceder a ellas y los/as usuarios/as se comprometen a utilizar este espacio de forma correcta. Para reducir el riesgo de pérdida de información se hace una copia de seguridad de los documentos de este espacio periódicamente.

La extranet y la ETSE ponen a disposición del personal diferentes aplicaciones que permiten la realización de consultas, transacciones y explotación de datos relativos a los diferentes ámbitos que se desarrollan en la Universidad.

4.5. Compromiso de la dirección

4.5.1. Compromiso de la dirección de la URV



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

El equipo rectoral de la Universidad apoya firmemente la implantación y desarrollo del SIGQ en la ETSE, en tanto que suponesa un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua en sus titulaciones, en el proceso de acreditación y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

4.5.2. Compromiso de la dirección del centro

El equipo de dirección del centro, y en particular su director/a como principal responsable, se compromete a impulsar la aplicación y el desarrollo de todas las actividades relativas al Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la ETSE, velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos y liderar la ETSE con el objetivo prioritario de prestar servicios que satisfagan las necesidades de los agentes de interés.

Los compromisos del director/a en relación al SIGQ son:

- ✓ Potenciar la sensibilización de todo el PDI y PAS para conseguir aumentar la satisfacción de los agentes de interés, promoviendo la mejora continua.
- ✓ Fer difusión de la política de calidad y de los objetivos de calidad, potenciando que los trabajadores participen directamente en su definición y la consecución.
- ✓ Revisar el SIGQ periódicamente para evaluar su coherencia, las mejoras introducidas desde la última revisión, las incidencias detectadas y la solución que se ha dado.
- ✓ Garantizar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios del SIGQ.
- ✓ Designar a un/a Responsable del SIGQ.

4.6. Planificación del SIGQ

4.6.1. Política de calidad del centro

La ETSE quiere convertirse en un centro educativo de referencia, tanto a nivel nacional como internacional, reconocido por su docencia, por sus proyectos de investigación y por la difusión de los resultados de investigación, en los ámbitos de las tecnologías relacionadas con la ingeniería y las disciplinas científicas afines. Al mismo tiempo, pretende formar profesionales altamente cualificados y contribuir en el avance del conocimiento y de su transferencia a la sociedad. En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, la ETSE quiere ser una organización abierta a los intercambios y a la movilidad, flexible, y orientada a la innovación y al servicio a los usuarios.

La política de calidad resume la misión, la visión, los objetivos y compromisos generales de la ETSE. El equipo de dirección define la política de calidad y vela, de forma continua, por su mantenimiento y adecuación y se responsabiliza de su aplicación. La política de calidad se difunde en toda la organización, garantizando que es comunicada y entendida a todos los niveles de la organización.

El proceso [PR-ETSE-001 "Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad"](#) describe la sistemática para establecer y revisar [la política de calidad](#).

4.6.2. Objetivos de calidad estratégicos

Los objetivos de calidad estratégicos se establecen para proporcionar un punto de referén paradirigir la organización, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para conseguirlos.

El equipo de dirección asegura y está plenamente implicado en la determinación, planificación, evaluación, revisión y difusión de los objetivos de calidad estratégicos.

El proceso [PR-ETSE-001 "Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad"](#) describe la sistemática para establecer y revisar los objetivos de calidad estratégicos.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.6.3. Definición, revisión y mejora del SIGQ

El proceso [PR-ETSE-008 "Definición, revisión y mejora del SIGQ"](#) establece el procedimiento para la definición, seguimiento y mejora del SIGQ. El proceso asegura la continua adecuación y eficacia del SIGQ y permite evaluar las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema, incluidos la política de calidad y los objetivos de calidad estratégicos.

Al principio de cada curso académico los responsables de los procesos hacen la revisión del SIGQ, analizando si el proceso ha funcionado correctamente el curso anterior, si ha habido cambios en el proceso, si ha habido quejas o incidencias, y si los indicadores asociados a cada proceso han obtenido unos valores adecuados. Por cada proceso se llena una ficha de revisión que indica los problemas aparecidos y las propuestas de mejora. El informe de revisión del SIGQ contiene las fichas de todos los procesos y un Plan de Mejora que engloba todas las propuestas de los responsables de los procesos.

4.7. Comunicación

La ETSE dispone de varios canales de comunicación (web, correo electrónico, Facebook, Twitter, teléfono, buzón de contacto, visitas presenciales), con los siguientes objetivos:

- Ofrecer información
- Atender y resolver consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Teléfono	977 55 8557
Página web	https://www.etse.urv.cat/ca/
Correo electrónico	osd.etse@urv.cat
Correo postal	<i>Escuela Técnica Superior de Ingeniería Avenida Països Catalans, 2643007 Tarragona</i>
Buzón de sugerencias	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 comunicación interna se lleva a cabo a través de:

- **Reuniones de seguimiento:**
 - El equipo de dirección se reúne semanalmente.
- **Comunicados vía correo electrónico o Moodle.**

4.8. Gestión de los recursos

La Dirección de la ETSE debe determinar los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el SIGQ y para aumentar la satisfacción de los usuarios.

4.8.1. Recursos humanos

El equipo de dirección se asegura de que todas las personas que integran la ETSE y que participan activamente en tareas que afectan a la calidad del servicio sean competentes sumando, a la base de la educación que han recibido, la formación, las habilidades prácticas y la experiencia profesional.

Los colectivos que integran el personal del centro son:

- **Personal docente e investigador (PDI).** El PDI se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a las que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PDI funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PDI laboral se rige por la legislación laboral de carácter



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

general y por el convenio colectivo del personal docente e investigador laboral de las universidades públicas catalanas.

- **Personal de administración y servicios (PAS).** Como en el caso del PDI, el PAS se acoge a dos regímenes jurídicos, dependiendo del conjunto de leyes y normas a la que está sometido, y que viene determinado por la naturaleza de su contratación. El PAS funcionario se rige por las normas autonómicas y estatales que desarrollan la legislación general que regula la función pública. El PAS laboral se rige por la legislación laboral de carácter general y por el convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas catalanas. Para ambos colectivos se dispone de un Manual de estructura organizativa del PAS, aprobado en Consejo de Gobierno, una herramienta de gestión organizativa que integra un conjunto de instrumentos técnicos y organizativos que facilitan y orientan la gestión y planificación de los recursos humanos de la Universidad.

Para todos los servicios y unidades de la extranet, se han establecido una serie de procesos transversales, los cuales abarcan la captación y selección del personal; la gestión de los recursos humanos, la gestión de la formación del personal y la su evaluación, promoción y reconocimiento. Estos procesos, que forman parte del SIGQ, se controlan, revisan y mantienen desde el Servicio de Recursos Humanos, en adelante SRH.

4.8.2. Formación

Con el fin de capacitar el su personal e incrementar sus competencias genéricas y básicas, así como para obtener la implicación del personal hacia la mejora de la calidad, la extranet establece anualmente un Plan de Formación, de acuerdo con las necesidades detectadas, o se establece la manera en que el Centro dota a su personal de la formación necesaria para desarrollar las funciones relacionadas con la calidad del servicio. Este Plan de formación es revisado y evaluado para verificar la eficacia de las acciones formativas según los procesos correspondientes de planificación y seguimiento de la formación. Todas estas acciones quedan descritas en diversos procesos transversales, aplicables para todos los servicios y unidades de la UPF y se controlan, revisan y mantienen desde el SRH, en el caso del PAS, y desde el Instituto de Ciencias de la Educación, en el caso del PDI.

4.8.3. Ambiente de trabajo

La Dirección es responsable de determinar y de favorecer el ambiente de trabajo necesario para prestar un servicio que satisfaga los requisitos y las necesidades de estudiantes y personal. Vea, también, para que el espacio físico de desarrollo de la actividad sea adecuado tanto en cuanto a su capacidad como en lo que respecta al estado de las instalaciones, del equipamiento docente y la limpieza.

Forman parte del ambiente de trabajo, los siguientes aspectos:

- ✓ La prevención de riesgos laborales.
- ✓ La salud de los trabajadores.

Ambos aspectos se gestionan desde la Oficina de Prevención de la UPF, tomando como documento marco el "[Manual de Gestión de la Prevención de Riesgos de la extranet](#)", aprobado por Consejo de Gobierno.

4.8.4. Gestión de Recursos Materiales (Infraestructuras y servicios)

El Servicio de Recursos Materiales de la extranet, en adelante SRM, es la unidad responsable de las infraestructuras (edificios y campus) y de los servicios generales contratados por la extranet. Así pues, por un lado, gestiona la construcción y/o remodelación de los edificios e instalaciones generales de la extranet y por el otro, se encarga de los pliegos de las licitaciones y de hacer el control y seguimiento de los servicios una vez licitados. Los principales servicios generales son: Suministros (Agua, Electricidad y Gas), Mantenimiento de instalaciones, Limpieza. Vigilancia, Sistemas de Seguridad, Jardinería, Mantenimiento de obra Civil, Aparatos elevadores y Control de plagas.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Para llevar a cabo esta tarea, el SRM establece un responsable para cada servicio licitado, y que tiene una visión global de los servicios en el conjunto de la extranet y un responsable para cada campus/edificio como interlocutor del SRM para todos los servicios contratados a niveles local y para atender las especificidades de cada edificio/campus y sus usuarios. Cada conjunto sea de infraestructuras o de servicios tiene su sistema de gestión de incidencias.

El/La responsable de los recursos materiales y servicios de la ETSE vela por el mantenimiento de sus infraestructuras y gestiona las incidencias que se producen.

Las incidencias relacionadas con el edificio y las instalaciones se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRM-001 "Incidencias y gestión integral de edificios".

La infraestructura informática y de comunicaciones agrupa todos los elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información en el marco de la extranet. Las TIC incluyen los siguientes elementos:

- a) Medios que la Universidad pone al servicio de los usuarios y que pueden ser utilizados a través del hardware propiedad de la extranet o bien mediante acceso remoto: correo electrónico, campus virtual, u otros servicios de red, a los que se puede acceder desde el catálogo de servicios de la extranet y desde el apartado de la intranet "Servicios de red".
- b) Terminales informáticos y otros elementos de hardware de titularidad de la Universidad que permitan acceder a cualquiera de los servicios virtuales enumerados en el apartado anterior o a Internet. Se incluyen tanto los terminales informáticos de uso público (salas de informática, biblioteca, etc.), como los terminales de uso privativo asignados al personal de la extranet (PDI y PAS), así como los mecanismos que permitan el acceso a la red ofrecidos por la extranet, tanto a través de redes con hilo como inalámbrico, aunque se acceda a los mismos mediante aparatos que no sean de titularidad de la extranet.

El Servicio de Recursos Informáticos y TIC (SRITIC) tiene la misión de gestionar los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de comunicaciones de la extranet, dar soporte técnico para desarrollar aplicaciones y optimizar la inversión en tecnología, administrando de manera adecuada los riesgos y las oportunidades asociadas a las TIC. Es la unidad que atiende las necesidades que tiene la extranet en la utilización de las tecnologías de la información. Así, diseña y mantiene toda la infraestructura de comunicaciones, protegiéndola ante cualquier peligro informático, coordina todo lo referente al correo electrónico y ejecuta programas como la Red Abierta y el acceso remoto a los recursos electrónicos, que facilitan el trabajo virtual.

La Normativa de uso de las tecnologías de la información y la comunicación de la extranet regula las condiciones de uso de las TIC que la extranet pone a disposición de su personal.

La extranet dispone del PSOEde renovación de equipamiento informático (PREI) que prevé la renovación de los equipos periódicamente. Durante el periodo de garantía de estos equipamientos, el mantenimiento, tanto correctivo, evolutivo como preventivo, se realiza mediante el Centro de Atención de Usuarios denominado CAU, que depende del SRITIC.

En relación al software que se emplea para el normal desarrollo de las funciones administrativas, docentes e investigadoras, y con el fin de asegurar su buen funcionamiento, se tiene contratado el servicio para el mantenimiento, actualizaciones de versiones y derecho de uso de licencia, así como el soporte y mantenimiento de software.

Las posibles incidencias del ámbito informático se tramitan según lo descrito en el proceso PR-SRITIC-001 "Incidencias informáticas".

4.8.5. Adquisición de bienes y servicios

La Universidad Rovira i Virgili, y por extensión el Centro, adquiere bienes y servicios siguiendo lo establecido en la normativa vigente de contratación pública.



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Los procedimientos de compra a seguir según la cuantía y la relación de proveedores homologados de la extranet se encuentran en la intranet, en los apartados s:

"Oficina de Contratación"

<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 Centro realiza el seguimiento de las incidencias con los proveedores de acuerdo con el proceso [PR-ETSE-017 "Gestión de los recursos materiales y servicios \(centro\)"](#).

4.9. Desarrollo de la enseñanza

El SIGQ del Centro dispone de procesos para el desarrollo de sus titulaciones, incluyendo las prácticas externas, la movilidad, el Trabajo de Fin de Grado y de Máster, y la orientación al estudiante, que tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.

El Centro también dispone de mecanismos para revisar e informar sobre las regulaciones y acuerdos que afectan a los estudiantes: reglamento, normativas, normas de uso de las instalaciones, calendarios académicos, horarios, etc.

4.10. Seguimiento y mejora continua

En el proceso anual de revisión del SIGQ se analiza el funcionamiento de todos los procesos del centro, observando los valores de sus indicadores en el Cuadro de Mando, y se hacen las propuestas de mejora oportunas. El sistema de indicadores está soportado por un sistema informático, el Sistema Integrado de Información y Análisis (SINIA) de la extranet, que permite explotar los datos de forma agregada y detallada, detectando las variaciones de tendencias, obteniendo unos resultados coherentes, consistentes y comparables entre varios periodos de tiempo. Por lo tanto, el SIGQ es un instrumento en mejora continua.

El resultado de esta revisión (Plan de Mejora dentro del Informe de Revisión del SIGQ) es analizado por la Dirección del Centro y la CQPE para definir los objetivos específicos a alcanzar cada curso (Cuadro de Objetivos), teniendo en consideración los recursos disponibles y las prioridades estratégicas del Centro (p.e. considerando los compromisos del Centro con la extranet en Contratos Programa plurianuales). Así pues, el SIGQ es el instrumento central para el análisis del funcionamiento de la Escuela y la toma de decisiones sobre las acciones a realizar cada curso.

La ETSE ha tenido siempre en consideración la opinión de todos los agentes de interés y la mejora continua como base de su funcionamiento diario. Por esta razón, periódicamente, se hace el seguimiento de la información relativa a la percepción de los agentes de interés en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la evaluación de los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo. La gestión de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones queda definida en el proceso [PR-ETSE-015 "Consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones"](#).



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

4.11. Información pública y rendición de cuentas

El Centro está comprometido con la transparencia y rendición de cuentas y, como tal, se ha dotado de los instrumentos necesarios:

- La página web del Centro, de acceso universal, a través de la cual se difunden los programas formativos, las noticias, las actuaciones y los acontecimientos de la vida universitaria, así como la información relativa a la Escuela (composición de las comisiones, actos,...), la información relacionada con el SIGQ y los principales resultados.
- La memoria anual que el/la director/a presenta a la Junta de Centro.
- Todos los documentos asociados a la gestión de la Calidad y a la planificación estratégica de tareas dentro del centro (Informe de Revisión del SIGQ, Cuadro de Objetivos, Análisis de la Consecución de los Objetivos, Contrato Programa con la extranet) son debatidos en la Comisión de Calidad y Planificación Estratégica y presentados a la Junta de Centro para su aprobación final. Además, todos estos documentos también se hacen llegar al Gabinete de Programación y Calidad de la extranet para su conocimiento y análisis.
- La participación en los órganos de gobierno y/o de representación. En estos los miembros reciben información y tienen la capacidad de solicitar explicaciones detalladas, y discutir y rebatir las argumentaciones presentadas y proponer alternativas.

En cada uno de los procesos definidos en el SIGQ se especifica cómo se hace pública la información y cómo se realiza el rendimiento de cuentas.

Anexo 1. Correspondencia entre las directrices del programa AUDIT y la documentación del SIGQ¹

Directriz 0. Aspectos generales del SIGQ

Directriz 1. Política y Objetivos de Calidad

Directriz 2. Diseño de la oferta formativa

Directriz 3. Desarrollo de la enseñanza

Directriz 4. Personal académico y de apoyo a la docencia

Directriz 5. Servicios y recursos materiales

Directriz 6. Resultados de la formación

Directriz 7. Información pública

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad		X						
Planificación de titulaciones			X					
Planificación y diseño de nuevas titulaciones y valoración técnica de las propuestas			X					
Programación y autorización de implantación de estudios			X					
Concreción e implementación del modelo de docencia no presencial de las titulaciones			X					
Seguimiento y mejora de titulaciones			X	X			X	
Modificación de titulaciones			X					
Suspensión de titulaciones			X					
Definición del perfil de ingreso, captación y matriculación de los estudiantes de grados				X				
Acceso, admisión y matrícula de los estudiantes en másteres universitarios				X				
Ejecución de la matrícula				X				
Planificación y organización de la matrícula				X				
Difusión de la información a los estudiantes				X				
Evaluación de la satisfacción del usuario				X				
Orientación al estudiante				X				
Orientación profesional				X				

¹ PROGRAMA AUDIT. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria. Documento 02. V. 3.0-14/06/10



Cualquier reproducción de este documento se considera copia no controlada

Procesos	Directriz 0	Directriz 1	Directriz 2	Directriz 3	Directriz 4	Directriz 5	Directriz 6	Directriz 7
Gestión del trabajo de fin de grado/trabajo de fin de máster				X				
Desarrollo de la enseñanza				X				
Gestión de los estudiantes entrantes				X				
Gestión de los estudiantes salientes				X				
Gestión de las prácticas externas				X				
Consultas quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones				X				
Mantenimiento plantillas y planificación docente					X			
Gestión de los recursos docentes					X			
Selección, contratación y acogida del PDI					X			
Vida laboral PDI					X			
Evaluación y Promoción PDI					X			
Gestión de nóminas					X			
Gestión de la Seguridad Social					X			
Gestión del Plan de Pensiones					X			
Difusión					X			
Gestión de la formación del PDI					X			
Gestión de los recursos materiales y servicios (centro)						X		
Incidencias gestión integral de edificios						X		
Incidencias informáticas						X		
Acreditación de titulaciones							X	
Publicación de información sobre titulaciones								X
Control documental y registros	X							
Definición, revisión y mejora del SIGQ	X							