



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.1.1. Definició de la política de qualitat

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	28/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V3	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU. Canvi de codi i nom. Revisió completa i adaptació de la descripció, indicadors, evidències, normativa i responsabilitats. S'ha vinculat amb els processos transversals UPC	17/07/2025
V4 ¹	Revisió i canvi en òrgan responsable aprovació del procés per errada de transcripció. Modificacions redacció text per fer-lo més correcte. Actualització d'enllaços d'evidències i creació de noves evidències	28/01/2026

¹ Excepcionalment, aquesta versió del document va ser aprovada per la Junta de Facultat, òrgan superior a la Comissió Permanent, perquè a la data d'aprovació aquesta darrera es trobava en procés de renovació.

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	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és descriure la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) defineix, revisa, actualitza i millora la política de qualitat i els seus objectius d'acord a la seva missió.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Política de qualitat de la FIB: el degà o la degana amb el suport de l'equip deganal i l'assessorament de la Comissió de Qualitat, és el responsable de la definició de la Política de qualitat de la FIB (EV01.P.270.1.1) i la presenta a la Junta de Facultat per a la seva aprovació (EV02.P.270.1.1). En aquesta definició es té en compte la Política i els objectius de qualitat de la UPC que s'estableixen segons el procés transversal de la UPC [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat](#). El/la vicedegà/ana responsable de qualitat, amb el suport del/de la tècnic/a responsable de qualitat del centre, comunica la Política de qualitat a totes les parts interessades i la publica a la [web de la FIB](#).

Pla estratègic de la FIB: el/la degà/ana amb el suport de l'equip deganal i l'assessorament de la Comissió de Qualitat, seguint les directrius del [Pla estratègic de la UPC](#), que es genera segons el procés transversal de la UPC [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat](#) i segons la Política de qualitat de la Facultat, és el/la responsable del disseny del Pla estratègic del centre, amb vigència quadriennal. Per a la seva elaboració s'estableixen mecanismes que faciliten la participació de tota la comunitat de la FIB. El Pla estratègic (EV03.P.270.1.1) es presenta a la Junta de Facultat per a la seva aprovació. En el Pla estratègic es recullen els reptes i els objectius estratègics associats a aquests reptes, així com els indicadors i la responsabilitat de les accions per assolir aquests objectius estratègics aprovats.

Desplegament del Pla estratègic: l'equip deganal, amb l'assessorament de la Comissió de Qualitat, elabora a partir del Pla estratègic aprovat, un document on es fixen les accions, responsables i terminis per assolir els objectius estratègics, que es revisa anualment (EV04.P.270.1.1) i s'eleva a la Junta de la FIB per a la seva aprovació.

Seguiment dels objectius del Pla estratègic: anualment i en el marc de la revisió del SGIQ del centre, el/la degà/ana amb el suport de l'equip deganal i l'assessorament de la Comissió de Qualitat, fa el seguiment dels Objectius del Pla estratègic de la FIB. Aquest seguiment es recull a l'Informe de seguiment del Pla estratègic (EV05.P.270.1.1) en el que es detallen les accions realitzades per cada acció d'objectiu i els indicadors. Aquest document s'eleva a la Junta de la FIB per a la seva aprovació.

Per fer aquest seguiment, l'equip deganal té en compte les dades recollides dels indicadors, les queixes i suggeriments rebuts, i la Política i els objectius de qualitat de la UPC que s'estableixen segons el procés transversal de la UPC [PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat](#). El/la vicedegà/ana responsable de qualitat, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB de la UTGCNTIC, s'encarrega que la darrera versió de la Política de qualitat i del Pla estratègic es comuniqui i estigui disponible a la web de la Facultat perquè totes les parts interessades la puguin consultar.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: la/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos *P.270.7.1 Recollida de la informació* i el present procés, que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés *P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *P.270.8.1.Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes es gestionen segons el procés *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la propietari/a del procés, amb el suport de/de la responsable gestor/a i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés, i, si és procedent, proposa, valora i assegura la implantació de millores i fa el seu seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.270.1.1	Percentatge d'accions desenvolupades segons la planificació	Percentatge d'assoliment de les accions segons la planificació

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències d'aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.270.1.1 Política de qualitat de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV02.P.270.1.1 Actes de la Junta de Facultat de la FIB en relació a aquest procés	Secretari/ària acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.1.1 Pla estratègic de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent



EV04.P.270.1.1 Desplegament del Pla estratègic de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV05.P.270.1.1 l'Informe de seguiment del Pla estratègic	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** responsable de la definició de la Política de qualitat i del Pla estratègic de la FIB, i de presentar-los a la Junta de la Facultat per a la seva aprovació. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores, fa el seguiment i contribueix a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el procés.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** dona suport al propietari/ària del procés en definició de la Política de qualitat i el Pla estratègic de la FIB, i en l'elaboració del seu Desplegament i del seu Informe de seguiment. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Comissió de qualitat:** assessora a l'equip deganal en l'elaboració de la Política de qualitat i del Pla estratègic, i en la seva revisió. També dona suport en l'elaboració del Desplegament del pla estratègic i de l'Informe de seguiment.
- **Junta de la Facultat:** debat i aprova, si escau, la Política de qualitat i el Pla estratègic de la FIB i les seves revisions. També els documents Desplegament del pla estratègic i Informe de seguiment del pla estratègic.
- **Vicègà/ana responsable de qualitat:** comunica la Política de qualitat a les parts interessades, i revisa i manté actualitzada la informació pública de la mateixa i del Pla estratègic.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport a la publicació i comunicació de la Política de qualitat i del Pla estratègic de la FIB.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Política de qualitat a la UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC relacionats:](#)
 - [Procés PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC](#)

Marc intern:

- [Política de Qualitat de la FIB](#)
- [Pla estratègic de la FIB](#)
- [Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la FIB](#)
- [Informe de Gestió](#)
- [Informe de Seguiment de centre](#)
- [Informes d'Acreditació](#)
- [Memòria del centre](#)
- [Memòries verificades](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Degà/ana
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U P S D ' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Col·lectius de la Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responen les enquestes que se'ls adrecen o bé realitzant queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions segons els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. • Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip deganal vetllarà per la difusió del resultat del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <i>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i> .
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.2.6 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del responsable gestor i de l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores i fa el seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats.



P.270.1.1 Definició de la política de qualitat

Tot això, segons estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.*