



Fitxes dels Processos

**Acord CP.FIB/2025/07/04 de la Comissió Permanent de la FIB
CP.FIB/2025/07 de 23 de juliol de 2025 pel qual s'aproven les Fitxes
dels Processos**

Equip deganal de la Facultat d'Informàtica de Barcelona



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	Junta de Facultat	17/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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.....	5

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, 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.

Revisió de la Política de qualitat i del Pla estratègic de la FIB: 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 de la Política de qualitat i del Pla estratègic de la FIB (EV04.P.270.1.1), segons el procés *270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. Si el seguiment comporta canvis en la Política de qualitat es presenta a la Junta de Facultat 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 Seguiment de la Política de qualitat i del Pla estratègic	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	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:

- **Junta de la Facultat:** encarregada de debatre i aprovar, si escau, la Política de qualitat i el Pla estratègic de la FIB i les seves revisions. 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 la seva revisió.
- **Comissió de qualitat:** assessora a l'equip deganal en l'elaboració de la Política de qualitat.
- **Vicegà/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-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		Junta de Facultat
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- 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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.2.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius

P.270.2.1.1 Procés de Verificació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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

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 la verificació i desprogramació dels seus estudis de grau i màster; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats amb la verificació 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

Revisió de l'oferta formativa: l'equip deganal, d'ofici o a instància dels grups d'interès, realitza la revisió de l'oferta formativa i dels plans d'estudis de la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB), d'acord amb la Política de qualitat i el Pla estratègic del centre, la recollida de dades i l'anàlisi dels resultats, els requisits dels marcs normatius, la informació de l'entorn (context extern i intern), l'anàlisi de riscos i oportunitats, i les titulacions definides pels organismes de referència.

Com a resultat, l'equip deganal pot proposar la creació, suspensió o re-verificació d'uns estudis.

La verificació o re-verificació dels estudis també es pot iniciar per tal d'implementar una proposta de modificació substancial no autoritzable (vegeu procés *P.270.2.1.3 Garantia de la Qualitat dels programes formatius-Modificació*).

i. Implantació de nous estudis o re-verificació dels existents

Aprovació de la proposta de creació o re-verificació d'una titulació: l'equip deganal presenta la proposta de creació o re-verificació de la titulació a la Junta de Facultat per al seu debat i aprovació (EV01.P.270.2.1.1).

Aprovació de la programació universitària: si la proposta de nous estudis ha estat aprovada per la Junta de Facultat, l'equip deganal la trameta al Servei de Gestió Acadèmica (SGA) de la UPC juntament amb la Fitxa Fase-1 PIMPEU (EV02.P.270.2.1.1) i la Fitxa de viabilitat (EV03.P.270.2.1.1), tal com s'estableix al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#). Aquesta documentació segueix el circuit especificat a l'esmentat procés fins a l'aprovació, per part del Consell Interuniversitari de Catalunya (CIC), del document de programació universitària de totes les universitats catalanes.

Constitució de la Comissió de treball específica de la titulació: si la proposta d'estudis ha estat inclosa en el document de programació universitària del CIC, l'equip deganal presenta a la Comissió Permanent (EV01.P.270.2.1.1), per a la seva aprovació, la constitució de la Comissió de Treball específica de la titulació. Aquesta Comissió està formada per membres de l'equip deganal i professorat de la FIB.

Definició del perfil d'ingrés, egrés i elaboració del Pla d'Estudis: la Comissió de Treball específica de la titulació defineix el perfil d'ingrés, el perfil d'egres i elabora la proposta del pla d'estudis (amb el quadre d'assignatures). Així mateix, si escau, estableix les taules de convalidacions i elabora/revisa les normatives específiques que afectin a la titulació. Tota aquesta informació serà inclosa a la memòria de Verificació de la titulació.

Elaboració i aprovació de la memòria de verificació de la titulació: la Comissió de Treball específica de la titulació elabora la memòria de verificació (EV04.P.270.2.1.1). El/la vicedegà/ana responsable de qualitat trameta la

memòria de verificació al SGA per a la seva revisió tècnica. L'equip deganal presenta la memòria de verificació revisada a la Junta de Facultat per a la seva aprovació (EV01.P.270.2.1.1).

Informe AQU de verificació i sol·licitud d'implantació dels estudis: l'equip deganal tramet la memòria de verificació aprovada per la Junta de Facultat al SGA perquè segueixi el circuit especificat al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#), fins a l'emissió de l'Informe de verificació per part d'AQU (EV05.P.270.2.1.1). Si l'Informe AQU de verificació és desfavorable, l'equip deganal elabora un informe de resposta (EV06.P.270.2.1.1) i el tramet al SGA perquè el faci arribar a AQU. Si l'Informe AQU de verificació és favorable, l'equip deganal emplenja i tramet al SGA la Fitxa Fase 2 – PIMPEU (EV07.P.270.2.1.1) per tal de sol·licitar la implantació dels estudis. En cas que l'AQU en el seu informe definitiu inclogui algun requeriment obligatori o propostes de millora, la Facultat tindrà en compte aquestes propostes/requeriments i farà constar el seu estat en el proper seguiment de la titulació, segons el procés *P.270.2.1.2 Garantia de qualitat dels programes formatius: seguiment*.

Aprovació de la titulació: la Fitxa Fase 2 – PIMPEU 2, juntament amb la Fitxa de viabilitat enviada prèviament al SGA, segueix el circuit especificat al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#), fins a arribar a la publicació de la nova titulació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) i al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Publicació de la informació de la titulació: la unitat responsable de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC) publica, segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*, a la web del centre l'Informe de resolució de la sol·licitud de verificació i la memòria verificada. També publica a la web del centre la informació acadèmica de la titulació.

i. Suspensió de titulacions existents.

Origen de la suspensió: la proposta de suspensió de titulacions pot provenir de:

- L'acreditació desfavorable de la titulació,
- la revisió de l'oferta formativa per part de l'equip deganal,
- la posada en marxa d'una nova titulació,
- la comunicació de desprogramació per part de la UPC tal com estableix el procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#).

Memòria de desprogramació: l'equip deganal elabora la memòria de desprogramació (EV08.P.270.2.1.1) i la presenta a la Junta de Facultat per a la seva aprovació. Aquesta memòria conté els criteris que garanteixen el desenvolupament efectiu dels ensenyaments iniciats pels seus estudiants fins a la seva finalització, i contempla, almenys, els següents punts:

- No admetre matrícules de nou ingrés a la titulació.
- La supressió gradual de la impartició de la docència.
- La implementació, si és el cas, d'accions tutorials i d'orientació específiques a l'estudiantat.
- El dret a l'avaluació fins consumir les convocatòries regulades per la normativa vigent.

L'equip deganal tramet la memòria de desprogramació aprovada a la Junta de Facultat al SGA. Aquesta memòria segueix el circuit especificat al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#), fins a arribar a l'aprovació per part del CIC i l'actualització al RUCT.

L'equip deganal de la FIB vetllarà per la difusió eficaç a la societat en general de l'extinció dels plans d'estudi, així com de les actuacions que es realitzin des de la Facultat per garantir a l'estudiantat el desenvolupament efectiu dels ensenyaments que aquest hagués iniciat.

iii. Oferta de places

Segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#), anualment el vicerector o la vicerectora responsable de Política Acadèmica de la UPC sol·licita a la FIB el nombre de places de nou accés, de trasllat d'expedient (per canvi d'estudis) i de dobles titulacions per al pròxim curs.

Si en un curs hi ha canvis, l'equip deganal els consensua amb les coordinacions de les titulacions, tenint en compte els valors mínims i màxims establerts per la UPC i l'indicat a la memòria de verificació.

El/la degà/ana comunica al/a la vicerector/a responsable de Política Acadèmica el nombre de places sol·licitat, que segueix el circuit especificat al procés transversal de la UPC [PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials de la UPC](#), fins a arribar a l'aprovació per part del CIC.

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 *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 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.270.2.1.1	Percentatge de verificacions /reverificacions de títols oficials amb informes AQU favorable	Percentatge de verificacions/re-verificacions de títols oficials amb informes favorables respecte del total de verificacions/re-verificacions presentades
IN02.P.270.2.1.1	Demanda d'accés als estudis respecte l'oferta	Percentatge de la demanda de les places convocades per nou ingrés en totes les titulacions, cobertes per la matrícula de l'estudiantat
IN03.P.270.2.1.1	Satisfacció de les persones titulades de màster amb el	Grau de satisfacció de les persones amb el nivell acadèmic exigít per a l'ingrés als estudis.

	nivell acadèmic d'accés (perfil d'ingrés)	
IN04.P.270.2.1.1	Satisfacció del PDI amb el perfil d'ingrés de l'estudiantat	Grau de satisfacció del PDI en relació al perfil d'ingrés de l'estudiantat.
IN05.P.270.2.1.1	Satisfacció de les persones titulades amb el nivell competencial (perfil d'egres) de la titulació	Grau de satisfacció de les persones titulades respecte a les competències assolides un cop finalitzats els estudis.

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.270.2.1.1 Acords dels òrgans de govern de la Facultat relacionats amb el procés	Secretari/a acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV02.P.270.2.1.1 Fitxa 1 PIMPEU	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV03.P.270.2.1.1 Fitxa de viabilitat	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV04.P.270.2.1.1 Memòria de verificació de la Titulació	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.2.1.1 Informes AQU d'avaluació de sol·licitud de verificació del títol oficial	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P.270.2.1.1 Informe de resposta del centre a l'informe AQU d'avaluació de la titulació	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV07.P.270.2.1.1 Fitxa 2 PIMPEU	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent

EV08.P.270.2.1.1 Memòria de desprogramació de la Titulació	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
---	--------------------------------------	----------------	-----------

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** tramet la memòria de verificació a l'SGA per a la seva revisió tècnica. 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 de la FIB:** dona suport en l'elaboració de les memòries de verificació o reverificació i vetlla per la publicació de la informació acadèmica a la web de la FIB. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova la constitució de la Comissió de treball de cada titulació. Aprova el procés. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** revisa la revisió de l'oferta formativa i dels plans d'estudis i, si escau, proposa la creació, reverificació o desprogramació d'una titulació i la presenta a la Junta de Facultat i la tramet a l'SGA. També presenta la constitució de la Comissió de Treball específica de la titulació a la Comissió Permanent, per a la seva aprovació. Presenta la memòria de verificació o de desprogramació revisada a la Junta de Facultat per a la seva aprovació, i els informes de resposta a AQU en cas de resposta desfavorable. Vetlla per la difusió de la informació corresponent a la creació, reverificació o desprogramació de les titulacions.
- **Degà:** comunica al vicerectorat de Política Acadèmica el nombre de places de nou accés.
- **Comissió de treball específica de cada titulació:** defineix el perfil d'ingrés i el perfil d'egrés i elabora la memòria de verificació i el pla d'estudis de la titulació. Si escau, estableix taules de convalidacions i elabora normatives específiques de la titulació. Elaborar la memòria de verificació
- **Unitats especialitzades de la UTG:** publiquen l'Informe de resolució de la sol·licitud de verificació i la memòria verificada, i la informació acadèmica de la titulació. Donen suport en l'elaboració de les memòries de verificació o reverificació. Recullen les dades i indicadors i les traspassen al responsable del procés.
- **Junta de Facultat:** debat i aprova la proposta de verificació, reverificació i desprogramació d'una titulació i la memòria de verificació o reverificació provisional.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència del Marc VSMA d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC relacionats:](#)

- [Procés PT.03.01 Programació universitària i implantació 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

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



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	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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 Pàgina web FIB	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 govern.upc.edu	Permanent
EV04.PC.270.2.1.2 Pla de millora del centre	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.2.1.2 Informes AQU d'avaluació dels Seguiments obligatoris	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P.270.2.1.2 Al·legacions Informe AQU d'avaluació dels seguiments obligatoris	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	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. 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.
- **Comissió de Qualitat:** revisa i valora l'Informe de Seguiment del Centre.
- **Unitats especialitzades 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

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U P S D , I N T E R	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • 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>.



È S	RENDICIÓ DE COMPTES	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> .
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 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

270.2.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius

270.2.1.3 Procés de Modificació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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.....	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 la modificació dels seus estudis de grau i màster; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats amb la modificació 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

Fruit del seguiment de la titulació, o bé com a resultat del procés d'acreditació d'aquesta, la coordinació de la titulació i l'equip deganal poden elaborar una proposta de modificació per a la millora dels estudis. Hi ha tres tipologies de modificació que es tracten de forma diferenciada.

Modificacions no substancials: aquestes les posa en marxa l'equip deganal i la coordinació de la titulació. S'incorporen i es registren a l'aplicatiu de gestió SAT (Seguiment i Acreditació de Titulacions UPC) com a propostes de millora i han de ser aprovades per la Comissió Permanent (EV01.P.270.2.1.3). Aquestes modificacions s'inclouen en l'Informe de seguiment del centre que també aprova la Comissió Permanent (EV01.P.270.2.1.3) i s'incorporen a la memòria de verificació de la titulació en el moment que es produeix una modificació substancial autoritzable en la titulació verificada.

i. Modificacions substancials no autoritzades (canvis que comporten alteracions en l'estructura de la titulació i també en la seva naturalesa i objectius): l'equip deganal i la coordinació de la titulació proposarà a la Junta de Facultat la re-verificació de la titulació en cas que es consideri que s'han d'introduir modificacions substancials no autoritzables. En aquest cas s'han de seguir les actuacions indicades en el procés *P.270.2.1.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius. Verificació*.

ii. Modificacions substancials autoritzables (canvis que comporten alteracions en l'estructura de la titulació, però no en la seva naturalesa i objectius): l'equip deganal i la coordinació de la titulació, amb el suport del Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB, preparen un document justificatiu de la modificació i aquest s'acompanya de la memòria modificada amb l'actualització de les seves parts (EV02.P.270.2.1.3). El document es presenta per a la seva validació a la Comissió de Qualitat (EV03.P.270.2.1.3) i, posteriorment, a la Junta de Facultat per al seu debat i aprovació (EV.01.P.270.2.1.3). Una vegada s'ha aprovat el/la vicedegà/ana responsable de qualitat del centre el trameta al Servei de Gestió Acadèmica (SGA), segons el que estableix el procés transversal de la UPC [PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC](#) i s'inicien els procediments indicats en aquest procés transversal fins a rebre l'informe definitiu d'AQU d'avaluació de la modificació (EV04.P.270.2.1.3).

Si l'informe previ d'AQU és desfavorable, l'equip deganal i la coordinació de la titulació redacten les al·legacions (EV05.P.270.2.1.3) i el/la vicedegà/ana responsable de qualitat del centre el trameta al SGA segons el que s'estableix al procés transversal de la UPC [PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC](#) i s'inicien els procediments indicats en aquest procés transversal fins a rebre l'informe definitiu d'AQU d'avaluació de la modificació.

Si l'informe d'AQU és favorable, la FIB fa pública la memòria modificada i altra informació relacionada segons el procés P.270.8.1. *Publicació de la informació i rendició de comptes*. En cas que l'informe definitiu d'AQU després de presentar les al·legacions sigui desfavorable, la titulació no es modifica.

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 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 del/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.270.2.1.3	Modificacions avaluades favorablement per AQU	Percentatge de modificacions avaluades favorablement per 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.270.2.1.3 Actes dels òrgans de govern/consultius relatius als acords descrits al procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

EV02.P.270.2.1.3 Informe de modificació de la titulació	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV03.P.270.2.1.3 Actes de les reunions de la Comissió de Qualitat relatives a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV04.P.270.2.1.3 Informes AQU d'avaluació de la proposta de modificació	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.2.1.3 Al·legacions	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** tramet la documentació aprovada per la Junta de Facultat relativa a la Modificació i a les al·legacions, si es produeixen, al Servei de Gestió Acadèmica. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valorar 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:** col·labora en la preparació del document justificatiu de la modificació substancial i de la memòria modificada. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova les propostes de millora i l'Informe de Seguiment del Centre. Aprovació del conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** elabora, amb la coordinació de la titulació, la proposta de modificació d'estudis i, si escau, l'escrit d'al·legacions en relació amb l'Informe definitiu d'AQU d'avaluació de la modificació d'estudis. Fa les propostes de millora corresponents a les Modificacions no substancials i les incorpora a l'aplicatiu SAT.
- **Coordinació de les titulacions:** participa en l'elaboració de la proposta de modificació, i escrit d'al·legacions, si escau. Fa propostes de millora de la titulació corresponent.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC:** dona suport en l'elaboració de les memòries de modificació. Publica les modificacions de les titulacions. Recull les dades i els indicadors i els trameta al/la responsable del procés.
- **Junta de Facultat:** Debat i aprova la proposta de modificació dels estudis.
- **Comissió de Qualitat:** revisa i valida l'Informe de modificació de la titulació.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Metodologia i documents de referència del Marc VSMA d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials de la UPC](#)

Marc intern:

- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Reglament de la FIB](#)
- [Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • 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 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> .
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 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 *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

270.2.1 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius

P.270.2.1.4 Procés d'Acreditació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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

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) realitza l'acreditació dels seus estudis de grau i màster; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats amb l'acreditació de les titulacions.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials coordinades per de 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

Inici del procés d'Acreditació: el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC fa arribar al centre la informació per iniciar el procés, la plantilla per a l'Autoinforme (o informe d'autoavaluació), el calendari de treball (data de lliurament de l'Autoinforme per a la revisió tècnica, data de lliurament de la versió definitiva al GPAQ) i una estimació de les dates en què es portarà a terme la visita externa d'acreditació, segons el que estableix el procés transversal de la UPC [PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC](#). L'equip deganal de la FIB, d'acord amb aquest calendari i segons la planificació del GPAQ, establirà les dates d'exposició pública de l'Autoinforme i la data de la seva aprovació per part de la Comissió Permanent.

Constitució del Comitè d'Avaluació Interna (CAI): l'equip deganal fa una proposta de membres per al Comitè d'Avaluació Interna (CAI) de manera que hi estiguin representats estudiantat, PDI i PTGAS, i membres del mateix equip deganal. L'equip deganal presenta la proposta de CAI a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV01.P.270.2.1.4). Un cop aprovat pel CAI, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat informa al GPAQ de quins són els seus membres i càrrecs per a la seva validació.

Elaboració de l'Autoinforme i revisió tècnica: el CAI és l'encarregat d'elaborar l'Autoinforme (EV02.P.270.2.1.4). Per a fer-ho pren com a base el darrer Informe de seguiment de centre elaborat segons el procés *P.270.2.1.2 Garantia de la Qualitat dels Programes Formatius - Seguiment*, i els indicadors dels processos i resultats de les enquestes recollits segons el procés *P.270.7.1 Recollida de la informació*. Un cop enllestit l'Autoinforme, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat el fa arribar al GPAQ per a la seva revisió tècnica, tal com s'indica al procés transversal de la UPC [PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC](#). El CAI incorpora el resultat de la revisió tècnica a l'Autoinforme.

Exposició pública i aprovació de l'Autoinforme: el/la vicedegà/ana responsable de qualitat publica a la web del centre l'Autoinforme revisat segons les indicacions del GPAQ i informa a totes les parts interessades de la seva publicació perquè el puguin consultar i fer aportacions. El/la vicedegà/ana responsable de qualitat recull els comentaris i aportacions per tal de tenir-los en compte en la versió de l'Autoinforme que finalment el CAI aprova (EV03.P.270.2.1.4). Aquest es presenta a la Comissió de Qualitat per a la seva revisió i validació (EV04.P.270.2.1.4) i, posteriorment, a la Comissió Permanent del centre per al seu debat i aprovació (EV01.P.270.2.4).

Enviament de l'Autoinforme a AQU Catalunya: el/la vicedegà/ana responsable de qualitat encarrega a la unitat especialitzada de la UTGCNTIC la publicació a la web del centre de l'Autoinforme aprovat per la Comissió Permanent i l'envia al GPAQ perquè aquest el trameti a AQU, seguint l'indicat al procés

transversal de la UPC UPC [PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC](#). Juntament amb l'Autoinforme, el centre facilita un enllaç privat on estan recollides totes les evidències mencionades a l'Autoinforme que no són públiques.

Comitè d'Avaluació Externa (CAE): el GPAQ fa arribar al centre la composició del Comitè d'Avaluació Externa proposada per l'AQU per tal de detectar si hi ha conflicte d'interessos amb els avaluadors proposats, segons els procés transversal de la UPC UPC [PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC](#). Si n'hi ha, AQU modifica el CAE en conseqüència. Un cop el centre accepta el CAE, el GPAQ informa a l'AQU de l'acceptació i el CAE inicia el procés d'avaluació. El CAE estudia la documentació aportada (Autoinforme i evidències) i, si escau, pot sol·licitar al centre evidències addicionals. Aquesta sol·licitud també li arriba al centre per mitjà del GPAQ, ja que aquest és l'interlocutor entre l'AQU i el centre.

Planificació de la visita externa: AQU Catalunya, via GPAQ, fa arribar al centre una proposta de calendari i grups d'interès a entrevistar durant la visita externa. El GPAQ notifica a AQU l'acceptació, per part del centre, del calendari proposat o la sol·licitud de modificació (EV05.P.270.2.1.4), si s'escau.

Llistats de participants en la visita externa: el personal tècnic en matèria de qualitat, junt amb el/la vicedegà/ana responsable de qualitat i amb el suport de l'equip deganal, elabora les llistes de persones convocades a cadascuna de les audiències (EV06.P.270.2.1.4) i les fa arribar a AQU, via GPAQ.

Desenvolupament de la visita externa: el GPAQ indica al centre qui és el membre del Consell de Direcció de la UPC encarregat de la recepció institucional de la visita. L'equip deganal i la UTG vetllen perquè la visita externa es porti a terme correctament i sense incidències tant si és presencial com virtual. Per a fer-ho tenen en compte les instruccions i recomanacions rebudes des del GPAQ. Després de la visita, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat informa al GPAQ del desenvolupament de la visita i conclusions preliminars i notifica si hi ha hagut incidències al llarg de la visita per tal que el GPAQ les pugui comunicar a AQU (EV05.P.270.2.1.4).

Resultat preliminar de l'acreditació: posteriorment, AQU Catalunya enviarà l'Informe preliminar de la visita (EV06.P.270.2.1.4) a la universitat per tal que el revisi. La universitat disposa de quinze dies naturals per informar sobre els possibles errors de fet identificats a l'informe de visita (EV07.P.270.2.1.4). En el cas que la universitat informi d'errors de fet, AQU Catalunya trametrà aquesta informació al CAE, que els analitzarà i revisarà l'informe de visita sempre que sigui necessari. Posteriorment, l'informe de visita es considerarà com la versió final (EV08.P.270.2.1.4). D'altra banda, si en aquest període la universitat no informa AQU Catalunya dels errors de fet, l'informe de visita enviat es considerarà com la versió final.

La CEA elaborarà l'informe previ d'acreditació corresponent (EV09.P.270.2.1.4) prenent com a base l'informe de visita d'avaluació externa elaborat pel CAE. La institució podrà presentar al·legacions a l'informe previ d'acreditació (EV10.P.270.2.1.4), en un termini de vint dies hàbils des de l'emissió de l'informe, perquè la CEA les prengui en consideració. Una vegada que s'han valorat les al·legacions presentades, si n'hi ha, la CEA elaborarà l'informe d'acreditació definitiu i un informe de resposta a les al·legacions (EV011.P.270.2.1.4). En el cas que la institució no presenti al·legacions, l'informe previ d'acreditació es considerarà com l'informe definitiu.

Resultat final de l'acreditació: un cop finalitzada la fase d'al·legacions, AQU fa arribar al centre, via GPAQ, l'Informe definitiu d'avaluació externa (IDAE) (EV08.P.270.2.1.4) i l'Informe definitiu d'acreditació (IDA) (EV011.P.270.2.1.4).

Acreditació favorable: si el resultat de l'acreditació és favorable, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat publica l'Informe definitiu d'acreditació (IDA), juntament amb els segells de qualitat associats (EV12.P.270.2.1.4), a la web del centre perquè totes les parts interessades el puguin consultar segons l'establert al procés *P.270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes*.

Acreditació favorable amb condicions: si el resultat de l'acreditació és favorable, però presenta condicions en algun estàndard, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat junt amb els/les

coordinadors/es dels títols, si escau, actualitza el Pla de Millora del centre (veure procés 270.2.1.2 Procés Seguiment) amb les accions correctores necessàries. Aquesta darrera versió de l'autoinforme s'envia al GPAQ i es publica a la web del centre.

En aquests casos, el centre haurà de presentar l'informe de seguiment tres anys després de la visita externa segons l'establert al procés *P.270.2.1.2 Garantia de la Qualitat dels Programes Formatius – Seguiment*, i el presenta a la CP per a la seva aprovació. Un cop aprovat s'envia al GPAQ perquè el faci arribar a l'AQU. La corresponent Comissió d'Avaluació de l'AQU avalua aquest informe i les evidències aportades i fa arribar al centre, via GPAQ, un Informe d'avaluació del seguiment en el qual s'indica si les condicions són retirades o no. Si alguna de les millores impliquen una modificació de la memòria de la titulació, aquesta es portarà a terme segons l'establert al procés *P.270.2.1.3 Garantia de Qualitat dels Programes Formatius – Modificació*.

Acreditació desfavorable: si el resultat de l'acreditació és desfavorable, cal posar en marxa l'extinció de la titulació segons l'establert al corresponent apartat del procés *P.270.2.1.1 Garantia de la Qualitat dels Programes Formatius – Verificació*.

Recurs d'alçada: en cas de disconformitat amb el resultat de l'avaluació, el CAI demanarà a la CP l'aprovació d'una sol·licitud a la UPC perquè iniciï els tràmits per presentar un recurs d'alçada segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC](#).

Informe de seguiment de l'acreditació institucional: durant el període de vigència de l'acreditació institucional, el centre té la responsabilitat de portar a terme el seguiment i la millora contínua del seu funcionament. La reflexió es realitza sobre les mateixes dimensions que formen part del procés d'acreditació i cal enviar-lo a AQU Catalunya que l'estudiarà per avaluar el grau de millora en relació amb les mancances que s'hagin pogut observar durant el procés d'avaluació, i analitzarà els canvis que s'hagin pogut introduir en aquest període.

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 *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 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.270.2.1.4	Àrees de millora en els Informes d'avaluació de l'acreditació	Nombre d'àrees de millora indicades als informes d'avaluació
IN02.P.270.2.1.4	Bones pràctiques recollides en els Informes d'avaluació de l'acreditació	Nombre de bones pràctiques recollides en els Informes d'avaluació de l'acreditació

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.270.2.1.4 Acords de la Comissió Permanent	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV02.P.270.2.1.4 Autoinformes	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV03.P.270.2.1.4 Actes del Comitè d'Avaluació Interna	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV04.P.270.2.1.4 Actes de les reunions de la Comissió de Qualitat en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.2.1.4 Planificació de la visita del CAE. Inclou: llista de la composició del CAE, agenda de visita, llista de persones que cal entrevistar dels diferents col·lectius, ...	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV06.P.270.2.1.4 Informe preliminar de la visita (CAE)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV07.P.270.2.1.4 Informe d'errors de fet	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent

EV08.P.270.2.1.4 Informe d'avaluació externa (IDAE)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV09.P.270.2.1.4 Informe previ d'acreditació (IPA) (AQU)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV10.P.270.2.1.4 Al·legacions a l'Informe previ d'acreditació (CAE)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit	Permanent
EV011.P.270.2.1.4 Informe definitiu d'acreditació (IDA)	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV12.P.270.2.1.4 Segells de qualitat associats	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** informa al GPAQ de la composició del CAI. Envia l'Autoinforme al GPAQ i és el responsable de la seva publicació i difusió a les parts interessades i de recollir els comentaris i aportacions que puguin fer per incorporar-los a la versió definitiva. Amb el suport de l'equip deganal elabora les llistes de les persones convocades a les audiències i les trameta al GPAQ. Informa al GPAQ del desenvolupament i conclusions preliminars de la visita del CAE. És el responsable de la publicació de l'Informe d'Acreditació a la web del centre. Actualitza el Pla de millora del centre amb la col·laboració dels coordinadors/es de les titulacions. 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 Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport en l'elaboració i publicació de l'Autoinforme i de la visita del CAE. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova la proposta de composició del CAI. Debat i aprova l'Autoinforme i l'Informe de Seguiment del centre. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** fa la proposta de membres del CAI. Vetlla perquè la visita del CAE es desenvolupi correctament. Elaborar les al·legacions de l'Informe previ d'avaluació externa (IPA) i de l'Informe previ d'acreditació (IPA), si n'hi ha.
- **Comitè d'Avaluació Intern (CAI):** elabora i aprova l'Autoinforme.
- **Comissió de Qualitat:** revisa i valida l'Autoinforme.

- **Responsables de titulació:** col·laboren en l'elaboració de l'Autoinforme i en el manteniment del Pla de millora.
- **Unitats especialitzades de la UTGCNTIC:** donen suport en l'elaboració de l'Autoinforme. Publiquen a la web del centre l'Informe definitiu d'acreditació (IDA) i els segells de qualitat associats. Recullen les dades i els indicadors i els remeten al responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Metodologia d'acreditació institucional d'AQU Catalunya](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.03.04 Acreditació 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

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de qualitat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • 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 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> .
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.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions,</i>



	<i>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 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.1 Gestió de la promoció i l'accés de l'estudiantat

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	7

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora el Pla de promoció de l'escola, que comprèn un seguit d'actuacions per aconseguir cobrir l'oferta de places amb l'estudiantat motivat per seguir els estudis triats. També descriu les actuacions que faciliten l'accés i la matrícula i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats tant pel que fa a la satisfacció de la demanda de professionals qualificats per l'entorn socioeconòmic del centre, com per justificar i garantir la viabilitat i el prestigi de les titulacions impartides.

2 ABAST

El present document és d'aplicació als processos de promoció i de definició de perfils i captació d'estudiants de les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, siguin de grau o 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

Promoció dels estudis: el/la vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació, consultant amb el vicedegà/ana responsable dels Estudis de Postgrau, els responsables de les titulacions i la resta de l'equip deganal, elabora el Pla de Promoció de la FIB (EV01.P.270.3.1) d'acord amb el recollit al procés transversal de la UPC [PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat](#), que es revisarà anualment si s'escau, tenint en compte el context extern i intern de la FIB i la Universitat, l'anàlisi de riscos i oportunitats, i la política i els objectius de qualitat del centre.

El Pla de Promoció es presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV02.P.270.3.1) i posterior publicació a la web de la Facultat segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Captació d'estudiants: el/la vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació i el/la vicedegà/ana responsable dels Estudis de Postgrau realitzaran anualment, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes (USIRE) de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGNCTIC), i seguint l'establert al procés transversal de la UPC [PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat](#) una sèrie d'accions de promoció i projecció del centre cap a la societat:

- Jornades de Portes Obertes.
- Participació a fires i salons.
- Xerrades de divulgació.
- Tallers, conferències i visites.

Perfil d'ingrés: la via d'accés als estudis de Grau ve determinada pel sistema públic universitari. Pel que fa als màsters, si s'escau, les Comissions Acadèmiques d'aquestes titulacions elaboren o modifiquen el perfil d'ingrés per a cada titulació i els processos de selecció, admissió i matriculació (EV03.P.270.3.1), a

partir de la proposta de l'equip deganal, en funció dels marcs normatius existents en cada moment amb el suport de la Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster - FIB de la UTGCNTIC.

Aquesta proposta (EV04.P.270.3.1) es presenta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació (EV02.P.270.3.1). Posteriorment, els criteris d'admissió dels màsters es publiquen a la [web de la Facultat](#) segons el procés P.270.8.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

El/la Cap d'Estudis, en el cas dels graus, o el/la vicedegà/ana responsable dels Estudis de Postgrau, en el cas dels màsters, i la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster desenvoluparan i posaran en marxa els processos de gestió del perfil d'ingrés aprovats.

Informe del procés: el/la vicedegà/ana responsable de Comunicació i de Promoció, amb el suport de l'equip deganal, elabora anualment un informe de les accions realitzades i les propostes de millora (EV05.P.270.3.1) que s'incorpora a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de Facultat per la seva aprovació (EV06.P.270.3.1).

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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/ària del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés, i, si és procedent, proposa, valora i 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.270.3.1	Nombre de Jornades de Portes Obertes i Sessions informatives	Nombre de xerrades de presentació del centre i dels seus estudis realitzades.
IN02.P.270.3.1	Participació Jornades de Portes Obertes i Sessions informatives	Nombre de persones assistents a les sessions de portes obertes i informatives de graus i màsters.

IN03.P.270.3.1	Demanda estudis	Nombre de demandes en 1a i 2a opció als estudis del centre. Admissions i matrícula dels màsters.
IN04.P.270.3.1	Notes de tall	Notes de tall de les titulacions de Grau del Centre.
IN05.P.270.3.1	Activitats del pla de promoció per centres de secundària	Nombre d'activitats incloses en el pla de promoció (conferències de divulgació tecnològica, de tallers formatius i visites "estandarditzades" al museu, laboratoris, instal·lacions, equipaments) adreçades als centres de secundària.
IN06.P.270.3.1	Assistents de centres de secundària que participen en activitats promoció	Assistents de centres de secundària que participen en les activitats de promoció ofertes al pla de promoció.
IN07.P.270.3.1	Impacte de les accions de promoció	Percentatge d'estudiantat de nou ingrés que va assistir a alguna de les accions de promoció .
IN08.P.270.3.1	Accessos web FIB àmbit promoció	Nombre d'accessos a les pàgines de l'àmbit de promoció de la web del centre.
IN09.P.270.3.1	Impacte Xarxes	Comptabilitat de l'impacte de les xarxes socials gestionades per la FIB.

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.270.3.1 Pla de Promoció	Vicedegà/ana responsable de Promoció	Disc compartit i web del centre	Fins a nova proposta
EV02.P.270.3.1 Actes de la Comissió Permanent en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.1 Actes de les Comissions Acadèmiques de Màster	Vicedegà/ana responsable dels Estudis de Postgrau	Disc compartit	Permanent
EV04.P.270.3.1 Criteris d'admissió dels màsters	Vicedegà/ana responsable dels Estudis de Postgrau	Disc compartit i web del centre	Fins a nova proposta

EV05.P.270.3.1 Informe anual de les accions realitzades i les propostes de millora	Vicedegà/ana responsable de Promoció	Disc compartit i web del centre	Permanent
EV06.P.270.3.1 Actes de la Junta de Facultat en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Plataforma govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació:** és el/la responsable de l'elaboració del Pla de Promoció i de la posada en marxa, desenvolupament i seguiment de les diferents accions de promoció. També realitza l'avaluació del Pla, d'acord amb els indicadors proposats, que es recull en l'Informe de Seguiment anual, i elabora les propostes de millora. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor

- **Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes FIB de la UTGCNTIC:** dona suport al vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació en el desenvolupament i posada en marxa de les actuacions previstes en el Pla de Promoció, en el seu seguiment i en la recollida de dades per l'anàlisi i publicació de resultats. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el Pla de Promoció, aprova la proposta de perfil d'ingrés de l'estudiantat. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Comissions acadèmiques de cada titulació:** elaboren i modifiquen els perfils d'ingrés de cada titulació, i els processos de selecció, admissió i matriculació, a proposta de l'equip deganal.
- **Equip deganal:** dona suport en l'elaboració del Pla de Promoció. Presenta anualment la informació recollida del procés de promoció i de les dades de matrícula a la Comissió Permanent i a la Junta de Facultat. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Junta de Facultat:** aprova l'Informe de Gestió anual que inclou l'informe anual de les actuacions realitzades i el pla de millora.
- **Caps d'estudis:** es responsabilitzen dels diferents processos associats al desenvolupament i posada en marxa dels processos de selecció, admissió i matriculació dels estudis de Grau.
- **Vicedegà/na responsable d'estudis de postgrau:** dona suport al vicedegà/ana responsable de promoció i comunicació en l'elaboració del Pla de Promoció. Posa en marxa, desenvolupa i fa el seguiment de les diferents accions de promoció dels estudis de Postgrau, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport a les accions de promoció i projecció del centre. Participa en la recollida d'informació, dades i indicadors relatius a aquest procés.

- **Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster de la FIB:** dona suport als/a les caps d'estudis en la publicació del perfil d'ingrés i dels processos de selecció, admissió i matriculació així com en el seu desenvolupament i posada en marxa.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat](#)

Marc intern:

- [Política i objectius de qualitat de la FIB](#)
- [Plans d'estudis de grau i màster de la FIB](#)
- [Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster de la FIB](#)
- [Memòries verificades](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de Promoció i Comunicació
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	● 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 resultats</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, suggeriment 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 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> .
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.270.6.1 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>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.</i>



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana d'estudis de Grau	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	5
6	EVIDÈNCIES.....	6
7	RESPONSABILITATS	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	8

1 FINALITAT

La finalitat del present és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora els procediments relatius a les metodologies d'ensenyament i l'avaluació de l'estudiantat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions oficials coordinades per la FIB, 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

Assignació de punts docents: cada curs acadèmic la UPC assigna els punts docents als centres segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster](#).

Encàrrec docent: a partir dels punts docents assignats al centre, l'equip deganal prepara l'encàrrec docent general de la FIB (EV01.P.270.3.2), amb el repartiment de punts d'activitat docent per departaments i assignatures, i el presenta a la Comissió Permanent del centre per a la seva aprovació (EV02.P.270.3.2)

Normativa acadèmica del centre: és el marc que regula el desenvolupament de l'activitat acadèmica de les titulacions coordinades per la FIB. L'equip deganal presenta les Normatives acadèmiques de la FIB (de grau i màster, de TFE i de pràctiques acadèmiques) (EV03.P.270.3.2), a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació. Les Comissions Acadèmiques de les titulacions poden establir criteris i procediments acadèmics i organitzatius específics de la titulació que desenvolupin aspectes que no estiguin recollits a la normativa (EV04.P.270.3.2).

Quan es genera una nova normativa, o es modifica l'existent, es debat i s'aprova a la Comissió Permanent i, si escau, es procedeix segons s'estableix al *P.270.2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius*. Un cop aprovada la normativa, es publica a la [pàgina web de la Facultat](#) tal com s'indica al *procés 270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Guia docent: la guia docent recull la informació bàsica de l'assignatura i presenta la manera en la que es desenvolupa la docència i el procés d'ensenyament-aprenentatge (EV05.P.270.3.2). La guia docent ha d'indicar clarament quin és el mètode d'avaluació i el percentatge de les diferents activitats que ponderen en la nota final de l'assignatura. A la [secció de la web de cada titulació](#) es publiquen les guies docents de les assignatures que formen el pla d'estudis, segons el *procés P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*. El professorat responsable de cada assignatura manté actualitzada la informació i vetlla per a que les assignatures es desenvolupin i avaluïn tal i com està estipulat a la guia docent de l'assignatura. La guia docent d'assignatura pot ser modificada en els períodes previs a cada matrícula (períodes de juny i gener). Qualsevol modificació d'una guia docent ha de ser validada pel professorat coordinador de la titulació, i per la Comissió Acadèmica de la mateixa. L'aprovació final de les guies docents correspon a la Comissió Permanent.

Designació de professor/a responsable d'assignatura: els Departaments que tenen assignada la docència d'una assignatura fan una proposta de responsable de l'assignatura que valida l'equip deganal de manera prèvia a que la Comissió Permanent l'aprovi. En el cas de les titulacions interuniversitàries o intercentres,

la comissió acadèmica de la titulació és l'encarregada de fer la proposta de professorat responsable de les assignatures.

Desenvolupament de la docència: el/la professor/a responsable d'assignatura és qui manté actualitzada la informació de les guies docents i s'assegura que tinguin els continguts que els hi correspon segons el pla d'estudis que consta a la memòria de verificació de la titulació. Així mateix també vetlla perquè les assignatures es desenvolupin i avaluïn tal com està estipulat a la seva guia docent. La Comissió Acadèmica de cada titulació actua en l'àmbit de l'organització, el seguiment, l'assessorament, la coordinació i l'avaluació de la titulació. A més, els i les coordinadors/ores de les titulacions de grau o màster realitzen, amb una periodicitat anual, reunions de coordinació entre les assignatures que formen el pla d'estudis.

Avaluació: les guies docents han d'indicar clarament quin és el mètode d'avaluació i el percentatge de les diferents activitats que ponderen en la nota final de l'assignatura (EV05.P.270.3.2).

Avaluació curricular (titulacions de grau): la superació o no de cada bloc curricular per part de cada estudiant la decideix la Comissió d'Avaluació Curricular corresponent (EV06.P.270.3.2).

Treballs Fi d'Estudis (TFE): en el cas dels Treballs Fi de Grau (TFG) i Treballs Fi de Màster (TFM), el/la coordinador/a de la titulació (o en el seu cas el/la coordinador/a de la menció o l'especialitat en cas d'existir en la titulació) valida el tema de treball. El/la director/a o ponent del TFE fa el seguiment i valida la pertinença del treball realitzat i de la memòria per al seu dipòsit i presentació. L'avaluació dels treballs de fi d'estudis la fa un tribunal segons marca la normativa acadèmica de la UPC, la normativa acadèmica de la FIB i els criteris definits per la Comissió Acadèmica de cada titulació. Tota la informació relacionada amb els TFEs es publica a la [web del centre](#), segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*. El procés administratiu i acadèmic (calendaris, configuració dels tribunals, informació en web, bases de dades de professorat, plantilles, rúbriques,...) es revisa quadrimestralment, sota la direcció dels/de les coordinadors/ores de les titulacions i amb el suport de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster-FIB i de la Unitat de Serveis TIC de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC). Si és el cas, es presenten iniciatives per modificar la normativa acadèmica de la FIB, en allò referent als Treballs de Fi d'Estudis.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzada/es 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*.

Informe del procés: el/la vicedegà/ana d'estudis de grau, amb el suport de l'equip deganal, elabora anualment un informe de les accions realitzades i les propostes de millora (EV07.P.270.3.2) que s'incorpora a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de Facultat per la seva aprovació (EV08.P.270.3.2).

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.270.3.2	Taxa de graduació	Percentatge d'estudiantat que acaba la titulació en el temps previst en el pla d'estudis o en un any més en relació amb la seva cohort d'entrada
IN02.P.270.3.2	Taxa d'abandonament	Relació percentual entre el nombre total d'estudiantat d'una cohort de nou ingrés que haurien d'haver acabat el curs anterior i que no s'han matriculat ni titulat, ni en aquest curs ni en l'anterior
IN03.P.270.3.3	Taxa de rendiment	Relació percentual entre el nombre de crèdits ordinaris superats pel total d'estudiantat matriculat en un determinat any acadèmic respecte el nombre de crèdits ordinaris matriculats per aquests estudiants en aquest mateix any
IN04.P.270.3.3	Satisfacció de les persones titulades amb la metodologia docent	Grau de satisfacció de les persones titulades recents amb la metodologia docent
IN05.P.270.3.3	Satisfacció de les persones titulades amb el sistema d'avaluació	Grau de satisfacció de les persones titulades recents amb el sistema d'avaluació
IN06.P.270.3.3	Satisfacció del PDI amb les metodologies docents utilitzades	Grau de satisfacció del professorat amb els metodologies docents utilitzades
IN07.P.270.3.3	Satisfacció del PDI amb el mètode d'avaluació utilitzat	Grau de satisfacció del PDI amb el mètode d'avaluació utilitzat.

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.270.3.2 Encàrrec docent	Cap de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màsters	Disc compartit i Espai web dels òrgans de govern de la FIB	Permanent
EV02.P.270.3.2 Acords Comissió Permanent en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.2 Normativa acadèmica FIB	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV04.P.270.3.2 Acords Comissions Acadèmiques titulacions	Secretari/ària de cada Comissió Acadèmica	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.3.2 Guies docents	Professorat coordinador de la titulació	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV06.P.270.3.2 Actes Comissions Avaluació Curricular	Secretari/ària de cada Comissió d'Avaluació Curricular	Disc compartit	Permanent
EV07.P.270.3.2 Informe anual de les accions realitzades i les propostes de millora	Vicedegà/ana d'estudis de grau	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV08.P.270.3.2 Acords Junta Facultat en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana d'estudis de grau:** elabora anualment l'encàrrec docent del centre amb el suport de l'equip deganal i vetlla pel correcte funcionament de les metodologies d'ensenyament i avaluació. És responsable d'analitzar els indicadors relacionats amb les metodologies d'ensenyament i avaluació de les titulacions de grau. És responsable de comprovar les propostes de canvis de les guies docents de grau que fan els coordinadors i coordinadores d'assignatura. 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 de la UTGCNTIC:** dona suport al/a la vicedegà/ana d'estudis de grau i a l'equip deganal en tots els procediments administratius integrats al procés. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova l'encàrrec docent a proposta de l'equip deganal. Revisa i aprova les normatives acadèmiques i la seva modificació i la Guia Docent. També aprova la proposta de professorat responsable de les assignatures. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Vicedegà/ana d'estudis de postgrau:** és responsable d'analitzar els indicadors relacionats amb les metodologies d'ensenyament i avaluació de les titulacions de màster. És responsable de comprovar les propostes de canvis de les guies docents de màster que fan els coordinadors i coordinadors d'assignatura.
- **Comissió acadèmica de cada titulació:** actua en l'àmbit de l'organització, el seguiment, l'assessorament, la coordinació i l'avaluació de la titulació. Revisa i aprova les modificacions de la guia docent que li presenta el professorat coordinador de la titulació. Defineix els criteris per l'avaluació dels Treballs de Fi d'Estudis (TFE's).
- **Comissions d'avaluació curricular:** decideixen la superació o no de cada bloc curricular per part de cada estudiant.
- **Coordinador/a de titulació:** es responsabilitza del procés de modificacions de la Guia Docent, coordinant la Comissió Acadèmica de cada titulació i exercint d'interlocutor amb el professorat responsable d'assignatura.
- **Equip deganal:** prepara l'encàrrec docent general amb el repartiment de punts d'activitat docent per departaments i assignatures, i el presenta a la Comissió Permanent del centre per a la seva aprovació. Proposa les normatives acadèmiques a la Comissió Permanent. Valida les propostes de professorat responsable de les assignatures.
- **Professorat responsable d'assignatura:** manté actualitzada la informació de les guies docents i vetlla per a que les assignatures es desenvolupin i avaluïn com s'estipula a les mateixes.
- **Departaments:** fan la proposta del professorat responsable de les assignatures de les que tenen la docència assignada a l'equip deganal.
- **Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster FIB de la UTGCNTIC:** dona suport a l'elaboració de l'encàrrec docent. Participa en la publicació i manteniment de la Guia Docent. Dona suport en el procés administratiu i acadèmic del TFE's i en la seva revisió. Col·labora en la redacció dels informes de resultats de les assignatures.
- **Unitat Serveis TIC de la UTGCNTIC:** dona suport en el procés administratiu i acadèmic del TFE's i en la seva revisió.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES**Marc extern:**

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster](#)

Marc intern:

- [Plans d'estudis de les titulacions de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Normativa acadèmica estudis FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana d'estudis de grau
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriment 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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

1 FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és descriure la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) facilita la integració a l'estudiantat de nou ingrés i l'orienta perquè la seva formació sigui adequada i satisfactòria i s'assoleixi en el temps previst. També estableix com la FIB revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'acollida, la tutorització, el suport a l'aprenentatge i l'atenció a la diversitat.

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

Acollida de l'estudiantat: el/la vicedegà/ana responsable de la Fase Inicial, amb el suport de l'equip deganal, elabora el Pla d'Acollida a l'estudiantat de nou ingrés de grau (EV01.P.270.3.3), tenint en compte el context de la FIB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, i el perfil d'ingrés de l'estudiantat. Aquest pla s'elabora d'acord amb el procés transversal de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i es presenta a la Comissió Permanent per la seva aprovació (EV02.P.270.3.4).

L'estudiantat de nou ingrés rep a la seva bústia de correu, en els dies següents a la data en què ha formalitzat la seva matrícula, un missatge de benvinguda amb l'enllaç a la [Guia d'Acollida publicada a la web de la FIB](#) (EV03.P.270.3.3), així com informació sobre els cursos d'introducció, si és el cas. També se li comunica que ha estat assignat a un grup en el marc del programa de mentorització entre iguals.

S'ofereix a l'estudiantat la possibilitat de participar en els cursos d'introducció que s'imparteixen durant els dies previs a l'inici del curs. Aquests cursos són gratuïts i de caràcter voluntari. Els temaris dels cursos s'adeqüen a les característiques específiques de l'estudiantat de cadascun dels graus.

El/la vicedegà/na responsable de la Fase Inicial de cada grau s'encarrega d'organitzar els Actes de Benvinguda dels graus, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC), així com de vetllar pel seu correcte funcionament.

Els/les coordinadors/es dels màsters són els/les responsables de l'acollida de l'estudiantat de màster. El/la vicedegà/na responsable de Relacions Internacionals s'encarrega de l'acollida de l'estudiantat *incoming* participant en algun dels programes de mobilitat.

Acció tutorial: el/la vicedegà/na responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat amb el suport de l'equip deganal, tenint en compte el context de la FIB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, així com les característiques dels plans d'estudis, d'acord amb els processos transversals de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#) elabora el [Pla d'Acció Tutorial \(PAT\)](#) (EV04.P.270.3.3) i el presenta a la Comissió Permanent per la seva aprovació.

Aquest Pla d'Acció Tutorial està integrat per:

- **Programa de Mentories.** El/la vicedegà/na responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat fa una crida a tot l'estudiantat dels graus per participar com a estudiantat mentor en el programa de mentorització entre iguals. Així mateix, s'encarrega d'organitzar la formació de l'estudiantat mentor i de la seva coordinació. També posa al seu abast la [Guia de Mentories FIB](#) (EV05.P.270.3.3). L'estudiantat mentor és estudiantat voluntari de tercer o quart curs i amb la seva experiència ajuda a la integració de l'estudiantat mentoritzat en un entorn nou. Cada curs es realitzen enquestes de satisfacció tant a l'estudiantat mentor com a l'estudiantat mentoritzat (EV06.P.270.3.3), en el cas de les mentories entre iguals. El resum dels resultats es presenta a la Comissió Permanent i es publica a la [web de la FIB](#).
- **Programa de Tutories.** L'estudiantat de grau que consideri necessari tenir una orientació més personalitzada sobre qüestions generals dels estudis, un cop començat el curs, pot sol·licitar al/la Cap d'estudis de la fase inicial que li sigui assignat un membre del professorat com a tutor/a. El/la vicedegà/na competent en l'àmbit de suport a l'estudiantat fa una crida a tot el PDI per ser tutor/a. La seva inscripció es gestiona a través de l'Aplicació de Tutories de la FIB. També s'encarrega de la seva coordinació i de posar al seu abast les eines necessàries perquè pugui desenvolupar la seva tasca, com per exemple la [Guia de Tutories FIB](#) (EV07.P.270.3.3). El PAT contempla la tutorització de l'estudiantat esportista d'alt rendiment, d'acord amb el procés transversal de la UPC [PT.05.Suport a l'estudiantat](#), i la de l'estudiantat amb molt baix rendiment acadèmic. Els/les coordinadors/es dels màsters són els/les tutors de l'estudiantat de màster. El/la vicedegà/ana de Relacions Internacionals s'encarrega de la tutorització de l'estudiantat *incoming* participant en algun dels programes de mobilitat.
- **Programa d'Aula Lliure.** L'estudiantat del Grau en Enginyeria Informàtica (GEI) pot participar en aquest programa de mentoria acadèmica que ofereix classes de reforç de les diferents assignatures impartides per becaris. També ofereix la possibilitat d'ajut en la posada a punt de les eines informàtiques.

L'equip deganal designa un responsable d'inclusió i diversitat per atendre els casos de l'estudiantat amb Necessitats de Suport Educatiu Especial, i n'informa a la Comissió Permanent. Per aquests casos, el centre compta amb els serveis detallats al procés transversal de la UPC [PT.05.Suport a l'estudiantat](#).

Tots/es els/les vicedegans/anes tenen el suport de l'equip deganal i dels recursos humans i materials de la UTGCNTIC pel que fa a les tasques d'acollida i tutorització.

Informe del procés: el/la vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat, amb el suport de l'equip deganal, elabora anualment un informe de les accions realitzades i les propostes de millora (EV08.P.270.3.3) que s'incorpora a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de Facultat per la seva aprovació (EV09.P.270.3.3).

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.270.3.3	Satisfacció dels titulats/des amb la tutorització	Grau de satisfacció de les persones titulades amb la tutorització.
IN02.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiantat tutoritzat i nombre de professorat tutor	Un nombre petit de l'indicador permetrà millorar el nivell de seguiment de l'estudiantat, identificant situacions de risc.
IN03.P.270.3.3	Nombre de persones tutoritzades	Nombre de persones que ha fet ús d'aquest servei.
IN04.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat amb les mentories	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb les mentories.
IN05.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat mentor	Grau de satisfacció de l'estudiantat mentor amb la realització d'aquesta activitat.
IN06.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiantat mentoritzat i nombre d'estudiantat mentor	Els processos de mentorització entre iguals requereixen grups de mida adequada.

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.270.3.3 Pla d'Acollida	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat	Disc compartit i pàgina web FIB	Permanent



EV02.P.270.3.3 Actes de les reunions de la Comissió Permanent i la Junta de Facultat relacionades amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.3 Guia d'acollida	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i pàgina web FIB	Permanent
EV04.P.270.3.3 Pla d'Acció Tutorial	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV05.P.270.3.3 Guia de Mentories FIB	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i OpenCourseWare UPC	Permanent
EV06.P.270.3.3 Respostes a Enquestes (estudiantat mentor i estudiantat mentoritzat)	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV07.P.270.3.3 Guia de Tutories FIB	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Racó (Intranet FIB)	Revisió anual
EV08.P.270.3.3 Informe anual de les accions realitzades i les propostes de millora	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Espai web dels òrgans de govern de la FIB	Permanent
EV09.P.270.3.3 Actes de les reunions de la Junta de Facultat relacionades amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant:** elabora el Pla d'Acció Tutorial amb el suport de l'equip deganal i el presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Fa la difusió, coordinació i seguiment dels programes de mentories i tutories. Elaborar l'informe anual de les activitats i l'incorpora a l'Informe de Gestió amb el suport de la Unitat de Suport

Institucional i Relacions Externes-FIB. 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 al degà/ana i a l'equip deganal en tots els processos administratius integrats al procés. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Coordinadors/es dels màsters:** són els responsables de l'acollida de l'estudiantat nou.
- **Vicedegà/ana responsable Fase Inicial:** elabora el Pla d'Acollida amb el suport de l'equip deganal. Organitza els actes de benvinguda del grau amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB.
- **Vicedegà/ana responsable de Relacions internacionals:** s'encarrega de l'acollida de l'estudiantat *incoming* i en fa la seva tutorització.
- **Equip deganal:** dona suport en l'elaboració dels Plans d'Acollida i d'Acció Tutorial. Dona suport en les tasques d'acollida i tutorització del nou alumnat.
- **Junta de Facultat:** aprova l'Informe de Gestió anual que inclou l'informe anual de les actuacions realitzades i el pla de millora.
- **Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes FIB de la UTGCNTIC:** dona suport en l'organització i desenvolupament dels Actes de benvinguda de cada titulació.
- **Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB de la UTGCNTIC:** dona suport i fa la difusió de tots els processos administratius integrats al procés.
- **Unitats especialitzades de la UTGCNTIC:** recullen les dades i indicadors i les traslladen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [PT.05 Suport a l'estudiantat](#)
 - [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

Marc intern:

- [Política i objectius de qualitat de la FIB](#)
- [Pla d'estudis de graus i màsters de la FIB](#)
- Pla d'acollida
- Pla d'acció tutorial

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- 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>. - 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1. Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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



1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona, revisa, actualitza i millora els processos relacionats amb la gestió de les pràctiques acadèmiques externes integrades en els Plans d'Estudis amb l'objectiu que l'estudiantat adquireixi les competències professionals.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a la gestió de les pràctiques externes integrades en les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, 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

Normativa de pràctiques acadèmiques externes: l'equip deganal a partir de la proposta del/de la vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses, elabora la [Normativa de pràctiques acadèmiques externes de la FIB](#) (EV01.P.270.3.4) que regula el seu funcionament, d'acord amb la [Normativa de pràctiques acadèmiques externes de la UPC](#) i el procés transversal de la UPC [PT06. Orientació acadèmica i professional de l'estudiantat](#). Aquesta normativa es presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV02.P.270.3.4) i es publica a la web de la FIB segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Publicació de la informació de les pràctiques acadèmiques externes: el/la vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC), desenvolupa el model d'organització de les pràctiques i els procediments relacionats amb la seva gestió, i publiquen a la [web de la Facultat](#) tota la informació rellevant (EV03.P.270.3.4) adreçada tant a les empreses i entitats col·laboradores com a l'estudiantat.

Gestió de les ofertes de pràctiques acadèmiques externes: les empreses i entitats col·laboradores poden registrar-se i publicar les seves ofertes de pràctiques externes a través de l'aplicació web [Borsa de Pràctiques de la FIB](#). També poden contactar amb UPC Alumni, que gestiona la Borsa de Treball de la UPC, i que segons el procés transversal de la UPC [PT.06.Orientació acadèmica i professional de l'estudiantat](#), quan des d'UPC Alumni reben informació d'entitats interessades a oferir pràctiques a estudiantat de la FIB, les adreça a la Borsa de Pràctiques de la FIB. La Borsa de Pràctiques de la FIB és gestionada per la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB que revisa que les ofertes rebudes compleixen els requisits establerts a la normativa acadèmica i les valida. El/La vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses i la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB atenen les consultes de l'estudiantat relacionades amb les ofertes publicades. Els/les estudiants/es s'inscriuen a l'oferta/es que els interessa, i l'empresa selecciona el/la candidat/a més adient.

Formalització del conveni de pràctiques acadèmiques externes: un cop s'ha produït l'acord entre l'estudiant i l'entitat col·laboradora, la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes - FIB, sota la direcció del/de la vicedegà/ana responsable de Relacions amb les Empreses, procedeix als tràmits de signatura del conveni de cooperació educativa (EV04.P.270.3.4), que inclouen la comprovació de l'elegibilitat de l'estudiant d'acord amb les condicions establertes en la Normativa de pràctiques acadèmiques externes de la FIB, la validació que l'empresa hagi assignat un/a tutor/a a l'estudiant, i que s'hagi proposat un pla de treball. El conveni i el pla de

treball han de recollir com a mínim, la data d'inici i fi de les pràctiques, la dedicació setmanal, l'ajut econòmic a l'estudi, la formació que rebrà l'estudiant, com es realitzarà el seguiment del treball de l'estudiant, i quines competències tècniques i no tècniques es treballaran durant el conveni.

Un cop signat el conveni, la Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster - FIB procedeix a formalitzar la matrícula de l'estudiant, en cas de pràctiques curriculars.

Tutorització de les pràctiques acadèmiques externes: per al desenvolupament de les pràctiques, l'empresa o entitat col·laboradora designa un/a tutor/a que s'encarregarà de fer el seguiment de l'activitat de l'estudiant a l'empresa i, alhora, el/la vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses proposarà un/a tutor/a acadèmic/a que realitzarà el seguiment i la posterior avaluació de l'estudiant. Aquest/a tutor/a acadèmic/a, amb el suport del/de la vicedegà/ana i de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB, s'encarrega de resoldre les possibles incidències que puguin haver-hi en el desenvolupament del conveni.

Quan el conveni arriba a la seva finalització, la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes - FIB recull els documents associats al seu tancament. Si escau, el/la tutor/a acadèmic/a, o en el seu defecte, el/la vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses valida el reconeixement de crèdits associat per a què la Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster - FIB l'incorpori a l'expedient de l'estudiant.

Per cadascun dels convenis que finalitzen, la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes - FIB rep, com a mínim, tres informes:

- Informe final de valoració del tutor/a de l'empresa (EV05.P.270.3.4).
- Informe final de valoració de les tasques desenvolupades i dels coneixements teòrics o pràctics adquirits per part de l'estudiant (EV06.P.270.3.4).
- Memòria final elaborada per l'estudiant de les tasques desenvolupades (EV07.P.270.3.4).

Aquests informes es troben disponibles al nou aplicatiu UPC: <https://segavacce.upc.edu>

Informe sobre les pràctiques acadèmiques externes: de forma quadrimestral, i en base a la informació global disponible segons el procés *P.270.7.1 Recollida de la informació* i als informes de finalització dels convenis, el vicedegà/ana responsable de relacions amb les empreses elabora, amb la col·laboració de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes - FIB, un Informe (EV08.P.270.3.4) que inclou:

- Nombre de convenis realitzats (nous i pròrrogues)
- Nombre d'hores contractades
- Preu mig per hora
- Llistat d'incidències observades

Aquest informe es presenta a l'equip deganal i a la Comissió Permanent pel seu coneixement, i s'integra a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de la Facultat per a la seva aprovació (EV09.P.270.3.4) i a la Memòria anual del centre tal i com es defineix al procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzada/es 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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.3.4	Nombre de Convenis	Número de Convenis de Cooperació Educativa signats en el període
IN02.P.270.3.4	Hores contractades	Número d'hores totals de pràctiques realitzades pels estudiants
IN03.P.270.3.4	Nombre d'empreses amb convenis	Número d'empreses amb convenis vigents durant el període
IN04.P.270.3.4	Nombre de convenis per empresa	Número mig de convenis per empresa
IN05.P.270.3.4	Satisfacció de l'estudiantat amb les pràctiques externes per a cada titulació	Valoració de les enquestes de satisfacció fetes per l'estudiantat
IN06.P.270.3.4	Satisfacció dels titulats/des amb les pràctiques externes per a cada titulació	Valoració de les enquestes de satisfacció fetes pels titulats/des

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.270.3.4 Normativa de pràctiques acadèmiques externes de la FIB	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV02.P.270.3.4 Acta de la Comissió Permanent amb l'aprovació de la normativa de pràctiques acadèmiques externes	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.4 Informació a la web de la FIB sobre les pràctiques acadèmiques externes	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Web FIB	Mentre és vigent
EV04.P.270.3.4 Model de conveni de Cooperació Educativa	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Disc compartit	Permanent
EV05.P.270.3.4 Informe final tutor/a empresa	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Disc compartit	Permanent
EV06.P.270.3.4 Informe final de l'estudiant	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Disc compartit	Permanent
EV07.P.270.3.4 Memòria final elaborada per l'estudiant	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Disc compartit	Permanent
EV08.P.270.3.4 Informe sobre les pràctiques acadèmiques externes	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses	Disc compartit	Permanent
EV09.P.270.3.4 Acords Junta Facultat en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses:** elabora la proposta de normativa de les pràctiques acadèmiques externes amb el suport de l'equip deganal. És el responsable de l'organització, desenvolupament i avaluació dels processos associats a les pràctiques acadèmiques en empreses, i de l'elaboració de l'informe corresponent. 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 FIB:** responsable del procediment de convenis de pràctiques acadèmiques. Dona suport a l'equip deganal i al vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** revisa i aprova la normativa relativa a pràctiques externes presentada per l'equip deganal. Realitza el seguiment i avaluació de resultats i valida les propostes d'actualització i millora presentades pel/la vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats

- **Equip deganal:** elabora la proposta de normativa de pràctiques externes, que se sotmet a revisió i aprovació de la Comissió Permanent.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB:** dona suport al vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses en tots els processos associats a l'organització, desenvolupament i avaluació de les pràctiques en empreses. És responsable també de la recollida i difusió de les dades i indicadors associats al procés.
- **Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster FIB:** realitza els processos relacionats amb els efectes acadèmics de les pràctiques en empreses, d'acord amb les instruccions del vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses.
- **Professorat:** valida el pla de treball proposat per l'entitat col·laboradora, tutoritza les pràctiques externes i les avalua.
- **Entitat col·laboradora:** defineix el pla de treball i tutoritza les pràctiques externes.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc Legal Estatal i Autòmic: Decret Reial 592/2014
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC](#)
 - [Procés PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

Marc intern:

- [Marc normatiu de la FIB](#)
- [Plans d'estudis de la Facultat d'Informàtica de Barcelona](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicedegà/ana responsable de les relacions amb les empreses
RESPONSABLE GESTOR	Cap de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB

RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- 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>. - 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	6
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
9	FITXA RESUM.....	7

1 FINALITAT

Aquest procés estableix la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) gestiona la mobilitat de l'estudiantat, tant *outgoing* (estudiantat FIB que desenvolupa un període d'estudis en una altra Universitat, institució d'ensenyament superior o empresa) com *incoming* (estudiantat d'altres institucions d'ensenyament superior que s'incorporen temporalment als estudis que s'imparteixen a la Facultat); així com els mecanismes associats de seguiment, revisió, actualització i millora.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions oficials coordinades per la FIB, tant de grau com 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

Pla d'Internacionalització: la mobilitat de la FIB s'emmarca dins el [Pla d'Internacionalització de la UPC](#), que s'elabora i aprova tal com s'estableix als processos transversals de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i [PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat](#). Alineat amb aquest Pla UPC el/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals, amb el suport de l'equip deganal i de la/les unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC, elabora el [Pla d'Internacionalització de la FIB](#) (EV01.P.270.3.5) i el presenta a la Comissió Permanent per la seva aprovació (EV02.P.270.3.5). Aquest Pla defineix els objectius de captació de l'estudiantat *incoming* i els objectius de la mobilitat *outgoing* dels diferents graus i màsters que s'imparteixen a la Facultat i estableix els criteris per prioritzar convenis amb altres institucions. El pla té definits sis eixos i setze indicadors. Els indicadors més importants i permanents que formen part d'aquest procés són el nombre d'estudiantat *incoming* i *outgoing* i el percentatge de persones titulades que han fet alguna mobilitat. La resta d'indicadors són de caire més concret i limitat en el temps. El grup de treball definit al propi pla i liderat pel/per la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals elabora anualment un informe de seguiment del mateix (EV03.P.270.3.5).

Normativa de mobilitat: tenint en compte el Pla d'Internacionalització de la FIB, el vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals elabora la [Normativa de mobilitat de la FIB](#) (EV04.P.270.3.5) en el marc de la [Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster de la FIB](#) que es revisa anualment, i la presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Aquesta normativa defineix la mobilitat *outgoing*, estableix les seves tipologies, especifica els requisits per realitzar-la, descriu el mecanisme de concessió de places i regula la seva avaluació i els reconeixements acadèmics que se n'obtenen. Aquesta normativa es publica a la web de la Facultat segons el procés [P.270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#). Per a la realització del Treball de fi d'estudis en mobilitat es tindrà en compte la [Normativa del treball de fi d'estudis de la FIB](#).

Convenis de mobilitat: el/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals s'encarrega dels contactes i les gestions per a l'establiment de convenis de mobilitat amb altres universitats (EV05.P.270.3.5). La Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster-FIB s'encarrega també de revisar si l'oferta dels convenis existents és adequada a la demanda de l'estudiantat, del seguiment de les xifres in/out de cada conveni i de la seva renovació si s'escau.

Informació sobre mobilitat:

La Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster - FIB s'encarrega de l'actualització de la [informació pública a la web de la FIB relacionada amb la mobilitat](#) (EV06.P.270.3.5), diferenciant els àmbits *incoming* i *outgoing* i tenint en compte el que s'estableix als processos transversals de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i [PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat](#).

Per a l'estudiantat *incoming* s'ofereix a la web la informació sobre el procés de nominació que han de seguir les universitats partner i sobre el procés d'admissió que han de seguir els estudiants nominats.

El/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals s'encarrega, juntament amb la Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster-FIB, d'informar a l'estudiantat *outgoing* sobre els programes, places i condicions de la mobilitat, fent-ne la difusió tant per mitjans electrònics com presencials. A partir d'aquesta informació els/les estudiants interessats/ades fan la seva sol·licitud via e-secretaria.

Learning Agreement: un cop adjudicada una plaça de mobilitat per estada acadèmica i feta la nominació, el/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals signa el document *Learning Agreement* (EV07.P.270.3.5), que recull el compromís de les institucions d'origen i de destinació i de l'estudiant sobre les activitats acadèmiques a realitzar al centre de destinació i el reconeixement que n'obtindrà al centre d'origen. A les estades de mobilitat *outgoing* en pràctiques se signa un document *Traineeship Agreement* (EV08.P.270.3.5) amb l'estudiant i l'organització o empresa de destinació on s'especifiquen les tasques a realitzar, el nombre d'hores, la remuneració i el pla d'avaluació.

Gestió de la mobilitat: el/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals s'encarrega d'elaborar el document de reconeixement de les notes obtingudes en mobilitat pels estudiants *outgoing*.

La Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster-FIB és l'encarregada de la gestió de la documentació, matrícula i traspàs de notes, del seguiment i suport a l'estudiantat durant l'estada i de l'acollida de l'estudiantat *incoming*.

Informe del procés: el/la vicedegà/ana responsable de la mobilitat amb el suport de l'equip deganal, elabora anualment un informe sobre les accions realitzades i les propostes de millora (EV09.P.270.3.5) que es recull a l'Informe de gestió anual del centre que es presenta a la Junta de Facultat per a la seva aprovació (EV10.P.270.3.5).

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzada/es 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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.3.5	Mobilitat <i>outgoing</i>	Nombre d'estudiants <i>outgoing</i>

IN02.P.270.3.5	Mobilitat <i>incoming</i>	Nombre d'estudiants <i>incoming</i>
IN03.P.270.3.5	Satisfacció <i>outgoing</i>	Satisfacció dels estudiants <i>outgoing</i> sobre la mobilitat
IN04.P.270.3.5	Percentatge de titulats i titulades de grau que han fet una estada de mobilitat	Estudiantat que es titula havent realitzat una estada de mobilitat <i>outgoing</i> com a forma d'expandir horitzons acadèmics i professionals, de preparar-se per a un món interconnectat, d'exposar-se i adaptar-se a altres entorns educatius, altres cultures o altres llengües
IN05.P.270.3.5	Acords Cluster	Nombre de places (semestrals) de mobilitat amb institucions de la xarxa Cluster. La xarxa CLUSTER és una xarxa d'excel·lència i les universitats que en formen representen un marc de qualitat acadèmica i investigadora, així com de col·laboració amb empreses i centres d'investigació. Els acords amb elles permet tant atraure talent com oferir al nostre estudiantat oportunitats molt atractives.
IN06.P.270.3.5	Acords Unite!	Nombre de places (semestrals) de mobilitat amb institucions de la Xarxa Unite! Com en el cas anterior, es tracta d'una xarxa d'universitat tecnològiques líder i la importància estratègica és la mateixa. S'hi afegeix l'enfortiment de la cooperació i el desenvolupament de l'Espai Europeu d'Educació Superior.

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.270.3.5 Pla d'Internacionalització de la FIB	Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV02.P.270.3.5 Acords de la Comissió Permanent relacionats amb aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.5 Informe de seguiment del Pla d'Internacionalització de la FIB	Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals	Disc compartit	Permanent
EV04.P.270.3.5 Convenis de mobilitat amb altres universitats	Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster	Aplicatiu propi FIB	Permanent

EV05.P.270.3.5 Normativa de mobilitat de la FIB	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV06.P.270.3.5 Informació a la web de la FIB sobre la mobilitat	Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster	Web FIB	Mentre és vigent
EV07.P.270.3.5 Learning Agreement	Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster	PRISMA/E-Secretaria	Permanent
EV08.P.270.3.5 Traineeship Agreement	Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster	PRISMA/E-Secretaria	Permanent
EV09.P.270.3.5 Informe sobre la mobilitat	Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV10.P.270.3.5 Actes de la Junta de Facultat relacionats amb aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals:** elabora el Pla d'Internacionalització de la FIB i la Normativa de mobilitat de la FIB, amb el suport de l'equip deganal, i els presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Es coordina amb el Gabinet de Relacions Internacionals de la UPC. S'encarrega de l'establiment de convenis de mobilitat i de coordinar la seva tramitació. És el responsable de la difusió de la informació de la mobilitat. Elabora l'informe anual i les propostes de millora que es recull a l'Informe de gestió de la Facultat. 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 al/la vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals en els procediments administratius del procés. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** debat i aprova el Pla d'Internacionalització de la FIB i la Normativa de mobilitat de la FIB. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** defineix amb el vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals els objectius associats al programa de mobilitat, al Pla d'Internacionalització o a estratègies de prioritització d'aliances internacionals. També li dona suport en l'elaboració de la proposta de Normativa de mobilitat de la FIB, dins de la Normativa acadèmica de la FIB.

- **Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster FIB:** té cura dels aspectes de gestió acadèmica associats amb els expedients de mobilitat de l'estudiantat. Revisa que l'oferta dels convenis existents sigui l'adequada a la demanda, fa el seguiment de les xifres in/out de cada conveni i de la seva renovació si s'escau. És responsable també de la recollida i difusió de les dades i indicadors associats al programa de mobilitat.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB:** dona suport a l'agenda de visites institucionals, a la gestió de convenis i a les activitats de promoció. Fa l'acollida, el seguiment i dona suport a l'estudiantat incoming durant l'estada.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [PT.05 Suport a l'estudiantat](#)
 - [PT.07 Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat](#)
- [Mobilitat estudiants de la UPC](#)

Marc intern:

- [Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster de la FIB](#)
- [Normativa del Treball de Fi d'Estudis de la FIB](#)
- [Normativa de les pràctiques acadèmiques externes de la FIB](#)
- [Plans d'estudis de les titulacions de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de Relacions Internacionals
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTE	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	● 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>. ● 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>.



R È S	RENDICIÓ DE COMPTES	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> .
	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.270.6.1 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> .
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.6 Gestió de l'orientació professional i la inserció laboral

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de relacions amb les empreses	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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 establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'orientació professional del seu estudiantat, i avaluar si aquests s'adeqüen als objectius del programa formatiu així com al procediment de captació d'estudiants.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes 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

El/la vicedegà/ana responsable de Relacions amb empreses, amb el suport de l'equip deganal, elabora el Pla d'Orientació Professional de la FIB (EV01.270.3.6) a partir de la proposta de la Comissió Acadèmica de cada titulació de la FIB i de l'anàlisi dels estudis de mercat laboral dels àmbits professionals. Aquest Pla es presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV02.270.3.6).

Cada curs acadèmic l'equip deganal decideix quines accions es portaran a terme (jornada d'empreses, tallers d'orientació, xerrades,...) i demana suport a altres unitats i entitats (UPC Alumni, HackUPC, FIB Visiona). El/la vicedegà/na responsable de Relacions amb empreses i la/les unitats especialitzades de la UTGCNTIC executen i difonen les accions del Pla d'Orientació Professional. Per norma general, les activitats d'orientació professional que es programen sistemàticament cada curs acadèmic són:

- **Fira d'empreses:** un cop l'any, habitualment durant el quadrimestre de primavera, se celebra la fira d'empreses, on més de 30 empreses presenten el seu projecte als estudiants per tal de captar talent. Aquest event està organitzat per l'associació d'estudiants FIB Visiona, amb l'ajuda de la FIB. D'aquesta manera s'aconsegueix que l'estudiantat estigui més prop de les empreses i entengui millor el món empresarial.
- **Xerrades d'empresa:** juntament amb la fira d'empreses, però també de forma autònoma, durant l'any es conviden a empreses a fer xerrades tècniques amb el propòsit que l'estudiantat sigui conscient de les habilitats que demanen les empreses i tingui l'oportunitat de parlar amb elles de primera mà.
- **Xerrades a l'aula:** en algunes assignatures, tant del grau com del màster, el professorat té la possibilitat de portar empreses a fer xerrades tècniques relacionades amb la matèria, i així engrescar a l'estudiantat a apropar-se al món professional.
- **Associació FIB Alumni:** associació d'ex-studiants de la FIB que poden acompanyar a través d'activitats als estudiants actuals.

Les accions del Pla d'Orientació Professional de la FIB són complementàries a les accions que UPC Alumni porta a terme en tots els centres i també compten amb el suport d'UPC Alumni, tal com està establert al procés transversal de la UPC [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#).

La Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes - FIB de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC) dona suport en les activitats del Pla d'Orientació Professional i fa difusió als canals de comunicació de la FIB.



Borsa de treball: la FIB disposa d'una [borsa de treball pròpia](#) (EV03.270.3.6), on les empreses poden publicar les seves ofertes, que és gestionada per la Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes - FIB. També està publicat l'accés a la [borsa de treball de la UPC](#) gestionada per UPC Alumni.

Informe del procés: anualment la persona responsable del procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTGCNTIC, elabora un Informe de les accions realitzades i les propostes de millora (EV04.P.270.3.6) que s'incorpora a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de Facultat per a la seva aprovació.

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.3.6	Nombre d'estudiantat participant en accions d'orientació professional	Aquestes activitats proporcionen un conjunt d'eines que podem millorar la inclusió professional de l'estudiantat.
IN02.P.270.3.6	Satisfacció de l'estudiantat	A través d'enquestes a diverses activitats es quantificarà aquesta satisfacció i s'escoltaran aspectes de millora proporcionats per l'estudiantat

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.270.3.6 Pla d'Orientació Professional de la FIB	Vicedegà/ana responsable de la relació amb empreses	Disc compartit i web FIB	Permanent



EV02.P.270.3.6 Acta de la reunió de la Comissió Permanent relacionada amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.3.6 Borsa de treball de la FIB	Vicedegà/ana responsable de la relació amb empreses	Base de dades de la FIB	Permanent
EV04.P.270.3.6 Informe de les accions realitzades i les propostes de millora	Vicedegà/ana responsable de la relació amb empreses	Disc compartit i web FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de relacions amb les empreses:** elabora el Pla d'Orientació Professional de la FIB i el presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació, i executa i difon les accions del mateix. Elabora anualment l'informe del procés. 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 Serveis Institucionals i Relacions Externes - FIB:** dona suport en l'execució del Pla d'Orientació Professional. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable d'aprovació del procés:

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

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** defineix els objectius de l'orientació professional que es tindran en compte per l'elaboració del Pla d'Orientació Professional.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB:** dona suport al desenvolupament de les diferents accions del Pla d'Orientació Professional, i en fa la difusió. Gestiona la Borsa de treball de la FIB.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

Marc intern:

- [Marc normatiu de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)
- Pla d'Orientació Professional

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicedegà/ana responsable de Relacions amb les empreses
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- 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>. - 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 s'estableix al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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.....	5
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 defineix, aprova, revisa, actualitza i millora la seva política de Personal Docent i Investigador (PDI) i assumeix la política de Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) de la UPC. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, ja siguin de grau o de màster, i fa referència al personal que té vinculació i presta servei a la FIB.

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 PDI: el/la degà/ana, amb el suport de l'equip deganal, defineix i revisa la Política de PDI de la FIB (EV01.P.270.4.1), d'acord amb la [Política i els objectius de qualitat de la FIB](#) (EV02.P.270.4.1) i amb la Política de PDI de la UPC definida al procés transversal de la UPC [PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS](#). La Política de PDI conté els criteris de titulació, formació i experiència que ha de satisfer el professorat que imparteix docència a la FIB.

En el cas de les titulacions oficials de grau i màster, els proveïdors de PDI a la FIB són els departaments de la UPC els quals estan subjectes a la Política de PDI de la UPC.

Política de PTGAS: la FIB assumeix la Política de PTGAS de la UPC definida segons s'estableix en el procés transversal de la UPC [PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS](#).

El/la degà/ana i el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG), amb el suport de la resta de l'equip deganal i dels diferents caps d'àrea, revisen la Relació de Llocs de Treball (RLT) de la UTG per tal de determinar la seva adequació als objectius del Pla estratègic de la FIB (EV03.P.270.4.1). Si detecten que cal fer modificacions, el/la cap de la UGT sol·licita a la gerència de la UPC l'actualització de la Relació de Llocs de Treball i porta a terme la definició dels perfils d'aquests llocs de treball.

Aprovació de la Política de PDI: el/la degà/ana presenta la Política de PDI a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV04.P.270.4.1). Un cop aprovada la Política de PDI, el/la degà/ana la fa arribar als departaments que tenen docència a la FIB.

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 de la 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 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.270.4.1	Percentatge de crèdits impartits per professorat permanent	Observar l'evolució de la plantilla de PDI del centre i donar compliment a la normativa vigent que regula el PDI de les universitats
IN02.P.270.4.1	Satisfacció del PTGAS amb la unitat a la que pertany	Grau de satisfacció del PTGAS amb la unitat a la que pertany
IN03.P.270.4.1	Nombre de llocs de treball a la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB (USIRE)	Observar l'evolució de la plantilla de PTGAS del centre per donar suport de gestió i serveis en relació als àmbits de comunicació institucional i projecció externa, promoció, relacions institucionals i suport a la Direcció i els Òrgans de Govern de la Facultat i fer el seguiment i la gestió de la Garantia Interna de Qualitat i els Processos de Verificacions d'Estudis
IN04.P.270.4.1	Nombre de llocs de treball a la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster FIB (UGEGiM)	Observar l'evolució de la plantilla de PTGAS del centre per gestionar els processos i serveis associats als estudis de grau i màster (programació de la docència, gestió acadèmica dels estudis, gestió de les relacions internacionals lligades a la mobilitat, gestió de les pràctiques amb empreses, orientació i acollida a l'estudiantat, beques...) que ofereix la FIB
IN05.P.270.4.1	Nombre de llocs de treball a la Unitat Transversal de Gestió de l'àmbit TIC (UTGCNTIC)	Observar l'evolució de la plantilla de la UTGCNTIC per donar suport de gestió i serveis a l'activitat de la comunitat universitària així com als equips de govern oferint un catàleg de serveis accessible, transparent i adaptat a l'àmbit TIC, amb la finalitat de garantir un servei eficaç, eficient i sostenible a tots els usuaris

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.270.4.1 Política de PDI de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV02.P.270.4.1 Política i objectius de qualitat de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV03.P.270.4.1 Pla estratègic de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i Pàgina web FIB	Permanent
EV04.P.270.4.1 Acords de la Comissió Permanent en relació a aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** defineix i revisa, amb el suport de l'equip deganal, la Política de PDI del centre i la presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació i la comunica als departaments. També revisa la RLT del PTGAS, amb el suport del/la Cap de la UTG. Revisa el procés.

Responsable gestor:

- **Cap de la UTG:** detecta les necessitats de PTGAS, amb el suport de l'equip deganal i els caps d'àrea, revisa la RLT del PTGAS i sol·licita a gerència l'actualització de la mateixa.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova la Política de PDI de la FIB i aquest procés.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** dona suport en la definició i revisió de la Política de PDI, i en la detecció de necessitats de PTGAS.
- **Caps de les diferents àrees de la FIB:** donen suport al/la Cap de la UTG en la detecció de necessitats de personal PTGAS.
- **Unitat/s especialitzada/des de la UTG:** recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)

- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya \(LUC\)](#)
- [Llei 14/2011, d'1 de juny, de la Ciència, la Tecnologia i la Innovació](#)
- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Normativa pròpia de la UPC en matèria de PDI](#)
- [Normativa pròpia de la UPC en matèria de PTGAS](#)
- [Avaluació de l'activitat acadèmica del PDI a la UPC](#)
- [Processos d'avaluació del professorat universitari que realitza AQU Catalunya](#)
- [Programa de Recolzament a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat Universitari \(DOCENTIA\)](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PTGAS](#)

Marc intern:

- [Política i objectius de qualitat de la FIB](#)
- [Polítiques de PDI de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Degà/ana
RESPONSABLE GESTOR		Cap UTG TIC Campus Nord
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • 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



	<i>l'establert al procés 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. Tot això, segons estableix el procés P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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
7	RESPONSABILITATS	4
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

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) realitza gestiona l'accés i selecció del Personal Docent i Investigador (PDI) i Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS); i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

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, i fa referència al personal que té vinculació i presta servei a la FIB.

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

Accés i selecció de PDI: el subprocés transversal de la [UPC PT.04.02.a Accés i selecció del Personal Docent i Investigador](#) estableix com es fa la difusió de les convocatòries de PDI, la captació i selecció i assignació del PDI permanent i temporal, i el procés de contractació. Els centres assignen la docència als departaments i són aquests qui, analitzant la seva plantilla, estableixen les seves necessitats de contractació per donar resposta als encàrrecs docents del centre (Veure procés *P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació*).

Els departaments que tenen docència a la FIB poden demanar al centre l'aprovació de les propostes de membres per a les comissions dels concursos de PDI (professorat lector, professorat agregat) o de selecció del professorat de la borsa de professorat associat. El/la secretari/ària acadèmic/a del centre presenta aquestes propostes a la Comissió Permanent per a la seva aprovació (EV01.P.270.4.2).

Acollida del PDI: l'acollida del PDI la realitza el/la cap de la secció departamental de la FIB. La FIB organitza de forma anual una sessió informativa per al professorat que s'ha incorporat recentment, i posa a la seva disposició la [guia de serveis](#).

Accés i selecció del PTGAS: el subprocés transversal de la UPC [PT.04.02.b Accés i selecció del Personal d'Administració i Serveis](#) estableix com es fa la difusió de les convocatòries de PTGAS i l'admissió o exclusió de les persones candidates, com se seleccionen i valoren les candidatures, i com es publica el resultat de la selecció.

El/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió TIC-CN recull i analitza les necessitats de personal del centre i participa en la definició de les competències tècniques i personals de la plaça segons els requeriments de la FIB.

Acollida del PTGAS: el/la Cap de la UTGCNTIC és el/la responsable de l'acollida del PTGAS que realitza, si escau, amb el/la Cap de la unitat corresponent. Es posa a la seva disposició la [guia de serveis](#).

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.4.2	Nombre de PDI amb vinculació permanent	Observar l'evolució del percentatge de professorat permanent de la Facultat a l'efecte de donar paulatinament compliment al marc legal vigent.
IN02.P.270.4.2	Nombre de PTGAS amb vinculació permanent	Conèixer el nombre de PTGAS que ocupa llocs amb caràcter permanent per emprendre, en cas que els valors siguin baixos, les accions oportunes d'estabilització i/o consolidació.

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.270.4.2 Acords de la Comissió Permanent relatius al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** vetlla per l'acompliment de l'establert a la política de PDI del centre. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la UTGCNTIC:** recull, analitza i trasllada a la Unitat de Gestió de PTGAS i Becaris del Servei de Personal les necessitats de personal del PTGAS. Participa en la definició de les competències tècniques i personals de les places que es convoquen. Acull al PTGAS nouvingut. Fa la valoració de les persones seleccionades durant el seu període de prova. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova les propostes de composició de les comissions de provisió de PDI dels departaments que tenen docència a la FIB. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** avalua i presenta a la Comissió Permanent, per a la seva aprovació, les propostes de composició de les comissions de provisió de PDI que li fan arribar els departaments que tenen docència a la FIB.
- **Caps de secció dels departaments a la FIB:** fa la acollida al PDI nouvingut.
- **Unitat/s especialitzada/es UTGCNTIC:** recullen les dades i els indicadors i els trameten a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa pròpia de la UPC en matèria de PDI](#)
- [Normativa pròpia de la UPC en matèria de PTGAS](#)
- [Avaluació de l'activitat acadèmica del PDI a la UPC](#)
- [Processos d'avaluació del professorat universitari que realitza AQU Catalunya](#)
- [Programa de Recolzament a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat Universitari \(DOCENTIA\)](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.04.02 Accés i Selecció PDI i PTGAS](#)

Marc intern:

- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Política de PDI de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Degà/ana
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la UTG TIC Campus Nord
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS	MECANISMES DE	● 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</i>

D , I N T E R È S	PARTICIPACIÓ	informació i P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. 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 P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
	RENDICIÓ DE COMPTES	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 P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		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.270.2.6 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.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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 P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P. 270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana d'estudis de grau	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

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) detecta les necessitats de formació del PDI i PTGAS, fa un seguiment de la formació rebuda, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

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, i fa referència al personal que té vinculació i presta servei a la FIB.

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

Formació del PDI: segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.04.04.a Formació del Personal Docent i Investigador](#), l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) de la UPC difon la seva [oferta de formació](#) a tot el PDI de la UPC. El procés també explica la sistemàtica a seguir per tal de disposar d'un sistema de formació del personal docent i investigador (PDI) de la UPC que fomenti el seu desenvolupament professional en tots els àmbits de l'activitat acadèmica, especialment pel que fa a la docència, i que contribueixi a la millora de la seva qualificació.

Un cop publicada l'oferta formativa, el PDI s'inscriu en els cursos que són del seu interès al llarg del curs acadèmic.

Així mateix, l'equip deganal detecta i/o recull les necessitats específiques de formació del PDI del centre a partir de les demandes fetes pel propi professorat (EV01.P.270.4.3), i el/la vicedegà/ana d'estudis de grau transmet a l'ICE la necessitat específica de formació i acorda el format, les dates i el lloc d'impartició dels cursos sol·licitats.

Formació del PTGAS: segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.04.04.b Formació del Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis](#), el Servei de Desenvolupament Professional (SDP) recull les necessitats de formació que li fan arribar les diferents unitats i serveis de la UPC. El/la cap de la UTGCNTIC realitza l'anàlisi de les necessitats formatives del PTGAS de la FIB i el trasllada a l'SDP (EV02.P.270.4.3). El Servei de Desenvolupament Professional dissenya l'oferta formativa en forma de [Pla de Formació del PTGAS](#), que és un document únic a nivell de tota la UPC. A partir d'aquesta oferta el PTGAS, per iniciativa pròpia, o de la persona responsable, s'inscriu a les activitats formatives. El/la cap de la UTGCNTIC valida aquestes inscripcions.

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.4.3	Nombre d'hores de formació del PTGAS de la FIB	Observar l'evolució en el nombre d'hores de formació que ha fet el PTGAS de la UTG amb l'objectiu de millorar la seva prestació del servei
IN02.P.270.4.3	Impacte que ha tingut en la docència la participació del PDI en les activitats de millora docent dutes a terme (cursos de formació, jornades, projectes d'innovació docent, etc.)	Conèixer quina és l'adequació i l'impacte que, segons el PDI, han tingut les activitats per a la millora docent que ha ofert la UPC en el desenvolupament de la seva activitat acadèmica. La formació del PDI és cabdal per assolir una docència de qualitat
IN03.P.270.4.3	Satisfacció del PTGAS de la FIB amb la formació rebuda	Conèixer els resultats de satisfacció del PTGAS amb les activitats formatives a les que ha participat. La formació és essencial per a la millora de la qualitat de les funcions i serveis que el PTGAS presta
IN04.P.270.4.3	Satisfacció del PDI de la FIB amb la formació rebuda	Conèixer els resultats de satisfacció del PDI amb les activitats formatives a les que ha participat. (Indicador afegit per recomanació del GPAQ per fer seguiment futur, però no som responsables del conjunt de la formació del PDI (ho és l'ICE) i no disposem de dades desagregades per centre d'adscripció)

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.270.4.3 Demandes de formació del professorat de la FIB	Vicedegà/ana d'estudis de grau	Disc compartit	Permanent
EV02.P.270.4.3 Anàlisi de les necessitats formatives del PTGAS de la FIB	Cap de la UTGCNTIC	Disc compartit	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana d'estudis de grau:** tramet a l'ICE les demandes de formació específica del professorat. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC:** realitza l'anàlisi de les necessitats formatives del PTGAS de la FIB. Valida les sol·licituds de formació del PTGAS. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** detecta les necessitats de formació del PDI.
- **Unitat/s especialitzada/es UTGCNTIC:** recullen les dades i els indicadors del procés i les traslladen a la persona responsable del mateix.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Avaluació de l'activitat acadèmica del PDI a la UPC](#)
- [Processos d'avaluació del professorat universitari que realitza AQU Catalunya](#)
- [Programa de Recolzament a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat Universitari \(DOCENTIA\)](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés UPC PT 04.04 Formació del PDI i PTGAS](#)

Marc intern:

- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Política de PDI de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicedegà/ana d'estudis de grau
------------------------------	--------------------------------

RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- 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>. - 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.4.4 Avaluació del PDI

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Secretari/ària Acadèmic/a	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	4
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

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) gestiona l'avaluació del Personal Docent i Investigador (PDI) i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

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 i fa referència al personal que té vinculació i presta servei a la FIB.

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

Avaluació docent del PDI: el subprocés transversal de la UPC [PT 04.03.a Avaluació docent del PDI. Mèrits docents](#) estableix com la UPC fa la difusió del procés d'avaluació dels mèrits docents i terminis, com el PDI fa la sol·licitud d'avaluació i aporta la informació requerida, i com es resolen les sol·licituds d'avaluació.

Així mateix, el subprocés transversal de la UPC [PT 04.03.b Avaluació docent del PDI. Règim de dedicació](#) estableix com la UPC fa la difusió del procés, avalua l'acompliment de l'activitat acadèmica del PDI i informa dels resultats de l'avaluació.

La FIB participa en el procés transversal de la UPC [PT.04.03 Avaluació docent del Personal Docent i Investigador](#) aportant informes individualitzats sobre la tasca docent del professorat que imparteix docència a la FIB.

Informes sobre PDI vinculat a la FIB: el procés s'inicia quan el vicerector o vicerectora responsable del PDI fa arribar al/la degà/ana de la FIB el llistat de professorat del qual la FIB ha d'emetre l'informe.

El/la cap de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster de la UTGCNTIC recull la informació del PDI a avaluar, amb la finalitat de que la Comissió d'Avaluació Acadèmica de la FIB elabori els informes relatius a l'activitat realitzada a la FIB (EV01.P.270.4.4). La Comissió Permanent estudia els informes presentats i emet una valoració de favorable o no favorable per a cadascun d'ells (EV02.P.270.4.4). El/la secretari/ària acadèmic/a vetlla per la confidencialitat. Un cop aprovada l'avaluació dels informes per la Comissió Permanent, el/la secretari/ària acadèmic/a fa arribar el resultat al GPAQ de la UPC segons els canals establerts per fer-ho adjuntant, si escau, l'acord de la Comissió Permanent.

El procés transversal de la UPC [PT. 11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) recull els resultats de les enquestes de satisfacció de l'estudiantat amb l'actuació docent del PDI que imparteix docència a la FIB, mentre que el procés transversal de la UPC [PT.04.03 Avaluació docent del Personal Docent i Investigador](#) fa ús dels resultats de satisfacció de l'estudiantat amb l'actuació docent del PDI que imparteix docència a la FIB.

La FIB promou que l'estudiantat participi en aquestes enquestes, que són gestionades des del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC.

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 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.270.4.4	Percentatge d'informes de PDI de la FIB favorables respecte el total d'informes emesos	Conèixer el nombre d'informes favorables de PDI respecte el total d'informes emesos dins el procés d'avaluació del PDI, vàlids per a la concessió del complement per mèrits docents autonòmics i el reconeixement de l'activitat de la docència

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.270.4.4 Informes d'avaluació del PDI	Secretari/ària Acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
EV02.P.270.4.4 Acords de la Comissió Permanent relatius al procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Secretari/ària Acadèmic/a:** activa i coordina els processos de valoració del PDI, i garanteix la confidencialitat de les votacions d'aquests processos. Dona fe i fa arribar al GPAQ de la UPC els acords de la Comissió Permanent amb els informes de valoració aprovats i, si escau, el resultat

de les votacions. 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 Gestió d'Estudis de Grau i Màster de la FIB:** dona suport en l'elaboració dels informes de valoració del PDI. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** valora els informes d'avaluació del PDI. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Degà/ana:** rep el llistat de professorat del qual la FIB ha d'emetre l'informe, i el tramet pel seu tractament.
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica:** elabora els informes de valoració del PDI, amb el suport del/ de la Cap de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster de la UTGCNTIC i de l'equip deganal.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTGCNTIC:** recullen les dades i els indicadors i els trameten a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Avaluació de l'activitat acadèmica del PDI a la UPC](#)
- [Processos d'avaluació del professorat universitari que realitza AQU Catalunya](#)
- [Programa de Recolzament a l'Avaluació de l'Activitat Docent del Professorat Universitari \(DOCENTIA\)](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.04.03.Avaluació Docent del PDI](#)

Marc intern:

- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Política de PDI de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Secretari/ària Acadèmic/a
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP D'	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	● 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 270.7.1 Recollida de la informació i 270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

I N T E R È S		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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport de/de la responsable gestor/a 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.5.1 Gestió dels recursos materials

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	6
9	FITXA RESUM	6

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona i millora els recursos materials necessaris per a la seva activitat, alhora que es revisa i es fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a la gestió dels recursos materials relacionats amb les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, 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

Recursos econòmics: l'assignació anual dels recursos econòmics a la FIB per part de la UPC es fa segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.10 Recursos materials i serveis](#), que estableix la sistemàtica que s'aplica en l'àmbit de la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals recursos materials en relació amb el desenvolupament de les seves titulacions. A més la FIB fomenta la captació d'ingressos mitjançant el lloguer de les seves instal·lacions i la prestació de serveis.

Detecció de necessitats: El/La degà/degana juntament amb l'equip deganal, amb el suport dels/les caps de les diferents unitats especialitzades de la UTG, detecta i recull les necessitats d'infraestructura i equipaments perquè l'activitat del centre es desenvolupi amb la qualitat necessària.

En la detecció de necessitats de programari i maquinari, fonamentals en la Facultat donada la naturalesa dels estudis que s'hi imparteixen, és la Unitat de Serveis TIC la que assessora l'equip deganal. També participa en la captació de recursos i en l'adquisició d'aquest material.

En el cas que els equipaments o infraestructures depenguin d'unitats alienes a la Facultat (p. ex. Coordinació de Campus Nord, Servei d'Infraestructures, Servei de Biblioteques) o de convocatòries d'ajuts aprovades pel Consell de Govern de la UPC, l'equip deganal, per mitjà del/de la Cap de la UTG trasllada la sol·licitud d'inversions a aquestes instàncies tal com es defineix al procés transversal de la UPC [PT.10 Recursos materials i serveis](#). Altrament, l'equip de direcció, mitjançant el/ la Cap de la UTG, analitza la viabilitat d'atendre les necessitats d'equipaments i infraestructures amb el pressupost ordinari de la Facultat i els recursos que aquesta pugui generar.

Elaboració i aprovació pressupost: anualment, el degà/na juntament amb l'equip deganal i amb el/la cap de la Unitat de Recursos i Serveis de la UTG, elabora una proposta de pressupost en la que es defineix una prioritització de la despesa en recursos materials atenent les necessitats detectades. Aquesta proposta es trasllada a la Comissió Permanent (EV01.P.270.5.1) que debat i aprova el pressupost i les prioritzacions de necessitats reflectides en el mateix. El pressupost inclou partides per a la renovació periòdica de l'equipament docent (aules, laboratoris, aules informàtiques, etc.) així com actuacions de manteniment necessàries en els espais i equipaments (EV02.P.270.5.1). Posteriorment, l'equip deganal el presenta a la Junta de la Facultat.

Execució del pressupost: la Unitat de Recursos i Serveis de la FIB realitza l'adquisició, modificació o revocació de béns/serveis, aplicant les normatives de contractació, manteniment, seguretat i riscos laborals que corresponguin, i segons el pressupost aprovat. L'equip deganal fa el seguiment de l'execució d'aquest pressupost.

Elaboració i presentació del tancament econòmic: anualment, la Unitat de Recursos i Serveis de la FIB elabora l'Informe de tancament econòmic de l'exercici anterior (EV03.P.270.5.1), sota la coordinació del/la Cap de la UTG. Aquest tancament es trameta a l'equip deganal que el presenta a la Comissió Permanent (EV01.P.270.5.1) i posteriorment a la Junta de Facultat.

Informe del procés: anualment la persona responsable del procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG, elabora un informe de les actuacions de millora d'espais, recursos i equipaments realitzades i l'inclou a l'Informe de Gestió (EV04.P.270.5.1).

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.5.1	Satisfacció de l'estudiantat	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els recursos materials
IN02.P.270.5.1	Satisfacció del PDI	Grau de satisfacció del PDI amb els recursos materials
IN03.P.270.5.1	Satisfacció del PTGAS	Grau de satisfacció del PTGAS amb els recursos materials

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.270.5.1 Acta de la reunió de la Comissió Permanent relacionada amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV02.P.270.5.1 Pressupost anual de la Facultat	Secretari/ària Acadèmic/a	Espai web dels òrgans de govern de la FIB	Permanent
EV03.P.270.5.1 Tancament econòmic exercici anterior	Secretari/ària Acadèmic/a	Espai web dels òrgans de govern de la FIB	Permanent
EV04.P.270.5.1 Informe del procés	Persona responsable del procés	Disc compartit i web de la FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** és el responsable de la detecció i recollida de les necessitats del centre. És el responsable de l'elaboració del pressupost i revisa i autoritza les despeses. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat de Recursos i Serveis de la FIB:** trasllada la sol·licitud d'inversions que no depenen de la FIB a les instàncies corresponents (Coordinació de Campus Nord, Servei d'Infraestructures,...). Analitza la viabilitat d'atendre les necessitats d'equipaments i infraestructures amb el pressupost ordinari de la Facultat i els recursos que aquesta pugui generar. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el procés. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** detecta i recull les necessitats d'infraestructura i equipaments i en fa la seva prioritització. És el responsable de la cerca de recursos per cobrir les necessitats i de la petició a altres instàncies d'aquelles intervencions que en depenguin. Elabora la proposta de pressupost amb el/la cap de la Unitat de Recursos i Serveis de la UTG i la trasllada a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació i posteriorment a la Junta de Facultat. Fa el seguiment de l'execució del pressupost i presenta el seu tancament a la Comissió Permanent i a la Junta de la Facultat.
- **Unitat de Recursos i Serveis de la FIB:** dona suport en la proposta de pressupost a l'equip deganal. Executa l'adquisició, modificació o revocació de bens/serveis i les actuacions en infraestructures decidides per l'equip deganal que no recauen sota la responsabilitat de la Unitat de Serveis TIC. Realitza els procediments administratius de suport a les licitacions i compres.
- **Unitat de Serveis TIC:** assessora l'equip deganal en la detecció de les necessitats de programari i maquinari, fonamentals en la Facultat donada la naturalesa dels estudis que s'hi imparteixen.

Participa en la captació de recursos, en l'adquisició de recursos i actuacions que estiguin dins de la seva àrea, i en l'elaboració de l'Informe de gestió.

- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes i Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster FIB de la UTGCNTIC:** detecta i recull les necessitats d'infraestructura i equipaments del seu àmbit i les fa arribar a l'equip deganal i a el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió. Participa en l'elaboració de l'Informe de gestió. Recull les dades i els indicadors del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa de contractació de les administracions públiques](#)
- [Normativa de compres de la UPC](#)
- [Pressupost UPC](#)
- [Normatives prevenció de riscos laborals](#)
- [Convocatòries d'ajuts d'equipament docent de la UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC relacionats:](#)
 - [PT.10 Recursos materials i serveis](#)

Marc intern:

- [Plans d'estudis de les titulacions de la FIB](#)
- Pressupost de la FIB
- [Política de qualitat de la FIB](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Degà/ana
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat de Recursos i Serveis de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP D'INTER	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	• 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>. • Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriment o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.

È S	RENDICIÓ DE COMPTES	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> .
	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 resultats</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> .
	SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	El/la responsable 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	XX/XX/XXXX

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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.....	5



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès, alhora que es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a la gestió dels serveis relacionats amb les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, 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

Detecció de la necessitat de serveis: l'equip deganal vetlla per a que la [guia de serveis de la UTG TIC-Campus Nord](#) (EV01.P.270.5.2) cobreixi les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès.

L'equip deganal conjuntament amb el/la Cap de la UTG analitza i revisa els serveis i, si s'escau, elabora una proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis (EV02.P.270.5.2) per a dur a terme l'activitat del centre. Per desenvolupar aquesta proposta es té en compte el procés transversal [PT.10 Recursos materials i serveis](#), que aplica la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions.

Si la proposta de creació o millora de serveis implica una despesa en el pressupost anual, es presenta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació tal com es recull al procés *P.270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials*. En el cas de que la proposta de modificació afecti a serveis no gestionats per la FIB, la proposta es trasllada als serveis generals de la UPC en els que recaigui la gestió.

Difusió i execució del servei: les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis i difonen les seves millores. També actualitzen la guia de serveis que s'ofereix als grups d'interès. El/la degà/ana i el /la Cap de la UTG revisen i autoritzen les despeses i fan el seguiment de la implantació de nous serveis, així com la modificació dels serveis actuals.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzades de la UTG/CNTIC 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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 del/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.270.5.2	Satisfacció de l'estudiantat	Grau de satisfacció general de l'estudiantat en relació als serveis i recursos oferts per a la millora de l'aprenentatge.

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.270.5.2 Guia de serveis de UTG TIC Campus Nord	Cap UTG Secretari/ària Acadèmic/a	Web de la UTGCNTIC	Permanent
EV02.P.270.5.2 Proposta de creació, modificació o supressió de serveis	Equip deganal	Disc compartit i intranet de govern	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** revisa i autoritza les despeses i fa el seguiment de la implantació de nous serveis, i la modificació dels existents. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC:** assessora l'equip deganal en la detecció de les necessitats de serveis. Participa en la definició dels objectius dels serveis i es responsabilitza de la difusió dels mateixos entre els diferents grups d'interès. Revisa i autoritza les despeses vinculades a les millores dels serveis. Fa el seguiment de la implantació dels nous serveis o de la modificació dels existents. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.



Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el procés. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** vetlla perquè la guia de serveis de la UTG TIC-CN cobreixi les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès. És responsable de la detecció de necessitats de serveis i d'elaborar la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis i, si s'escau, presentar-la a la Comissió Permanent.
- **Caps de les unitats especialitzades de la UTG:** detecten i recullen les necessitats de serveis i les fan arribar al/la Cap de la UTG i a l'equip deganal. Executen els serveis, els difonen als grups d'interès, i mantenen actualitzada la guia de serveis. Recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa de contractació de les administracions públiques](#)
- [Normativa de compres de la UPC](#)
- [Pressupost UPC](#)
- [Normatives prevenció de riscos laborals](#)
- [Processos transversals de la UPC relacionats:](#)
 - [PT.10 Recursos materials i serveis](#)

Marc intern:

- [Reglament de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Plans d'estudis de graus i màsters de la FIB](#)
- Pressupost de la FIB

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Degà/na
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUP S D'	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	● 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>.



I N T E R È S		Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriment 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 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> .
	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 resultats</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> .
	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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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	4
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) revisa, actualitza i millora els seus processos de gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions com a elements generadors de millora contínua.

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:

Canals per comunicar incidències, queixes, reclamacions i suggeriments: l'equip deganal és responsable de la definició i difusió dels procediments per gestionar les incidències, queixes, reclamacions i suggeriments, així com d'establir els canals de comunicació necessaris perquè tots els grups d'interès estiguin assabentats. La revisió dels procediments i la definició dels canals es realitza tenint en compte el procés *P.270.1.1 Definició de la política i els objectius de qualitat* i la difusió de la informació sobre els procediments i els canals de comunicació es publica tal com estableix el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Gestió de les incidències, queixes, peticions i suggeriments: les incidències, queixes, peticions i suggeriments sobre qualsevol tema es poden tramitar mitjançant la [bústia digital de la FIB](#) (EV01.P.270.6.1), o bé a través de la [Sindicatura de Greuges](#) o el [Registre General de la UPC](#). L'estudiantat també es pot comunicar amb la direcció de la Facultat mitjançant la delegació d'estudiants o a través dels seus representants als òrgans de govern. Les incidències, queixes, peticions i reclamacions són tramitades per les unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) i canalitzades cap a les persones responsables del procés o processos corresponents perquè siguin resoltes o informades.

Incidències que fan referència als processos transversals de la UPC: l'equip deganal recull les incidències que afecten als [processos transversals de la UPC](#) i el/la vicedegà/ana responsable de qualitat les fa arribar als/les responsables de cadascun dels processos mitjançant els canals establerts per a fer-ho i que estan especificats en cadascun d'aquests processos. D'aquesta manera, la FIB participa en la millora contínua del SGIQ de la UPC, tal com s'estableix al [PT.02 Revisió i millora del SGIQ Marc de la UPC](#).

Els responsables de la resolució decidiran sobre la pertinència de modificar algun dels processos objectes de reclamació, i establiran els procediments necessaris per a la implantació d'aquestes millores. En qualsevol cas, s'haurà de comunicar a la persona que ha realitzat la queixa, reclamació o suggeriment la resolució adoptada en relació a la mateixa.

Les reclamacions que no siguin contestades per la Facultat a satisfacció del reclamant podran ser traslladades a les instàncies superiors que la Universitat estableixi a tal efecte.

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 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 del/de la responsable gestor/a i de 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.270.6.1	Incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes a la bústia digital de la FIB	Nombre d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes ala bústia digital de la FIB
IN02.P.270.6.1	Resposta a les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes a la bústia digital de la FIB	% de resposta a les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes
IN03.P.270.6.1	Satisfacció amb la gestió de les queixes i suggeriments de les persones titulades	Grau de satisfacció sobre la gestió d'incidències, queixes i suggeriments de les persones titulades

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.270.6.1 Bústia digital de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS



Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** responsable de la canalització de les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, ja siguin relatives a la FIB o als processos transversals de la UPC. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** rebre i canalitzar les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions per a que siguin analitzades i resoltes per l'equip deganal o per la Unitat de la Facultat que correspongui. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** responsable de l'aprovació del procés.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** responsable de la definició i difusió dels procediments i canals per comunicar incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Vehicula el destinatari de les mateixes i té cura de la resolució d'aquelles que formin part de les seves competències.
- **Unitats especialitzades de la UTGCNTIC FIB:** recullen i canalitzen les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, en fan el seguiment i reben les resolucions adoptades. També recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del mateix.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals 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 de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U	MECANISMES DE	• 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,

P S D , I N T E R È S	PARTICIPACIÓ	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 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>.
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.270.6.1 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>
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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i>



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.7.1 Recollida de la informació

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de qualitat	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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.....	5
9	FITXA RESUM.....	5

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) realitza la recollida d'informació rellevant per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès. Així mateix, es revisa i es fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions oficials coordinades a la FIB, 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

Aquest procés s'encarrega de la recollida d'informació per als indicadors de qualitat del sistema, en línia amb el procés *P.270.1.1 Definició de la política de qualitat*.

Canals d'obtenció de la informació: al llarg de cada curs, la/les unitat/s especialitzada/es de gestió de la UTGCNTIC recullen les dades dels indicadors llistats als processos del SGIQ de la FIB i actualitza el Quadre de Comandament (EV01.270.7.1) i també els diferents indicadors que es necessiten pel correcte funcionament dels diferents processos del SGIQ. Per a la recollida de dades i indicadors es disposa de la informació que publica el Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) al Portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.12 Recollida de la informació](#). L'equip deganal, a través del/de la Vicedegà/ana responsable de qualitat pot elevar peticions al GPAQ per tal d'obtenir dades relatives a nous indicadors.

Realització d'enquestes i recollida dels resultats: el procés transversal [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) defineix la gestió de les enquestes de satisfacció dels grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, graduats/des i ocupadors/es) que porta a terme el GPAQ. En aquestes enquestes, la FIB pot col·laborar elaborant preguntes pròpies, proposant canvis de preguntes i animant a la participació als col·lectius corresponents. A més a més, es pot accedir als resultats de les enquestes gestionades per AQU Catalunya i també als de les enquestes pròpies de la FIB.

1. Enquestes realitzades pel GPAQ. Segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#), el GPAQ porta a terme les enquestes següents amb afectació a nivell de la FIB:
 - [Enquestes a l'estudiantat de nou ingrés](#)
 - [Enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures](#)
 - [Enquestes a l'estudiantat sobre Treballs Finals d'Estudis \(TFE\)](#)
 - [Enquestes de satisfacció als estudiants \(Acreditació titulacions\)](#)
 - [Enquestes de mobilitat de l'estudiantat](#)
 - [Enquestes de satisfacció al PDI](#)
 - [Enquestes de satisfacció al PTGAS](#)
2. Enquestes gestionades per AQU Catalunya. Segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#), AQU Catalunya impulsa les següents enquestes en les que participa el GPAQ:
 - [Enquesta de satisfacció a titulats/ades recents](#)
 - [Enquesta d'inserció laboral als titulats/ades](#)

3. L'equip deganal pot proposar noves enquestes dirigides a obtenir informació sobre els grups d'interès de la FIB que no quedi recollida a les enquestes gestionades pel GPAQ i/o AQU Catalunya. Per dissenyar aquestes enquestes es pot realitzar en coordinació amb el GPAQ de la UPC, tal com s'especifica al [PT11. Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#), en allò descrit per a les *enquestes ad hoc*. Un cop dissenyada, la unitat especialitzada de la UTGCNTIC, sota la supervisió del/de la vicedegà/ana responsable de la temàtica sobre la qual es realitza l'enquesta, és el/la responsable de realitzar l'enquesta i recollir-ne els resultats.

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 queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts 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 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.270.7.1	Participació de l'estudiantat de nou ingrés en les enquestes	Taxa de participació en les enquestes de l'estudiantat de nou ingrés
IN02.P.270.7.1	Participació de l'estudiantat en enquestes d'actuació docent	Taxa de participació en les enquestes a l'estudiantat sobre l'actuació docent i les assignatures
IN03.P.270.7.1	Participació de l'estudiantat en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes de satisfacció de l'estudiantat
IN04.P.270.7.1	Participació del PDI en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PDI
IN05.P.270.7.1	Participació del PTGAS en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes sobre la satisfacció del PTGAS
IN06.P.270.7.1	Participació de titulats/des de grau en enquestes de satisfacció	Taxa de participació en les enquestes als/a les titulats/des de grau (enquesta gestionada per 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.270.7.1 Quadre de comandament de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web de la FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de qualitat:** eleva peticions al GPAQ per tal d'obtenir dades relatives a nous indicadors. Elabora el Quadre de Comandaments d'indicadors. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor

- **Cap de la Unitat Suport Institucional i Relacions Externes de la FIB:** dona suport en l'elaboració i manteniment del Quadre d'indicadors. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** defineix els resultats, indicadors i mecanismes d'obtenció de dades. És també responsable de l'anàlisi quadrimestral dels resultats, i de presentar propostes de millora.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC):** elaboren i revisen el Quadre d'indicadors. Realitzar les enquestes pròpies de la FIB. Recullen els valors dels indicadors i publiquen la informació. Recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
 - [Procés PT.12 Recollida de la informació](#)

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 de la Unitat 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	- 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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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> .



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Secretari/ària Acadèmic/a	Comissió Permanent	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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 establir la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) garanteix a la comunitat l'accés a la informació que es genera en el conjunt de la FIB i en els seus òrgans de govern, i facilita el coneixement del conjunt d'activitats de la Facultat en l'àmbit nacional i internacional.

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

Informació pública: l'equip deganal és el responsable de que es faciliti a tots els grups d'interès la informació que inclogui l'oferta de programes i els criteris d'admissió per accedir-hi, els plans d'estudis, la guia docent i la normativa dels treballs de fi d'estudis, els resultats de l'aprenentatge previstos, les qualificacions a què condueixen, els procediments d'ensenyament, aprenentatge i avaluació emprats, els resultats acadèmics obtinguts i les oportunitats per a l'aprenentatge disponibles per a l'estudiantat, com també informació sobre ocupabilitat dels seus titulats (EV01.P.270.8.1), segons l'establert al procés P.270.3.2 *Metodologia d'ensenyament i avaluació*. Tota aquesta informació es publica al [web de la FIB](#). Durant el curs acadèmic, els membres de l'equip deganal, amb el suport de les unitats especialitzades de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC), revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb les seves àrees en el web de la Facultat. Les actualitzacions de la informació les porta a terme la unitat responsable de la seva publicació a mesura que es produeixen els canvis.

Revisió i manteniment de la informació del SGIQ: al llarg de cada curs acadèmic, els membres de l'equip deganal responsables de processos del SGIQ i les persones responsables de les diferents unitats especialitzades de la UTGCNTIC revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb el SGIQ, amb el suport del/de la vicegà/ana responsable de qualitat.

Convocatòries i acords dels òrgans de govern: el/la secretari/ària acadèmic/a informa per correu electrònic a PDI, PTGAS i estudiantat de les convocatòries de la Comissió Permanent i de la Junta de Facultat. També introdueix la documentació de tots els òrgans de govern reglamentaris a la intranet del centre perquè els membres la puguin consultar abans de les reunions. Finalitzades les reunions dels òrgans de govern reglamentaris, el/la secretari/a acadèmic/a publica la informació corresponent (EV02.P.270.8.1) al portal "Govern UPC" (<https://govern.upc.edu/>).

Memòria anual: l'equip deganal és el responsable de que s'elabori i publiqui anualment la [Memòria Acadèmica de la Facultat](#) (EV03.P.270.8.1) per rendir comptes de l'activitat institucional desenvolupada tal com s'estableix al procés transversal de la UPC [PT08 Informació pública i rendició de comptes](#). El/la secretari/ària acadèmic/a l'elabora amb el suport de la Unitat Suport Institucional i de Relacions Externes, i la presenta a la Junta de Facultat (EV02.P.270.8.1).

Informe de Gestió: anualment l'equip deganal, amb la col·laboració de la Unitat de Suport Institucional i de Relacions Externes, elabora i publica l'[Informe de Gestió](#) (EV04.P.270.8.1) que recull les accions més importants portades a terme pels seus membres al llarg de l'any i les propostes de millora per al proper curs. Aquest informe es presenta a la Junta de la Facultat (EV02.P.270.8.1) per a la seva sanció.

Revisió i manteniment de la informació: per garantir la qualitat de la informació pública, l'equip deganal reflexiona anualment sobre la validesa, la rellevància i l'actualització d'aquesta informació, la seva accessibilitat i realitza les propostes de millora que escaiguin.

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 *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.270.8.1	Satisfacció de les persones titulades amb la informació referent a les titulacions	Grau de satisfacció de les persones titulades en relació amb la informació referent a les titulacions
IN02.P270.8.1	Satisfacció de l'estudiantat amb la informació referent a les titulacions	Grau de satisfacció de l'estudiantat en relació amb la informació referent a les titulacions
IN03.P270.8.1	Satisfacció del PDI amb els mecanismes/sistemes d'informació	Grau de satisfacció del PDI amb els mecanismes/sistemes d'informació
IN04.P270.8.1	Satisfacció del PTGAS amb els mecanismes/sistemes d'informació	Grau de satisfacció del PTGAS amb els mecanismes/sistemes d'informació

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.270.8.1 Informació general sobre titulacions FIB	Equip deganal	Web FIB	Permanent
EV02.P.270.8.1 Acords de la Junta relacionats amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent
EV03.P.270.8.1 Memòria Acadèmica anual	Secretari/ària Acadèmic/a	UPCCommons i web FIB	Permanent
EV04.P.270.8.1 Informe de Gestió	Degà/ana	Disc compartit i web FIB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Secretari/ària Acadèmic/a:** fa les convocatòries de la Comissió Permanent i de la Junta de Facultat i introdueix la documentació de les reunions de tots els òrgans de govern reglamentaris al portal "Govern UPC". Elabora la Memòria Acadèmica i la presenta a la Junta de la Facultat. 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 Serveis Institucionals i Relacions Externes:** dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** defineix les línies dels sistemes d'informació i comunicació i es responsabilitza de la seva publicació, i reflexiona sobre la validesa, rellevància, actualització de la informació, la seva accessibilitat i realitza les propostes de millora que escaiguin. Dona suport al/la secretari/ària acadèmic/a en la revisió del procés. També és responsable de l'elaboració i publicació anual la Memòria Acadèmica de la Facultat i de l'Informe de Gestió amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes.
- **Vicègà/ana responsable de qualitat:** revisa i manté actualitzada la informació pública relacionada amb el SGIQ, amb el suport de les persones responsables dels processos i de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes.
- **Junta de Facultat:** revisa la Memòria acadèmica de la facultat i sanciona l'Informe de Gestió.
- **Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB:** dona suport al/la secretari/ària acadèmic/a en l'elaboració i publicació de la Memòria Anual, a l'equip deganal en l'Informe de Gestió, i al/la vicedegà/ana responsable de qualitat en el manteniment del SGIQ.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC):** revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb les seves àrees en el web de l'Escola. Recullen els valors dels indicadors i el remeten al responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [Procés PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#)

Marc intern:

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

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Secretari/ària Acadèmic/a
RESPONSABLE GESTOR		Cap 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	• 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>. • Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriment 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 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> .
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.270.6.1 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> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a 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> .
--	---



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	23/07/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	03/06/2009
V1	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTG CNTIC	05/05/2021
V2	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



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



de la documentació

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 FIB	Permanent
EV02.P.270.9.1 Fitxes dels processos de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV03.P.270.9.1 Mapa de processos de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web FIB	Permanent
EV04.P.270.9.1 Quadre de comandament de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web 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 FIB	Permanent
EV07.P.270.9.1 Pla de millora de la FIB	Vicedegà/ana responsable de qualitat	Disc compartit i web 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



de la documentació

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.
- **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.
- **Unitats especialitzades 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
G R	MECANISMES	• 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

U P S , I N T E R È S	DE PARTICIPACIÓ	mitjançant els òrgans de govern, responant 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 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>.
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.270.6.1 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>.
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. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i>.