



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió del procés en el marc de l'Acreditació de titulacions - sense canvis	27/11/2015
V3	Revisió del procés en el marc de l'Acreditació de titulacions - 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 ¹	Revisió i actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	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.....	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 (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) desplega el seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), en fa el seguiment i, si escau, la seva modificació. També com implanta i revisa el sistema de gestió documental del centre.

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

Aquest procés s'encarrega del desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, així com del control de la documentació.

4.1 Desenvolupament del procés

Desplegament del SGIQ: el/la vicedegà/ana responsable de qualitat, amb el suport de l'equip deganal, difon la informació del sistema de qualitat de la Facultat als diferents col·lectius del centre i vetlla perquè les parts interessades prenguin consciència de l'existència del SGIQ i que aquest està constituït per:

- El Manual de qualitat
- Les fitxes dels processos del SGIQ
- El Mapa de processos
- El Quadre de comandament dels indicadors
- L'Informe de revisió del SGIQ
- El Pla de millora del centre
- Manual del sistema de gestió documental

El Manual de qualitat (EV01.P.270.9.1) defineix l'abast del SGIQ, l'organització del centre, les responsabilitats dels seus òrgans de govern en matèria de qualitat, i les disposicions i activitats generals necessàries per a la consecució d'una gestió eficient de la Qualitat.

El SGIQ s'estructura en diferents processos, classificats en quatre blocs: estratègics, clau, de suport i de millora. Cada procés està descrit en un document o fitxa (EV02.P.270.9.1) on es detalla el seu desenvolupament, la relació de documents que es genera i el seu responsable, que és un membre de l'equip deganal.

El mapa de processos (EV03.P.270.9.1) il·lustra la relació entre els processos del SGIQ de la FIB i també la seva relació amb els processos transversals de la UPC.

El Quadre de comandament (EV04.P.270.9.1) és un recull dels indicadors de tots els processos i dels objectius del Pla Estratègic. Anualment s'actualitza tenint en compte els indicadors que s'incorporen, modifiquen o eliminen durant la revisió dels processos i del Pla Estratègic. S'aprova per la Comissió Permanent juntament amb la resta de documents del SGIQ.

Control de la documentació del SGIQ: el centre disposa d'un Sistema de Gestió Documental (SGD) que permet accedir fàcilment a la versió actualitzada dels documents que es generen, així com conservar l'històric dels documents i les evidències del sistema. La definició i revisió del SGD és responsabilitat de l'equip deganal i les unitats especialitzades de la UTGCNTIC ho són de la seva implementació. L'estructura del SGD està descrita al Manual del Sistema de Gestió Documental del SGIQ (EV05.P.270.9.1). El/la

vicedegà/ana responsable de qualitat vetlla per la gestió documental, per tal que els documents estiguin actualitzats i es garanteixi l'accés als grups d'interès.

Seguiment, revisió i modificació del SGIQ: anualment, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat, juntament amb la resta de l'equip deganal, elabora un Informe de revisió del SGIQ (EV06.P.270.9.1), que inclou una anàlisi del Manual de qualitat, les fitxes dels processos del SGIQ, Mapa de processos, Quadre de comandament, Manual de Gestió Documental i Pla de millora del SGIQ, així com l'anàlisi que fa cada responsable del funcionament del seu procés. Aquest informe s'elabora mitjançant l'eina informàtica "Gestor de la Qualitat". Durant la revisió del SGIQ poden identificar-se propostes de millora que s'incorporen al Pla de millora del SGIQ (EV07.P.270.9.1).

La Comissió de Qualitat debat i valida les modificacions de tota la documentació del SGIQ (EV08.P.270.9.1). Posteriorment, aquesta documentació validada es debat i aprova, si escau, a la Comissió Permanent (EV08-P.270.9.1). Un cop aprovada, es publica segons estableix el procés *P.270.8.1.Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Revisió i millora dels processos transversals de la UPC: segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#), els centres participen en la revisió i millora dels processos transversals de la UPC. Aquesta revisió, si escau, s'incorpora a l'Informe del SGIQ. Les queixes o suggeriments amb relació als processos transversals es fan arribar per mitjà dels canals de comunicació definits en aquests mateixos processos transversals. Per altra banda, quan hi ha canvis en els processos transversals de la UPC, el vicedegà/ana de qualitat valora l'impacte que poden tenir en els processos específics de centre i, si escau, elabora una proposta de modificació dels mateixos.

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 analitza el procés.

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 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.

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.270.9.1	Percentatge de PDI que coneix l'SGIQ	Percentatge de PDI que coneix l'SGIQ sobre el total dels que responen a les enquestes

IN02.P.270.9.1	Percentatge del PTGAS que coneix l'SGIQ	Percentatge de PTGAS que coneix l'SGIQ sobre el total dels que responen a les enquestes
IN03.P.270.9.1	Percentatge de l'estudiantat que coneix l'SGIQ	Percentatge d'estudiantat que coneix l'SGIQ sobre el total dels que responen a les enquestes

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.270.9.1 Manual de qualitat de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV02.P.270.9.1 Fitxes dels processos de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV03.P.270.9.1 Mapa de processos de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV04.P.270.9.1 Quadre de comandament de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV05.P.270.9.1 Sistema de Gestió Documental del SGIQ de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P.270.9.1 Informe de revisió del SGIQ de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV07.P.270.9.1 Pla de millora de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV08.P.270.9.1 Acords dels òrgans de govern de la Facultat relacionats amb el procés	Secretari/ària acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** és el responsable d'elaborar l'informe de revisió del SGIQ del centre. Informa dels canvis en el processos transversals als responsables dels



processos afectats. 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 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:** responsable de l'aprovació del procés. Responsable de l'aprovació de tota la documentació del SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** és responsable de la definició, implantació, revisió, modificació i manteniment del SGIQ. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Responsables dels processos del SGIQ:** vetllen pel correcte desplegament dels processos definits pel SGIQ. Elaboren els informes de funcionament dels processos dels quals són responsables i, si s'escau, proposen accions de millora.
- **Comissió de Qualitat:** debat i valida les modificacions de tota la documentació del SGIQ.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC:** donen suport als responsables dels processos en el seu desplegament. Participen en la revisió dels processos i en fan el seguiment. Reben les queixes i suggeriments i els comuniquen a les persones responsables. Recullen les dades i els indicadors dels processos i els traspassen a les persones responsables. Promouen la revisió i modificació del SGIQ.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

Marc intern:

- [Marc normatiu de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR	Cap Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Comissió Permanent
	<ul style="list-style-type: none">● Col·lectiu de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen

G R U P S , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responent 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>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 COMPTE	<p>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>.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>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.270.6.1 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>.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i>.</p>