



MANUAL DE QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE CASTELLDEFELS

30 de setembre de 2008

POLÍTICA DE QUALITAT DE L'ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE CASTELLDEFELS

L'Escola Politècnica Superior de Castelldefels té la responsabilitat de proporcionar als seus estudiants els coneixements i habilitats professionals que els permetin incorporar-se al mercat laboral. En pertànyer a una universitat pública, ha d'utilitzar de manera adequada i eficaç els recursos públics, per aconseguir la màxima eficiència i satisfer amb un alt nivell de qualitat les necessitats de la societat.



L'EPSC, d'acord amb el seu projecte de futur i les seves característiques, ha elaborat unes estratègies de participació amb els objectius generals de la UPC, establerts en el "Marc per a l'impuls de les Línies Estratègiques de les Unitats Bàsiques 2008-2010", així com estratègies de millora pròpies amb les quals es compromet a consolidar i millorar la seva activitat. Per la seva part, el Consell de Govern de la UPC es compromet a donar suport a l'execució d'aquestes actuacions mitjançant l'assignació de recursos econòmics d'acord amb el nivell d'assoliment dels objectius.

L'observança de les normatives generades per la UPC, el seguiment de les seves recomanacions i l'èxit de les estratègies elaborades, són tres dels nostres objectius de qualitat, encara que l'objectiu principal és la satisfacció dels nostres grups d'interès, satisfacció que s'assolirà si aconseguim *que el major nombre possible dels estudiants que ingressen a l'Escola obtinguin la seva titulació en el temps previst i que la seva formació sigui adequada i satisfactòria. A més, es pretén aconseguir-ho de forma eficaç i professional, de manera que l'Escola es converteixi en un referent pel que fa als mètodes docents i de gestió que utilitza.*

El que determinarà la qualitat del servei que cadascun de nosaltres donem serà l'actitud personal envers la responsabilitat del nostre treball. Per tant, des del principi volem fer la nostra feina correctament, fet que ens fa assolir l'objectiu que perseguim, alhora que ens fa arribar a l'autosatisfacció. Això és imprescindible per fer gratificant el treball dins de l'equip de l'Escola. De cadascun de nosaltres depèn assolir els objectius de forma eficaç, àgil i amb qualitat.

JORDI BERENGUER i SAU

Director de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	0. INTRODUCCIÓ	



ÍNDEX

- 0. INTRODUCCIÓ
- 1. PRESENTACIÓ DE L'ESCOLA
- 2. EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT
- 3. PRESTACIÓ DEL SERVEI
- 4. RECURSOS
- 5. MESURA, ANÀLISI I MILLORA

ANNEX 1: ORGANIGRAMA I MEMBRES DE L'EQUIP DIRECTIU IMPLICATS EN ELS PROCESSOS

ANNEX 2: ÒRGANS DE GOVERN COL·LEGIATS IMPLICATS EN ELS PROCESSOS

ANNEX 3: FITXA RESUM PROCESSOS

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	0. INTRODUCCIÓ	

Aquest manual defineix la política, els objectius i el compromís de totes les persones que formen l'ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE CASTELLDEFELS en matèria de qualitat, essent aquesta política de qualitat adequada als objectius de la UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA i de l'Escola i a les expectatives i necessitats dels diferents grups d'interès.

Aquest manual està a disposició de tots els membres de l'Escola, que tenen coneixement del seu contingut.

Totes les persones que constitueixen l'ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR DE CASTELLDEFELS actuen d'acord amb tots els punts que abasta el Manual de Qualitat.

El sistema de gestió de la qualitat que es defineix en aquest manual segueix els preceptes de la norma ISO 9001:2000 aplicats a l'àmbit DISSENY DEL PROGRAMA DE FORMACIÓ I ORGANITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT DOCENT.

Es consideren exclosos els següents requisits de la norma:

- BENS DEL CLIENT (7.5.4): El client no subministra cap bé
- PRESERVACIÓ DEL PRODUCTE (7.5.5): L'Escola no fabrica productes
- CONTROL DELS DISPOSITIUS DE SEGUIMENT I DE MESURA (7.6): La conformitat del servei prestat per l'Escola no requereix cap dispositiu de mesura o seguiment

El Sistema també compleix les directrius establertes per les agències de qualitat ANECA, AQU i AGSUG en el seu programa AUDIT.



L'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC) és una escola d'ensenyament Superior de la Universitat Politècnica de Catalunya que imparteix titulacions de Grau, Màster i Doctorat en l'àmbit de les Telecomunicacions i l'Aeronàutica, amb un fort compromís pel que fa a la innovació en l'ensenyament i la qualitat. Aquest compromís es combina amb una intensa activitat de recerca en contacte estret amb la indústria, per promoure la transferència de resultats a la societat.

L'Escola Universitària Politècnica del Baix Llobregat (actual Escola Politècnica Superior de Castelldefels), centre de la Universitat Politècnica de Catalunya, va començar el setembre de 1991 a impartir en la seva seu provisional a Sant Just Desvern, els estudis d'Enginyeria Tècnica en Telecomunicació, en l'especialitat de Sistemes de Telecomunicació, en un moment clau en el qual s'iniciava a la universitat espanyola el procés de reforma dels ensenyaments universitaris. El curs 2001-2002 l'Escola es va traslladar al Campus del Baix Llobregat i va passar a denominar-se Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC).

Des dels seus inicis, l'Escola ha esdevingut un centre pilot pel que fa a la seva metodologia docent i ha apostat per la qualitat en la docència i en la gestió, com ho demostra la primera distinció Jaume Vicens Vives a la Qualitat docent, atorgada el 1996 per la Generalitat de Catalunya, per la implantació del primer pla d'estudis de l'Escola i de nous sistemes d'avaluació o el fet que el 14 de juliol de 1999 l'Escola es va convertir en el primer centre universitari públic que comptava amb l'acreditació de qualitat ISO 9001:1994 aplicada al Disseny del Programa de Formació, i Organització i Desenvolupament de l'Activitat Docent.



Aquesta aposta per la qualitat continua sent una prioritat per a l'Escola. Prova d'això és que el 2004 va rebre novament la distinció Jaume Vicens Vives a la Qualitat de la Docència en la modalitat col·lectiva pel projecte "Un Pla d'estudis organitzat segons el model Project Based Learning (PBL)", el 2005 va rebre el Premi Flyer 2005, categoria de Centres de formació aeronàutica amb els criteris d'innovació en el camp de la didàctica educativa, immersió de sistemes de qualitat en el Centre i coeficient d'inserció laboral atorgat per l'Associació d'Enginyers Aeronàutics d'Espanya i el mes de juliol de 2002 i desembre de 2005, ha obtingut les corresponents renovacions de la certificació ISO, però en ambdós casos ja d'acord amb la nova norma ISO 9001:2000.

Cal destacar, per últim, que el 31 d'octubre del 2006, l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) va lliurar les distincions de qualitat al sistema universitari català, convocades per l'Agència amb motiu del seu 10è aniversari. L'Escola va ser premiada amb

- **Distinció de qualitat a les polítiques d'assegurament de la qualitat** al sistema de gestió de la qualitat, basat en la norma ISO 9001, de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels de la Universitat Politècnica de Catalunya.
- **Accèssit a l'adaptació de les titulacions a l'Espaceu europeu d'educació superior** per la prova pilot d'adaptació a l'EEES a l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels de la Universitat Politècnica de Catalunya.

El Campús del Baix Llobregat

L'EPSC forma part del Campus del Baix Llobregat, que s'integra en el Parc Mediterrani de la Tecnologia, un dels parcs tecnològics més avançats de la Mediterrània.

El Campus del Baix Llobregat (CBL) és un espai territorial de la Universitat Politècnica de Catalunya ubicat a Castelldefels i pertanyent al Parc Mediterrani de la Tecnologia (PMT).



Va ser creat per acord del Claustre Universitari del 10 de maig de 2005 amb la finalitat de millorar la coordinació i l'aprofitament dels seus recursos i la relació amb l'entorn social i econòmic, en els àmbits de les enginyeries de telecomunicació, aeronàutica, agroalimentària i biotecnologia. Està compost per unitats bàsiques amb seu al Campus, unitats funcionals amb seu al Campus, i departaments amb presència al Campus.



Situat al costat del Canal Olímpic, el Campus **té unes comunicacions excel·lents** amb Barcelona i la seva àrea metropolitana: l'estació de tren de Castelldefels és a tan sols uns 300m del Campus, hi ha diverses línies d'autobús que hi arriben i també s'hi accedeix per l'autopista C-32 (antiga A-16) i l'autovia de Castelldefels.

El Campus del Baix Llobregat ha estat dissenyat amb **criteris mediambientals**, tant pel que fa a la construcció com a la utilització dels edificis, de forma que es té una cura específica del sol i la vegetació, el consum d'aigua i energia dels edificis, i preveu carrils de bicicleta i de vianants per a la mobilitat interna, i la potenciació del transport públic en les seves comunicacions externes.

El Parc Mediterrani de la Tecnologia

El Parc Mediterrani de la Tecnologia (PMT), amb una superfície de 38 Ha, és un parc científic i tecnològic impulsat per la Generalitat de Catalunya, el Consell Comarcal del Baix Llobregat, l'Ajuntament de Castelldefels i la Universitat Politècnica de Catalunya.



El PMT és un nucli de confluència d'interessos que, sota un mateix model, integra, interconnecta i genera sinèrgies entre centres docents, centres de recerca, empreses amb activitat d'innovació tecnològica i empreses derivades (spin-off) de base tecnològica

També és un espai multidisciplinari en el qual s'integren les especialitats:

- Tecnologies de la informació i les comunicacions
- Aeronàutica i l'espai
- Enginyeria biològica
- Biotecnologia i enginyeria agroalimentària
- Ciències i tecnologies òptiques i fotòniques
- Tecnologies de la geoinformació
- Tecnologies del medi ambient
- Mètodes numèrics en enginyeria

Actualment hi tenen la seu les empreses:

- Nortel
- Tempos 21
- Ingenia
- Futur Eco
- Radiantis
- Thrombotargets Europe

i els centres tecnològics i de recerca següents:

- Centre Tecnològic de Telecomunicacions de Catalunya (CTTC)
- Centre de recerca en economia i desenvolupament agroalimentari (CREDA)
- Institut de Ciències Fotòniques (ICFO)
- Institut de Geomàtica (IdeG)

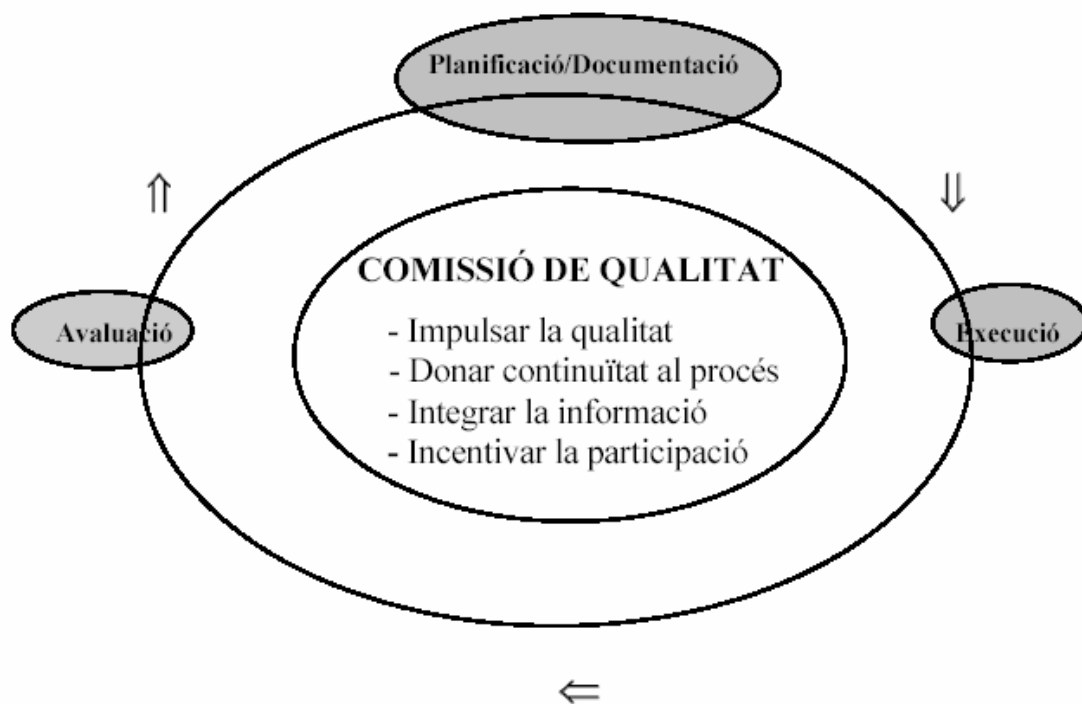


- International Center for Numerical Methods in Engineering (CIMNE)
- Internet Interdisciplinary Institute (IN3)
- Fundació i2CAT (Centre tècnic)

La relació que l'Escola manté amb les empreses i el centres de recerca ubicats al parc li permet disposar d'informació molt útil a l'hora de dissenyar els diferents programes formatius que imparteix.



El sistema de qualitat de L'EPSC compleix amb els requisits de la norma ISO 9001:2000 i està actualitzat i documentat mitjançant el present Manual de Qualitat i els diversos processos. Aquest sistema de qualitat gira entorn de tres eixos: planificació i documentació del sistema, execució del pla de qualitat i avaluació dels resultats obtinguts, la qual cosa permet introduir les millores que siguin adients dins del sistema.



La direcció de l'EPSC té identificats tots els processos necessaris per al sistema de gestió de la qualitat i n'ha determinat la seqüenciació i la interacció. L'alta qualificació de tots i cadascun dels responsables dels diferents processos garanteix l'eficàcia de la seva operació.

La direcció de l'EPSC proporciona tots els mitjans necessaris, tant humans com materials com d'informació, perquè el sistema de qualitat estigui implantat eficaçment en totes les activitats de l'Escola i permeti satisfer totes les necessitats dels nostres clients. L'EPSC revisa anualment l'acompliment dels objectius de qualitat verificant la implantació i efectivitat del sistema de qualitat.



Des de l'any 2002, l'Escola disposa d'un mapa de processos que, per facilitar les tasques de verificació que ha de dur a terme l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), enguany s'ha reestructurat seguint les directrius establertes per les agències de qualitat ANECA, AQU i AGSUG en el seu programa AUDIT.

300.1.0.1. DEFINIR POLÍTICA I OBJECTIUS DE QUALITAT
Definir la missió de la institució. Determinar, avaluar, i revisar periòdicament els objectius estratègics d'acord amb la missió establerta i amb el model de qualitat vigent, i obtenir i assignar els recursos necessaris per assolir aquests objectius amb eficiència i eficàcia
300.1.1.1. GARANTIR LA QUALITAT DELS SEUS PROGRAMES FORMATIUS
Determinar, avaluar i revisar periòdicament per a cada titulació, un cop detectades les necessitats dels seus clients, un llistat d'objectius educatius en consonància amb la missió de l'EPSC i amb els criteris d'acreditació pertinents, dissenyar un pla d'estudis i un sistema d'avaluació contínua que garanteixi i demostrï que s'han assolit els objectius educatius. Utilitzar els resultats de l'avaluació per millorar l'efectivitat del programa formatiu.
300.1.2.1 DEFINICIÓ DE PERFILS I D'ADMISSIÓ D'ESTUDIANTS
300.1.2.1.1 Perfil d'ingrés i captació d'estudiants
Definir el perfil d'ingrés més adequat als objectius dels diferents programes formatius i aconseguir cobrir la totalitat de places ofertes per l'Escola amb estudiants motivats per cursar els estudis escollits a l'EPSC.
300.1.2.1.2 Accés, admissió i matrícula d'estudiants
Establir la relació contractual entre l'estudiant i l'Escola garantint que ambdues parts coneguin els termes del contracte i estiguin en condicions de complir-lo.
300.1.2.2 ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANT I DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT
300.1.2.2.1 Acollida i orientació a l'estudiant
Facilitar la integració a l'EPSC dels estudiants de nou ingrés i orientar-los en el seu procés formatiu amb l'objectiu que obtinguin la seva titulació en el temps previst i que la seva formació sigui adequada i satisfactòria.
300.1.2.2.2 Metodologia d'ensenyament
Vetllar perquè totes les assignatures s'imparteixin d'acord amb els objectius educatius i amb els criteris de qualitat establerts per l'EPSC.
300.1.2.2.3 Avaluació i acreditació dels aprenentatges
Realitzar, a partir dels informes d'avaluació elaborats pel professorat i de les propostes de reconeixement de crèdits, l'avaluació global i curricular de l'estudiant, amb l'objectiu d'acreditar davant tercers la formació adquirida a l'EPSC.

**300.1.2.3 GESTIÓ DE LA MOBILITAT DE L'ESTUDIANT**

Elaborar la informació necessària per tal d'incrementar l'interès de l'estudiantat de l'EPSC i aconseguir el màxim de mobilitat internacional en els dos sentits. Seleccionar els estudiants d'acord amb els requeriments de l'Escola i de la Universitat de destí, formalitzar el precompromís de reconeixement de crèdits, i realitzar el seguiment dels intercanvis internacionals i avaluar-ne els resultats.

300.1.2.4 GESTIÓ DE L'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

Facilitar a l'estudiantat les eines, l'assessorament i la informació adequades per a la seva inserció en el món laboral.

300.1.2.5 GESTIÓ DE LES PRÀCTIQUES EXTERNES

Promoure, facilitar, oferir i gestionar de manera eficient les pràctiques professionals (convenis de cooperació educativa i incorporació a departaments i instituts) de l'estudiantat per tal d'adequar la seva formació al món laboral.

300.1.2.6 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Definir un mètode capaç d'identificar i solucionar les no conformitats, registrar-les i prendre les accions correctores i preventives pertinents.

300.1.4.1 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS

Gestionar de forma eficaç els recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments), de forma que se'n garanteixi el bon ús, amb l'objectiu que els diferents processos puguin desenvolupar la seva tasca amb eficiència i qualitat.

300.1.4.2 GESTIÓ DELS SERVEIS

Definir les necessitats dels serveis que influeixen en la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge (planificació acadèmica: calendaris, horaris de classe, sistema d'informació acadèmica ...) i participar en la definició i/o actualització d'altres serveis.

300.1.5.1 ANÀLISI DELS RESULTATS**300.1.5.1.1 Procediment d'Auditories Internes**

Definir un mètode operatiu que permeti avaluar la implantació i efectivitat del Sistema de Qualitat.

300.1.5.1.2 Anàlisi i utilització dels resultats

Facilitar les eines, la informació (indicadors de resultats, mesures de percepció dels usuaris i resultats de les auditories) i la formació necessàries perquè tots els processos millorin contínuament la seva eficiència i eficàcia, d'acord amb la planificació estratègica de l'EPSC. Avaluar i revisar periòdicament els objectius estratègics d'acord amb la missió establerta i amb el model de qualitat vigent.

300.1.6.1 PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ SOBRE TITULACIONS

Garantir l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'Escola i en els seus òrgans de govern a la comunitat de l'EPSC, per tal d'afavorir la participació, i la motivació i millora de la seva activitat, i donar a conèixer, en l'àmbit nacional i internacional, l'activitat de l'EPSC.



La Universitat Politècnica de Catalunya té definits i documentats els següents processos que son de la seva competència:

- 300.1.3.1. Definició de polítiques de PDI i PAS
- 300.1.3.2. Captació i selecció de PDI i PAS
 - 300.1.3.2.1. Accés i selecció PDI
 - 300.1.3.2.2. Accés i selecció PAS
- 300.1.3.3. Formació del PDI i PAS
 - 300.1.3.3.1 Formació del PDI
 - 300.1.3.3.2 Formació del PAS
- 300.1.3.4. Avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS
 - 300.1.3.4.1 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI
 - 300.1.3.4.2. Mobilitat (trasllat i promoció) del PAS

REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ

L'EPSC disposa de procediments que permeten controlar, actualitzar, identificar i distribuir la documentació i les dades que defineixen i generen el sistema de qualitat.

Els òrgans de govern pertinents són els responsables d'aprovar i revisar els documents i les dades del sistema de qualitat, així com de les modificacions que s'hi faci. Personal autoritzat té cura de mantenir actualitzades les bases de dades que contenen tota aquesta informació.

Mitjançant aquest control de la documentació i de les dades s'assegura que:

- les edicions vigents dels documents estiguin identificades i disponibles en lloc accessible per a la seva consulta,
- els documents no vàlids o obsolets siguin eliminats. Els que es guarden amb una finalitat legal o per conservar la informació estan adequadament identificats.



A l'EPSC es garanteix la identificació, conservació, arxiu i control dels registres de qualitat, indicant els responsables de la seva realització, custòdia i manteniment.

Els registres generats s'arxiven i se'n garanteix la conservació durant el període de temps especificat. En finalitzar el període de conservació els registres són destruïts pel responsable de la seva custòdia.

L'EPSC disposa d'un sistema de bases de dades que permeten disposar de tota la informació en suport electrònic, el que facilita la publicitat, tant a nivell intern com extern, d'informació sobre titulacions. Com es pot comprovar visitant la plana web de l'EPSC o a la descripció de cada procés, és política de l'Escola fer pública la màxima informació, incloent-hi la memòria que cada any elabora l'equip directiu.

Aquest sistema de base de dades sobre Lotus Notes és també un sistema de classificació dels documents que en permet tenir una traçabilitat, ja que cada document inclou informació de la data de creació o de modificació.

A més, cada document inclou informació del seu caràcter públic o no públic. Els documents marcats com a públics poden fer-se visibles des de la web i el Campus Digital de l'Escola. Per a fer-ho s'ha de definir un enllaç. Amb aquest enllaç, qualsevol modificació en el document de les bases de dades Lotus Notes queda automàticament reflectida a la web.

Els documents de les bases de dades obsolets porten la indicació de "No vigent" i tenen associat el caràcter "No públic". En la web sempre hi seran els documents vigents.



A la imatge es pot veure un exemple d'una de les bases de dades.

EPSC			Crear document NA	Obrir Document	URL del document
	Codi	Títol			
▼ Disseny de Plans d'Estudi	✓ JE2-05/06	Com progressa l'estudiant a cada titulació (ETT, especialitat en Sist 30			
▼ 2006					
▼ Comissió Acadèmica					
✓ CA6-06/06	ET TELECOMUNICACIÓ SISTEMES. Prerequisits, corequisits i recor 22				
✓ CA6-06/06	ET AERONÀUTICA. Prerequisits, corequisits i recomanacions de la 22				
✓ CA6-06/06	ET TELECOMUNICACIÓ TELEMÀTICA. Prerequisits, corequisits i rec 22				
✓ CA6-06/06	SEGON CICLE. Prerequisits, corequisits i recomanacions de la matr 22				
▼ Comissió Permanent					
✓ CP1-06/04	Normativa d'avaluació global de l'EPSC	01			
✓ CP4-06/05	Criteris generals d'avaluació de les assignatures/blocs	28			
✓ CP7-06/07	Reconeixement de crèdits a la titulació de màster: MASTEAM	03			
✓ CP7-06/08	Acord de la Comissió Permanent: PFC MASTEAM	03			
✓ CP7-06/09	Acord de la Comissió Permanent: Reconeixement de crèdits de lliur 03				
▼ 2007					
▼ Comissió Permanent					
✓ CP1-07/04	Normativa d'accés a MASTEAM	31			
✓ CP3-07/07	Normativa per a la matrícula i obtenció de crèdits en programes d'ir 28				
✓ CP4-07/05	Normativa del treball de fi de carrera (TFC) i del projecte de fi de ca 13				
✓ CP4-07/06	Reconeixement de crèdits a les titulacions d'Enginyeria Tècnica de 13				
✓ CP4-07/06	Reconeixement de crèdits a la titulació de segon cicle d'Enginyeria 13				
✓ CP4-07/06	Reconeixement de crèdits a la titulació d'Enginyeria Tècnica Aeron 13				
✓ CP6-07/05	Normativa d'accés a Segon Cicle	24			
✓ CP6-07/10	Normativa d'accés i permanència a la Doble Titulació	24			

L'EPSC disposa d'un conjunt d'aplicacions informàtiques que permeten disposar de la quasi totalitat de la informació i les dades en suport electrònic, el que facilita la publicitat i l'obtenció dels resultats dels diferents processos (indicadors). Els Serveis Tècnics de la Unitat Transversal de Gestió del Campus del Baix Llobregat són els responsables del desenvolupament i manteniment d'aplicacions per a la gestió de l'EPSC i de la gestió de les aplicacions proveïdes per la UPC i proveïdors externs en els termes que s'acordi, sempre dins d'un entorn homogeni i integrat que permeti una explotació conjunta de tota la informació, independentment de qui la generi i que elimini la presència d'intermediaris entre el generador de la informació i les bases de dades on aquesta informació s'emmagatzema (l'usuari, mitjançant diverses aplicacions informàtiques, introdueix directament i de forma on-line la informació). D'aquesta forma es garanteix la fiabilitat de la informació i de les dades.



A la imatge adjunta es pot veure l'aplicació que permet al professor introduir les diferents qualificacions dels estudiants.

epsc

Inici

Estudiants/es

Assignatures

Informació de l'assignatura

Consulta/definició de subcriteris

Selecció grups de classe

Selecció qualificació/llistats

Dades Post-Comissió

Consulta petició de recursos realitzada (2008-1)

Surt / Campus Digital

SIA Àrea Tècnica UTG

Quadrimestre 2007-2
Tots els grups. Total estudiants/es: 40

Tria una de les opcions següents:

- Exàmens
- Control laboratori
- Carpeta
- Actitud i participació
- Imprimeix tots els apartats/nota global

Per poder introduir la NOTA GLOBAL s'han d'haver avaluat tots els estudiants de tots els subcriteris. No es pot deixar cap nota en blanc posar un NP, s'ha de posar un zero.

Listes de classe:

- Format HTML (amb fotografia): Alfabèticament / Per grups cooperatius
- Format PDF (sense fotografia): Alfabèticament / Per grups cooperatius
- Fitxer de text: Alfabèticament / Per grups cooperatius
- Adreces de correu electrònic
- Definició de grups cooperatius d'estudiants

Per facilitar l'exploració de les dades, s'ha creat dins del Sistema d'Informació Acadèmica (SIA) un "Repositori de consultes i informes", en què es guarden totes aquelles consultes que alguna vegada ha sol·licitat algun membre de la direcció de l'Escola. D'aquesta forma, es pot generar en qualsevol moment la consulta sense necessitat de tornar-la a programar. També permet l'obtenció de dades històriques (l'aplicació permet triar el curs que es vol analitzar).

**Cerca de consultes i informes**Cerca
consultes/informes**Surt / Campus Digital**Mapa del SIA
Web UPC

SIA – Àrea Tècnica UTG

Paraula clau amb la que s'ha relacionat:

Totes les consultes i informes

El títol de la consulta conté el text:

La descripció de la consulta conté el text:

El nom de la persona que va sol·licitar la consulta,
conté el text: Filtrar per accessibilitat de les direccions: EPSC ESAB EPSC/ESAB Incloure sol·licitant i petita descripció en el
l·listat de la cerca

Cerca consulta/informe

Cerca
consultes/informes**Campus Digital**Mapa del SIA
Web UPC

SIA – Àrea Tècnica UTG

Última data de comprovació de la consulta: 28/03/2008**Descripció de la consulta:**

Crèdits aprovats/crèdits matriculats dels estudiants que han matriculat alguna assignatura en el curs indicat.



No es tenen en compte els crèdits convalidats i els reconeguts dels tipus: Altres estudis universitaris, Canvis de pla d'estudis i els de Cicle formatiu de grau superior.

A l'hora de comptar els estudiants matriculats en un curs acadèmic ho fem per DNI, per tant els estudiants que es matriculen en els dos quadrimestres del curs només els comptabilitzem un cop.

Introdueix la titulació: EPSC-Tots

Introdueix el curs: 2006-2007

Generar consulta

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	3. PRESTACIÓ DEL SERVEI	

L'EPSC imparteix les següents titulacions de primer cicle:

- Enginyer Tècnic de Telecomunicació, especialitat en Sistemes de Telecomunicació
- Enginyer Tècnic de Telecomunicació, especialitat en Telemàtica
- Enginyer Tècnic d'Aeronàutica, especialitat en Aeronavegació



Aquestes titulacions tenen una durada de tres anys, després dels quals el titulat pot accedir al mercat de treball i/o a uns estudis de segon cicle.

L'EPSC també imparteix les titulacions de segon cicle i màsters de:

- Enginyer de Telecomunicació (amb una durada de dos anys)
- Master of Science in Telecommunication Engineering & Management (MASTEAM)
- Master in Aerospace Science and Technology (MAST), aquest en col·laboració amb altres centres.

Els objectius generals de les diferents titulacions són formar un enginyer multidisciplinari, però amb un cert grau d'especialització en una àrea concreta, que sigui capaç d'aprendre, de buscar informació de manera autònoma, d'adaptar-se a les noves tecnologies i als nous sistemes i serveis emergents, de comunicar-se correctament de manera oral i escrita i de treballar en equip.

La relació contractual amb l'estudiant es concreta en la formalització cada quadrimestre de la seva matrícula. L'estudiant, disposant de tota la informació necessària sobre els serveis que ofereix l'Escola i coneixent les condicions que ell ha de complir, elabora, amb l'ajut d'una aplicació informàtica, la seva matrícula. El disseny d'aquesta aplicació permet garantir que tant l'Escola com l'estudiant estan en condicions de complir tots els requisits del contracte.

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	3. PRESTACIÓ DEL SERVEI	

Amb les empreses es manté una relació que pot ser de dos tipus: la que deriva de la contractació de titulats de l'Escola i la relacionada amb l'estada d'estudiants a les empreses en règim de pràctiques. Amb les empreses que contracten titulats no se signa cap document, però l'Escola té el compromís d'analitzar les necessitats del sector tecnològic on aquestes empreses es troben immerses per tal d'assegurar que aquestes necessitats queden cobertes amb la preparació adquirida pels titulats contractats. Les empreses que disposen d'estudiants en actiu en règim de pràctiques signen un conveni de col·laboració Universitat-Empresa, que és aprovat per la Comissió de relacions Universitat-Empresa de l'EPSC i signat per l'empresa, l'estudiant i el Director de l'Escola. Abans de signar aquest conveni s'informa a l'empresa dels requisits que ha de complir el conveni de pràctiques i del que li pot oferir l'estudiant pel que fa a coneixements i habilitats.

L'Escola té capacitat per assegurar la satisfacció de totes les parts interessades i per complir els requisits especificats. Tant la matrícula com els convenis de cooperació estan definits i documentats en termes observables i avaluable pels clients. D'aquesta manera s'estableix un adequat sistema de comunicació que permet oferir un servei adaptat a les necessitats de les parts interessades.

Les revisions dels contractes es fan a petició de les parts interessades o de qualsevol part afectada mitjançant els procediments adequats. Qualsevol modificació del contracte queda documentada i arxivada, i es tramet, així mateix, als col·lectius afectats.

Comunicació amb les parts interessades

L'EPSC disposa d'un Campus Digital en què els diferents col·lectius poden consultar qualsevol informació del seu interès. També existeixen unes FAQ's que responen a les preguntes més freqüents.



Tots els col·lectius de l'Escola tenen una adreça de correu electrònic que facilita la comunicació. La Delegació de Estudiants (formada per tots els delegats de classe i els representants dels estudiants als òrgans de govern) i el tutor que cada estudiant té assignat són alguns dels mecanismes de comunicació.

L'EPSC disposa també d'una web en la qual les empreses i qualsevol persona que ho desitgi pot trobar informació del servei que oferim. En el cas d'empreses que es posen en contacte per primera vegada amb l'Escola, el sotsdirector encarregat de les pràctiques professionals els hi facilita tota la informació necessària.

DISSENY I DESENVOLUPAMENT

L'EPSC controla i verifica el disseny del Programa de Formació de les titulacions que ofereix, assegurant que es compleixin els requisits necessaris per la seva homologació, els especificats per la UPC així com els definits en les diferents normatives i reglaments, i que se satisfan les necessitats detectades dins de les empreses, pel que fa a estudis tècnics. El disseny d'aquest Programa de Formació, comprèn:

1. la definició de l'estructura, organització i contingut del Pla d'Estudis, i els criteris generals de la metodologia docent i de l'avaluació;
2. l'assignació d'assignatures a departaments, la definició dels objectius, programes, metodologia docent i criteris d'avaluació específics de cada assignatura.

La planificació del disseny i la planificació del seu desenvolupament es regula per la legislació vigent i pel reglament de l'Escola, que determina els responsables de garantir el compliment de la planificació establerta. Aquesta planificació s'actualitza, en cas necessari, a mesura que el disseny evoluciona.



Les dades inicials que permeten definir els requisits de partida del disseny, s'extreuen a partir de les directrius publicades en el B.O.E., del marc o normativa reglamentària de la UPC i de l'anàlisi de plans d'estudis de la UPC o d'altres universitats. També es té en compte la formació prèvia amb què accedeixen els estudiants al Centre així com les necessitats del sector tecnològic detectades.



Com a dades finals del disseny, es disposa principalment del Pla d'Estudis publicat al B.O.E, de la informació de cada assignatura, i d'un seguit de normatives que són documents degudament revisats amb anterioritat a la seva difusió. Aquestes dades permeten la verificació i validació davant les dades de partida del disseny, assegurant que se satisfan els requisits inicials, i que han quedat correctament definides les característiques importants i els criteris d'acceptació.

La revisió és realitzada per tots els grups implicats: òrgans de govern de l'Escola i de la UPC, departaments, etc., mentre que la verificació és responsabilitat del Consell d'Universitats (previ informe de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA). L'acreditació de la titulació per part de les agències de qualitat és la validació del disseny.

Qualsevol canvi en el disseny realitzat, queda identificat i documentat, i és revisat i aprovat pels òrgans de govern de l'EPSC abans de la seva implantació.

PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'EPSC disposa dels procediments, suport informàtic i marc reglamentari necessaris per garantir que els processos que componen la prestació del servei (processos clau) estan perfectament planificats i es realitzen en condicions plenament controlades. Aquests processos consideren la

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	3. PRESTACIÓ DEL SERVEI	

Formació Acreditada de l'estudiant i l'adequació a les necessitats tècniques de les empreses.

L'existència d'una aplicació informàtica permet garantir la seqüenciació dels processos clau (matrícula-ensenyament/aprenentatge-avaluació).

Tots els processos són realitzats per personal qualificat per assegurar la correcta prestació del servei dins dels paràmetres d'acceptació establerts. Es disposa també dels recursos i mitjans adients.

L'EPSC, mitjançant els procediments de treball i el suport informàtic de què disposa, té definides les comprovacions i verificacions necessàries per garantir el compliment dels requisits especificats en el Programa de Formació dissenyat. Aquestes verificacions es classifiquen en tres grups:

- Verificació inicial que es du a terme a la fase de formació bàsica,
- Avaluació contínua dels resultats obtinguts en la prestació del servei, mitjançant l'actuació de les diferents comissions del Centre
- Verificació final que consisteix en:
 - l'elaboració per part dels estudiants del Treball Fi de Carrera
 - l'anàlisi de les promocions de titulats

Els resultats obtinguts en aquestes etapes de verificació del compliment del nivell de qualitat definit, queden degudament registrats en les actes dels diferents òrgans de govern.

Identificació i tracabilitat

Mitjançant procediments, diferents aplicacions informàtiques i l'historial de l'alumne, l'EPSC estableix la identificació dels serveis prestats, entenent com a tal la formació que reben els estudiants durant el temps d'estada a



l'Escola. D'aquesta manera és possible conèixer la situació en què es troba el servei i la seva conformitat o no-conformitat amb la planificació prevista.

La traçabilitat d'aquests coneixements i habilitats adquirits, permet gestionar adequadament les possibles incidències que es produeixen, analitzant la causa que les ha produït, tant des del punt de vista individual per estudiant com per col·lectius.

El seguiment dels estudiants que es troben en règim de pràctiques a empreses el realitza la Comissió de Relacions Universitat-Empresa de l'Escola. Les funcions i competències d'aquesta comissió figuren en el seu reglament. Entre les seves funcions es poden destacar l'acceptació de les ofertes proposades per les empreses, el nomenament d'un professor de l'Escola com a tutor de cadascuna de les pràctiques i l'anàlisi dels documents de valoració que un cop finalitzades les pràctiques omplen tant l'estudiant com l'empresa.

El seguiment dels titulats es realitza fonamentalment a través de les dades d'inserció laboral i d'enquestes.



La direcció de l'EPSC gestiona els recursos proporcionats per la Universitat a través dels mitjans adequats i l'equip humà qualificat per a les activitats de direcció, realització i avaluació de la prestació del servei, incloses les auditories internes. També identifica qualsevol mancança de recursos materials o humans necessaris per donar un bon suport a tots els serveis de l'Escola, tant docents com d'investigació o de gestió, i n'informa posteriorment als òrgans pertinents.

RECURSOS HUMANS

Òrgans de govern (veure annex)

Els òrgans col·legiats de govern de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels són la Junta d'Escola, la Comissió Permanent, la Comissió d'Avaluació Acadèmica, les comissions d'avaluació, la Comissió de Qualitat, la Comissió de Relacions Universitat-Empresa, la Junta Electoral, la Comissió d'Assignació de Recursos per a Projectes d'Activitats Docent, i les comissions d'accés.

En tots aquests òrgans hi ha representació del personal docent i investigador, dels estudiants i del personal d'administració i serveis. De la Comissió de Qualitat també en formen part dos membres de la comunitat de la UPC designats pel rector.

L'Equip Directiu de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels està integrat pel Director, la Secretària acadèmica, els sotsdirectors, la Cap de Serveis de Gestió i Suport i el Responsable de Qualitat.

L'equip directiu de l'escola compta amb el suport del Responsable de l'Àrea de Suport a la Direcció i de la Secretaria de Direcció.

Personal Docent i Investigador

La docència a l'EPSC està assignada als departaments de Teoria del Senyal i Comunicacions, Matemàtica Aplicada IV, Enginyeria Telemàtica, Enginyeria Electrònica, Arquitectura de Computadors, Organització d'Empreses, Física Aplicada, Enginyeria de Sistemes, Automàtica i Informàtica Industrial, Enginyeria



Mecànica, Expressió Gràfica a l'Enginyeria i Resistència de Materials i Estructures en Enginyeria. Tots aquests departaments, de la UPC, són de reconegut prestigi en les seves àrees de coneixement. El director de cadascun d'aquests departaments nomena un representant davant del director de l'Escola. El Reglament de l'EPSC estableix que els representants davant del director dels departaments amb docència troncal o obligatòria assignada formen part de la Junta d'Escola.

El nombre de professors assignats a l'EPSC és de 183, la qual cosa dóna una ratio estudiants/professor de 8. Per facilitar les tasques de coordinació, s'han creat les figures de **Responsables de coordinació de curs** (10), al marge de les figures **de Coordinadors d'assignatura** reglamentaris. També hi ha el **Coordinador del Pla d'Acció Tutorial i el Coordinador del Pla de Promoció**

Dins de l'entorn universitari, la formació del professorat és essencialment competència dels departaments. L'Institut de Ciències de l'Educació de la UPC ofereix un ventall de cursos de formació als quals es pot apuntar el professorat.

Personal d'Administració i Serveis

El Personal d'Administració i Serveis està adscrit a la Unitat Transversal de Gestió (UTG), del Campus del Baix Llobregat.

La Unitat Transversal de Gestió és una unitat funcional amb seu al Campus que té com a objectiu bàsic la implantació, desenvolupament, coordinació, seguiment i optimització dels serveis que assumeixi el Campus. Actualment està formada per la Biblioteca i per:

- Àrea Relacions Externes
- Àrea de Gestió
 - Oficina de Suport a la Docència
 - Oficina de Suport a la Recerca
 - Oficina de Recursos
 - Oficina de Serveis



- Serveis Tècnics
 - Àrea Tecnològica
 - Assistència Tècnica
 - Producció i Laboratoris
 - Projectes i Solucions

La Universitat dissenya un programa de formació per al PAS, que a més d'incloure diferents cursos, té en compte possibles accions de formació específica per atendre necessitats concretes. Aquestes accions de formació específica es poden realitzar mitjançant programes informàtics d'autoformació, seminaris a les escoles o cursos en centres de formació privats.

INFRAESTRUCTURA

L'Escola disposa de 11 aules amb una capacitat de 40 estudiants i 7 aules de 20 estudiants. De la resta d'infraestructures destaquen l'EPSC sense fils, els laboratoris, la biblioteca i el Campus digital ATENEA.

EPSC sense fils

Amb la idea de facilitar als nostres estudiants la possibilitat d'aprendre en qualsevol lloc i en qualsevol moment, l'Escola ofereix un entorn mòbil per a l'aprenentatge de qualitat amb:

- Cobertura sense fils (WLAN) en àrees d'estudiants (classes, biblioteca, espais d'estudi, menjador, passadissos, etc.), així com un alt nombre de connexions fixes d'internet en aules, laboratoris i biblioteca.
- Ús de portàtils a les classes: el nombre d'assignatures que incorporen l'ús de portàtils està augmentant notablement. S'utilitzen uns armaris mòbils anomenats PC-Kar , cadascun conté 20 portàtils i bateries addicionals. També hi ha la possibilitat de demanar en préstec un portàtil a la biblioteca per un període màxim de 4 hores.
- Al grau de Màster (Segon Cicle) es faciliten dos portàtils a cada grup de treball (4-6 estudiants) durant tot el curs, per utilitzar-los a classe, i per fer els projectes.



- El nombre d'estudiants que porten els seus portàtils a l'Escola també està augmentant de pressa. Hi ha un conjunt de programari útil per a les diverses assignatures que es dóna als estudiants per facilitar-los l'ús del seu ordinador.

Per facilitar la mobilitat d'estudiants i investigadors europeus la UPC s'ha incorporat a Eduroam, una iniciativa de TERENA (Transeuropean Research i Associació d'Investigació i de Connexió de Xarxes d'Educació Transeuropea) que ofereix connectivitat de wifi automàtica dins les institucions acadèmiques europees que participen en el projecte.

Laboratoris

L'EPSC va ser una escola pionera en la incorporació d'ensenyament pràctic i experimental amb un pes molt significatiu als seus plans d'estudis, i a l'ús dels laboratoris, per això ofereix accés lliure als laboratoris als estudiants quan no s'hi estan fent classes per completar els seus treballs. Hi ha dos tipus de laboratoris: els que només s'utilitzen per a activitats docents, que estan agrupats de la següent manera:

- Laboratoris de caràcter general
- Laboratoris electrònics
- Laboratoris de telemàtica
- Altres laboratoris

i els laboratoris utilitzats pels grups de recerca i els departaments per portar a terme les seves activitats d'investigació. Cada grup de recerca té el seu laboratori, que també pot ser utilitzat per estudiants de Doctorat i pels estudiants que fan el Treball o Projecte de Fi de Carrera. Els estudiants que col·laboren amb activitats de recerca (estudiants de Segon Cicle o becaris) també solen treballar als laboratoris d'investigació.



Biblioteca

La biblioteca del Campus, inaugurada el febrer de 2006, és un recurs essencial per a estudiants, professors i investigadors ja que gestiona tots els llibres tècnics, documentació on line, diaris, revistes, documentació de multimèdia i altres materials de referència. És una biblioteca pública, on el personal de l'oficina d'informació ajuda a trobar qualsevol material.

Altres instal·lacions que podeu trobar a la biblioteca són les següents:

- Servei de préstec d'ordinadors portàtils.
- Sala de PC i ordinadors per a consulta de bases de dades especialitzades, diaris electrònics i altres materials electrònics a internet.
- Ordinadors per a l'autoaprenentatge de llengües.
- Servei de reserva d'espais per a treball en grup (per a 2 o 6 persones) o estudi individual.
- Sala de conferències amb equipament avançat per a xerrades i conferències.

Campus Digital ATENEA

L'Escola té la seva intranet, anomenada ATENEA, que proporciona un mitjà de comunicació permanent entre estudiants, professors i el personal d'administració. El Campus Digital facilita:

- L'accés dels estudiants als seus expedients.
- Accés als documents i materials de les assignatures (cada assignatura té la seva intranet).
- Enviar treballs i fer consultes als professors (per e-mail o per fòrums de discussió tècnics que es poden obrir en cada assignatura).
- Accés a la informació general per a tota la comunitat educativa (professors, estudiants i personal), com ara: calendari acadèmic, agenda, informació de l'Escola, acords dels òrgans de govern, ofertes de pràctiques a empreses per als estudiants, oferta de Treballs i Projectes de Fi de Carrera, ofertes de treball, seminaris, conferències i altres.
- Fòrums de discussió per intercanviar opinions sobre temes diversos.



MESURA I SEGUIMENT

Les dades que es fan servir per a la millora provenen de les mesures de la satisfacció dels grups d'interès, del seguiment de les accions correctores i preventives, de la mesura i seguiment dels processos i del servei ofert i de les auditories internes.

Satisfacció dels grups d'interès

En els òrgans de govern de l'Escola hi ha representació dels estudiants, del personal acadèmic i del personal d'administració i serveis, els quals poden expressar les seves queixes o suggeriments. A través de la delegació d'estudiants també es pot obtenir informació sobre la percepció que tenen els estudiants.

Pel que respecta a la satisfacció dels estudiants, un cop a l'any l'estudiant emplena una enquesta "sobre l'actuació docent del professor i les assignatures" que es comuna per a tota la UPC. Com a complement d'aquesta enquesta, cada quadrimestre l'Escola demana als estudiants que indiquin aspectes positius i negatius de la docència que reben.

Els estudiants també poden fer arribar les seves opinions a través dels seus representants als òrgans de govern de l'Escola, de la Delegació d'Estudiants o bé directament al seu tutor o al cap d'Estudis.

Els estudiants en règim de pràctiques a empreses, en finalitzar-les han d'omplir un qüestionari en el qual se'ls demana que valorin diversos aspectes de la tasca duta a terme. Un qüestionari similar ha d'omplir l'empresa.

L'Escola obté dades sobre la inserció laboral i la satisfacció dels seus titulats a partir dels estudis elaborats i fets públics per AQU Catalunya i mitjançant una enquesta que tradicionalment es realitzava aprofitant l'acte de graduació que cada any organitza l'Escola però que al darrer any ha estat substituïda per una enquesta telefònica



Auditoria interna

Mitjançant el procediment d'auditories internes es garanteix la implantació i l'efectivitat del Sistema de Qualitat. Anualment el Responsable de Qualitat elabora el Programa Anual d'Auditories Internes.

El procés d'auditoria interna s'integra en el conjunt d'actuacions que l'EPSC realitza anualment per recollir i valorar les actuacions i resultats més importants i rendir comptes a les diverses parts interessades. Sense renunciar als objectius principals de les auditories (determinació de la conformitat del sistema de gestió de la qualitat dissenyat amb les activitats planificades, els requisits de la norma ISO 9001:2000 i les directrius establertes per les Agències de Qualitat del Sistema Universitari i verificació que s'ha implantat i es manté de manera eficaç), s'amplia el seu abast per incloure la mesura i seguiment (satisfacció dels diferents grups d'interès, mesura i seguiment dels processos i mesura i seguiment dels ensenyaments), l'anàlisi de les dades i la millora. Aquest procés conjuntament i de forma coordinada i sincronitzada amb l'elaboració de la memòria anual i el seguiment de la planificació estratègica, ha de permetre:

- garantir que es mesurin, s'analitzin i s'utilitzin els resultats (de l'aprenentatge, de la inserció laboral i de la satisfacció dels diferents grups d'interès) per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat dels ensenyaments oferts per l'EPSC.
- supervisar l'execució efectiva dels ensenyaments i informar a la societat sobre la seva qualitat.
- garantir que en qualsevol moment els ensenyaments estan en condicions de superar amb èxit el procés d'acreditació a què fa referència el "RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales".

En el procediment d'Auditories Internes es defineixen les responsabilitats i requisits per a la planificació i realització de les auditories, i per a la presentació dels resultats i el manteniment dels registres.



Mesura i seguiment dels processos

La mesura i el seguiment de cada procés, l'anàlisi de resultats i la millora es desenvolupa en tres fases: elaboració per part de cada procés d'un informe que s'inclourà a la memòria anual, auditoria interna del procés (validada per l'auditoria externa que du a terme l'empresa Det Norske Veritas, que certifica que el sistema de gestió de la qualitat de l'Escola compleix els requisits establerts per la norma ISO 9001:2000) i proposta d'actuacions per a millorar l'eficàcia del procés i els seus resultats.

- a) Informe per a la Memòria Anual. Un cop finalitzat el curs acadèmic, cada procés ha d'elaborar un informe que ha d'incloure la mesura i anàlisi de tots els resultats que consideri adients i una selecció de les actuacions i resultats que consideri més importants. En els diferents fluxgrames s'indica qui és el responsable d'elaborar l'informe i, si s'escau, quina comissió l'ha d'aprovar.
- b) Auditoria interna. Un cop elaborat l'informe, es procedeix a l'auditoria interna del procés. Com a resultat de l'auditoria, cada procés disposarà d'un "Informe d'auditoria interna" que inclourà com a mínim:
 - Els principals indicadors de resultats i els relatius a la satisfacció dels diferents grups d'interès i la seva valoració,
 - la mesura de l'eficàcia de les actuacions previstes per al curs que ha finalitzat,
 - el seguiment i verificació de les accions correctores i preventives l'origen de les quals sigui un òrgan de govern col·legiat o una auditoria interna anterior,
 - el seguiment de les accions correctores i preventives l'origen de les quals sigui una auditoria externa anterior, i
 - les desviacions trobades i les accions correctores proposades pels responsables dels processos i acceptades pel responsable de Qualitat, en la forma que es descriu al procediment "Accions correctores i preventives"



c) Proposta d'actuacions de millora. Un cop realitzat l'anàlisi del procés i dels seus resultats (anàlisi validat pel responsable de Qualitat, per la Comissió de Qualitat i per l'empresa certificadora), el procés ha de proposar un seguit d'accions encaminades a millorar l'eficàcia del procés i els resultats (en aquesta relació s'han de incloure les accions correctores que s'hi hagin pactat amb el responsable de Qualitat per tal d'eliminar les causes de les no conformitats detectades en les auditories interna o externa).

Mesura i seguiment del servei

La Comissió Acadèmica i les Comissions d'Avaluació són les responsables de fer el seguiment del programa de formació. La Comissió de Relacions Universitat-Empresa és l'encarregada de fer el seguiment de les pràctiques professionals.

CONTROL DEL SERVEI NO CONFORME

Es considera com a no-conformitat qualsevol alteració que afecti l'organització interna de l'Escola i/o la qualitat del servei prestat.

Existeixen procediments actualitzats mitjançant els quals es determina la identificació, enregistrament, avaluació i tractament de les no conformitats detectades, així com la notificació als responsables de les funcions afectades.

Les persones encarregades d'identificar, examinar i registrar les no conformitats es defineixen en el reglament del Centre, on també s'indica qui té l'autoritat per decidir el tractament. De les no considerades en aquest reglament se n'encarrega el responsable de l'àrea afectada.

ANÀLISI DE DADES

A partir dels informes de auditoria interna, el responsable de Qualitat elabora un resum executiu que faciliti la revisió del sistema de gestió de la qualitat i els resultats obtinguts ("Revisió per direcció" segons la terminologia ISO). Aquest informe inclou, com a mínim:



- una valoració del Responsable de Qualitat del procediment d'auditoria interna,
- els principals indicadors de resultats de l'aprenentatge,
- els principals indicadors d'inserció laboral,
- els principals indicadors de satisfacció dels grups d'interès,
- una valoració per a cada procés de l'eficàcia de les accions que havia previst dur a terme el curs que ha finalitzat, i un resum del seguiment d'accions correctores i preventives i la descripció de la situació de cadascuna d'elles.



Aquest informe és analitzat per l'equip directiu i, conjuntament amb els informes d'auditoria interna i l'informe de l'auditoria externa, és revisat per la Comissió de Qualitat. Com a resultat d'aquesta revisió, la Comissió elaborarà unes propostes de millora de l'eficàcia del SGQ i els seus processos, de millora dels resultats en relació als requisits de les parts interessades i de necessitat de recursos.

MILLORA

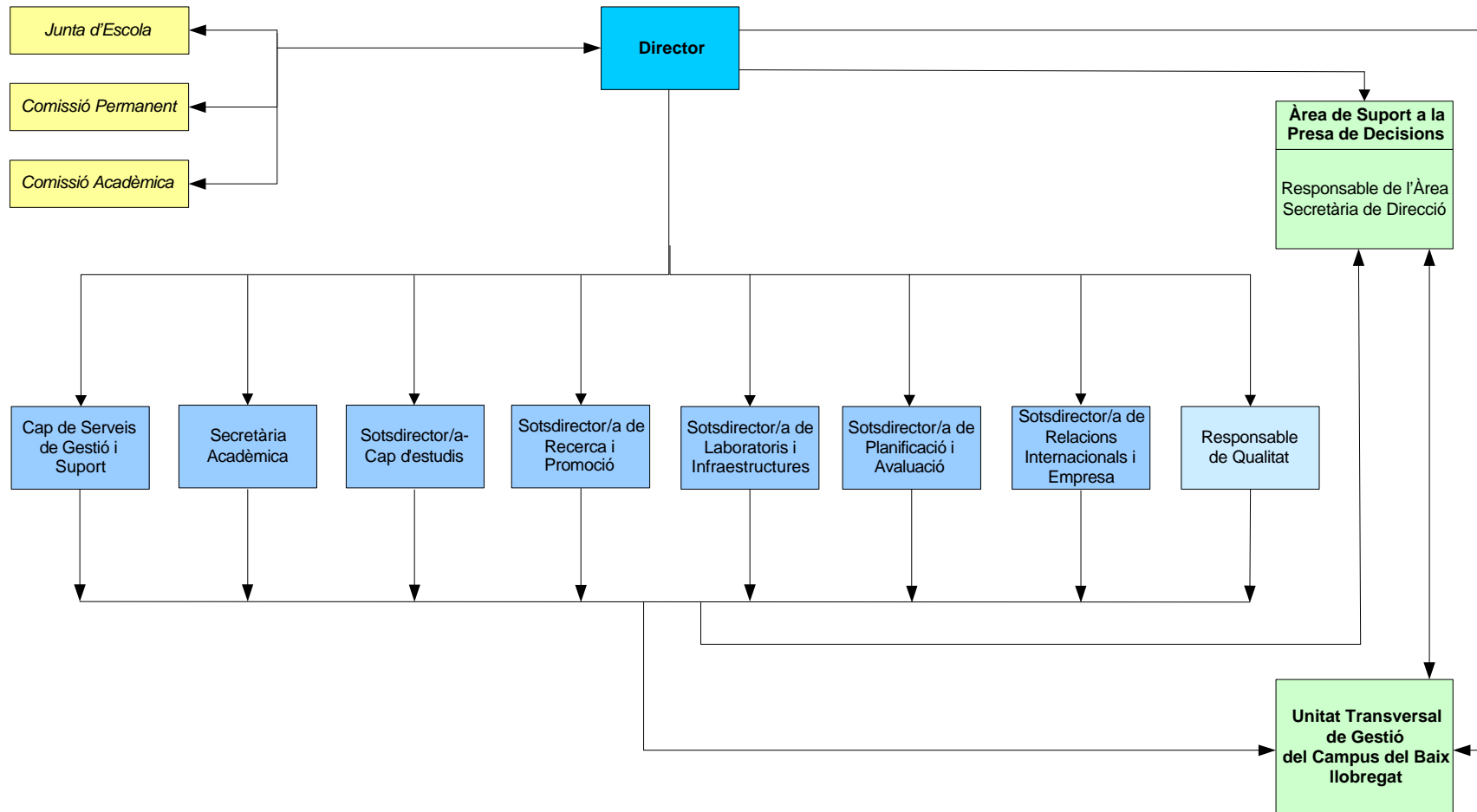
L'EPSC té el compromís de millorar contínuament l'eficàcia del seu sistema de gestió de la qualitat. L'equip directiu de l'Escola analitza les propostes d'actuacions de millora elaborades per cada procés i per la Comissió de Qualitat i, en funció dels recursos disponibles, determina el conjunt d'actuacions per al curs següent que ha de presentar, per a la seva aprovació, a la Comissió Permanent.

Existeix un procediment documentat en el qual es defineix el tractament de les accions correctores i preventives. Aquest procediment considera els següents aspectes:

- L'ús d'adequades fonts d'informació com són els informes de no conformitats, les auditories internes i les reclamacions dels clients.
- La definició del problema.
- La investigació de les causes.

	300.MQSAIQ MANUAL DE QUALITAT	
	5. MESURA, ANÀLISI I MILLORA	

- La determinació de les accions correctores/preventives, l'aplicació dels controls per assegurar-ne l'execució i eficàcia i la designació de responsables.
- Els mecanismes de control per tal d'evitar l'aparició o reincidència de desviacions.



L'equip directiu de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels està integrat per:

Director:	Jordi Berenguer i Sau
Sotsdirector cap d'estudis:	J. Manuel Yúfera Gómez
Secretària acadèmica:	Sonia Pérez Mansilla
Sotsdirector de Recerca i Promoció:	Daniel Crespo Artiaga
Sotsdirector de Laboratoris i Infraestructures:	Marcos Quílez Figuerola
Sotsdirectora de Planificació i Avaluació:	Dolors Royo Vallès
Sotsdirectora de Relacions Internacionals i Empresa:	Sílvia Ruiz Boqué
Cap de Serveis de Gestió i Suport:	Montse Calero Galovart
Responsable de Qualitat:	Jordi Hernández Marco

A la taula annexa s'indiquen (**caselles ombrejades**) els membres de l'equip directiu amb una participació significativa a cada procés i amb una **P** s'especifica el Propietari/Responsable del procés, excepte pel que fa referència als processos

- 300.1.3.1. Definició de polítiques de PDI i PAS
- 300.1.3.2. Captació i selecció de PDI i PAS
 - 300.1.3.2.1. Accés i selecció PDI
 - 300.1.3.2.2. Accés i selecció PAS
- 300.1.3.3. Formació del PDI i PAS
 - 300.1.3.3.1 Formació del PDI
 - 300.1.3.3.2 Formació del PAS
- 300.1.3.4. Avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS
 - 300.1.3.4.1 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI
 - 300.1.3.4.2. Mobilitat (trasllat i promoció) del PAS

que són competència de la Universitat.



	Director	Sotsdirector/a-Cap d'estudis	Sotsdirector/a de Laboratoris i Infraestructuras	Sotsdirector/a de Planificació i Avaluació	Sotsdirector/a de Recerca i Promoció	Sotsdirector/a de Relacions Internacionals i Empresa	Secretària Acadèmica	Responsable de Qualitat
300.1.0.1. Definir política i objectius de qualitat	P							
300.1.1.1. Garantir la qualitat dels seus programes formatius		P						
300.1.2.1. Definició de perfils i d'admissió d'estudiants								
300.1.2.1.1. Perfil d'ingrés i captació d'estudiants					P			
300.1.2.1.2. Accés, admissió i matrícula		P						
300.1.2.2. Orientació a l'estudiant i desenvolupament de l'ensenyament								
300.1.2.2.1. Acollida i orientació a l'estudiant		P						
300.1.2.2.2. Metodologia d'ensenyament		P						
300.1.2.2.3. Avaluació i acreditació de l'estudiant	P							
300.1.2.3. Gestió de la mobilitat de l'estudiant						P		
300.1.2.4. Gestió de l'orientació professional						P		
300.1.2.5. Gestió de les pràctiques externes						P		
300.1.2.6. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments								P
300.1.4.1. Gestió dels recursos materials			P					
300.1.4.2. Gestió dels serveis				P				
300.1.5.1. Anàlisi dels resultats								
300.1.5.1.1. Procediment d'auditories internes								P
300.1.5.1.2. Anàlisi i utilització dels resultats	P							
300.1.6.1. Publicació d'informació sobre titulacions							P	

Òrgans de govern

Els òrgans de govern col·legiats de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels són:

- **Junta d'Escola (JE)**
 - President: Director
 - Secretària: Secretària acadèmica
- **Comissió Permanent (CP)**
 - President: Director
 - Secretària: Secretària acadèmica
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica (CA)**
 - President: Sotsdirector cap d'estudis
 - Secretària: Secretària acadèmica
- **Comissió de Qualitat (CQ)**
 - President: Director
 - Secretari: Responsable de Qualitat
- **Comissió d'Avaluació de Fase Selectiva (CAFS)**
 - President: Director
 - Secretària: Secretària acadèmica
- **Comissió d'Avaluació 2/3 (CA23)**
 - President: Director
 - Secretària: Cap de Serveis de Gestió i Suport
- **Comissió d'Avaluació de Segon Cicle (CA2C)**
 - President: Director
 - Secretària: Cap de Serveis de Gestió i Suport
- **Comissió d'Accés a 2n Cicle (CASC)**
 - President: Sotsdirector cap d'estudis
 - Secretària: Cap de Serveis de Gestió i Suport
- **Comissió de Permanència i Accés a la Doble Titulació (CAPDT)**
 - President: Sotsdirector cap d'estudis
 - Secretària: Cap de Serveis de Gestió i Suport

- **Comissió d'Assignació de Recursos per a Projectes d'Activitats Docents (CARPAD)**
 - President: Sotsdirector cap d'estudis
- **Comissió de Relacions Universitat-Empresa (CRUE)**
 - Presidenta: Sotsdirectora de Relacions Internacionals i Empresa
 - Secretària: Responsable de Relacions Externes

A tots aquests òrgans hi ha representació del personal docent i investigador, dels estudiants i del personal d'administració i serveis. A la Comissió de Qualitat també hi formen part dos membres de la comunitat de la UPC designats pel rector.

A la taula annexa s'indiquen (caselles ombrejades) els òrgans de govern col·legiats que hi participen a cada procés, excepte pel que fa referència als processos

- 300.1.3.1. Definició de polítiques de PDI i PAS
- 300.1.3.2. Captació i selecció de PDI i PAS
 - 300.1.3.2.1. Accés i selecció PDI
 - 300.1.3.2.2. Accés i selecció PAS
- 300.1.3.3. Formació del PDI i PAS
 - 300.1.3.3.1 Formació del PDI
 - 300.1.3.3.2 Formació del PAS
- 300.1.3.4. Avaluació, promoció i reconeixement del PDI i PAS
 - 300.1.3.4.1 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI
 - 300.1.3.4.2. Mobilitat (trasllat i promoció) del PAS

que són competència de la Universitat.



	JE	CP	CA	CQ	CAFS	CA23	CA2C	CASC	CAPDT	CARPAD	CRUE
300.1.0.1. Definir política i objectius de qualitat											
300.1.1.1. Garantir la qualitat dels seus programes formatius											
300.1.2.1. Definició de perfils i d'admissió d'estudiants											
300.1.2.1.1. Perfil d'ingrés i captació d'estudiants											
300.1.2.1.2. Accés, admissió i matrícula											
300.1.2.2. Orientació a l'estudiant i desenvolupament de l'ensenyament											
300.1.2.2.1. Acollida i orientació a l'estudiant											
300.1.2.2.2. Metodologia d'ensenyament											
300.1.2.2.3. Avaluació i acreditació de l'estudiant											
300.1.2.3. Gestió de la mobilitat de l'estudiant											
300.1.2.4. Gestió de l'orientació professional											
300.1.2.5. Gestió de les pràctiques externes											
300.1.2.6. Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments											
300.1.4.1. Gestió dels recursos materials											
300.1.4.2. Gestió dels serveis											
300.1.5.1. Anàlisi dels resultats											
300.1.5.1.1. Procediment d'auditories internes											
300.1.5.1.2. Anàlisi i utilització dels resultats											
300.1.6.1. Publicació d'informació sobre titulacions											



ÒRGAN RESPONSABLE		Cada procés té com a propietari (responsable) un membre de l'equip directiu (veure annex 1)
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Professors, Estudiants i PAS</u>: Mitjançant els seus representants en els òrgans de govern de l'Escola que s'indiquen a cada procés en el punt 8. Responsabilitats i a l'annex 2 d'aquest Manual de Qualitat (MQ).✓ <u>Equip Directiu</u>: Els membres de l'equip directiu implicats a cada procés s'especifiquen en el punt 8. Responsabilitats i a l'annex 1 del MQ.✓ <u>Universitat Politècnica de Catalunya</u>: Mitjançant els òrgans de govern que s'indiquen als fluxgrames dels processos, amb l'elaboració de normatives i marcs de referència (citats a cada procés en el punt 3. Referències/Normatives) i en la validació per part de la Comissió per a la Planificació i l'Avaluació de les evidències presentades per la Escola relacionades amb les seves línies estratègiques. També hi participa mitjançant els dos membres de la Comissió de Qualitat de l'EPSC nomenats pel rector.✓ <u>Administracions Públiques</u>: Amb l'elaboració dels marcs normatius i de referència que són de la seva competència i que s'especifiquen al punt 3. Referències/Normatives dels processos.✓ <u>Societat</u>: Participa, principalment, mitjançant els seus representants al Consell d'Administració del Parc Mediterrani de la Tecnologia (en són membres la presidenta del Consell Comarcal del Baix Llobregat i l'alcalde de Castelldefels), les empreses i centres de recerca ubicats al Parc i les empreses que tenen estudiants de l'Escola en règim de pràctiques a empreses.



	RENDICIÓ DE COMPTES	<ul style="list-style-type: none">✓ Amb la publicació a través de la web d'informació molt completa relativa al funcionament de l'Escola i les seves titulacions.✓ Amb l'elaboració de la Memòria Anual, que és presentada a la Junta d'Escola per a la seva aprovació, tramesa al rector de la universitat i publicada a la plana web.✓ Mitjançant el certificat ISO 9001:2000 aplicat a l'àmbit DISSENY DEL PROGRAMA DE FORMACIÓ I ORGANITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT DOCENT, emès per l'empresa DET NORSKE VERITAS✓ Properament, amb la verificació i posterior acreditació de les titulacions i del SGQ per part de les Agències de Qualitat.
	MECANISMES PRESA DE DECISIONS	<p>Els processos prenen decisions a partir dels informes que elaboren (annexos memòria anual), dels informes d'auditoria (interna i externa) i de les propostes de la Comissió de Qualitat.</p> <p>A nivell global, les decisions es prenen a partir de la valoració general que l'equip directiu fa dels resultats generals (apartat 2 de la memòria), de l'informe per a la revisió per direcció que prepara el Responsable de Qualitat, com a resum dels informes d'auditoria interna, i de l'informe de l'aditoria externa.</p>
	RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	Descrits al punt 5 d'aquest Manual de Qualitat
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	