



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura  
de Barcelona



## Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

### 210.1.1 DEFINIR LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

| Propietari/a del procés | Responsable de l'aprovació | Data aprovació |
|-------------------------|----------------------------|----------------|
| El/la director/a        | Junta d'escola             | Abril-2024     |



### ÍNDEX

|     |                                                           |   |
|-----|-----------------------------------------------------------|---|
| 1   | FINALITAT .....                                           | 3 |
| 2   | ABAST.....                                                | 3 |
| 3   | DEFINICIONS .....                                         | 3 |
| 4   | DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....                               | 3 |
| 4.1 | Desenvolupament del procés .....                          | 3 |
| 4.2 | Queixes i suggeriments .....                              | 3 |
| 4.3 | Revisió del procés.....                                   | 4 |
| 5   | INDICADORS .....                                          | 4 |
| 6   | EVIDÈNCIES.....                                           | 4 |
| 7   | RESPONSABILITATS .....                                    | 4 |
| 8   | NORMATIVES/REFERÈNCIES.....                               | 5 |
| 9   | FITXA RESUM.....                                          | 6 |
| 10  | FLUXGRAMA.....                                            | 7 |
| 11  | ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS..... | 8 |



## 210.1.1 DEFINIR LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

ETSAB

### 1 FINALITAT

Aquest procés defineix com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa i programa la seva oferta formativa, fent propostes d'incorporació de noves titulacions i/o d'actualització de les que ja ofereix.

### 2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAB, siguin de grau o siguin de màster.

### 3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

UTGAB: Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzats en Àrees de suport especialitzat.

### 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

#### 4.1 Desenvolupament del procés

##### **Política i objectius de qualitat i Pla estratègic**

L'equip directiu estableix la política i objectius de qualitat del centre (EVD) que es desplegarà en reptes estratègics recollits al Pla estratègic plurianual de l'ETSAB (EVD). Es fonamenten en un diagnòstic tret de l'anàlisi del context extern i intern de l'ETSAB, els riscos i les oportunitats, les necessitats i expectatives dels grups d'interès i en sintonia amb la Política de qualitat i el Pla Estratègic de la UPC (*PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC*).

També programa el desplegament del Pla estratègic, en el que per a cada repte del Pla estratègic es marquen els objectius estratègics associats, les accions previstes així com els indicadors i la responsabilitat de cada objectiu. Cada responsable dels objectius fa el seguiment, revisa i proposa indicadors i accions a desenvolupar (EVD).

Es presenten a la Comissió d'Estudis i Qualitat per al seu debat i s'eleva a la Junta d'Escola per la seva aprovació (EVD).

##### **Seguiment**

Anualment el/la director/a amb el suport de l'equip directiu fa el seguiment de la Política i objectius de qualitat i del Pla estratègic de l'ETSAB, tenint en compte el grau d'assoliment de les accions previstes, les dades recollides dels indicadors, les queixes i suggeriments rebuts, i la Política de qualitat i el Pla Estratègic de la UPC (*PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC*) i elabora l'Informe de seguiment d'objectius i pla estratègic (EVD), a més, si comporta actualització de política, objectius o pla estratègic es fan les modificacions.

L'informe i les possibles modificacions es presenten a la Comissió d'Estudis i Qualitat per al seu debat i s'eleva a la Junta d'Escola per la seva aprovació (EVD).

##### **Difusió**

El/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, amb el suport del/la tècnic/a de qualitat de la UTGAB, comunica la Política de qualitat, el Pla Estratègic, el desplegament del Pla i l'*Informe de seguiment del pla estratègic* a totes les parts interessades i l'exposa a la web de l'Escola per tal que aquestes parts la puguin consultar (EVD)

#### 4.2 Queixes i suggeriments

El canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la [Bústia Oberta ETSAB](#) (EVD). Al procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#), es descriu com s'assignen i resolen i com s'utilitzen per a la millora del sistema. El/la propietari/a d'aquest procés, amb el suport del/la responsable gestor/a de la UTGAB, vetllarà pel correcte funcionament de les resolucions.

## 4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons es descriu al procés [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#). El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, analitza les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'*Informe de revisió del procés* (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de millora d'aquest procés i/o dels processos transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

## 5 INDICADORS

| Codi-I    | Descripció                                                                 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| P1.1-IN01 | % Accions del pla estratègic realitzades en temps previst                  |
| P1.1-IN02 | % Indicadors del pla estratègic assolits en temps previst                  |
| P1.1-IN03 | Nombre notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés |

Nota: La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al *Quadre de Comandament d'Indicadors del SIGQ ETSAB*

## 6 EVIDÈNCIES

| Codi-E     | Identificació                                                   | Resp. custòdia               | Localització arxiu                    | Conserva  |
|------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------|
| P1.1-EV01  | Política i objectius de qualitat                                | S. r. de la qualitat         | S.I. Òrgans Govern/web                | Permanent |
| P1.1-EV02  | Pla estratègic plurianual de l'ETSAB                            | S. r. de la qualitat         | S.I. Òrgans Govern/web                | Permanent |
| P1.1-EV03  | Desplegament Pla estratègic                                     | S.r. de la qualitat          | S.I. Òrgans Govern/Disc compartit/web | Permanent |
| P1.1-EV04  | Informe de seguiment d'objectius i pla estratègic               | S. r. de la qualitat         | S.I. Òrgans Govern/web                | Permanent |
| P1.1-EV05  | Informe d'avaluació d'aquest procés                             | S. r. de la qualitat         | Disc compartit                        | Permanent |
| P.210-EV01 | Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola                    | Secretari/a acadèmic/a       | S.I. Òrgans Govern / Memòria ETSAB    | Permanent |
| P.210-EV02 | Notificacions rebudes a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a> | Àrees de la UTGAB implicades | Bústia Oberta ETSAB!                  | 5 anys    |

## 7 RESPONSABILITATS

**Propietari o propietària del procés:** Director/a de l'ETSAB

**Responsable gestor/a:** Cap de la UTGAB

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola

**El/ sotsdirector/a responsable de la qualitat:** Per delegació del/la director/a coordina el treball dels/les responsables de reptes, objectius estratègics i accions pel que fa al seguiment del Pla estratègic i dels objectius de qualitat. Amb el suport de el/la tècnic/a de qualitat de la UTGAB, revisa el bon funcionament del procés i implanta,



## 210.1.1 DEFINIR LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

ETSAB

si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar-les i comunicarà als agents implicats en el mateix. Ha d'elaborar l'Informe d'avaluació del funcionament del procés.

**Responsables dels reptes estratègics, els objectius estratègics o de les accions:** Desenvolupen les accions derivades del Pla estratègic i contribueixen en l'elaboració de *Informe de seguiment dels objectius estratègics*

### **Comissió d'Estudis i Qualitat**

Assegura la continuada consistència, adequació i eficàcia del SIGQ ETSAB. En particular debat l'informe d'avaluació de funcionament SIGQ ETSAB

**Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB:** Actualitza i custòdia les actes, resolucions i annexes de les sessions dels òrgans de govern dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

**Àrees de la UTGAB:** Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

## **8 NORMATIVES/REFERÈNCIES**

### **Marc extern i UPC**

Consultar la normativa del procés transversal *PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC*  
[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

### **Marc intern**

[Política i objectius de qualitat / Pla estratègic ETSAB](#)  
[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)  
[Normatives acadèmiques de l'ETSAB](#)  
[Oferta actual d'estudis](#)

### **Processos transversals vinculats:**

*PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC*

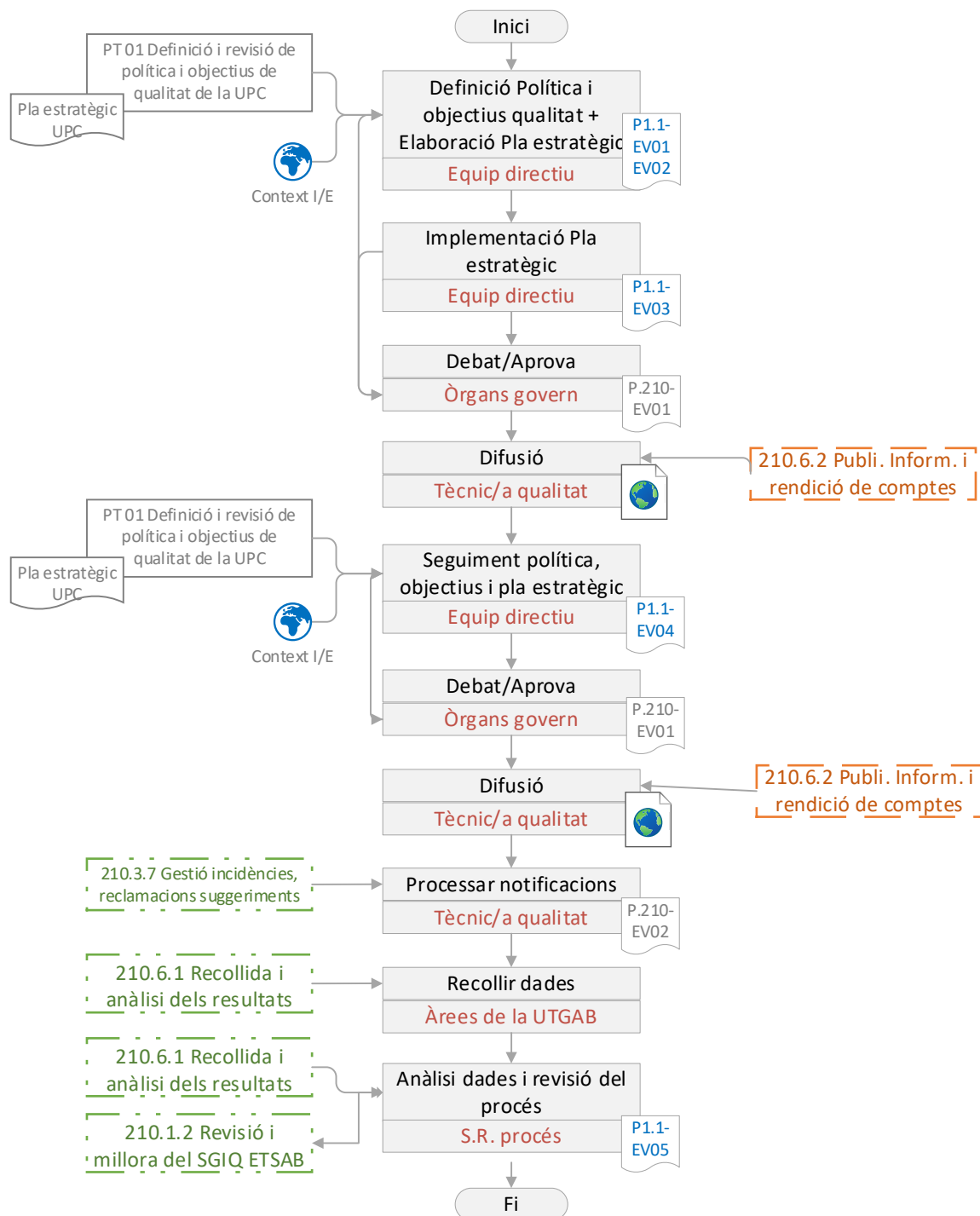
### **Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya**

Aquest procés forma part de la *Dimensió 1 política de qualitat i eficàcia del SIGQ*

## 9 FITXA RESUM

|                                         |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Procés</b>                           |                                   | 210.1.1 Definir la política i els objectius de qualitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PROPIETARI/A DEL PROCÉS</b>          |                                   | Director/a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>             |                                   | Cap de la UTGAB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>          |                                   | Junta d'Escola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>GRUPS D'INTERÈS</b>                  | <b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b> | <p><b>Estudiantat, PDI i PTGAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius</li> <li>- Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants</li> </ul> <p><b>Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAB</li> <li>- A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des</li> </ul> <p>Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB</a> o mitjançant els canals definits en el procés <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a></p> |
|                                         | <b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>        | <p>L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a <a href="#">210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b> |                                   | <p>Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a> i <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a>. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>     |                                   | <p>El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a <a href="#">210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 10 FLUXGRAMA





## 210.1.1 DEFINIR LA POLÍTICA I ELS OBJECTIUS DE QUALITAT

ETSAB

### 11 ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

| FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                |            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| Versió                                        | Descripció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Òrgan          | Data       |
| V2                                            | Revisió de la v1 a amb petites modificacions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Junta d'Escola | Abril-2024 |
| V1                                            | <p>Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció</p> <p>S'ha tret l'apartat corresponent a la revisió del sistema, incorporat en el nou procés <i>210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ</i></p> <p>S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis...</p> <p>Incorporació de la vinculació amb els processos transversal <i>PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC</i></p> <p>Aquest procés forma part de la <i>Dimensió 1 política de qualitat i eficàcia del SIGQ</i></p> <p>S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés</p> | Equip directiu | Març 2024  |
| V0                                            | 210.1.1 Definir la política i els objectius de qualitat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Junta d'Escola | 02/10/2013 |