



# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

### Manual del Sistema de Gestió Documental del SGIQ

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

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	23/07/2025
V2 <sup>1</sup>	Revisió i actualització de les figures explicatives, de l'explicació de la custòdia dels processos, i creació nou apartat de localització de la documentació	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.

La documentació del SGIQ de la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) consta dels documents següents.

### 1. Manual de qualitat

Aquest manual descriu el SGIQ de la FIB amb l'objectiu que serveixi de referència per a tot el personal implicat en l'organització i així garantir una millora contínua dels processos que en formen part i assolir les expectatives i necessitats dels grups d'interès.

Tal com s'explica a l'apartat 5 del propi Manual, la responsabilitat en la seva elaboració recau segons delegació de l'equip deganal, en la figura del vicedegà o la vicedegana responsable de qualitat, que compta per a fer-ho amb el suport del personal tècnic en matèria de qualitat de la UTGCNTIC. Per a l'elaboració del Manual es tenen en compte els inputs rebuts pel que fa a les diferents reunions celebrades amb l'equip deganal. Per la seva banda, el personal tècnic de suport en matèria de qualitat s'encarrega de la seva publicació a la web de la Facultat, d'acord amb el que disposa el procés P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.

També correspon al personal de suport tècnic en matèria de qualitat la custòdia del Manual vigent i les versions anteriors, mitjançant un sistema de carpetes compartides en una unitat de disc corporativa. Aquest sistema d'emmagatzematge permet administrar permisos d'accés i conèixer quan s'ha modificat per última vegada la documentació custodiada. Pel que fa a la codificació que adopta el Manual de qualitat, a continuació del seu nom s'especifica el número de versió, el qual comença per "v" (v1, v2, v3, etc.), i posteriorment s'escriu l'any de revisió.

utgcntic (\\telemann.upc.es\grups3) (J:) > Grups > fib-usire-qualitat > SGIQ > Manual de Qualitat

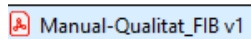


Figura 1. Exemple de codificació del Manual de qualitat dins la unitat de disc corporativa

### 2. Fitxes dels processos del SGIQ

El SGIQ de la FIB consta de 21 processos. Cada procés té un codi que ve determinat per 270.x.y, on "270" és el número que correspon a la FIB segons la [relació de codis d'unitats de la UPC](#), "x" és la dimensió associada al procés, i "y" és la numeració que rep el procés dins de la dimensió "x", atès que sota cada dimensió pot haver-hi més d'un procés.

D'altra banda, en el SGIQ de la FIB es mencionen [processos transversals](#) associats al Sistema de Garantia de Qualitat de la UPC relacionats amb els processos interns de la Facultat. Aquests processos s'apliquen d'igual manera a tots els centres sense que hi hagi cap singularitat pel que fa a la seva execució en cap escola o facultat. La codificació d'aquests processos transversals comença per "PT".

Per a la custòdia dels processos s'utilitza igualment el sistema de carpetes compartides en una unitat de disc compartida i el seu emmagatzematge en carpetes per a cadascun dels processos (especificant el número de versió, que comença per "v": v1, v2, etc.). D'aquesta manera es poden localitzar fàcilment les versions disponibles i observar els canvis produïts a partir de la consulta de l'històric de versions.

### 3. Quadre de comandament: catàleg d'indicadors del SGIQ

El quadre de comandament és un instrument integrat per un conjunt d'indicadors que recullen de forma sintètica i sistematitzada informació rellevant sobre la gestió, la realització d'actuacions i la consecució dels objectius de la FIB, amb la finalitat de ser utilitzat especialment en la presa de decisions.

Dins de cada fitxa de procés s'indiquen quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la seva revisió, com a mesura d'eficiència del mateix. Les unitats especialitzades de la UTG recullen els indicadors i evidències dels processos tal com descriu el procés 270.7.1 *Recollida de la informació*. La codificació dels indicadors adopta el següent format "INz.Px.y" on "z" és el número que rep l'indicador dins el procés, simplement a l'efecte de ser identificat; "x" és la dimensió associada al procés i "y" la numeració del procés dins la dimensió "x".

A la figura 2 es mostra un exemple d'alguns indicadors del procés 270.3.5.

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 de les persones titulades sobre la mobilitat que van realitzar en els seus estudis.

Figura 2. Exemple de codificació d'indicadors dins una fitxa de procés

#### 4. Evidències associades a cada procés

Cada fitxa de procés conté una taula amb les evidències associades al procés que fan referència, habitualment, a normativa o documentació en què es recolza el procés, documents que es generen durant el desenvolupament del procés (acords de les reunions dels diferents òrgans amb responsabilitats en el procés, informes o memòries d'activitats, etc.), o documentació final d'anàlisi del funcionament del mateix procés. Cada evidència disposa d'un codi del tipus EVz.x.y on "x" és la dimensió associada al procés, "y" és la numeració del procés dins la dimensió "x" i "z" és la numeració de l'evidència dins el procés. Un exemple de codificació és: "EV01.P.270.3.5", que indica que és l'evidència 1 del procés 3.5 (270.3.5). Alhora, la taula que es reproduïx dins la fitxa de procés, indica també el lloc on es custodien cadascuna de les evidències associades.

A la figura 3 es mostra un exemple d'algunes de les evidències del procés 270.3.5.

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 <a href="#">web de la FIB</a>	Permanent

EV02.P.270.3.5 Acords de la Comissió Permanent relacionats amb aquest procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de <a href="http://govern.upc.edu">govern.upc.edu</a>	Permanent
--	---------------------------	--	-----------


Figura 3. Exemple de codificació d'evidències dins una fitxa de procés

## 5. Informe de revisió del SGIQ

Tal com estableix el procés 270.9.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*, anualment, el/la vicedegà/ana responsable de qualitat, juntament amb la resta de l'equip deganal i les persones responsables dels processos, elaboren un Informe de revisió del SGIQ, que inclou l'anàlisi feta de cada procés i la revisió del Manual de qualitat, del Mapa de processos, del Quadre de comandament, del Sistema de Gestió Documental, així com del Pla de Millora.

El personal tècnic en matèria de qualitat de la UTGCNTIC s'encarrega d'assegurar la custòdia dels informes del SGIQ vigent i les versions anteriors mitjançant el sistema de carpetes compartides en una unitat de disc corporativa. Pel que fa a la codificació que adopta l'Informe, a continuació del seu nom s'especifica el número de versió, el qual comença per "v" (v0, v1, v2, v3, etc.), i posteriorment s'escriu l'any de revisió.

utgcntic (\\telemann.upc.es\grups3) (J:) > Grups > fib-usire-qualitat > SGIQ > Informe de revisió del SGIQ

 Informe revisió SGIQ v1\_2025\_07


 Informe revisió SGIQ v2\_2026\_01

Figura 4. Exemple de codificació de l'Informe del SGIQ dins la unitat de disc compartida

## 6. Pla de millora del centre

El Pla de millora del centre conté totes les propostes de millora vinculades a la Facultat, els seus graus, els seus màsters i al Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).

El Pla de millora del SGIQ és un subconjunt de propostes de millora del Pla de millora del centre que contenen propostes vinculades a: Processos, Manual de Qualitat, Mapa de processos, quadre de comandament i Sistema de Gestió Documental.

Durant la revisió del SGIQ poden identificar-se propostes de millora que s'incorporen al Pla de millora del SGIQ. Aquest pla requereix un seguiment periòdic que permeti fer canvis a terminis i reassignacions de recursos i responsabilitats pertinents, per això, anualment i coincidint amb el moment en què es revisi el SGIQ de la Facultat, es farà el seguiment intern i la revisió del Pla de millora del SGIQ. D'aquesta manera es comprova que s'estan duent a terme les accions indicades al Pla, partint del fet que cada proposta de millora té un responsable d'execució que s'encarregarà de proporcionar la informació necessària per al seguiment al/la vicedegà/ana responsable de qualitat.

La resta del pla de millora del centre (a banda de les propostes vinculades al SGIQ) es revisa regularment durant l'elaboració de l'informe de seguiment i/o acreditació de les titulacions, tal com s'indica als processos P.270.2.1.2 Procés de Seguiment i P.270.2.1.4 Procés d'Acreditació.

El Pla de millora es gestiona a partir de l'eina Gestor de la Qualitat.



Codi	Nom	Nivell d'afectació	Estat	Termini	Prioritat
270.M.538.2024	Analyse the status of all masters with regard to enrollment and demand (specially elective courses)	Facultat d'Informàtica de Barcelona	En curs	31-07-2027	Mitja
270.M.537.2024	Desenvolupament del Pla d'internacionalització de la FIB 2024-2024	Facultat d'Informàtica de Barcelona	En curs	31-07-2027	Mitja

Figura 5. Eina de gestió del Pla de millora (Gestor de la Qualitat)

Al seu torn, la integritat de les propostes de millora, actualment vigents, poden consultar-se a la web de qualitat (apartat Pla de millora de la FIB).

La codificació de les propostes de millora fins ara seguia el format següent (amb l'antiga aplicació SAT de gestió de les propostes de millora): el codi del centre, una "M" (de millora), el número de proposta i finalment, l'any de creació. Un exemple d'aquesta notació seria: 270.M.700.2022, indicant una proposta de millora (M) de la FIB (270) que és la número 700 de l'any 2022. Amb el nou Gestor de la Qualitat es manté aquesta codificació per les propostes de millora antigues, però les noves segueixen la codificació: 270.002 indicant una proposta de millora de la FIB (270) que és la número 002.

Finalment, la unitat de la UTGCNTIC que dona suport a la Qualitat i, en concret, la persona tècnica de qualitat adscrita a ella s'encarrega d'assegurar la custòdia del Pla de millora del centre, el vigent i les versions anteriors, mitjançant el sistema de carpetes compartides en xarxa.

## 7. Localització de la Documentació

La documentació relacionada amb el SGIQ es troba a les següents localitzacions:

- **Web de la FIB:** conté tots els documents que s'han de fer públics segons el SGIQ del centre, i els que es consideren d'interès general. Hi poden accedir tots els grups d'interès.
- **Unitat de disc compartit corporatiu:** té accés l'equip directiu i el personal de suport tècnic encarregat de la custòdia de la documentació i la seva publicació posterior.

La documentació s'organitza en un arbre de carpetes. A l'arrel, es troba el document d'explicació general del SGIQ i les carpetes (una per cada tipus de document) on es guarden les diferents versions del manual de qualitat, política de qualitat, política PDI, mapa de processos i processos SGIQ (que a la seva vegada conté una subcarpeta amb les evidències dels processos), pla estratègic (que conté les accions portades a terme, les seves evidències i una subcarpeta amb els informes de seguiment), quadre de comandament, informe revisió SGIQ i el sistema de gestió documental

(aquest document).

Les versions es guarden en subcarpetes. El nom d'una subcarpeta indica la data en que comença a ser vigent aquella versió (en format any-mes-dia: per exemple, 2024-05-01).

Aquesta unitat segueix la mateixa política de còpies de seguretat que tenen la resta de serveis de la facultat i garanteix la salvaguarda de les dades emmagatzemades i la seva recuperació posterior.

Específicament, es porten a terme les següents còpies de seguretat:

- Còpia sintètica total realitzada durant el cap de setmana,
- Còpies incrementals diàries,
- Notificació als administradors del resultat de la copia,
- Recuperació dels fitxers salvaguardats en modalitat d'autoservei.

Poden consultar-se la resta de característiques del servei de còpies de seguretat a:

<https://serveistic.upc.edu/ca/copies-seguretat/el-servei/descripcio-del-servei>.

- **Espai web d'òrgans de govern de la FIB:** es manté la documentació de les diferents reunions de la Junta de Facultat i de la Comissió Permanent.
- **Bústia de queixes i suggeriments:** les queixes i suggeriments rebuts i les respostes donades queden registrades i arxivades a l'arxiu Bústia de queixes i suggeriments FIB. Diàriament la persona gestora de la bústia les classifica i envia a la persona responsable del/s procés/sos al que fan referència perquè doni resposta a l'usuari.
- **Altra documentació en format físic:** la documentació més antiga que es troba en aquest format es presenta arxivada per carpetes amb el contingut indexat, i la custòdia recau en el/la Secretari/ària Acadèmic/a.