



## **Modificació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de l'ETSETB**

Acord núm. 3/2 de la Comissió Permanent de l'ETSETB pel qual s'aprova la modificació del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de l'escola.

- Document aprovat per la Comissió Permanent de l'ETSETB, el 2 de desembre de 2020



## **ÍNDEX**

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
5. **SEGUIMENT I MESURA**
6. **EVIDÈNCIES**
7. **RESPONSABILITATS**
8. **FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya defineix, aprova, revisa, actualitza i millora la seva política i els seus objectius de qualitat.

## **2. ABAST**

El present document fa referència al sistema de gestió de la qualitat, que ha estat definit d'acord amb les directrius del programa AUDIT i és d'aplicació als estudis que imparteix l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona, de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament de l'ETSETB

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu és responsable de la definició i revisió periòdica de les polítiques i objectius de qualitat recollits en el document Política i Objectius de Qualitat (POQ) del centre. En cas que sigui necessari elaborarà, sota la coordinació del sotsdirector o de la sotsdirectora responsable de qualitat, les propostes de modificació que escaiguin, que sotmetrà a l'aprovació de la Comissió Permanent. Igualment revisarà la seva plasmació en els procediments del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), elaborant les propostes de modificació que seran aprovades per la Comissió Permanent. Les polítiques i objectius de qualitat plasmats en el POQ i els seus procediments seran públics a través de la web de l'Escola.

## **5. SEGUIMENT I MESURA**

Anualment l'Equip Directiu recollirà, amb el suport de la *Unitat de Suport Internacional i Relacions Externes* i la *Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster*, els indicadors relatius a l'assoliment dels objectius detallats en els procediments



associats al SGIQ a la Memòria anual del centre i a l'Informe de Gestió. A més a més, s'elaborarà l'Informe de Seguiment del Centre amb periodicitat biennal. A partir de l'anàlisi dels resultats, l'Equip Directiu proposarà la revisió dels processos associats i la modificació, si escau, d'objectius i procediments.

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document de Política i Objectius de Qualitat	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Fins a nova proposta
Memòria Anual del Centre, Informe de Seguiment del Centre, i Informe de Gestió	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat

**Equip Directiu:** Garanteix el compromís del centre amb la política de qualitat. Responsable de l'elaboració i revisió del document de Política i Objectius de Qualitat i del manual de procediments. Responsable de l'elaboració i revisió de l'informe de Gestió, i de l'Informe de Seguiment del Centre. L'Equip Directiu incorpora un sotsdirector o sotsdirectora responsable de les tasques de qualitat.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova el document de Política i Objectius de Qualitat, s'encarrega de revisar i aprovar les propostes de millora dels procediments que li presenti l'Equip Directiu. Supervisa i valida les accions de seguiment i millora del Sistema de Garantia Interna de Qualitat del Centre:

- Verifica el compliment dels requisits generals de la Política i Objectius de Qualitat dels ensenyaments/centre i difon aquesta informació entre tots els col·lectius del Centre.
- Analitza i proposa millores en els procediments associats al SGIQ.



- Realitza el seguiment dels diferents processos que conformen el sistema, la identificació i coordinació de les unitats implicades en el mateix, el seguiment de les accions correctores i de millora, els canvis que es planifiquen que puguin afectar al sistema de qualitat, els resultats de cada procés i les recomanacions a portar a terme en funció dels mateixos per a la millora dels plans d'estudis.
- Elabora propostes de millores del sistema de qualitat del centre/pla d'estudis que es presentaran als diversos òrgans de govern o comissions del centre per a la seva execució, seguiment i avaluació.

**Junta d'Escola:** S'encarrega de debatre i aprovar els informes de gestió i informes de seguiment del centre que li presenti l'Equip Directiu.

**Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster:** Dona suport a l'equip directiu en l'elaboració de la memòria del centre, l'informe de seguiment del centre, i l'informe de gestió.

**Unitat de Suport Internacional i Relacions Externes:** Dona suport a l'equip directiu en l'elaboració de la memòria del centre, l'informe de seguiment del centre, i l'informe de gestió.

## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent i en la Junta d'Escola.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent i en la Junta d'Escola, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li><li>✓ <u>Societat:</u> Se li fa partícip del rendiment de comptes dels diferents processos mitjançant la publicació dels objectius establerts i el grau d'assoliment, reflectits en els diferents indicadors recollits en la memòria anual, que es fa pública a través de la web. Igualment participa en la valoració dels indicadors que li siguin escaients.</li></ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu, la Comissió Permanent, la Junta d'Escola i les Comissions Acadèmiques de les titulacions vetllaran per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
	<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>	Descrits en els apartats 4 i 5 de la descripció del procés.
	<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>	La informació per a l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors definits a cada procés
	<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>	L'Equip Directiu proposa als Òrgans col·legiats que corresponguin en cada cas els mecanismes més adequats pel seguiment de les polítiques i objectius de qualitat del centre, aportant l'anàlisi dels indicadors establerts i proposant accions de revisió i millora quan escaigui.



## **ÍNDEX**

- 1 FINALITAT**
- 2 ABAST**
- 3 NORMATIVES**
- 4 DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
- 5 INDICADORS**
- 6 EVIDÈNCIES**
- 7 RESPONSABILITATS**
- 8 FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020

## **1 FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora la seva oferta formativa, amb la incorporació de noves titulacions o l'actualització i seguiment de les que ja ofereix.

## **2 ABAST**

El present document fa referència als estudis que imparteix l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3 NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament de l'ETSETB

## **4 DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu realitza de forma periòdica la revisió de l'oferta formativa de l'Escola, d'acord amb els marcs normatius, la informació de l'entorn i les titulacions definides pels organismes de referència.

### **4.1 Verificació de nous estudis i modificacions substancials**

Si es detecta la necessitat d'incorporar alguna titulació addicional o modificar substancialment\* alguna de les que ja imparteix, l'Equip Directiu farà la proposta que, debatuda i aprovada per la Junta d'Escola, s'eleva a la consideració de la Universitat.

En el cas de proposta de nova titulació, la Junta d'Escola nomena una Comissió Acadèmica de la titulació.

La Comissió Acadèmica de la titulació elabora, juntament amb la unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster, la proposta de memòria per a la sol·licitud de verificació

---

\* Es consideren modificacions substancials aquelles que requereixen validació per part d'AQU Catalunya





o modificació de títols oficials. A continuació es presenta, es debat, i s'aprova a la Junta d'Escola.

La proposta s'eleva novament a la consideració de la Universitat per a la seva aprovació, i un cop aprovada es realitza la sol·licitud de verificació o modificació per part de l'agència de qualificació corresponent. Un cop obtingut l'informe positiu de l'agència, es publica la informació dels plans d'estudis, nous o modificats.

Si l'aprovació d'una nova titulació comporta la suspensió de titulacions ja existents, aquest procés de suspensió quedarà regulat en el mateix document de verificació.

La Comissió Acadèmica de titulació elaborarà o revisarà les normatives específiques i el quadre d'assignatures de les esmentades titulacions, que hauran de ser aprovats per la Comissió Permanent.

La Comissió Acadèmica de titulació estudiarà i debatrà els temaris i mètodes d'avaluació de les assignatures, noves o reformades, que li presenti el cap o la cap d'estudis. A mesura que es vagin aprovant per la Comissió Permanent, la informació relativa a les assignatures es podrà fer pública i s'introduirà en l'aplicació de gestió acadèmica vigent<sup>†</sup>.

En cadascuna de les fases, la informació anirà sent publicada a la pàgina web de l'Escola a mesura que vagi sent aprovada pels Òrgans de Govern corresponents.

#### 4.2 Seguiment de titulació

La Comissió Acadèmica de la titulació elabora l'informe biennal de seguiment de la titulació. Formen part de l'informe de seguiment de cada titulació els informes dels següents processos:

- Captació i accés d'estudiants
- Anàlisi dels resultats acadèmics
- Adequació del professorat
- Coordinació docent
- Orientació a l'estudiantat

---

<sup>†</sup> En el moment de redacció d'aquest document l'aplicatiu és el PRISMA.



- Mobilitat de l'estudiantat
- Pràctiques externes

També s'inclouen els resultats de les enquestes sobre les assignatures que realitza cada quadrimestre l'estudiantat.

L'equip directiu integra els informes de seguiment aprovats a la memòria del centre, l'informe de seguiment de centre i/o informe de gestió del centre. La memòria del centre i l'informe de gestió del centre s'elaboren anualment, es presenten a la Junta d'Escola, on es debaten i s'aprova l'informe de gestió, i es publiquen a la web del centre. L'informe de seguiment del centre s'elabora com a mínim un cop cada dos anys, es debat i s'aprova a la Junta d'Escola, i es publica a la web del centre.

Les modificacions no substancials de cada titulació s'inclouen en l'informe de seguiment de la titulació. Aquestes modificacions són proposades per la Comissió Acadèmica de titulació, i debatudes i aprovades per la Comissió Permanent.

## 5 INDICADORS

Anualment la Comissió Acadèmica de titulació recollirà i avaluarà els indicadors relatius a l'assoliment dels objectius definits per les titulacions del centre i dels resultats de l'aprenentatge corresponents als perfils d'egressat.

- Indicadors acadèmics.
- Resultats en les enquestes a estudiants sobre valoració d'assignatures.
- Valoració enquestes titulats.
- Anàlisi inserció laboral i enquestes d'inserció laboral.
- Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés.

## 6 EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Catàleg de titulacions	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	Fins a nova proposta
Memòria de verificació de cada titulació	Informàtic	Cap d'Estudis	Fins a nova proposta



Memòria , informe de seguiment i informe de gestió del centre.	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Junta d'Escola	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes de la Comissió de Titulació	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 7 RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Verificació: Director o Directora, Seguiment: Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat

**Equip Directiu:** Revisa l'oferta formativa de l'Escola, establint la necessitat d'implantar noves titulacions i/o revisar les ja existents. Responsable de l'elaboració de les propostes de noves titulacions i de la definició de llurs objectius. Responsable d'elaborar la memòria del centre i l'informe de gestió anuals, incorporant-hi els informes de seguiment de totes les titulacions que s'imparteixin al centre.

**Comissió Acadèmica de titulació:** Responsable de la revisió dels objectius de cada titulació i dels perfils dels seus egressats, de l'elaboració de la memòria de verificació de la nova titulació o de la titulació revisada, i d'elaborar o revisar les normatives i estructura de les titulacions. Responsable d'elaborar l'informe de seguiment de la titulació, que s'integrarà en la memòria del centre, l'informe de seguiment del centre i/o l'informe de gestió.

**Junta d'Escola:** Debat i aprova, a iniciativa de l'Equip Directiu, la proposta de titulacions, noves o revisades, els objectius i perfils dels egressats, la memòria de les titulacions i l'estructura dels plans d'estudi. Debat la memòria, i debat i aprova l'informe de seguiment i l'informe de gestió del centre.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova les normatives de funcionament dels plans d'estudi, nous o revisats, així com les propostes d'assignatures, noves o revisades, i les seves guies docents que li presentin les Comissions de Titulació. Debat, proposa modificacions i aprova els informes de seguiment dels processos.

## 8 FITXA RESUM

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en les Comissions de Titulació, en la Comissió Permanent i en la Junta d'Escola.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions de Titulació, en la Comissió Permanent i en la Junta d'Escola, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència i la validació, verificació i acreditació de les propostes de programes formatius que se li plantegin.</li> <li>✓ <u>Societat:</u> Informa de les necessitats que han de ser satisfetes per les titulacions, podent provocar la creació de noves titulacions.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu, la Comissió Permanent, la Junta d'Escola i les Comissions de Titulació vetllaran per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits en l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

- 1. FINALITAT**
- 2. ABAST**
- 3. NORMATIVES**
- 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
- 5. INDICADORS**
- 6. EVIDÈNCIES**
- 7. RESPONSABILITATS**
- 8. FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020



## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és definir els procediments relatius a la captació i accés de l'estudiantat per avaluar si aquests s'adeqüen als objectius establerts, tant pel que fa a la satisfacció de la demanda de l'entorn socioeconòmic del centre de professionals qualificats com per justificar i garantir la viabilitat de les titulacions impartides.

## 2. ABAST

El present document és d'aplicació als processos de captació i accés de l'estudiantat de les titulacions que ofereix l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## 3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòries de verificació de les titulacions ofertes per l'Escola.

## 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de la promoció dels estudis, conjuntament amb els caps o les caps d'estudis de les titulacions, amb el suport de la unitat Suport Institucional i Relacions Externes, elaboren un pla de promoció que ha de ser debatut i aprovat per la Comissió Permanent. Un cop aprovat, es publica a la web del centre. Anualment, el revisa i si escau proposa possibles modificacions que han de ser també aprovades per la Comissió Permanent.

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de la promoció dels estudis i els caps o les caps d'estudis de les titulacions seran responsables, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes, del desenvolupament i posada en marxa de les diferents actuacions incloses en el pla de promoció.

El cap o la cap d'estudis de cada titulació elabora com a mínim un cop cada dos anys, i amb el suport de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster, l'informe sobre captació i accés d'estudiants de cada titulació que recull els indicadors de l'apartat 5, els analitza, i proposa, si és el cas, accions de millora. Aquest informe es presenta a



la Comissió Acadèmica de la titulació corresponent, que el debat i proposa les modificacions que consideri pertinents.

Els informes de captació i accés d'estudiants de totes les titulacions es presenten a la Comissió Permanent, que els debat i els aprova, i s'incorporen a la memòria anual, l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

## 5. INDICADORS

Per titulacions de grau:

- Oferta de places
- Estudiantat de nou ingrés
- Estudiantat que sol·liciten aquests estudis en primera opció
- Percentatge d'accés en primera preferència
- Nota de tall
- Distribució per via d'accés a la Universitat

Per titulacions de màster:

- Oferta de places
- Estudiantat de nou ingrés
- Percentatge de procedència de la UPC
- Percentatge de procedència del SUC
- Nombre de l'estudiantat que cursen complements formatius

Per totes les titulacions:

- Nombre d'accions promocionals de cada tipologia
- Nombre d'assistents a cada tipologia d'acció promocional

Global del centre:

- Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Pla de promoció	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de la promoció dels estudis	Fins a nova proposta
Informe de captació i accés aprovat en Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



Memòria, informe de seguiment i informe de gestió del centre	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes de les Comissions Acadèmiques de titulació	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Junta d'Escola	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de la promoció dels estudis i caps d'estudis de les titulacions.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de la promoció dels estudis i caps d'estudis de les titulacions:** Elaboren el pla de promoció i les seves modificacions. Són responsables del desenvolupament, posada en marxa i seguiment de les accions recollides en el pla de promoció.

**Cap d'estudis de la titulació:** És responsable de l'anàlisi de captació i accés anual i de presentar propostes de millora que seran discutides en la Comissió Acadèmica de la titulació i elevades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar l'informe de captació i accés d'estudiants que li presentin el cap o la cap d'estudis i participa en la proposta de millores del pla de promoció.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova el pla de promoció i les seves modificacions, i l'informe de captació i accés anual.

**Unitat Suport Institucional i Relacions Externes:** Dona suport al Sotsdirector o sotsdirectora responsable de la promoció dels Estudis en l'elaboració del pla de promoció així com el desenvolupament i posada en marxa de les actuacions que s'hi preveuen, en el seu seguiment i en la recollida, anàlisi i publicació de resultats.



*Unitat Gestió Estudis de Grau i Màster:* Dona suport als o les caps d'estudis de les titulacions en l'elaboració de l'informe de captació i accés de l'estudiantat.

### 8. FITXA RESUM

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, i en la Junta d'Escola, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> <li>✓ <u>Societat:</u> Mitjançant la difusió de les diferents accions incloses en el pla de promoció, recollint les opinions d'estudiants i professors de secundària pel que fa al seu contingut i desenvolupament.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES
4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. FITXA RESUM

2 de desembre de 2020

### **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya recull, analitza i fa públics els resultats associats als processos d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

### **2. ABAST**

El present document fa referència als processos d'anàlisi de resultats acadèmics i és d'aplicació a les titulacions que s'imparteixen a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

### **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòries de verificació de les titulacions impartides

### **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

El cap o la cap d'estudis de cada titulació, si escau juntament amb el sotsdirector o sotsdirectora responsable de la fase inicial, realitzarà amb periodicitat quadrimestral o anual un informe de resultats acadèmics. Aquest informe inclourà obligatòriament els indicadors de l'apartat 5, i en pot incloure altres addicionals que el cap o la cap d'estudis o la Comissió Acadèmica de la titulació considerin pertinents.

Aquest informe es presenta i debat a la Comissió de Acadèmica de la titulació, i posteriorment a la Comissió Permanent que el debat i aprova. L'informe s'integra a la memòria anual, informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

La Comissió Acadèmica de la titulació proposarà, si escau, l'adopció de mesures correctores si els resultats obtinguts no s'ajusten als objectius proposats. Aquestes mesures seran elevades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

## 5. INDICADORS

- Resultats acadèmics a la Fase Inicial (% aptes / no aptes, abandonaments) a les titulacions de grau
- Taxa de rendiment
- Taxa d'eficiència
- Taxa d'abandonament
- Taxa de graduació
- Queixes i suggeriments en relació a aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Informe de resultats acadèmics aprovat en Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Memòria, informe de seguiment i informe de gestió del centre	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Acadèmica de la titulació	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmica	6 anys

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Cap d'estudis

**Cap d'estudis:** És responsable de l'anàlisi quadrimestral dels resultats i de presentar propostes de millora que seran discutides en la Comissió Acadèmica de la titulació i elevades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar els informes de resultats acadèmics. Igualment revisa les propostes de millora que li presenti el cap o la cap d'estudis quan els resultats no s'ajustin als objectius establerts.

**Comissió Permanent:** Aprova els informes de resultats acadèmics i la proposta de mesures correctores, proposades per l'Equip Directiu amb l'objectiu de corregir aquells resultats que no s'ajusten als objectius establerts.

**Junta d'Escola:** L'Equip Directiu presenta la memòria anual, l'informe de seguiment i l'informe de gestió del centre a la Junta d'Escola. La Junta d'Escola s'encarrega d'aprovar l'informe de gestió i l'informe de seguiment del centre.

## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES
4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. FITXA RESUM

2 de desembre de 2020

## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya recull, analitza i fa pública la informació referents a l'adequació del professorat a les titulacions que imparteix, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

## **2. ABAST**

El present document fa referència a l'anàlisi d'adequació del professorat i és d'aplicació a les titulacions que s'imparteixen a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de la planificació, amb el suport de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster, analitza com a mínim un cop cada dos anys l'adequació del professorat al programa formatiu per a cada una de les titulacions. Aquesta anàlisi es presenta i debat a les Comissions Acadèmiques de titulació, i inclourà els indicadors de l'apartat 5, tot i que pot incloure altres addicionals que els caps o les caps d'estudis o les Comissions Acadèmiques de titulació considerin pertinents.

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat realitza amb periodicitat anual, i amb el suport de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster, un informe sobre els resultats de les enquestes sobre assignatures i professorat. El sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat adopta, d'acord amb el director o directora de l'escola i els caps d'estudis de les assignatures amb resultats no satisfactoris, mesures correctives. L'informe es presenta i debat a les Comissions Acadèmiques de titulació, i s'aprova a la Comissió Permanent.

Les Comissions Acadèmiques de titulació proposaran, si escau, l'adopció de mesures correctores si els resultats obtinguts no s'ajusten als objectius proposats. Aquestes mesures seran elevades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

L'anàlisi de l'adequació de professorat i l'informe de les enquestes sobre assignatures i professorat s'incorporen a la memòria anual, l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

## 5. INDICADORS

Per cada titulació:

- Professorat per categoria i segons credencials de doctorat.
- Percentatge d'hores impartides de docència (HIDA) segons categoria de professorat i doctorat.
- Percentatge d'hores impartides de docència (HIDA) segons trams de recerca i de docència.
- Percentatge d'hores impartides de docència (HIDA) segons tipologia del professorat a les assignatures seleccionades.
- Relació d'estudiants equivalents a temps complet (ETC) per personal docent i investigador equivalent a temps complet (PDI ETC).

Global del centre:

- Queixes i suggeriments en relació a aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

<b>Identificació del registre</b>	<b>Suport d'arxiu</b>	<b>Responsable custòdia</b>	<b>Temps de conservació</b>
Informe de les enquestes sobre assignatures i professorat	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	6 anys
Memòria anual, informe de seguiment i informe de gestió del centre	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes de les Comissions Acadèmiques de les titulacions	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Junta d'Escola	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys





## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirectors o sotsdirectores responsables de planificació i de qualitat.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació:** És responsable de l'anàlisi dels indicadors sobre l'adequació del professorat.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat:** És responsable de l'elaboració de l'informe de les enquestes sobre assignatures i professorat.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar l'anàlisi sobre l'adequació del professorat i l'informe de les enquestes sobre assignatures i professorat. Igualment revisa les propostes de millora que presentin els sotsdirectors o sotsdirectores responsables de planificació i de qualitat, i el cap o la cap d'estudis de la titulació quan els resultats no s'ajustin als objectius establerts.

**Comissió Permanent:** Aprova l'informe de les enquestes sobre assignatures i professorat, i la proposta de mesures correctores, proposades per les comissions acadèmiques de les titulacions amb l'objectiu de corregir aquells resultats que no s'ajusten als objectius establerts.

**Junta d'Escola:** L'equip directiu presenta la memòria anual, l'informe de seguiment i l'informe de gestió del centre a la Junta d'Escola. La Junta d'Escola s'encarrega d'aprovar l'informe de gestió i l'informe de seguiment del centre.

8. FITXA RESUM

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat i Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors qualitatius i quantitatius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora. En particular per la difusió de anual dels indicadors del quadre de comandament en la Memòria de l'Escola.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES
4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. FITXA RESUM

2 de desembre de 2020



## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya implementa i revisa la coordinació docent, incloent la planificació horària, i en fa públics els resultats, de totes les titulacions que imparteix, així com la seva incidència en la presa de decisions per a la seva millora.

## 2. ABAST

El present document fa referència a la gestió de la coordinació docent, incloent la planificació docent, a les titulacions que s'imparteixen a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## 3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòria de Verificació de cada titulació

## 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació, d'acord amb el director o directora de l'Escola i juntament amb els caps o les caps d'estudis de cada titulació, preparen amb periodicitat anual l'encàrrec docent del curs acadèmic posterior en compliment de l'assignació de docència per a l'Escola aprovada en Consell de Govern de la UPC. La Comissió Permanent revisa i aprova l'encàrrec docent, i el director o directora del centre comunica l'encàrrec docent als departament involucrats que designen els professors o professores responsables de les assignatures.

La unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster elabora el calendari lectiu i la planificació horària del curs acadèmic posterior. Si escau, i conjuntament amb el sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació i el cap o la cap d'estudis de la titulació, organitza reunions de planificació horària amb els professors o professores responsables d'assignatures.

Els professors o professores responsables de les assignatures actualitzen la guia docent i el caps o la cap d'estudis de la titulació, juntament amb la Comissió Acadèmica de la titulació si escau, les validen.

El calendari lectiu, la planificació horària, les guies docents validades, i el llistat de professors o professores responsables de les assignatures es presenten a la Comissió Permanent que les aprova.

El cap o la cap d'estudis de cada titulació proposa mecanismes específics de coordinació docent a la Comissió Acadèmica de la titulació i és responsable de la seva implementació. El cap o la cap d'estudis de cada titulació elabora com a mínim un cop cada dos anys l'informe de coordinació docent, que es presenta i debat a la Comissió Acadèmica de la titulació, i després a la Comissió Permanent que l'aprova.

L'informe de coordinació docent s'integra a la memòria, a l'informe de seguiment, i/o a l'informe de gestió del centre.

La Comissió Acadèmica de titulació proposarà, si escau, l'adopció de mesures correctores si els resultats obtinguts no s'ajusten als objectius proposats. Aquestes mesures seran elevades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

## 5. INDICADORS

Per cada titulació:

- Llistat de reunions de coordinació celebrades
- Indicadors d'enquestes a PDI sobre el desenvolupament de la docència
- Queixes i suggeriments en relació a aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Encàrrec Docent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Calendari lectiu, horari	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



Guies docents	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Informe sobre coordinació docent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Actes Comissió Acadèmica de la titulació	Informàtic	Caps d'estudis	6 anys
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació, i el cap o la cap d'estudis de la titulació.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació:** És responsable de l'encàrrec docent i planificació horària.

**Cap d'estudis de titulació:** És responsable de proposar els mecanismes de coordinació de la titulació, portar-los a terme, i presentar-ne un informe anual.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar els mecanismes de coordinació i els seus resultats. Igualment revisa les propostes de millora que li presenti el cap o la cap d'estudis quan els resultats no s'ajustin als objectius establerts.

**Comissió Permanent:** Aprova l'encàrrec docent, calendari lectiu, planificació horària, guies docents, informes de coordinació docent de les titulacions i la proposta de mesures correctores, proposades per les Comissions Acadèmiques de titulació i l'Equip Directiu amb l'objectiu de corregir aquells resultats que no s'ajusten als objectius establerts.

**Junta d'Escola:** L'Equip Directiu presenta la memòria anual, l'informe de seguiment i l'informe de gestió del centre a la Junta d'Escola. La Junta d'Escola s'encarrega d'aprovar l'informe de gestió i l'informe de seguiment del centre.

**8. FITXA RESUM**

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiant i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		L'Equip Directiu i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM

2 de desembre de 2020





## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya estableix, revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'acollida, tutoria, suport a l'aprenentatge i orientació laboral dels seu estudiantat.

## 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions que ofereix l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## 3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Normativa acadèmica específica ETSETB

## 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El cap o la cap d'estudis de cada titulació, si escau juntament amb el sotsdirector o sotsdirectora responsable de l'estudiantat, elaboren un pla d'acollida i un pla d'acció tutorial que ha de ser debatut a la Comissió Acadèmica de titulació corresponent. Els plans d'acollida i d'acció tutorial de totes les titulacions es presenten i s'aproven a la Comissió Permanent.

El sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb les empreses elabora un pla d'orientació laboral, conjuntament amb els caps o les caps d'estudis de totes les titulacions. Aquest pla es presenta i debat a la Comissió Acadèmica de titulació, i s'aprova a la Comissió Permanent.

El cap o la cap d'estudis de cada titulació, si escau juntament amb el sotsdirector o sotsdirectora responsable de la fase inicial i estudiantat, i el sotsdirector o sotsdirectora de relacions amb les empreses recullen anualment, amb el suport de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes i de la unitat de Gestió d'Estudis

de Grau i Màster, els indicadors de l'apartat 5, els analitzen i proposen, si és el cas, accions de millora. El cap o la cap d'estudis de cada titulació elabora com a mínim un cop cada dos anys l'informe d'orientació de l'estudiantat que es presenta i debat a la Comissió Acadèmica de la titulació, i després a la Comissió Permanent que l'aprova.

L'informe d'orientació de l'estudiantat s'integra en la memòria, l'informe de seguiment i/o l'informe de gestió del centre.

## 5. INDICADORS

Per cada titulació:

- Accions d'acollida i nombre de participants
- Accions de tutoria i nombre de participants
- Indicadors de les enquestes de tutoria
- Accions d'orientació professional i nombre de participants
- Indicadors de les enquestes de satisfacció sobre orientació professional
- Enquestes d'inserció laboral als egressats realitzades per AQU

Global pel centre:

- Suggeriments i queixes rebudes relacionades amb aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Pla d'acció tutorial	Informàtic	Sostdirector/a responsable de Qualitat	Fins a nova proposta
Pla d'acollida	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Fins a nova proposta
Pla orientació laboral	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de Qualitat	Fins a nova proposta
Actes de la Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Memòria, informe de seguiment, i informe de gestió del centre	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Cap d'estudis, sotsdirector o sotsdirectora responsable de fase inicial i estudiantat, sotsdirector o sotsdirectora responsable de relació amb empreses.

**Caps d'estudis i sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb empreses:** Elaboren els diferents plans d'orientació a l'estudiantat que seran sotmesos a revisió per part de les Comissions Acadèmiques de titulació, i aprovats per la Comissió Permanent.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar els plans d'orientació que li presenti l'Equip Directiu. Igualment realitza els processos d'avaluació de resultats i l'actualització i millora dels processos que li presenti l'Equip Directiu en funció d'aquest resultats.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova els plans d'orientació que li presenti l'Equip Directiu.

**Unitat Gestió d'Estudis de Grau i Màster:** Participa en l'elaboració dels indicadors dels plans d'orientació a l'estudiantat.

**Unitat Suport Institucional i Relacions Externes:** Dona suport a la Sotsdirector o sotsdirectora de relacions amb les empreses en el desenvolupament i posada en marxa de les actuacions previstes en el pla d'orientació laboral, en el seu seguiment i en la recollida, anàlisi i publicació de resultats.

8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiant i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Comissions Acadèmiques de les titulacions, en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		L'Equip Directiu i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

- 1. FINALITAT**
- 2. ABAST**
- 3. NORMATIVES**
- 4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
- 5. INDICADORS**
- 6. EVIDÈNCIES**
- 7. RESPONSABILITATS**
- 8. FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els procediments relatius a la mobilitat internacional dels estudiants, tant *incoming* com *outgoing*, i avaluar si aquests s'adeqüen als objectius establerts a la memòria de verificació de cada titulació i als que es puguin incorporar en les accions de seguiment d'aquestes.

## **2. ABAST**

El present document és d'aplicació a la informació relativa a les titulacions que ofereix l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòries de verificació de les titulacions

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

La Comissió Acadèmica de la titulació realitzarà la definició dels objectius de mobilitat, a partir de la proposta que li presenti l'Equip Directiu.

Un cop definits aquests objectius el sotsdirector o sotsdirectora responsable de mobilitat negocia, en el marc dels acords signats per la Universitat Politècnica de Catalunya amb altres institucions d'ensenyament superior, convenis amb escoles i facultats del seu àmbit per la realització d'estades a l'Escola d'estudiants d'aquestes institucions i d'estudiants de l'Escola en aquestes institucions.

D'acord amb la normativa d'intercanvi de l'estudiantat, l'organització de mobilitat d'estudiants i els procediments detallats tant de mobilitat de l'estudiantat *incoming* com *outgoing* es publiquen a la web del centre.



El sotsdirector o sotsdirectora responsable de mobilitat farà la revisió i seguiment dels processos de mobilitat basada en els indicadors de l'apartat 5, i amb l'ajut de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes elaborarà com a mínim un cop cada dos anys un informe amb els resultats del model de mobilitat que presentarà a les Comissions Acadèmiques de les titulacions, així com possibles accions de millora. Aquestes comissions els debaten i proposen les modificacions que considerin pertinents. També analitzaran i impulsaran les mesures oportunes per implementar les accions de millora a cada titulació.

Els informes de mobilitat de totes les titulacions es presenten a la Comissió Permanent, que els debat i aprova, i s'incorporen a la memòria anual, l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

## 5. INDICADORS

- Nombre d'estudiants incoming (per titulació)
- Nombre d'estudiants outgoing (per titulació)
- Nombre de places ofert per estudiants outgoing (per estudiants de grau i per estudiants de màster)
- Resultats acadèmics obtinguts pels estudiants de mobilitat (global del centre)
- Resultats enquestes de satisfacció (global del centre)
- Suggestiments i queixes rebudes en relació a aquest procés (global del centre)

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Actes de les Comissions Acadèmiques de les titulacions	Informàtic	Caps d'estudis	6 anys
Relació dels convenis amb altres institucions d'ensenyament superior o empreses	Informàtic	Cap de l'Unitat de l'Suport Internacional i Relacions Externes	4 anys
Document que reculli l'organització del model i procediments de mobilitat	Informàtic	Cap de l'Unitat de l'Suport Internacional i Relacions Externes	Fins a nova proposta
Informe de mobilitat aprovat en Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de mobilitat.

**Equip Directiu:** Defineix els objectius associats a la captació d'estudiants de mobilitat que seran sotmesos a revisió i aprovació per part de les Comissions Acadèmiques de les titulacions.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar els objectius associats a la captació d'estudiants de mobilitat que li presenti l'Equip Directiu. Igualment realitza els processos d'avaluació de resultats i l'actualització i millora del procés que li presenti el sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions internacionals en funció d'aquests resultats.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova els informes de mobilitat de totes les titulacions.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de mobilitat:** Es responsabilitza, amb el suport de la unitat de Suport Internacional i Relacions Externes, del desenvolupament dels diferents processos associats als programes de mobilitat a l'Escola: signatura d'acords amb escoles i facultats; organització del model de mobilitat; informació i difusió dels programes de mobilitat; admissió dels estudiants i les estudiantes i establiment de l'acord acadèmic; acollida i orientació de l'estudiantat; revisió i seguiment del programa. Així mateix, presenta els seus resultats a les Comissions de Titulació i a la Comissió Permanent i proposa, si escau, iniciatives de revisió i millora dels diferents processos.

**Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster:** Té cura dels aspectes de gestió acadèmica associats amb la mobilitat, com ara la matrícula de l'estudiantat i el suport a la resolució de problemes que tinguin repercussions en la seva matrícula.

**Unitat de Suport Internacional i Relacions Externes:** Responsable de la gestió dels programes de mobilitat, i de la difusió dels indicadors associats al programa de mobilitat.



## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en les Comissions Acadèmiques de les titulacions i amb la mesura de l'índex de satisfacció de les persones que en prenguin part.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en les Acadèmiques de les titulacions i Comissió Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Equip Rectoral:</u> Mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques, signatura d'acords i convenis amb institucions d'educació superior i establiment dels trets bàsics per l'organització del model de mobilitat.</li> <li>✓ <u>Altres institucions d'ensenyament superior:</u> Amb la seva col·laboració en: l'acollida i suport als estudiants outgoing; la difusió de l'oferta de l'Escola per estudiants incoming a la seva institució; la col·laboració en la resolució de problemes que tinguin repercussions en la matrícula dels estudiants i/o en el reconeixement dels estudis realitzats en cada institució així com qualsevol altre problema que pugui sorgir.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu i les Comissions Acadèmiques de les titulacions vetllaran per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en les dades de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DEFINICIONS**
5. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
6. **INDICADORS**
7. **EVIDÈNCIES**
8. **RESPONSABILITATS**
9. **FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020

## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els processos relacionats amb la gestió de les pràctiques externes integrades en el Pla d'Estudis.

## **2. ABAST**

El present document és d'aplicació a la gestió de les pràctiques externes integrades en les titulacions de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòria de verificació de les titulacions

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

La Comissió de Relacions Universitat-Empresa de l'ETSETB (CdRUE) definirà, a proposta de l'Equip Directiu i les Comissions Acadèmiques de titulació, els objectius associats a les pràctiques externes de les titulacions.

A partir d'aquesta definició, el sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb empreses desenvoluparà, amb el suport de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes, el model d'organització de les pràctiques, i els procediments relacionats, que es publicaran a la web del centre.

La Comissió de Relacions Universitat-Empresa de l'ETSETB (CdRUE), sota la coordinació el sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb empreses, elabora com a mínim un cop cada dos anys un informe de pràctiques externes. Aquest informe es presenta i debat a la Comissió Acadèmica de la titulació, i després a la Comissió Permanent que l'aprova.

L'informe de pràctiques externes de totes les titulacions es presenten a la Comissió Permanent, que els debat i aprova, i s'incorporen a la memòria anual , l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

La CdRUE fa la proposta dels criteris de reconeixement de crèdits d'extensió universitària i els presenta a les Comissions Acadèmiques de les titulacions, que debaten els criteris i proposen les modificacions que considerin pertinents. Els criteris es debaten i aproven a la Comissió Permanent i es publiquen a la web del centre.

## 5. INDICADORS

- Nombre d'estudiants que han realitzat pràctiques en empresa
- Nombre de places ofertes
- Nombre d'empreses que han fet convenis, i nombre de convenis per empresa
- Ingressos totals associats
- Qualificacions obtingudes a les pràctiques curriculars (mitjana, % aptes)
- Valoració a les enquestes de satisfacció a estudiants i a tutors en empresa
- Suggeriments i queixes rebudes relacionades amb aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document d'organització i procediments de les pràctiques externes	Informàtic	Cap de l'Àrea de Relacions Externes	Fins a nova proposta
Ofertes pràctiques	Informàtic	Cap de l'Àrea de Relacions Externes	Fins a la seva caducitat
Convenis	Informàtic	Cap de l'Àrea de Relacions Externes	3 anys
Actes de la Comissió de Relacions Universitat Empresa de l'ETSETB	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de relacions amb empreses	6 anys
Actes de les Comissions Acadèmiques de les titulacions	Informàtic	Cap d'Estudis	6 anys
Informe de pràctiques externes aprovat en Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb empreses

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de relacions amb empreses:** És el responsable de l'organització, desenvolupament i avaluació dels processos associats a les pràctiques en empreses.

**Equip Directiu:** Responsable de la definició dels objectius associats a les pràctiques en empreses.

**Comissió Acadèmica de la titulació:** S'encarrega de revisar la proposta dels objectius de les pràctiques en empreses que li presenti l'Equip Directiu. Igualment valida els informes anuals de pràctiques en empresa, i les propostes de millora relacionades amb aquest procés.

**CdRUE:** Promou i tutela els processos associats amb les pràctiques en empreses, realitzant la seva revisió i avaluació d'acord amb l'informe quadrimestral elaborat per la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes.

**Comissió Permanent:** Debat i aprova els informes de pràctiques externes de totes les titulacions.

**Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes:** Dona suport a la Sotsdirecció responsable de relacions amb empreses en tots els processos associats a l'organització, desenvolupament i avaluació de les pràctiques en empreses. És també responsable de la custòdia dels documents associats.

**Unitat de Gestió Estudis de Grau i Màster:** Realitza els processos relacionats amb els efectes acadèmics de les pràctiques en empreses, d'acord amb les instruccions de la Sotsdirecció responsable de relacions amb empreses.

## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS</u>: Mitjançant els seus representants en les Comissions de Titulació i en la CDRUE.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu</u>: Mitjançant la seva participació en la Comissions Acadèmiques de les titulacions, Comissió Permanent i en la CdRUE, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques</u>: Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> <li>✓ <u>Empreses</u>: Mitjançant l'establiment de convenis i la seva valoració dels estudiants i les estudiants.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu i les Comissions Acadèmiques de les titulacions vetllaran per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES
4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
5. SEGUIMENT I MESURA
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS

2 de desembre de 2020



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya implementa els processos de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments com elements generadors de millora contínua.

## **2. ABAST**

El present document fa referència al sistema de gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments i és d'aplicació als estudis de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Reglament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu és responsable de la definició i difusió dels procediments per posar de manifest incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals de comunicació establerts a tal efecte, de manera que n'estiguin assabentats tots els grups d'interès.

Les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions seran canalitzades per la sotsdirecció responsable de qualitat, per a que siguin analitzades i resoltes pel mateix Equip Directiu o per l'àrea de l'Escola que correspongui. Els responsables de la resolució decidiran sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació i establiran els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores. En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació o suggeriment la resolució adoptada en relació a la mateixa.

Les reclamacions que no siguin contestades per l'Escola a satisfacció del reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.



## 5. SEGUIMENT I MESURA

Anualment la sotsdirecció responsable de qualitat presentarà a l'Equip Directiu un informe sobre les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que s'hagin produït, així com les actuacions que s'hagin dut a terme per resoldre-les. Aquest informe s'incorporarà a la memòria, a l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre per a la seva difusió entre els grups d'interès. L'Equip Directiu analitzarà la informació aportada i realitzarà les propostes de millora que escaiguin.

## 6. INDICADORS

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i percentatge de resolució
- Resultats enquesta de satisfacció usuaris

## 7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	3 anys
Resolució de queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	3 anys
Memòria anual, informe de seguiment i/o informe de gestió	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys

## 8. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat

**Equip Directiu:** Responsable de la definició i difusió dels procediments per realitzar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, així com dels canals per realitzar-les. Vehicularà el seu destinatari i tindrà cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències. Analitzarà l'informe anual sobre totes les que s'hagin produït, l'inclourà en la memòria anual i/o informe de seguiment del centre i realitzarà propostes de millora.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat:** Rebrà i canalitzarà les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en farà el seguiment i rebrà les resolucions adoptades. Elaborarà un informe anual sobre el conjunt rebut.

**Caps de les unitats de Suport Institucional i Relacions Externes, i de Gestió d'Estudis de Grau i Màster:** Responsables de la resolució de queixes, reclamacions relatives a serveis que estiguin sota la seva competència. Analitzaran la possibilitat de realitzar accions de millora i informaran a la persona interessada i la Sotsdirecció responsable de qualitat de l'Escola.

## 9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Poden exercir el seu dret a participar realitzant queixes, reclamacions i suggeriments a través dels canals i procediments establerts. Tenen dret a rebre una resposta.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant l'exercici de les responsabilitats descrites en el procés, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu i la Junta d'Escola vetllaran per la difusió de les diferents reclamacions i suggeriments, així com de les iniciatives de revisió i millora dels processos que se'n derivin.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en la recollida i anàlisi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Directiu analitzarà la informació que es derivi dels diferents actes de queixa, reclamació i suggeriment i proposarà accions de revisió i millora, quan escaigui.



## **ÍNDEX**

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
5. **INDICADORS**
6. **EVIDÈNCIES**
7. **RESPONSABILITATS**

2 de desembre de 2020

## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona l'adquisició i manteniment dels recursos i infraestructures necessaris per assolir els seus objectius.

## **2. ABAST**

El present document fa referència al sistema de gestió de recursos i infraestructures i és d'aplicació al funcionament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòria de Verificació de cada Titulació

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu és responsable de la detecció de les necessitats d'infraestructura i equipament, analitzant la seva viabilitat i realitzant les gestions oportunes per atendre aquestes necessitats. Atesa la naturalesa dels estudis que s'imparteixen a l'Escola, l'Equip Directiu es basarà, entre d'altres, en la valoració de les necessitats de maquinari i programari que li presenti la unitat de Serveis TIC de l'Escola.

Cas que els recursos o infraestructures depenguin d'unitats alienes a l'Escola (com, per exemple, aules) l'Equip Directiu traslladarà a aquestes instàncies la sol·licitud d'inversions. Altrament, analitzarà la possibilitat de realitzar les inversions necessàries amb el pressupost ordinari de l'Escola i farà les gestions necessàries per obtenir els recursos que li manquin.

En funció dels recursos disponibles, i si aquests permeten l'execució d'algunes de les actuacions previstes, l'Equip Directiu les prioritzarà i executarà aquelles adquisicions de recursos i actuacions en infraestructures que siguin possibles, a través de la unitat de Recursos i Serveis o de la de Serveis TIC depenent de la naturalesa del recurs. En

totes elles s'aplicarà la legislació vigent en termes de contractació, manteniment, seguretat i riscos laborals.

Anualment el cap o la cap de la unitat de Recursos i Serveis elaborarà, conjuntament amb el cap o la cap de la unitat de Serveis TIC i amb el sotsdirector o sotsdirectora responsable de la gestió de recursos, un informe que reculli les necessitats detectades, la prioritització efectuada, i les adquisicions i actuacions executades durant el període. Aquest informe, un cop validat per l'Equip Directiu, serà elevat a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. També s'inclouran possibles accions de millora relacionades amb aquest procés.

## 5. INDICADORS

- Necessitats detectades i prioritització
- Desglossament de les inversions realitzades
- Indicadors de les enquestes de satisfacció sobre infraestructures i recursos
- Suggestiments i queixes rebudes en relació a aquest procés

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Pressupost Escola	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	6 anys
Informe de gestió de recursos	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	6 anys
Acta Comissió Permanent aprovant l'informe de gestió de recursos	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys



## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotdirector o sotsdirectora responsable de la gestió de recursos

**Equip Directiu:** Responsable de la detecció de necessitats de recursos i infraestructures, de la seva prioritització i de la petició a altres instàncies d'aquelles intervencions que en depenguin. S'encarrega també de la cerca de recursos i de la validació de l'informe de resultats i la seva presentació a la Comissió Permanent per la seva aprovació.

**Junta d'Escola:** Debatrà i aprovarà l'informe de gestió de recursos materials que li presenti l'Equip Directiu.

**Unitat de Serveis TIC:** Assessorarà l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de programari i maquinari, fonamentals en l'Escola atesa la naturalesa dels estudis que s'hi imparteixen. Participarà igualment en la captació de recursos, en l'adquisició de recursos i actuacions que estiguin dins de la seva àrea i en l'elaboració de l'informe de gestió dels recursos materials.

**Unitat de Recursos i Serveis:** Executarà l'adquisició de bens i les actuacions en infraestructures decidides per l'Equip Directiu i que no recaiguin sota la responsabilitat dels Serveis Informàtics.

**Cap de la unitat de Recursos i Serveis:** Realitzarà anualment, amb el suport de la unitat de Serveis TIC, l'informe sobre la gestió dels recursos materials que presentarà a l'Equip Directiu per la seva aprovació.



## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Professorat i Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent.</li><li>✓ <u>Equip Directiu</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li><li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li></ul>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu i la Comissió Permanent vetllaran per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en les necessitats detectades en els indicadors de l'apartat 5.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
5. **INDICADORS**
6. **EVIDÈNCIES**
7. **RESPONSABILITATS**
8. **FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona la posada en marxa, funcionament, revisió i millora dels serveis necessaris per assolir els seus objectius.

## **2. ABAST**

El present document fa referència al sistema de gestió de serveis i és d'aplicació al funcionament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'Equip Directiu és responsable de la detecció de les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès (Estudiantat, PDI, PAS, entre d'altres). Un cop valorada la viabilitat del servei, s'encarrega de proposar la seva posada en marxa, sigui a nivell intern o extern.

Atesa la proposta de l'Equip Directiu, és el cap o la cap de la unitat UTG TIC àmbit Campus Nord qui s'encarrega de la definició dels objectius del servei, bé amb els caps o les caps de les unitats UTG TIC de l'Escola si es tracta d'un servei intern, bé amb Gerència si es tracta d'un servei extern.

Un cop definits els seus objectius, i disposant de la planificació d'actuacions del servei que haurà dissenyat el seu responsable, el cap o la cap de la unitat de Recursos i Serveis s'encarregarà, si escau, de la seva difusió a través dels canals de difusió del centre i de les diferents guies de serveis de de la UTG CNTIC.

Per als diferents serveis que presta el centre, es recollirà informació sobre el seu funcionament i el grau de satisfacció dels grups d'interès amb el mateix.

Com a mínim un cop cada dos anys, el sotsdirectora o sotsdirectora responsable de qualitat, juntament amb el cap o la cap de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes i la unitat de Serveis TIC, elaborarà un informe de satisfacció dels serveis que inclourà els indicadors de l'apartat 5, l'anàlisi dels resultats i possibles propostes de millora.

La Comissió Permanent validarà l'informe de satisfacció dels serveis i realitzarà, si escau, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels diferents serveis.

## 5. INDICADORS

- Llistat de necessitats de nous serveis
- Indicadors de funcionament dels nous serveis
- Indicadors de les enquestes de satisfacció sobre administració i serveis
- Sugeriments i queixes rebudes relacionades amb l'administració i els serveis de l'escola

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Informe de satisfacció dels serveis	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	6 anys
Guia de serveis UTG CNTIC	Informàtic	Cap de la UTG CNTIC	Fins a nova proposta

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Director o Directora

**Equip Directiu:** Responsable de la detecció de necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis.

**Comissió Permanent:** Valida l'informe anual de satisfacció dels serveis i realitza, en funció d'aquest, propostes de millora, de llur renovació i/o cancel·lació.



**Unitat de Serveis TIC:** Assessorarà l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participarà en la definició dels objectius, quan es tracti de serveis que recaiguin dins del seu àmbit d'actuació; en aquest cas, col·laborarà en la recollida d'informació relativa al seu funcionament i participarà en la redacció de l'informe de satisfacció dels mateixos.

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat:** Responsable de l'elaboració de l'informe anual de satisfacció dels serveis, amb el suport de el/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport i els Serveis Informàtics.

**Cap de la unitat de Recursos i Serveis:** Participarà en la definició dels objectius dels serveis, es responsabilitzarà de llur difusió entre els diferents grups d'interès i participarà en l'elaboració de l'informe de satisfacció dels serveis.

**Unitat de Recursos i Serveis:** Col·laborarà en la recollida d'informació sobre la satisfacció dels diferents grups d'interès amb els serveis.

8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció, particularment en la detecció de necessitats de servei i la seva iniciativa per la creació, modificació i/o supressió dels mateixos.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora, en particular per la difusió de l'informe anual de satisfacció dels serveis.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 5 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 6.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## **ÍNDEX**

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
5. **INDICADORS**
6. **EVIDÈNCIES**
7. **RESPONSABILITATS**
8. **FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020



## **1. FINALITAT**

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els processos orientats a oferir informació sobre les titulacions que imparteix.

## **2. ABAST**

El present document fa referència als processos d'informació i és d'aplicació a les titulacions que s'imparteixen a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## **3. NORMATIVES**

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB
- Memòries de Verificació de les Titulacions

## **4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**

L'equip directiu, sota la responsabilitat de la sotsdirecció responsable de planificació elabora un pla d'informació pública que ha de ser debatut i aprovat per la Comissió Permanent. Un cop aprovat, es publica a la web del centre. Periòdicament, i utilitzant els indicadors de l'apartat 5, el revisa i proposa possibles modificacions, que han de ser també aprovades per la Comissió Permanent.

La unitat de Suport Institucional i Relacions Externes i la unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster s'encarreguen de la publicació en web dels documents del Pla d'Informació Pública, i fan un informe com a mínim un cop cada dos anys sobre el seu compliment, que s'integra a la memòria anual, a l'informe de seguiment i/o a l'informe de gestió del centre.

## **5. INDICADORS**

- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei: enquestes de satisfacció, bústies de suggeriments.



- Indicators de compliment del pla d'informació pública

## 6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Actes Comissió Permanent	Informàtic	Secretari/ària Acadèmic/a	6 anys
Pla d'informació pública	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Fins a nova proposta
Informe de compliment del pla d'informació pública	Informàtic	Cap de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes	6 anys

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació

**Sotsdirector o sotsdirectora responsable de planificació:** Defineix les línies dels sistemes d'informació i comunicació (quina informació, com i a qui es dona) que seran presentades a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Finalment realitza la revisió i millora de tots els processos associats.

**Comissió Permanent:** S'encarrega de revisar la proposta del sistema d'informació i comunicació que li presenti l'Equip Directiu. Igualment participa en la validació de la informació a publicar. Finalment participa en els processos d'avaluació de resultats i l'actualització i millora dels processos a partir de la proposta que li presenti l'Equip Directiu en funció d'aquests resultats.

**Unitats de Suport Institucional i Relacions externes, i de Gestió d'estudis de Grau i Màster:** Donen suport a la Sotsdirecció responsable de planificació en la recollida d'informació per a la seva publicació, i realitzen un informe anual de compliment del pla d'informació i comunicació.

## 8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent i en els diferents indicadors qualitius i quantitatius dels sistemes d'informació.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora. En particular per la difusió de l'informe anual de satisfacció sobre la informació proporcionada.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 4 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 5.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.



## Glossari definicions SGIQ ETSETB UPC

<b>CdRUE</b>	Comissió De Relacions Universitat-Empresa de l'ETSETB.
<b>Conveni mobilitat</b>	Acord signat entre dues o més institucions d'educació participants en un programa de mobilitat, en el que s'estableixen les condicions i bases acadèmiques i/o econòmiques de la dita mobilitat.
<b>Egressat</b>	Estudiantat que ha completat tots els crèdits que conformen el pla d'estudis, sense considerar si ha sol·licitat o no el títol universitari.
<b>ETSETB</b>	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona
<b>Garantia de qualitat</b>	Totes aquelles activitats dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments desenvolupats pel centre i a generar i mantenir la confiança de l'estudiantat, del professorat i de la societat.
<b>Grup d'interès</b>	Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests grups inclouen l'estudiantat, els egressats, el professorat, el personal d'administració i serveis, les administracions públiques, les empreses i la societat en general.
<b>Incoming</b>	Terme que fa referència als i a les estudiants que, procedents d'altres institucions d'ensenyament superior, realitzen una estada a l'ETSETB cursant estudis en qualsevulla de les titulacions ofertes per l'Escola o en un conjunt d'assignatures de diverses titulacions ofertes per l'Escola.
<b>Indicador</b>	Expressió qualitativa o quantitativa per mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar del programa formatiu.
<b>Millora contínua</b>	Concepte utilitzat en els models de gestió, que implica un esforç continuat de l'organització per tal d'avançar en la qualitat.
<b>Objectius de qualitat</b>	Relació d'aspectes, propostes i intencions a assolir amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen.
<b>Outgoing</b>	Terme que fa referència als i a les estudiants que, cursant estudis en l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona, realitzen una estada a una altra institució d'ensenyament superior o a alguna empresa.
<b>Pla d'acollida</b>	Conjunt d'accions i documents adreçats a l'estudiantat de nou ingrés per proporcionar-li tota la informació rellevant per iniciar els seus estudis.

<b>Pla d'informació pública</b>	Estableix quina és la informació que ha de ser publicada tant a nivell de centre com de titulació, així com els mecanismes i la periodicitat amb què s'actualitza.
<b>Pla d'orientació laboral</b>	Conjunt d'accions i documents per ajudar als estudiants i les estudiants a orientar la definició dels seus objectius professionals i a seleccionar els itineraris i matèries que els permetin orientar el seu procés d'aprenentatge al futur professional desitjat.
<b>Pla de promoció</b>	Conjunt d'accions i procediments, planificats anualment, que tenen l'objectiu de facilitar al conjunt de l'estudiantat la informació relativa a les titulacions que ofereix l'Escola.
<b>Pla d'acció tutorial</b>	Conjunt d'accions per realitzar el seguiment del procés d'aprenentatge dels i de les estudiants, del seu treball efectiu i dels resultats obtinguts.
<b>Política de qualitat del centre</b>	Conjunt de directrius que fixen l'orientació del centre en relació a la qualitat.
<b>Programa de mobilitat</b>	Programa d'intercanvi acadèmic que té per finalitat promoure i fomentar la mobilitat de l'estudiantat.
<b>Programa formatiu</b>	Conjunt d'ensenyaments organitzats que van dirigits a l'obtenció d'un títol o grau junt amb tots els elements normatius, tècnics, humans i materials que estiguin al seu voltant i el dirigeixin a assolir els objectius establerts per l'organisme responsable del mateix.
<b>Recursos materials i infraestructures</b>	Instal·lacions i equipaments (aules, sales, mobiliari, ordinadors, servidors, i infraestructures de xarxa, entre d'altres) necessaris per al desenvolupament dels processos d'ensenyament-aprenentatge.
<b>Resultats d'aprenentatge</b>	Conjunt de coneixements, habilitats i procediments que l'estudiantat posseeix una vegada finalitzats els estudis que condueixen a l'obtenció d'un títol oficial.