



# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

### P.270.2.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius

#### P.270.2.1.2 Procés de Seguiment

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió del procés - sense canvis	27/11/2015
V3	Revisió del procés - sense canvis	24/10/2018
V4	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V5	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	23/07/2025
V6 <sup>1</sup>	Revisió i actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	28/01/2026

<sup>1</sup> 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 .....	5
7	RESPONSABILITATS .....	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES .....	6
9	FITXA RESUM .....	6

## 1 FINALITAT

La finalitat del present procés és descriure la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya realitza el seguiment dels seus estudis de grau i màster; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats amb el seguiment de les titulacions.

## 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

**Informe de Seguiment del Centre (ISC):** biennalment, l'equip deganal elabora l'Informe de Seguiment del Centre (ISC) (EV01.P.270.2.1.2) amb el suport dels responsables de les titulacions i les unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC), que es presenta primer a la Comissió de Qualitat (EV02.P.270.2.1.2), i posteriorment a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació (EV03.P.270.2.1.2). Si de l'informe se'n desprenen modificacions substancials, es portaran a terme segons el procés *P.270.2.1.3 Procés de modificació*. Si les modificacions no són substancials es presentaran a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

**Format i contingut:** aquest informe té l'estructura definida per AQU, amb algunes dimensions transversals (de centre) i altres específiques (per titulacions), i recull també les accions de millora del centre. A l'ISC s'analitzen els dos últims cursos tancats de totes les titulacions de grau i màster coordinades per la FIB, així com l'evolució dels últims 4 cursos dels indicadors més destacats.

**Material de suport:** abans d'elaborar l'ISC el/la vicedegà/ana responsable de qualitat del centre revisa el material de suport i les guies actualitzades que posa a la seva disposició el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ), segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#).

**Recollida d'informació:** les unitats especialitzades de la UTGCNTIC realitzen la recollida de les dades i els indicadors segons els processos *P.270.7.1 Recollida de la Informació* i *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i els traspassen al/la responsable del procés que analitza el resultat. Aquestes dades són contrastades amb les coordinacions de les titulacions. El/la responsable del procés també recull informació de les reunions amb professorat i estudiantat.

**Actualització del Pla de Millora:** de l'anàlisi i reflexió realitzada d'aquesta informació, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat, conjuntament amb els/les responsables de les titulacions, revisen/actualitzen el Pla de Millora (EV04.P.270.2.1.2) que s'inclou a l'ISC. Si hi ha accions de millora obligatòries a conseqüència dels processos de verificació o acreditació, cal incloure-les al Pla de millora del centre. El Pla de millora s'actualitza a través de l'aplicatiu de gestió SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions UPC).

#### i. Informe de Seguiment amb requeriments

En el cas que hi hagi requeriments a implementar a conseqüència del procés *P.270.2.1.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius-Verificació*, cal remetre l'ISC a AQU per a la seva avaluació.



En aquest cas, el GPAQ seguint el procés [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#) comunica al centre el calendari del procés. El centre elabora l'ISC tal com s'ha detallat, i el/la vicedegà/ana responsable de qualitat l'envia al GPAQ per a la seva revisió tècnica.

Un cop realitzada la revisió tècnica, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat presenta l'ISC a la Comissió Permanent per a la seva revisió i aprovació (EV03.P.270.2.1.2). Un cop aprovat l'envia al GPAQ perquè el faci arribar a AQU Catalunya.

L'ISC enviat a GPAQ segueix el circuit descrit al procés transversal de la UPC [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#) fins a l'emissió de l'Informe previ d'avaluació del seguiment per part d'AQU (EV05.P.270.2.1.2), que és tramès al centre pel GPAQ.

Si el centre decideix presentar al·legacions, aquestes són preparades per l'equip deganal i les coordinacions de les titulacions (EV06.P.270.2.1.2). El/la vicedegà/ana responsable de qualitat les envia al GPAQ perquè les faci arribar a AQU, dins el termini per fer-ho.

Les al·legacions segueixen el circuit descrit al procés transversal de la UPC [PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#) fins a l'emissió de l'Informe definitiu d'avaluació del seguiment per part d'AQU, que és tramès al centre pel GPAQ.

#### ii. Informe de Seguiment sense requeriments

En el cas que no hi hagi requeriments segons el procés *P.270.2.1.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius-Verificació*, el centre elabora l'ISC tal com s'ha detallat. El/la vicedegà/ana responsable de qualitat presenta l'ISC a la Comissió Permanent per a la seva revisió i aprovació (EV03.PC.270.2.1.2).

**Recollida de dades:** 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 *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* 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 *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 responsable gestor 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.270.2.1.2	Informes de seguiment	Nombre d'informes de seguiment subjectes a

	subjectes a requeriments obligatoris	requeriments obligatoris per part de l'AQU.
--	--------------------------------------	---

## 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.270.2.1.2 Informes de Seguiment del centre (ISC)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i <a href="#">pàgina web FIB</a>	Permanent
EV03.P.270.2.1.2 Actes de la Comissió de Qualitat relacionades amb el procés	Secretari/a acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV03.P.270.2.1.2 Actes de la Comissió Permanent relacionades amb el procés	Secretari/a acadèmic/a	Portal de <a href="http://govern.upc.edu">govern.upc.edu</a>	Permanent
EV04.PC.270.2.1.2 Pla de millora del centre	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i <a href="#">web de la FIB</a>	Permanent
EV05.P.270.2.1.2 Informes AQU d'avaluació dels Seguiments obligatoris	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i <a href="#">web de la FIB</a>	Permanent
EV06.P.270.2.1.2 Al·legacions Informe AQU d'avaluació dels seguiments obligatoris	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i <a href="#">web de la FIB</a>	Permanent

## 7 RESPONSABILITATS

### Propietari/ària del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** revisa el material de suport i les guies actualitzades d'AQU. Revisa i analitza el Pla de millora que s'inclou en l'Informe de seguiment de centre conjuntament amb els/les responsables de les titulacions. Revisa i envia l'Informe de seguiment al GPAQ i el presenta a la Comissió Permanent per a la seva revisió i aprovació. Recull informació de les reunions amb professorat i estudiantat. 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 de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB:** dona suport a l'equip deganal en l'elaboració de l'Informe de Seguiment del Centre. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés

### Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** revisa i aprova l'Informe de Seguiment. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

#### Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** elabora l'Informe de seguiment de centre. Elabora al·legacions, si escau, a l'Informe previ d'avaluació del seguiment per part d'AQU si aquest presenta requeriments. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Comissió de Qualitat:** revisa i valora l'Informe de Seguiment del Centre.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC:** donen suport en elaboració de l'Informe de seguiment de centre i en les al·legacions. Publiquen l'Informe de seguiment del centre. Recullen les dades i els indicadors i les traslladen al/a la responsable del procés.
- **Coordinadors/es de titulació:** participen en l'elaboració de l'ISC i en les al·legacions. Col·laboren en l'actualització dels plans de millora.

## 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

#### Marc extern:

- [Metodologia i documents de referència del Marc VSMA d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
  - [Procés PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#)

#### Marc intern:

- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Reglament de la FIB](#)
- [Normativa acadèmica de la FIB](#)

## 9 FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Vicedegà/ana responsable de qualitat
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Comissió Permanent
<b>G R U P S  D , I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Col·lectius de 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>.</li> <li>● 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 els canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'equip deganal vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi 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>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		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>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la propietari/a del procés, amb el suport del responsable gestor i 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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.</i>