



## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

#### Manual de Qualitat

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

Resum de revisions del Manual de Qualitat		
Versió	Aprovat per	Data aprovació
1	Comissió Permanent	26/07/2008
2	Comissió Permanent	05/05/2021
3	Comissió Permanent	23/07/2025
4 <sup>1</sup>	Comissió Permanent	28/01/2026

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

## ÍNDEX

1 PRESENTACIÓ DE LA FIB.....	3
2 POLÍTICA DE QUALITAT .....	4
3 FINALITAT DEL MANUAL .....	4
4 ABAST DEL SGIQ.....	4
5 RESPONSABILITATS .....	4
6 GOVERNANÇA I RESPONSABILITATS EN MATÈRIA DE QUALITAT .....	4
6.1 Òrgans de govern i representació.....	5
6.1.1 Òrgans col·legiats reglamentaris.....	5
6.1.2 Òrgans unipersonals reglamentaris .....	5
6.1.3 Altres comissions .....	5
6.1.4 Altres agents .....	6
6.2 Responsabilitats en matèria de qualitat .....	6
6.2.1 Òrgans amb responsabilitats en el SGIQ.....	6
6.2.2 Funcions principals del personal involucrat en el funcionament del SGIQ.....	7
7 GRUPS D'INTERÈS.....	9
8 DOCUMENTACIÓ.....	9
9 PROCESSOS DEL SGIQ.....	10
10 INTERRELACIÓ ENTRE ELS PROCESSOS DEL SGIQ.....	16
11 MAPA DE PROCESSOS .....	19

## 1 PRESENTACIÓ DE LA FIB

La Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) és el centre docent de referència de la Universitat Politècnica de Catalunya-BarcelonaTech (UPC) en els àmbits de les ciències de la computació, l'enginyeria informàtica i la intel·ligència artificial.

La FIB va ser el primer centre universitari a Catalunya dedicat exclusivament a la formació superior en informàtica i ha mantingut, des dels seus inicis, un compromís ferm amb la qualitat acadèmica, la innovació docent i la recerca tecnològica. El centre està actualment ubicat al Campus Nord de la UPC, a Barcelona, i forma part activa del sistema universitari català, estatal i europeu.

La FIB es va crear l'any 1976 a través del Decret 593/1976 del 4 de març, en paral·lel amb les facultats informàtiques de Madrid i Sant Sebastià. El setembre de 1976 es publica en el BOE l'ordre sobre la implantació dels ensenyaments en les facultats d'informàtica, i s'autoritza l'inici de les activitats docents a partir del curs acadèmic 1977-78. També s'autoritza la creació d'una Comissió Gestora, depenent del Rectorat de la Universitat. Més tard, el juliol de 1977, es publicarà l'ordre que aprova el Pla d'Estudis de la Llicenciatura d'Informàtica, de caràcter provisional i experimental.

Consolidada la primera titulació de Llicenciatura Informàtica (Pla 77), el curs 1988-89 es va crear la Diplomatura d'Informàtica. Aviat però, es van reformar les titulacions de l'àmbit amb la creació de les Enginyeries Superiors en Informàtica i Tècniques en Gestió i Sistemes (Pla 91 i Pla 2003). Actualment, adaptada a l'Espai Europeu d'Educació Superior, la Facultat imparteix els estudis de Grau en Enginyeria Informàtica, Grau en Intel·ligència Artificial, Grau en Ciència i Enginyeria de Dades (amb la Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME) i l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona (ETSETB)) i Grau en Bioinformàtica (interuniversitari UPC-UPF-UB-UAB). Pel que fa als màsters, la FIB ofereix el Màster en Enginyeria Informàtica, el Màster en Innovació i Recerca en Informàtica, el Màster en Intel·ligència Artificial (Interuniversitari UPC-UB-URV), el Màster en Ciència de Dades, el Màster en Ciberseguretat (amb l'ETSETB) i col·labora en molts altres. La FIB també és el centre referent del Màster en Formació del Professorat de Secundària (especialitat tecnologia i FP).

La Facultat d'Informàtica està integrada pel personal docent i investigador (PDI) assignat als departaments, el personal tècnic de gestió i d'administració i serveis (PTGAS) i els estudiants matriculats a les titulacions impartides. Actualment, els departaments de Ciències de la Computació, Arquitectura de Computadors, Enginyeria de Serveis i Sistemes d'Informació, Enginyeria de Sistemes, Automàtica i Informàtica Industrial, Estadística i Investigació Operativa, Organització d'Empreses, Física i Matemàtiques, aporten el professorat estable expert en els seus àmbits, així com professorat a temps parcial vinculat a les empreses del sector, que aporten el punt de vista professional.

Pel que fa al personal tècnic de gestió, administració i serveis (PTGAS) que dona servei i suport a la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB), s'agrupa en la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit TIC Campus Nord (UTGCNTIC), unitat funcional que també dona servei a la resta d'unitats acadèmiques de l'àmbit TIC del Campus Nord de la UPC. El PTGAS que hi està adscrit s'estructura en diferents unitats funcionals, que treballen de manera coordinada per garantir el correcte desenvolupament de les activitats docents i de gestió de la FIB: Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB (USIRE), Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster FIB (UGEGiM), Unitat de Recursos i Serveis (URiS) i Unitat de Serveis TIC (UTIC).

Al voltant de la Facultat hi ha també un estol de centres de recerca, entre ells: el Barcelona Supercomputing Center (BSC-CNS), el Centre de Realitat Virtual, el centre de Recerca en Ciència de Dades i Intel·ligència Artificial (IDEAI), el Centre de Recerca en Enginyeria Biomèdica i fins a 30 grups de recerca a més del laboratori d'innovació INLAB-FIB (antic centre de càlcul), que permeten introduir l'estudiantat al món de la recerca i la innovació, oferint-los oportunitats per

progressar en la seva carrera acadèmica o de recerca.

Tot l'anterior permet a la FIB oferir una formació universitària de qualitat i excel·lència en l'àrea de les enginyeries informàtiques, que respongui a les necessitats de l'entorn social i econòmic, apostant per una sòlida base científica que serà útil durant tota la carrera professional.

Per fomentar les habilitats i competències professionals imprescindibles en el mercat laboral, disposa dels laboratoris docents dotats dels equipaments més moderns i d'aules amb les últimes tecnologies per donar suport a les metodologies docents més modernes. Els convenis amb empreses i la borsa de treball contribueixen a garantir la quasi total ocupació de les seves persones titulades. Per tot això, la Facultat d'Informàtica de Barcelona té les seves titulacions de Grau i Màster acreditades pels més prestigiosos comitès internacionals i ha estat reconeguda amb diversos premis a la qualitat i innovació docent.

Les més de 10.000 persones titulades de la Facultat poden integrar-se a l'associació FIBAlumni, que els permet mantenir-se connectats a la seva Facultat i crear una gran xarxa professional.

La Facultat manté una interacció constant amb el teixit empresarial i social mitjançant pràctiques externes, col·laboracions tecnològiques i projectes d'innovació, i promou activament la internacionalització a través de programes de mobilitat i convenis de doble titulació amb universitats estrangeres. Des de la Facultat es promou la difusió de les tecnologies de la informació i la computació a tots els nivells per a la millora de la societat. L'activitat de la FIB s'emmarca dins els valors i els principis de la UPC, amb un enfocament clar cap a la sostenibilitat, la igualtat d'oportunitats, la transparència i la millora contínua.

La Facultat d'Informàtica de Barcelona ha tingut sempre entre els seus objectius garantir la qualitat dels seus programes formatius. En aquest sentit, va participar com a centre docent de referència per l'obtenció per part de la UPC del segell de qualitat europea EFQM en el seu nivell màxim d'excel·lència. Aquesta acreditació va ser concedida a la UPC el març de 2002.

Posteriorment, la FIB va participar a la segona etapa de la primera convocatòria del programa AUDIT, que es va dur a terme durant el curs 2008-2009, i va rebre la valoració positiva el mes de juny de 2009.

L'adaptació dels seus estudis a l'Espai Europeu d'Educació Superior va ser considerada per la Facultat una oportunitat per a la reflexió i reorganització del seu funcionament, establint els processos i mecanismes que conformen l'anomenat Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ). Va ser aprovat per la Comissió Permanent de la FIB (Acord CP.FIB/2021/05/10, de 5 de maig de 2021) i ara es sotmet a revisió completa.

## 2 POLÍTICA DE QUALITAT

La Junta de Facultat és l'encarregada de debatre i aprovar, si escau, el document de Política de Qualitat, a partir de la qual, i tenint en compte el Pla Estratègic de la UPC, es defineixen els reptes estratègics, els objectius per a cada repte i els seus indicadors per conformar el Pla Estratègic de la FIB, que també debat i aprova, si escau, la Junta de Facultat.

En aquest pla també queden definits els agents implicats, les accions més significatives per a cada objectiu, el valor a assolir per a cada indicador i els terminis d'execució. De manera general, els reptes i els seus indicadors del Pla Estratègic de la FIB tenen una durada de quatre anys mentre que els objectius i els indicadors corresponents per assolir-los es revisen anualment.

L'equip deganal fa el seguiment de la Política de Qualitat i del Pla Estratègic de la FIB amb l'assessorament de la Comissió de Qualitat. Per fer aquest seguiment, es tenen en compte les dades recollides dels indicadors, les queixes i suggeriments rebuts, i la política de qualitat de la

UPC. Si el seguiment comporta canvis en la Política de Qualitat o en el Pla Estratègic es presenten a la Junta de Facultat per al seu debat i aprovació, si escau.

### 3 FINALITAT DEL MANUAL

Aquest manual descriu quins documents formen part del SGIQ de la FIB, amb l'objecte que serveixi de referència per a tot el personal implicat en l'organització i així garantir una millora contínua de les activitats i serveis que es descriuen en els processos, assolint els objectius estratègics de la facultat, d'acord amb les expectatives i necessitats dels grups d'interès.

### 4 ABAST DEL SGIQ

El SGIQ de la FIB és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i de màster que s'imparteixen a la Facultat.

### 5 RESPONSABILITATS

El/la vicedegà/ana responsable de la qualitat, per delegació de l'equip deganal, és competent en l'elaboració, revisió anual i, si escau, actualització d'aquest manual amb el suport de la unitat tècnica de qualitat de la FIB.

### 6 GOVERNANÇA I RESPONSABILITATS EN MATÈRIA DE QUALITAT

El [Reglament d'organització i funcionament de la Facultat d'Informàtica de Barcelona \(FIB\)](#) estableix les funcions dels òrgans de govern individuals i col·lectius.

#### 6.1 Òrgans de govern i representació

##### 6.1.1 Òrgans col·legiats reglamentaris

Els òrgans col·legiats reglamentaris de la Facultat d'Informàtica de Barcelona són:

- 1) la Junta
- 2) la Comissió Permanent

La composició dels òrgans col·legiats es troba a la pàgina web de la Facultat, als enllaços següents:

- [Junta de Facultat](#)
- [Comissió Permanent](#)

##### 6.1.2 Òrgans unipersonals reglamentaris

Els òrgans unipersonals reglamentaris de la Facultat d'Informàtica de Barcelona són els següents:

- a) el degà o la degana
- b) els vicedegans i les vicedeganes
- c) el secretari o la secretària acadèmica
- d) el representant de l'estudiantat

Els membres que formen part de l'equip de direcció de la FIB es troben identificats a la pàgina web

de la Facultat a l'enllaç següent: [Direcció](#).

### 6.1.3 Altres comissions

A banda de les comissions esmentades, la Comissió Permanent ha creat un seguit de comissions. A continuació es mostra una relació d'aquestes comissions, amb un enllaç a la pàgina web de la Facultat on es detallen llurs objectius i composicions.

- a) la [Comissió d'Avaluació Acadèmica](#) (CAA)
- b) la [Comissió de Qualitat](#) (CQ)

Comissions acadèmiques del Grau en Enginyeria Informàtica:

- a) la [Comissió Acadèmica del Grau en Enginyeria Informàtica](#) (CAGEI)
- b) la [Comissió d'Avaluació Curricular de la Fase Inicial del Grau en Enginyeria Informàtica](#) (CACFI)
- c) la [Comissió d'Avaluació Curricular d'Assignatures Obligatòries Comunes Fora de la Fase Inicial del Grau en Enginyeria Informàtica](#) (CACOCFFI)
- d) la [Comissió d'Avaluació Curricular Final del Grau en Enginyeria](#)

[Informàtica](#) (CACFinal) Comissions acadèmiques del Grau en Ciència i Enginyeria

de Dades:

- a) la [Comissió Acadèmica del Grau en Ciència i Enginyeria de Dades](#) (CAGCED)
- b) la [Comissió d'Avaluació Curricular de la Fase Inicial del Grau en Ciència i Enginyeria de Dades](#) (CACFIGCED)
- c) la [Comissió d'Avaluació Curricular d'Assignatures Obligatòries de 2n i 3r del Grau en Ciència i Enginyeria de Dades](#) (CACOGCED)
- d) la [Comissió d'Avaluació Curricular d'Avaluació Final del Grau en Ciència i Enginyeria de Dades](#) (CACFGCED)

Comissions acadèmiques del Grau en Intel·ligència Artificial:

- a) la [Comissió Acadèmica del Grau en Intel·ligència Artificial](#) (CACGIA)
- b) la [Comissió d'Avaluació Curricular del grau en Intel·ligència](#)

[Artificial](#) (CACGIA) Comissions acadèmiques del Grau en

Bioinformàtica:

- a) la [Comissió de Coordinació Acadèmica del Grau en Bioinformàtica](#) (CCABBI)
- b) la [Comissió d'Avaluació Curricular de la Fase Inicial del Grau en Bioinformàtica](#) (CACFIBBI)
- c) la [Comissió d'Avaluació Curricular d'Assignatures Obligatòries de 2n i 3r del Grau en Bioinformàtica](#) (CACOBBI)
- d) la [Comissió d'Avaluació Curricular d'Avaluació Final del Grau en](#)

[Bioinformàtica](#) (CACFBBI) Comissions acadèmiques dels màsters:

- a) la [Comissió Acadèmica del Màster en Enginyeria Informàtica](#) (CAMEI)
- b) la [Comissió Acadèmica del Màster en Intel·ligència Artificial](#) (CAMAI)
- c) la [Comissió Acadèmica del Màster Universitari en Formació del Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat, Formació Professional i Ensenyament d'Idiomes](#) (CAMSEC)
- d) la [Comissió Acadèmica del màster en Ciència de Dades](#) (CAMDS)

#### 6.1.4 Altres agents

A banda dels òrgans unipersonals reglamentaris, a la Facultat també hi ha els representants dels departaments davant del degà/degana i persones d'enllaç amb la UPC sobre temes específics:

- [Representants dels departaments davant del degà/degana](#)
- [Responsable d'Igualtat](#)
- [Responsable d'Inclusió](#)
- [Responsable de Cooperació](#)

### 6.2 Responsabilitats en matèria de qualitat

A continuació es defineixen els òrgans amb responsabilitats en el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i les funcions i responsabilitats del personal involucrat en el funcionament del SGIQ.

#### 6.2.1 Òrgans amb responsabilitats en el SGIQ

Els òrgans de govern amb responsabilitats en el SGIQ són:

- [L'equip deganal](#): és responsable d'executar el disseny i el desenvolupament del SGIQ i de realitzar-ne la revisió.
- [La Junta de Facultat](#): és responsable de debatre i aprovar, si escau, la Política de Qualitat i el Pla Estratègic
- [La Comissió Permanent](#): és responsable de debatre i aprovar, si escau, els processos del SGIQ, el Manual de Qualitat, el sistema de Gestió Documental i l'Informe anual de revisió del SGIQ. Així mateix, és responsable de debatre i aprovar, si escau, el Pla de promoció, el Pla d'acollida, el Pla d'acció tutorial, el Pla d'orientació professional i el Pla d'internacionalització.
- [La Comissió de qualitat](#): és l'encarregada de realitzar el seguiment del SGIQ.

#### 6.2.2 Funcions principals del personal involucrat en el funcionament del SGIQ

##### a) Equip directiu

L'equip directiu de la FIB té la responsabilitat de garantir el correcte funcionament del SGIQ, així com el compromís de millorar el SGIQ per tal que sigui una eina essencial en la presa de decisions per millorar la qualitat del centre. Les seves responsabilitats són:

- Definir i implementar la política de qualitat del centre, assegurant-ne la difusió i l'aplicació transversal a totes les activitats acadèmiques i de gestió.
- Elaborar, desplegar i revisar el Pla Estratègic de la Facultat, garantint-ne l'alineació amb els objectius institucionals i la millora contínua.
- Orientar els processos de qualitat a l'assoliment dels requisits i objectius formatius de les titulacions oficials, assegurant la seva coherència amb els criteris establerts per les agències de qualitat.
- Desenvolupar i millorar contínuament els processos integrats en el SGIQ, mitjançant l'anàlisi de dades, l'avaluació sistemàtica i la participació dels grups d'interès.

- Garantir la qualitat de les titulacions i serveis docents, donant resposta a les necessitats de l'estudiantat i als requeriments de la societat i dels grups d'interès implicats.

#### **Degà/degana**

- Dirigir i supervisar el funcionament global de la Facultat, amb el suport de l'equip directiu, els òrgans de govern i les comissions corresponents, establint les funcions i responsabilitats vinculades a aquest funcionament.
- Definir la política de qualitat del centre, en col·laboració amb la resta de l'equip directiu, assegurant-ne l'alineació amb els objectius institucionals i la seva integració en tots els àmbits d'actuació.
- Coordinar l'elaboració, el desplegament i la revisió del Pla Estratègic, comptant amb la participació activa de l'equip directiu i vetllant pel seguiment dels objectius establerts.
- Dur a terme la revisió periòdica del SGIQ, valorant-ne l'eficàcia i promovent actuacions de millora amb el suport de l'equip directiu i dels òrgans implicats.
- Garantir l'assignació de recursos suficients i adequats per al desenvolupament i manteniment del SGIQ, assegurant-ne la viabilitat operativa.
- Atendre i fer seguiment de les reclamacions formulades pels col·lectius d'interès, en coordinació amb els canals i procediments establerts dins del SGIQ.

#### **Vicedegà/ana responsable de la qualitat del centre**

- Representar el centre en qüestions relatives a la qualitat.
- Promoure la cultura de qualitat dins la FIB.
- Informar la direcció sobre l'evolució del SGIQ mitjançant indicadors.
- Vetllar pel compliment del Manual de qualitat.
- Coordinar les revisions periòdiques del SGIQ.
- Redactar i actualitzar el Manual i l'Informe del SGIQ.
- Gestionar la documentació del SGIQ amb suport dels responsables de procés.
- Detectar problemes del SGIQ i proposar accions correctores.
- Registrar riscos i oportunitats vinculats als processos.
- Supervisar la gestió de no conformitats i/o incidències.
- Coordinar la redacció dels informes de seguiment i acreditació.

#### **Responsables de processos**

- Elaborar l'informe del procés.
- Comunicar incidències i no conformitats al/la vicedegà/ana de qualitat.

#### **Secretari/ària Acadèmic/a**

- Garantir l'accés a la informació pública dels processos, indicadors i resultats del SGIQ.
- Garantir la conservació de les evidències resultants dels processos durant el temps de conservació establert en cada procés.

**b) Tècnic/a de Qualitat**

Col·laborar amb el/la vicedegà/ana responsable de la qualitat en:

- Aplicar i mantenir el SGIQ segons els requisits establerts.
- Detectar problemes del SGIQ i proposar solucions.
- Gestionar incidències i eliminar-ne les causes.
- Donar suport als processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació dels graus i màsters de la Facultat, en el marc del sistema VSMA.
- Col·laborar amb responsables de qualitat per difondre i consolidar el SGIQ a la Facultat.
- Gestionar el sistema documental associat al SGIQ.
- Donar suport al/la vicedegà/ana responsable de la qualitat en la redacció de documents del SGIQ.

**c) Coordinadors/es de màster i coordinadors d'especialitat**

- Informar el/la vicedegà/ana responsable de qualitat sobre qualsevol incidència o no conformitat i proposar solucions.
- Col·laborar en l'elaboració dels informes de seguiment i acreditació de la Facultat.

**d) Responsables gestors/es dels processos i unitats especialitzades de la UTG**

**Responsable gestor/a:**

- Donar suport a la persona responsable de procés en l'elaboració de l'Informe del procés.
- Comunicar les incidències i/o no conformitats al/la responsable del procés.

**Unitats especialitzades de la UTG:**

- Verificar els processos vinculats a la qualitat en l'àmbit de gestió propi i informar al/a la responsable gestor de qualsevol incidència o disconformitat.
- Donar suport a la persona responsable del procés i al/a la gestor/a responsable en la recollida de dades i indicadors per elaborar l'informe del procés.

**e) Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC**

- Dirigir, organitzar, fer el seguiment i controlar la qualitat en la gestió dels serveis.
- Assignar funcions i competències a les àrees especialitzades de la UTG per garantir la prestació dels serveis definits en els processos del SGIQ.
- Coordinar-se, en l'àmbit de la seva responsabilitat, amb els serveis transversals implicats en els processos del SGIQ del centre.

**7 GRUPS D'INTERÈS**

Els grups d'interès implicats directament en el Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) són els col·lectius que conformen la comunitat de la Facultat: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI) i el personal tècnic de gestió, d'administració i serveis (PTGAS), així com les persones titulades, i la societat en general.

Dins d'aquests col·lectius, el PDI, el PTGAS i l'estudiantat participen activament en el funcionament i les decisions estratègiques de la FIB a través dels seus representants als òrgans col·legiats, i també com a membres de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i de la Comissió de Qualitat, contribuint al disseny, seguiment i millora contínua del SGIQ. Aquesta participació es complementa amb la consulta periòdica del grau de satisfacció mitjançant les enquestes oficials, que recullen l'opinió del PDI, PTGAS, estudiantat i persones titulades sobre diferents aspectes del funcionament de la Facultat. A més, tots aquests col·lectius, així com qualsevol membre de la societat, poden fer arribar queixes i suggeriments amb la voluntat de millorar els serveis que ofereix la FIB.

En particular, els col·legis professionals exerceixen una funció consultiva en la proposta de revisió i adequació dels plans d'estudis mentre que les empreses, organitzacions i institucions col·laboradores on l'estudiantat realitza pràctiques externes o treballs d'estudis, aporten informació clau per a la valoració de les competències adquirides i la seva adequació al món professional.

## 8 DOCUMENTACIÓ

El SGIQ està basat en els continguts establerts en els següents documents, publicats tots ells a la [web de la FIB](#). També es disposa del Manual del Sistema de Gestió Documental (SGD) del SGIQ que descriu la notació emprada per anomenar la documentació que conforma el SGIQ de la FIB.

### **Manual de Qualitat**

El Manual de Qualitat estableix el marc de referència per al SGIQ de la Facultat. Defineix el seu abast, estructura organitzativa i les responsabilitats específiques dels òrgans de govern en relació amb la qualitat. Així mateix, especifica les disposicions i activitats generals que assegurin el control, el seguiment i la millora contínua dels processos acadèmics i de gestió del centre, d'acord amb els criteris establerts per les agències d'avaluació i els requisits normatius vigents.

### **Processos**

Els processos del SGIQ satisfan els requisits i les directrius descrites directrius descrites en els diferents processos transversals de la UPC i donen resposta als requeriments d'AUDIT i de la guia de certificació de la implantació d'AQU.

### **Processos transversals de la UPC**

Els processos del SGIQ estan interrelacionats amb els processos transversals de la UPC, tal com s'explica a l'apartat 9. *Processos del SGIQ* d'aquest document.

### **Quadre de comandament**

El Quadre de comandament recull els indicadors establerts en el marc dels processos del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ). Aquests indicadors ofereixen informació estructurada i rellevant sobre la gestió acadèmica i administrativa, el desplegament de les actuacions i el grau d'assoliment dels objectius estratègics de la Facultat. La seva funció principal és donar facilitat una presa de decisions fonamentada i facilitar el seguiment sistemàtic de la millora contínua a nivell institucional.

### **Altra documentació**

La definició i el desplegament del SGIQ implica la generació dels documents següents:

- Política de qualitat
- Pla estratègic

- Pla i política de promoció de la FIB
- Pla d'acollida
- Pla d'acció tutorial
- Pla d'orientació professional
- Pla d'internacionalització
- Política de PDI
- Informe de gestió
- Informes de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les titulacions
- Informe de seguiment del centre
- Informe de revisió del SGIQ
- Desplegament del Pla estratègic
- Informe de seguiment del Pla estratègic
- Pla de millora
- Memòria anual
- Manual del sistema de gestió documental del SGIQ

#### Sistema de Gestió Documental (SGD)

El sistema de gestió documental de la Facultat està format per diversos elements que ofereixen diferents nivells d'accessibilitat:

- **Disc compartit:** Espai digital que allotja la documentació del SGIQ i permet l'accés col·laboratiu entre diferents persones implicades i és accessible a l'Equip directiu i al/a la Tècnic/a de qualitat del centre.
- **Intranet de govern:** Plataforma interna on es publiquen els documents relacionats amb les sessions dels diferents òrgans col·legiats. Els membres de cada òrgan tenen accés als documents corresponents, i el/la secretari/ària s'encarrega de difondre els acords adoptats als grups d'interès pertinents, segons el seu abast.
- **Pàgina web de la Facultat:** Canal públic d'accés obert per a tots els grups d'interès, on es publiquen els documents que, segons el SGIQ, han de ser públics, així com altres continguts considerats d'interès general.
- **Queixes i suggeriments:** Les aportacions de la comunitat es gestionen a través de la "Bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions de la FIB". Aquest sistema registra i arxiva les comunicacions i genera notificacions a la persona responsable del procés implicat, que ha de respondre-hi d'acord amb el procediment establert.

## 9 PROCESSOS DEL SGIQ

A continuació es presenta la relació de processos que integren el [SGIQ de la FIB](#). Cada procés està enllaçat al document corresponent, accessible des de la pàgina web de la Facultat, on s'hi detalla el seu desenvolupament, les evidències associades, els indicadors de seguiment i el mecanisme de revisió i millora.

**270.1.1 Definició de la política de qualitat**

Descriu la política i objectius estratègics i de qualitat de la FIB i quins són els mecanismes que s'utilitzaran per a la seva avaluació i revisió periòdiques.

**Responsable del procés:** Degà/degana

**P.270.2.1.1 Procés de Verificació**

Descriu com es du a terme la verificació dels estudis de grau i màster de la Facultat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.2.1.2 Procés de Seguiment**

Descriu com es du a terme el seguiment dels estudis de grau i màster de la Facultat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.2.1.3 Procés de Modificació**

Descriu com es du a terme la modificació dels estudis de grau i màster de la Facultat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.2.1.4 Procés d'Acreditació**

Descriu com es du a terme l'acreditació dels estudis de grau i màster de la Facultat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.3.1 Gestió de la Promoció i l'accés de l'estudiantat**

Descriu com es defineixen, revisen, actualitzen i milloren el Pla de promoció de la Facultat i els procediments d'accés i matrícula.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana de Promoció i Comunicació

**P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació**

Defineix la manera en què es desenvolupen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relatius a les metodologies d'ensenyament i d'avaluació de l'estudiantat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana d'estudis de Grau

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

Defineix la manera en què es desenvolupen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relatius l'acollida, la tutorització, el suport a l'aprenentatge i l'atenció a la diversitat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana de Fase Inicial i Programes d'Acció Tutorial

**P.270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes**

Defineix la manera en què es gestionen els processos de promoció, revisió, actualització i millora de l'oferta de pràctiques acadèmiques externes del centre.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana de Relacions amb les Empreses i Transferència

**P.270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat**

Defineix la manera en què es gestiona la mobilitat de l'estudiantat, tant *incoming* (alumnat extern que visita la FIB) com *outgoing* (alumnat FIB que visita altres universitats).

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana de Relacions Internacionals

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

Defineix la manera en què es desenvolupen, revisen, actualitzen i milloren els procediments relatius a l'orientació professional de l'estudiantat.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana de Relacions amb les Empreses i Transferència

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

Describeix com es defineix, aprova, revisa i millora la política del personal docent i investigador (PDI) i s'assumeix la política de personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS) de la UPC.

**Responsable del procés:** Degà/degana

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

Describeix com es gestiona l'accés i la selecció del PDI i PTGAS; i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

**Responsable del procés:** Degà/degana

**P.270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)**

Defineix la manera en què es detecten les necessitats de formació del PDI i del PTGAS, i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana d'estudis de Grau

**P.270.4.4 Avaluació del PDI**

Describeix com es gestiona l'avaluació del PDI i com es revisen, actualitzen i milloren els procediments relacionats.

**Responsable del procés:** Secretari/ària acadèmic/a

**P.270.5.1 Gestió de recursos materials**

Defineix la manera en què es gestionen i milloren els recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments).

**Responsable del procés:** Degà/degana

**P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis**

Defineix la manera en què es gestiona i milloren els serveis oferts als grups d'interès.

**Responsable del procés:** Degà/degana

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

Defineix com es revisen, actualitzen i milloren els seus processos de gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.7.1 Recollida de la informació**

Describeix com realitzar la recollida i l'anàlisi d'informació i dels resultats rellevants, per a la presa gestió eficient de les titulacions.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

**P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes**

Defineix la manera en què es garanteix a la comunitat l'accés a la informació que es genera en el conjunt de la Facultat i en els seus òrgans de govern.

**Responsable del procés:** Secretari/ària acadèmic/a

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

Descrui com es desplega el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) i el seu Sistema de Gestió Documental (SGD), i se'n fa la revisió i el seguiment.

**Responsable del procés:** Vicedegà/ana responsable de la qualitat

A la taula següent s'indica la **relació dels processos del SGIQ de la FIB amb les dimensions de la guia de certificació del SGIQ d'AQU Catalunya:**

Dimensions del SGIQ d'AQU Catalunya:

1. Revisió i millora SGIQ
2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius
3. Ensenyament - aprenentatge i suport a l'estudiantat
4. Personal acadèmic
5. Recursos materials i serveis
6. Informació pública i rendició de comptes

Processos SGIQ de la FIB	Dimensió guia AQU					
	1	2	3	4	5	6
P.270.1.1 Definició de la política de qualitat						
P.270.2.1.1 Procés de Verificació						
P.270.2.1.2 Procés de Seguiment						
P.270.2.1.3 Procés de Modificació						
P.270.2.1.4 Procés d'Acreditació						
P.270.3.1 Gestió de la Promoció i l'accés de l'estudiantat						
P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació						
P.270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió						
P.270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes						
P.270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat						
P.270.3.6 Gestió de l'orientació professional i la inserció laboral						
P.270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)						
P.270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)						
P.270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)						
P.270.4.4 Avaluació del PDI						
P.270.5.1 Gestió dels recursos materials						
P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis						

P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions						
P.270.7.1 Recollida de la informació						
P.270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes						
P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació						

## 10 INTERRELACIÓ ENTRE ELS PROCESSOS DEL SGIQ

La taula d'interrelació de processos mostra com es connecten els diferents processos del SGIQ, identificant quins processos:

- Proporcionen informació o resultats a altres processos.
- Reben informació per al seu funcionament o millora.

La taula permet visualitzar el flux de la qualitat i reforçar la coordinació entre responsables. Destaquem les interrelacions següents:

**P.270.1.1 Definició de la Política de Qualitat:** Actua com a **procés estratègic inicial** i proporciona directrius a processos clau com: verificació, seguiment, modificació, acreditació i revisió del SGIQ.

### P.270.2.1\* (Verificació, Seguiment, Modificació, Acreditació)

- Estan **altament interconnectats** entre ells.
- El procés de seguiment alimenta la modificació i l'acreditació. L'acreditació depèn també de la verificació i del desplegament del SGIQ.

**P.270.4.\* Recursos humans (PDI i PTGAS):** Estan estructurats de manera **seqüencial**: definició → captació → formació → avaluació.

### P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, etc.

- Alimenta el seguiment i la revisió del SGIQ i és clau per a la millora contínua basada en suggeriments i queixes.
- Pot aportar informació rellevant a qualsevol dels altres processos, com a mecanisme transversal de millora contínua, quan el SGIQ està ben desplegat i realment es fa ús sistemàtic de les queixes i suggeriments com a font d'informació.

**P.270.7.1 Recollida de la informació:** Centralitza entrades de molts processos i proporciona dades essencials per al seguiment, publicació i revisió del SGIQ.

**P.270.8.1 Publicació de la informació:** Té un paper de sortida final, per al rendiment de comptes i la transparència.

**P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ:** És el procés més central i integrador ja que rep informació dels altres processos i n'orienta la millora. També retroalimenta el procés de definició de la política de qualitat.

En taula que figura a continuació, les **files** indiquen els processos que **reben informació** i les **columnes** els processos que **proporcionen informació**. Un quadre ombrejat indica una interrelació funcional entre dos processos.

La interrelació entre els processos del SGIQ de la FIB es mostra a la taula següent:

	1.1	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	6.1	7.1	8.1	9.1	
P.270.1.1 Definició de la Política de Qualitat																						
P.270.2.1.1 Procés de Verificació																						
P.270.2.1.2 Procés de Seguiment																						
P.270.2.1.3 Procés de Modificació																						
P.270.2.1.4 Procés d'Accreditació																						
P.270.3.1 Gestió de la Promoció i l'accés de l'estudiantat																						
P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació																						
P.270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió																						
P.270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes																						
P.270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat																						
P.270.3.6 Gestió de l'orientació professional i la inserció laboral																						
P.270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)																						
P.270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)																						
P.270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)																						
P.270.4.4 Avaluació del PDI																						
P.270.5.1 Gestió dels recursos materials																						
P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis																						
P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions																						



El SGIQ marc de la UPC inclou diversos [processos transversals](#) on es descriuen les operacions comunes que es duen a terme de manera homogènia a tots els centres docents de la Universitat. La responsabilitat operativa d'aquests processos no recau en els centres, sinó en els serveis generals de la UPC, que tenen la capacitat de definir-los, establir indicadors de seguiment, assegurar-ne la implantació i vetllar per la seva millora contínua. La responsabilitat última de la implantació i revisió d'aquests processos transversals correspon a membres del Consell de Direcció de la Universitat. Des de la FIB els responsables de cada procés poden proposar millores sobre els processos transversals mitjançant l'apartat corresponent de l'informe de revisió del procés.

La **relació entre els processos del SGIQ de la FIB i els processos transversals de la UPC** es detalla a la taula següent:

Procés FIB		Procés transversal UPC	
P.270.1.1	Definició de la Política de Qualitat	PT.01	Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC
P.270.2.1.1	Procés de verificació	PT.03.01	Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials
P.270.2.1.2	Procés de Seguiment	PT.03.02	Seguiment dels programes formatius oficials
P.270.2.1.3	Procés de Modificació	PT.03.03	Modificació dels programes formatius oficials
P.270.2.1.4	Procés d'Accreditació	PT.03.04	Accreditació dels programes formatius oficials
P.270.3.1	Gestió de la Promoció i l'accés de l'estudiantat	PT.07	Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat
P.270.3.2	Metodologia d'ensenyament i avaluació	PT.09	Assignació i càrrec docent de grau i màster
P.270.3.3	Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió	PT.05 PT.06	Suport a l'estudiantat Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
P.270.3.4	Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	PT.06	Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
P.270.3.5	Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	PT.05 PT.07	Suport a l'estudiantat Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat
P.270.3.6	Gestió de l'orientació professional i la inserció laboral	PT.06	Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat
P.270.4.1	Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)	PT.04.01	Definició de les polítiques de PDI i PTGAS
P.270.4.2	Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)	PT.04.02	Accés i selecció del PDI i PTGAS
P.270.4.3	Formació del personal (PDI i PTGAS)	PT.04.04	Formació del PDI i PTGAS
P.270.4.4	Avaluació del PDI	PT.04.03 PT.11	Avaluació docent del PDI Recollida de la satisfacció dels grups d'interès
P.270.5.1	Gestió dels recursos materials	PT.10	Recursos materials i serveis
P.270.5.2	Gestió i millora dels serveis	PT.10	Recursos materials i serveis
P.270.6.1	Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	PT.02	Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC
P.270.7.1	Recollida de la informació	PT.11 PT.12	Recollida de la satisfacció dels grups d'interès Recollida de la informació
P.270.8.1	Publicació de la informació i rendició de comptes	PT.08	Informació pública i rendició de comptes



P.270.9.1	Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	PT.02 PT.11 PT.12	Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC Recollida de la satisfacció dels grups d'interès Recollida de la informació
-----------	--	-------------------------	--

## 11 MAPA DE PROCESSOS

Tal com s'ha exposat prèviament, els processos del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la FIB estan estretament interrelacionats amb els processos transversals definits per la UPC, generant així un flux constant d'informació entre els processos propis de la Facultat i un o més processos d'àmbit general de la Universitat.

Els processos que configuren el SGIQ de la FIB s'organitzen en quatre grans categories, d'acord amb les seves funcions i característiques:

- **Processos estratègics:** defineixen les directrius generals i proporcionen el marc de referència per al desplegament de la resta de processos del sistema.
- **Processos clau:** vinculats directament a l'activitat formativa, constitueixen el nucli de la missió de la Facultat i tenen un impacte directe sobre l'experiència de l'estudiantat.
- **Processos de suport:** donen cobertura i recursos als processos estratègics i clau per tal d'afavorir-ne el desenvolupament i assolir-ne els objectius.
- **Processos de millora:** orientats a la revisió, seguiment i actualització contínua del sistema, contribueixen a la presa de decisions informades i a l'impuls de la qualitat global del centre.

A continuació es presenta el **mapa de processos del SGIQ de la FIB**, que estructura el sistema i en visualitza les interrelacions.

