



# Informe de Revisió del SGIQ

**Acord CP.FIB/2025/07/07 de la Comissió Permanent de la FIB  
CP.FIB/2025/07 de 23 de juliol de 2025 pel qual s'aprova l'Informe  
de Revisió del SGIQ**

**Equip deganal de la Facultat d'Informàtica de Barcelona**



## Informe de revisió del SGIQ de FIB

- 270.1.1 Definició de la Política i els Objectius de Qualitat
- 270.2.1.1 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Verificació
- 270.2.1.2 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Seguiment
- 270.2.1.3 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Modificació
- 270.2.1.4 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Acreditació
- 270.3.1 Gestió de la promoció i l'accés de l'estudiantat
- 270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació
- 270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió
- 270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes
- 270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiant
- 270.3.6 Gestió de la orientació professional i la inserció laboral
- 270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)
- 270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)
- 270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)
- 270.4.4 Avaluació del PDI
- 270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials
- 270.5.2 Gestió i millora dels serveis
- 270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
- 270.7.1 Recollida de la Informació
- 270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes
- 270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació

**Facultat d'Informàtica de Barcelona**  
**Universitat Politècnica de Catalunya**

Data d'aprovació:

# Índex

Dades identificatives del SGIQ del Centre.....	6
1. Manual de Qualitat.....	7
2. Mapa de processos.....	9
3. Quadre de Comandament.....	13
4. Gestió documental.....	14
5. Anàlisi dels processos.....	15
270.1.1 Definició de la Política i els Objectius de Qualitat.....	15
5.1 Revisió del contingut del procés.....	15
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	17
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	17
5.4 Peticions a processos transversals.....	17
5.5 Propostes de millora del procés.....	18
270.2.1.1 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Verificació.....	19
5.1 Revisió del contingut del procés.....	19
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	21
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	22
5.4 Peticions a processos transversals.....	23
5.5 Propostes de millora del procés.....	23
270.2.1.2 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Seguiment.....	24
5.1 Revisió del contingut del procés.....	24
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	26
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	26
5.4 Peticions a processos transversals.....	27
5.5 Propostes de millora del procés.....	27
270.2.1.3 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Modificació.....	28
5.1 Revisió del contingut del procés.....	28
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	31
5.4 Peticions a processos transversals.....	32
5.5 Propostes de millora del procés.....	33
270.2.1.4 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Acreditació.....	34
5.1 Revisió del contingut del procés.....	34
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	38
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	40
5.4 Peticions a processos transversals.....	40
5.5 Propostes de millora del procés.....	40
270.3.1 Gestió de la promoció i l'accés de l'estudiantat.....	40
5.1 Revisió del contingut del procés.....	40
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	44
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	46
5.4 Peticions a processos transversals.....	46
5.5 Propostes de millora del procés.....	47
270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació.....	47
5.1 Revisió del contingut del procés.....	47
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	50
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	52
5.4 Peticions a processos transversals.....	52
5.5 Propostes de millora del procés.....	53
270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió.....	54
5.1 Revisió del contingut del procés.....	54
5.2 Anàlisi dels indicadors.....	57
5.3 Queixes i suggeriments rebuts.....	58
5.4 Peticions a processos transversals.....	58

5.5 Propostes de millora del procés .....	58
<u>270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes .....</u>	<u>59</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	59
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	62
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	63
5.4 Peticions a processos transversals .....	64
5.5 Propostes de millora del procés .....	64
<u>270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiant.....</u>	<u>64</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	64
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	68
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	70
5.4 Peticions a processos transversals .....	71
5.5 Propostes de millora del procés .....	71
<u>270.3.6 Gestió de la orientació professional i la inserció laboral .....</u>	<u>71</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	71
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	74
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	75
5.4 Peticions a processos transversals .....	75
5.5 Propostes de millora del procés .....	75
<u>270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS) .....</u>	<u>77</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	77
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	79
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	80
5.4 Peticions a processos transversals .....	80
5.5 Propostes de millora del procés .....	80
<u>270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS) .....</u>	<u>81</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	81
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	83
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	83
5.4 Peticions a processos transversals .....	83
5.5 Propostes de millora del procés .....	84
<u>270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS) .....</u>	<u>85</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	85
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	87
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	89
5.4 Peticions a processos transversals .....	89
5.5 Propostes de millora del procés .....	90
<u>270.4.4 Avaluació del PDI .....</u>	<u>91</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	91
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	92
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	92
5.4 Peticions a processos transversals .....	92
5.5 Propostes de millora del procés .....	93
<u>270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials.....</u>	<u>94</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	94
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	96
5.4 Peticions a processos transversals .....	97
5.5 Propostes de millora del procés .....	97
<u>270.5.2 Gestió i millora dels serveis.....</u>	<u>97</u>
5.1 Revisió del contingut del procés .....	97
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	100
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	100
5.4 Peticions a processos transversals .....	100
5.5 Propostes de millora del procés .....	101
5.6 Altres observacions / comentaris.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions .....	102
5.1 Revisió del contingut del procés .....	102
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	104
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	105
5.4 Peticions a processos transversals .....	105
5.5 Propostes de millora del procés .....	105
270.7.1 Recollida de la Informació .....	106
5.1 Revisió del contingut del procés .....	106
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	108
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	109
5.4 Peticions a processos transversals .....	109
5.5 Propostes de millora del procés .....	109
270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes .....	109
5.1 Revisió del contingut del procés .....	109
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	111
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	111
5.4 Peticions a processos transversals .....	111
5.5 Propostes de millora del procés .....	111
270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació .....	113
5.1 Revisió del contingut del procés .....	113
5.2 Anàlisi dels indicadors .....	116
5.3 Queixes i suggeriments rebuts .....	116
5.5 Propostes de millora del procés .....	116
6. Pla de millora del SGIQ .....	118

## Dades identificatives del SGIQ del Centre

<b>Nom del centre</b>	Facultat d'Informàtica de Barcelona
<b>Enllaç web</b>	<a href="https://www.fib.upc.edu">https://www.fib.upc.edu</a>
<b>Enllaç al SGIQ</b>	<a href="https://www.fib.upc.edu/ca/la-fib/sistema-de-qualitat/sistema-de-garantia-interna-de-qualitat">https://www.fib.upc.edu/ca/la-fib/sistema-de-qualitat/sistema-de-garantia-interna-de-qualitat</a>
<b>Responsables de l'elaboració de l'informe</b>	Ramon Sangüesa
<b>Dades de contacte</b>	Tf 934137934 <a href="mailto:vd.qualitat.fib@upc.edu">vd.qualitat.fib@upc.edu</a>
<b>Òrgan responsable de l'aprovació de l'informe</b>	Comissió Permanent de la FIB
<b>Data d'aprovació de l'informe</b>	

# 1. Manual de Qualitat

La versió del 2025 del Manual del SGIQ representa una evolució significativa respecte al model del 2021, ja que millora l'estructura, amplia el contingut i alinea el sistema amb la Política de Qualitat i el Pla Estratègic de la FIB i de la UPC.

1 PRESENTACIÓ: S'ha ampliat i actualitzat la presentació de la FIB

S'han afegit els apartats

2 POLÍTICA DE QUALITAT , on s'estableixen reptes, objectius, indicadors i revisió.

3 FINALITAT DEL MANUAL

4 ABAST DEL SGIQ

5 RESPONSABILITATS

A l'apartat d'òrgans de govern i representació (anteriorment Organigrama) s'ha actualitzat la informació i se li ha donat una estructura funcional més clara, separant òrgans col·legiats reglamentaris , òrgans unipersonals reglamentaris i altres comissions, i s'han inclòs agents específics (igualtat, inclusió, cooperació)

L'apartat de responsabilitats en matèria de qualitat (anteriorment Responsable del SAIQ) , s'ha ampliat substancialment, doncs a l'anterior només es citava l'equip directiu com a responsable i el vicedegà de qualitat com a coordinador. En el manual actual s'ha inclòs definició detallada de rols i responsabilitats de: Equip directiu, Degà/na, Vicedegà/na responsable de la qualitat del centre, Responsables de processos, Secretari/ària Acadèmic/a, Tècnic/a de Qualitat, Coordinadors/es de màster i coordinadors d'especialitat, Responsables gestors/es dels processos i unitats especialitzades de la UTG i Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC

També s'han afegit els apartats:

7 GRUPS D'INTERÈS, on es defineixen els grups d'interès implicats directament en el SGIQ de la FIB i els seus mecanismes de participació

8 DOCUMENTACIÓ, on s'enumeren i descriuen tots els documents que componen el SGIQ i també es descriu el sistema de gestió documental.

La resta del manual anterior consistia en el conjut de processos, segons fitxes del model AUDIT. En el manual actual s'inclou un llistat dels processos amb codificació, nom, despcrició i responsalbe i a continuació s'ha afegit:

- Relació dels processos del SGIQ de la FIB amb les dimensions de la guia de certificació del SGIQ d'AQU Catalunya
  
- Taula d'interrelació entre els processos del SGIQ de la FIB
  
- Taula de relació entre els processos del SGIQ de la FIB i els processos transversals de la UPC
  
- Mapa de processos

Tot això ha permès donar per finalitzada amb èxit la proposta de millora 270.M.536.2022 atès que s'adequat el manual de SGIQ al manual de qualitat de la UPC, aprovat el 22 de febrer de 2022, i als criteris de l'acreditació institucional dels centres de la UPC. El manual recull de manera estructurada tota la informació relativa al SGIQ de la FIB, es sotmet a aprovació de la Comissió Permanent i es posarà a disposició de la comunitat a través de la pàgina web. Es preveu fer-ne una revisió anual per mantenir-lo actualitzat.

## 2. Mapa de processos

### LLISTAT DE PROCESSOS

A la taula següent es mostren les equivalències de codi i nom dels processos actuals amb els de 2021.

Els processos actuals P.270.3.2 *Metodologia d'ensenyament i avaluació* i P.270.3.3 *Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió* provenen dels 2 subprocessos que formaven l'anterior 270.1.2.2 *Orientació a l'estudiant i desenvolupament de l'ensenyament*.

De manera general:

El canvi numeral ha vingut donat per l'adequació dels documents a nous formats.

El canvi nominal millora la descripció de les funcions del procés i l'homogenitza amb el nom habitual a altres centres.

SGIQ 2025	SGIQ 2021
P.270.1.1 Definició de la Política de Qualitat	270.1.0.1 Definició de política i objectius de qualitat
P.270.2.1.1 Procés de Verificació	270.1.1.1.1 Procés de verificació dels programes formatius
P.270.2.1.2 Procés de Seguiment	270.1.1.1.2 Procés de seguiment dels programes formatius
P.270.2.1.3 Procés de Modificació	270.1.1.1.3 Procés de modificació dels programes formatius

P.270.2.1.4 Procés d'Accreditació	270.1.1.1.4 Procés d'acreditació dels programes formatius
P.270.3.1 Gestió de la Promoció i l'accés de l'estudiantat	270.1.2.1 Definició de perfils i captació d'estudiants
P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació	270.1.2.2.2 Desenvolupament de l'ensenyament
P.270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió	270.1.2.2.1 Orientació a l'estudiant
P.270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes	270.1.2.5 Gestió de les pràctiques externes
P.270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat	270.1.2.3 Gestió de la mobilitat de l'estudiant
P.270.3.6 Gestió de l'orientació professional i la inserció laboral	270.1.2.4 Gestió de l'orientació professional
P.270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)	270.1.3.1 Definició de la política del PDI/PAS
P.270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)	270.1.3.2 Captació i selecció del PDI/PAS
P.270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)	270.1.3.3 Formació del PDI/PAS
P.270.4.4 Avaluació del PDI	270.1.3.4 Avaluació, promoció i reconeixement del PDI/PAS
P.270.5.1 Gestió dels recursos materials	270.1.4.1 Gestió dels recursos materials
P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis	270.1.4.2 Gestió dels serveis
P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	270.1.2.6 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

P.270.7.1 Recollida de la informació	270.1.5.1 Anàlisi dels resultats
P.270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes	270.1.6.1 Publicació d'informació i rendició de comptes
P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació	270.1.7.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i Control de la documentació

## MAPA DE PROCESSOS

El mapa de processos existent s'estructurava per àrees funcionals de la Facultat, detallant les funcions i tasques específiques de cada àrea, però no estava orientat a l'organització dels processos del SGIQ.

El mapa existent tenia una funció més comunicativa i institucional, útil per comprendre el funcionament general de la Facultat i com s'integren els seus serveis i processos, però no es mostrava com una eina de gestió de la qualitat dissenyada per assegurar l'acompliment dels estàndards, fer un seguiment dels processos i garantir una millora contínua.

En la seva revisió, s'ha creat un nou mapa de processos basat en el SGIQ de la FIB. Els canvis duts a terme són:

- S'han recollit tots els processos d'acord amb els que estableix el SGIQ de la Facultat.
- S'han codificat tots els processos.
- S'han afegit les interrelacions entre processos.
- S'han vinculat els processos de la Facultat als processos transversals de la UPC.
- S'han relacionat els processos del SGIQ de la FIB amb les dimensions de la guia de certificació del SGIQ d'AQU Catalunya

La proposta de millora 270.M.495.2016 es va donar per finalitzada sense completar el mapa de processos degut primer a la reestructuració de personal provocada per la creació de la UTGCNTIC i després per la situació d'emergència provocada per la COVID. En aquests moments considerem adient afegir una proposta de millora consistent en l'ús del mapa de processos com a instrument útil per a fomentar una visió compartida del funcionament institucional i de les seves possibilitats de millora.

### **3. Quadre de Comandament**

No existia un quadre de comandament en aquest format. S'ha elaborat incloent-hi tots els indicadors dels processos, la seva classificació en estratègics, clau o operatius, els valors existents per als darrers quatre cursos, els valors d'acceptació i els valors objectiu. Per als indicadors estratègics s'indica la seva vinculació a objectius del Pla estratègic.

Per als indicadors que no assoleixen el valor d'acceptació, es fan propostes de millora.

Per als indicadors amb dades no disponibles, es fan propostes de millora per tal de recollir-les.

Per als indicadors que, tot i mantenir-se dins dels valors d'acceptació, mostren una tendència preocupant, també es fan propostes de millores per tal de corregir la tendència.

## 4. Gestió documental

El Sistema de Gestió Documental de la FIB és un document de nova creació, atès que no existia com a tal fins ara. La seva generació ve de la necessitat de disposar d'una eina per garantir el control, traçabilitat, transparència i millora contínua de tots els documents relacionats amb la qualitat del centre.

En ell s'explica com s'organitza i centralitza la documentació del SGIQ de la Facultat:

- Manual de Qualitat
  
- Fitxes dels processos
  
- Quadre de comandament: catàleg d'indicadors del SGIQ
  
- Evidències associades a cada procés
  
- Informe de revisió del SGIQ
  
- Pla de millora del centre

El Sistema de Gestió Documental ens permet tenir tots els documents del SGIQ organitzats, accessibles i amb les diferents versions realitzades, facilitant d'aquesta manera la cerca de la darrera versió vàlida de cada document, i garantint que cada modificació estigui justificada i documentada.

Per altra banda, al disposar de registres i evidències dels processos, es pot avaluar la seva eficàcia, contribuint a la millora continua.

I el fet que defineixi qui pot accedir o editar els documents en cada cas, així com la seva custòdia, assegura la integritat i la confidencialitat de la informació.

## 5. Anàlisi dels processos

### 270.1.1 Definició de la Política i els Objectius de Qualitat

#### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat del document per millorar-lo i fer-lo més entenedor. S'ha afegit el Pla estratègic de la Facultat.
<b>Abast</b>	S'ha modificat treient la part que feia referència a AUDIT.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'ha millorat el redactat des del punt de vista formal, afegint títols a cadascun dels paràgrafs per poder identificar fàcilment els eixos principals del procés, i referenciant explícitament les evidències associades a cadascun d'ells. També s'ha fet referència explícita als processos transversals UPC que afecten les diferents accions del procés.</p> <p>S'ha modificat el contingut, incloent el Pla estratègic de la FIB. També s'han inclòs la revisió de la Política i el Pla estratègic.</p> <p>S'han inclòs mecanismes de recollida de dades i de publicació de la informació.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>S'han recodificat les evidències segons la nova codificació del procés EV01.P.270.1.1 Política de qualitat, EV02.P.270.1.1 Aces de la Junta de Facultat, EV03.P.270.1.1 Pla estratègic i EV04.P.270.1.1 Informe de seguiment.</p> <p>S'ha eliminat les evidències prèvies que no s'ajusten a la nova adaptació del procés: Manual de qualitat, Manual de procediments, Pla d'actuacions, Memòria del centre.</p> <p>S'han actualitzat les ubicacions, passant de suport en paper o informàtic</p>

	<p>sense especificar a disc compartit, pàgina web de la FIB i plataforma govern UPC, tot amb conservació permanent.</p> <p>S'han actualitzat els responsables de la custòdia, eliminant responsabilitats de l'equip deganal per passar a Vicedegà/ana responsable de qualitat i Secretari/ària Acadèmic/a de la FIB.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el/la degà/ana.</p> <p>S'ha especificat el Responsable gestor: Cap de la Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes de la FIB.</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Comissió de qualitat</li> <li>- Junta de la Facultat</li> <li>-Vicedegà/ana responsable de qualitat</li> <li>- Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB.</li> </ul>
<b>Grups d'interès</b>	<p>No estaven explicitats al document anterior i ara s'han precisat els grups implicats.</p>
<b>Normatives</b>	<p>S'han actualitzat marcs normatius obsolets.</p> <p>S'han afegit el procés transversal de la UPC que afecta aquest procés, la Política de Qualitat de la FIB i el SIGQ de la FIB.</p> <p>S'han actualitzat els enllaços per accedir a les normatives.</p>

<b>Fitxa resum</b>	S'ha creat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxograma</b>	Sense canvis (No figura en cap dels dos). Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>S'ha creat l'indicador IN01.P270.1.1 "Percentatge d'accions desenvolupades segons la planificació" perquè es creu convenient mesurar l'assoliment d'aquestes accions que van lligades a l'acompliment del Pla estratègic.</p> <p>El Pla estratègic al que fem referència és de nova creació. De l'anterior no havíem fet seguiment i d'aquest sí que en farem.</p> <p>S'han eliminat els indicadors anteriors (Informe de gestió, Pla d'actuacions i Memòria del centre) perquè no s'ajustaven al nou format del procés.</p>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	L'indicador és de nova creació i, per tant, encara no tenim valors per poder fer valoracions.
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	L'indicador és de nova creació i, per tant, encara no tenim valors per poder fer valoracions.

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC ".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.2.1.1 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Verificació

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat per fer-lo més entenedor
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat per fer-lo més entenedor.
<b>Definicions</b>	S'ha canviat la llista per un enllaç al glossari comú de la universitat.
<b>Descripció del procés</b>	Els canvis realitzats són un articulació de l'anterior apartat "Desenvolupament del procés" en seccions que detallen com revisió l'oferta formativa, implantació de nous estudis, etc. de manera que es molt més entenedor i reflecteix millor la pràctica actual.
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha modificat el canal per rebre queixes i suggeriments, cosa que no apareixia en la versió anterior i es deriva al procés genèric corresponent sobre queixes i suggeriments.
<b>Evidències</b>	<p>El conjunt d'evidències vell es basava en una relació genèrica de documents informàtics gestionats per l'Equip Deganal, amb un temps de conservació limitat (majoritàriament de 6 anys). No es detallava la ubicació dels arxius ni s'identificaven evidències específiques per a cadascun dels subprocessos.</p> <p>En canvi, el conjunt nou l'hem construït seguint una estructura molt més detallada i orientada a l'assegurament de la qualitat, amb identificadors únics per a cada evidència (EV01, EV02, etc.), descripcions precises, responsables diferenciats (secretaria acadèmica i vicedeganat de qualitat), i un temps de conservació permanent.</p> <p>S'hi incorporen, a més, evidències essencials per a la traçabilitat i la rendició de comptes davant els organismes d'avaluació externa com AQU Catalunya (informes, fitxes PIMPEU, memòries de verificació i desprogramació).</p>

Identificació	Descripció	Responsable de custòdia	Localització arxiu	Temps de conservació
<b>EV01.P.270.2.1.1</b>	Acords de la Junta de Facultat dels òrgans de govern de la Facultat relacionats amb el procés	Secretari/a acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
<b>EV02.P.270.2.1.1</b>	Fitxa 1 PIMPEU	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
<b>EV03.P.270.2.1.1</b>	Fitxa de viabilitat	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
<b>EV04.P.270.2.1.1</b>	Acords de la Comissió Permanent relacionats amb el procés	Secretari/a acadèmic/a	Disc compartit	Permanent
<b>EV054.P.270.2.1.1</b>	Memòria de verificació de la Titulació	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
<b>EV065.P.270.2.1.1</b>	Informes AQU d'avaluació de sol·licitud de verificació del títol oficial	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
<b>EV07.P.270.2.1.1</b>	Informe de resposta del centre a l'informe AQU d'avaluació de la titulació	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent

	<b>EV087.P.270.2.1.1</b>	Fitxa 2 PIMPEU	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
	<b>EV098.P.270.2.1.1</b>	Memòria de desprograma ció de la Titulació	Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat	Disc compartit	Permanent
<b>Responsabilitats</b>	S'ha canviat l'ordre d'aparició per harmonitzar-lo amb tota la resta de documents.				
<b>Grups d'interès</b>	No estaven explicitats al document anterior i ara s'han precisat els grups implicats.				
<b>Normatives</b>	<p>S'ha canviat l'ordre d'aparició per harmonitzar-lo amb tota la resta de documents.</p> <p>S'han actualitzat els enllaços per accedir a les normatives.</p>				
<b>Fitxa resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de responsabilitats (per exemple el fet que ara hi ha Vicedegà de Qualitat) i mecanismes de participació.				
<b>Fluxgrama</b>	Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005				

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>S'han creat tota una sèrie d'indicadors que no estaven precisats al document anterior:</p> <p>IN01.P.270.2.1.1</p> <p>Percentatge de verificacions /reverificacions de títols oficials amb informes AQU favorable  Percentatge de verificacions/reverificacions de títols oficials amb informes favorables respecte del total de verificacions/re-verificacions</p>
---	--

	<p>IN02.P.270.2.1.1</p> <p>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</p> <p>IN03.P.270.2.1.1</p> <p>Satisfacció de les persones titulades de màster amb el nivell acadèmic d'accés (perfil d'ingrés</p> <p>Grau de satisfacció de les persones amb el nivell acadèmic exigít per a l'ingrés als estudis.</p> <p>IN04.P.270.2.1.1</p> <p>Satisfacció del PDI amb el perfil d'ingrés de l'estudiantat</p> <p>Grau de satisfacció del PDI en relació al perfil d'ingrés de l'estudiantat.</p> <p>IN05.P.270.2.1.1</p> <p>Satisfacció de les persones titulades amb el nivell competencial (perfil d'egrés) de la titulació</p> <p>Grau de satisfacció de les persones titulades respecte a les competències assolides un cop finalitzats els estudis.</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els indicadors han assolit el seu valor d'acceptació/valor meta.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

#### **5.4 Peticions a processos transversals**

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.03.01 Programació universitària i implantació dels programes formatius oficials ".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

#### **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.2.1.2 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Seguiment

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat per incloure les titulacions oficials coordinades.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	S'han modificat les activitats del procés de seguiment derivades per millorar el redactat .Els canvis reflecteixen una millor sistematització, la claredat de responsabilitats, la traçabilitat documental i la formalització de les activitats dins el cicle de seguiment de titulacions.
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>a) S'han enumerat convenientment les evidències que a l'anterior document no tenien un codi clar, de EV01.P.270.2.1.2 a EV06.P.270.2.1.2</p> <p>b) S'han augmentat a 6 el nombre d'evidències existents i s'ha canviat el nom i la descripció d'algunes per claredat.</p> <p>c) S'ha creat la nova evidència EV01.P.270.2.1.2 Informes de Seguiment del centre (ISC) que recull l'antiga evidència Informa de Seguiment de la Titulació.</p> <p>d) S'ha creat la nova evidència EV03.P.270.2.1.2 Actes de la Comissió Permanent relacionades amb el procés que recull l'antiga evidència Actes Comissió Permanent.</p> <p>e) S'ha creat la nova evidència EV02.P.270.2.1.2 "Actes de la Comissió de Qualitat relacionades amb el procés" per reforçar la participació dels òrgans de qualitat en el cicle de millora.</p> <p>f) S'ha creat la nova evidència EV04.PC.270.2.1.2 "Pla de millora del centre" per documentar específicament les accions de millora derivades del seguiment.</p>

	<p>g) S'ha creat la nova evidència EV05.P.270.2.1.2 "Informes AQU d'avaluació dels Seguiments obligatoris" per incorporar les valoracions emeses per AQU.</p> <p>h) S'ha creat la nova evidència EV06.P.270.2.1.2 "Al·legacions Informe AQU d'avaluació dels seguiments obligatoris" per registrar les respostes oficials del centre davant d'observacions de l'AQU.</p>
<p><b>Responsabilitats</b></p>	<p>S'ha especificat que el propietari/ària del procés és el/la Vicedegà/ana responsable de qualitat.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB.</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <p>Equip deganal</p> <p>Comissió de qualitat</p> <p>Unitats especialitzades de la UTGCNTIC</p> <p>Coordinadors/es de titulació</p>
<p><b>Grups d'interès</b></p>	<p>S'han especificat els grups d'interès: col·lectius de facultat, institucions, organitzacions, empreses i societat en general i com es planifica fer rendició de comptes.</p>
<p><b>Normatives</b></p>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Legal Estatal i Autòmic</li> <li>- Marc Normatiu UPC</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processos transversals UPC</li> </ul> <p>de les internes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política i Objectius de Qualitat FIB</li> <li>- Plans d'Estudis de Grau i Màster</li> <li>- Reglament de la FIB</li> </ul> <p>2) Per claredat, s'ha posat l'enllaç a cada document dels especificats.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	Hem considerat que els indicadors antics no són adequats i es proposa substituir-los per un nou indicador: informes de seguiment subjectes a requeriments obligatoris.
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	<p>Els valor de l'indicador mostra que no hem rebut requeriments obligatoris en el passat.</p> <p>L'indicador ha assolit el seu valor d'acceptació.</p>
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	El valor de l'indicador es manté en el valor assolit.

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

#### **5.4 Peticions a processos transversals**

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

[Procés PT.03.02 Seguiment dels programes formatius oficials de la UPC](#)

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

#### **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.2.1.3 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Modificació

### 5.1 Revisió del contingut del procés

<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat per fer-lo més entenedor. A la nova versió s'afegeix l'àmbit concret (grau i màster)
<b>Abast</b>	Substituïm l'expressió "de les quals la Facultat d'Informàtica de Barcelona n'és responsable" per "coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona". Això aporta una major claredat i alineació amb la terminologia utilitzada pels marcs normatius de la UPC i d'AQU Catalunya, especialment en relació amb les funcions formals de coordinació en titulacions oficials de grau i màster.
<b>Definicions</b>	S'ha eliminat la llista explícita de definicions i s'ha posat la referència al glossari de termes de la UPC:
<b>Descripció del procés</b>	<p>Sense canvis.</p> <p>S'han modificat les activitats del procés derivades de canvis normatius / organitzatius</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>El nou text amplia les fonts d'iniciativa, alineant-se millor amb les possibles situacions reals.</p> <p>Millor concreció de responsabilitats compartides entre lideratge institucional i coordinació acadèmica.</p> <p>El nou redactat diferencia millor les situacions, afavorint una gestió més clara i adaptada a la normativa.</p> <p>El nou model reforça la traçabilitat i alineació institucional amb els procediments UPC.</p> <p>S'incorpora un tractament més realista i complet de les situacions amb resolucions negatives o parcialment desfavorables.</p> <p>El nou redactat és més alineat amb les polítiques de qualitat i transparència actuals de la UPC.</p>

	<p>El nou model sistematitza millor la revisió i millora contínua del procés, amb més implicació i traçabilitat.</p> <p>Millora clara en la integració de la veu de l'usuari en el cicle de millora del SGIQ.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	<p>S'han introduït, doncs no hi eren al document anterior.</p> <p>Les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes es gestionen segons el procés P.270.6.1</p>
<b>Evidències</b>	<p>S'ha creat la nova evidència EV01.PC.270.2.1.3 "Actes dels òrgans de govern/consultius relatius als acords descrits al procés", a causa de la necessitat de documentar de manera formal i permanent els acords presos pels òrgans col·legiats (com la Comissió Permanent) en relació amb el procés de modificació de titulacions.</p> <p>S'ha creat la nova evidència EV02.PC.270.2.1.3 "Informe de modificació de la titulació", a causa de l'actualització del rol del Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat com a responsable del seguiment del procés i la necessitat de centralitzar aquesta documentació amb accés compartit i conservació permanent.</p> <p>S'ha creat la nova evidència EV03.PC.270.2.1.3 "Informes AQU d'avaluació de la proposta de modificació i acords de la Junta de Facultat relacionats amb el procés", per incorporar explícitament els informes d'avaluació emesos per AQU Catalunya i els acords de la Junta, que abans no constaven com a evidències separades, tot reforçant la traçabilitat del procés.</p> <p>S'ha creat la nova evidència EV04.PC.270.2.1.3 "Al·legacions", a causa de la incorporació formal de les possibles al·legacions com a part documentada del procés de modificació i la necessitat de conservar-les com a evidència pròpia.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Informe Modificació de la titulació", ja que ha quedat obsoleta a causa de la redefinició del responsable (passa de l'Equip Deganal al Vicedegà/ana de qualitat) i del format d'emmagatzematge (de document informàtic genèric a evidència codificada en disc compartit amb conservació permanent).</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Informe Seguiment de centre", ja que ha quedat obsoleta com a evidència pròpia dins aquest procés concret i es considera ara part d'altres processos de seguiment diferenciats.</p>

	<p>S'ha eliminat l'evidència "Memòria de verificació", ja que ha quedat obsoleta dins aquest procés específic i es tracta ara en el marc del procés de verificació inicial, no com a part del procés de modificació de titulacions.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Resolució Consell d'Universitats", ja que ha quedat obsoleta com a evidència pròpia dins aquest procés i es considera gestionada directament pel Servei de Gestió Acadèmica o altres unitats externes a la facultat.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha modificat els següents responsables o s'han introduït de nous:</p> <p>Equip Deganal Funció ampliada. S'especifica el treball conjunt amb la coordinació. Intervé també en les modificacions no substancials i la gestió a SAT.</p> <p>Junta de Facultat Funció mantenida.</p> <p>Unitat especialitzada de la UTG Funció ampliada i detallada. A més de suport, gestiona publicació i dades.</p> <p>(Nou) Propietari del procés Nou rol clau. Centralitza la supervisió i millora contínua del procés.</p> <p>(Nou) Responsable gestor Nou agent específic. Dona suport operatiu i documental. (</p> <p>Nou) Responsable d'aprovació del procés Nou òrgan d'aprovació formal de millores i processos dins l'SGIQ.</p> <p>(Nou) Coordinació de les titulacions Nou agent que reforça la participació del professorat responsable.</p>
<b>Grups d'interès</b>	<p>S'han afegit els grups d'interès</p> <p>Col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis).</p> <p>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general.</p>
<b>Normatives</b>	<p>S'ha actualitzat el marc extern per tal d'alinejar-lo amb l'actual Marc VSMA d'AQU Catalunya, substituint l'antiga referència genèrica a la metodologia i documents de l'AQU per una denominació més específica.</p>

	<p>S'ha incorporat la nova normativa transversal de la UPC PT.03.03 "Modificació dels programes formatius oficials de la UPC", que no figurava anteriorment com a part de les normatives de referència del SGIQ.</p> <p>S'ha consolidat i sintetitzat el marc intern:</p> <p>S'ha mantingut la "Política i objectius de qualitat de la FIB".</p> <p>S'ha substituït "Reglament i normatives de la FIB" per "Reglament de la FIB" i s'ha afegit de manera diferenciada la "Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la FIB", oferint una distinció més clara dels instruments normatius interns.</p> <p>S'han eliminat com a normatives específiques:</p> <p>"Informació general de la FIB"</p> <p>"Informació acadèmica dels estudis"</p> <p>"Memòries de verificació"</p> <p>"Informes de seguiment de centre" Aquestes evidències es consideren ara integrades o tractades com a parts dels processos o eines documentals, però no com a normatives independents.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha creat la fitxa resum, que no apareixia a la versió anterior.
<b>Fluxgrama</b>	Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat</b>	S'ha creat l'indicador IN01.P.270.2.1.3 "Modificacions avaluades favorablement per AQU" perquè es creu convenient mesurar el grau d'acceptació externa de les modificacions proposades a les titulacions,
--	---

<b>indicadors? Quins?</b>	<p>com a reflex de la qualitat del procés de revisió i millora i de l'alineació amb els criteris del marc VSMA d'AQU Catalunya.</p> <p>S'han eliminat els indicadors següents perquè han deixat de formar part del conjunt d'evidències del procés revisat i s'ha optat per un enfocament més sintètic centrat en l'avaluació externa:</p> <p>"Taxa d'èxit", perquè es considerava en indicadors de seguiment global del centre, no específics del procés de modificació.</p> <p>"Taxa de rendiment", per la mateixa raó anterior.</p> <p>"Taxa d'abandonament", perquè aquesta dada és gestionada en altres processos del SGIQ.</p> <p>"Taxa d'eficiència", pel seu caràcter transversal i no específic del procés de modificació.</p> <p>"Taxa de graduació", que ha deixat de ser un indicador específic del procés.</p> <p>"Enquesta satisfacció estudiantat", perquè la satisfacció es recull ara en altres processos de millora continua.</p> <p>"Enquesta satisfacció PDI", eliminat pel mateix motiu anterior.</p> <p>"Enquesta satisfacció titulats/titulades", perquè la informació de retorn s'integra ara de forma transversal en altres processos del sistema de qualitat.</p>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	<p>L'indicador han assolit el seu valor d'acceptació</p>
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.</p>

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.03.03 Modificació dels programes formatius oficials".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.2.1.4 Garantia de la qualitat dels programes formatius - Acreditació

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha modificat el redactat per incloure totes les titulacions de grau i màster coordinades.
<b>Abast</b>	S'ha modificat per especificar totes les titulacions coordinades per la Facultat d'Informàtica, en comptes de titulacions que són responsabilitat de la FIB.
<b>Definicions</b>	S'ha modificat per incorporar els termes que apareixen al <a href="#">glossari</a> de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés que anteriorment es deia desenvolupament del procés. Una descripció detallada de les diferències entre els dos textos centrant-se en cinc eixos clau: estructura, grau de detall, agents implicats, normatives citades i tractament de situacions específiques:</p> <p>La versió actual d'Inici del Procés d'Avaluació contextualitza millor el punt de partida formal del procés i el paper directiu del GPAQ.</p> <p>El versió actual de la Constitució del Comitè d'Avaluació Interna és més precisa pel que fa al procés d'aprovació i validació institucional del CAI. L'Equip Deganal proposa el CAI a la Comissió Permanent, que l'ha d'aprovar formalment. El GPAQ valida els membres proposats pel centre.</p> <p>En l'Elaboració i Revisió de AutoInforme s'aporta més rigor metodològic i documentació normativa del procés.</p> <p>Exposició pública i aprovació detalla millor la cadena de validació interna i la funció de participació pública.</p> <p>Enviament a AQU Catalunya és més complet pel que fa a l'acompanyament d'evidències i gestió documental. L'informe es publica prèviament i s'envia amb accés a evidències no públiques via GPAQ a AQU.</p> <p>Comitè d'Avaluació Externa (CAE) i visita: conté un relat molt</p>

	<p>més detallat, operatiu i institucionalitzat del desenvolupament de la visita.</p> <p>Informe d'avaluació i resposta: es detalla què, com i quan es poden presentar al·legacions, i el paper de la CEA i del CAE en la resposta.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	<p>S'ha afegit el canal per rebre queixes i suggeriments que no estava definit anteriorment. 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.</p>
<b>Evidències</b>	<p><b>Evidències eliminades del procés anterior:</b></p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Informe d'Accreditació de Titulacions", ja que ha quedat obsoleta a causa de la seva substitució per evidències més específiques com l'Informe definitiu d'acreditació (IDA) i altres informes parcials i d'al·legacions que reflecteixen millor les diferents fases del procés d'acreditació.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Actes Comissió Permanent", ja que ha estat desglossada i substituïda per l'evidència EV01.P.270.2.1.4 "Acords de la Comissió Permanent", que concreta millor el contingut que es conserva.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Informe previ d'Avaluació Externa", ja que ha estat substituïda per evidències més detallades com EV06 "Informe preliminar de la visita (CAE)" i EV09 "Informe previ d'acreditació (IPA)", que permeten una millor traçabilitat i especificació del procés.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Informe d'Avaluació Externa", ja que ha estat substituïda per EV08.P.270.2.1.4 "Informe d'avaluació externa (IDAE)", que concreta millor la fase del procés.</p> <p>S'ha eliminat l'evidència "Certificats i segells d'acreditació", ja que ha estat substituïda per EV12.P.270.2.1.4 "Segells de qualitat associats", una denominació més clara i específica.</p> <p><b>Evidències creades en nou procés:</b></p> <p>S'ha creat la nova evidència EV01.P.270.2.1.4 "Acords de la</p>

Comissió Permanent" a causa de la necessitat de concretar la informació específica acordada durant les reunions, substituint el registre genèric d'actes.

S'ha creat la nova evidència EV02.P.270.2.1.4 "Autoinformes" a causa de la formalització i traçabilitat dels autoinformes generats pel CAI i validats en el procés d'acreditació.

S'ha creat la nova evidència EV03.P.270.2.1.4 "Actes del Comitè d'Avaluació Interna" a causa de la voluntat d'identificar clarament les decisions i activitats específiques d'aquest comitè.

S'ha creat la nova evidència EV04.P.270.2.1.4 "Actes de les reunions de la Comissió de Qualitat en relació a aquest procés" a causa de la necessitat de documentar les aportacions específiques en el procés d'acreditació.

S'ha creat la nova evidència EV05.P.270.2.1.4 "Planificació de la visita del CAE" a causa de la incorporació d'elements previs i logístics clau per a la visita externa.

S'ha creat la nova evidència EV06.P.270.2.1.4 "Informe preliminar de la visita (CAE)" a causa de la importància de recollir aquesta fase inicial de la valoració externa.

S'ha creat la nova evidència EV07.P.270.2.1.4 "Informe d'errors de fet" a causa de la introducció d'un mecanisme formal de resposta a incorreccions detectades en els informes preliminars.

S'ha creat la nova evidència EV08.P.270.2.1.4 "Informe d'avaluació externa (IDAE)" a causa de l'actualització de la nomenclatura i contingut de l'informe definitiu emès per l'agència.

S'ha creat la nova evidència EV09.P.270.2.1.4 "Informe previ d'acreditació (IPA)" a causa de la seva especificació com a evidència separada de l'informe extern genèric.

S'ha creat la nova evidència EV10.P.270.2.1.4 "Al·legacions a l'Informe previ d'acreditació (CAE)" a causa de la formalització del dret d'al·legació per part del centre.

S'ha creat la nova evidència EV011.P.270.2.1.4 "Informe definitiu d'acreditació (IDA)" a causa de la seva consideració com a

	<p>document final públic del procés d'acreditació.</p> <p>S'ha creat la nova evidència EV12.P.270.2.1.4 "Segells de qualitat associats" a causa de la necessitat d'identificar formalment les acreditacions visuals obtingudes pel títol.</p>
<p><b>Responsabilitats</b></p>	<p>S'han detallat i redefinit les funcions de responsabilitat. En particular:</p> <p>Equip Deganal: Té una funció central i operativa en tot el procés, en termes de responsabilitat en bloc de l'Equip Deganal, no de suport al degà/degana.</p> <p>Comitè d'Avaluació Intern (CAI): Elabora l'autoinforme, que revisa el GPAQ, té un paper eminentment tècnic, sense capacitat decisòria explícita.</p> <p>Comissió de Qualitat: Revisa l'autoinforme que presenta l'Equip Deganal. Pot proposar modificacions. Funció d'assessorament, no de validació.</p> <p>Comissió Permanent: Debat i aprova l'autoinforme, a proposta de l'Equip Deganal. Aprova només l'autoinforme.</p> <p>Unitat Especialitzada / Unitat Transversal de Gestió. Publica la informació relacionada amb l'acreditació. Paper més bàsic i limitat que en la proposta anterior.</p> <p>Vicedegà/ana responsable de qualitat. Es rebaixa el rol clau de figura destacada. Actualment els rols s'assignen genèricament a l'Equip Deganal.</p>
<p><b>Grups d'interès</b></p>	<p>S'han afegit les explicacions del grup d'interès:</p> <p>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 P.270.7.1 Recollida de la informació i P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.</p> <p>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</p>

	en el procés P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
<b>Normatives</b>	<p>S'han canviat l'especificació del Marc Intern i Marc Extern de referència, en particular s'ha definit</p> <p>Marc extern:</p> <p>Marc legal estatal i autonòmic</p> <p><a href="#">Metodologia d'acreditació institucional d'AQU Catalunya</a></p> <p><a href="#">Processos transversals de la UPC:</a></p> <p><a href="#">Procés PT.03.04 Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC</a></p> <p>Marc intern:</p> <p><a href="#">Política de qualitat de la FIB</a></p> <p><a href="#">Reglament de la FIB</a></p> <p>Normativa acadèmica de la FIB</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de responsabilitats / mecanismes de participació.
<b>Fluxgrama</b>	Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>S'han creat els indicadors:</p> <p>IN01.P.270.2.1.4 Àrees de millora en els Informes d'avaluació de</p>
---	--

	<p>l'acreditació</p> <p>IN02.P.270.2.1.4 Bona pràctica recollida en els Informes d'avaluació de l'acreditació</p> <p>S'han eliminat els indicadors antics perquè eren adients per fer referència a una titulació concreta, però actualment la FIB coordina diversos graus i màsters:</p> <p>Taxa d'èxit.</p> <p>Taxa de rendiment.</p> <p>Taxa d'abandonament.</p> <p>Taxa d'eficiència.</p> <p>Taxa de graduació.</p> <p>S'han eliminat els següents indicadors antics en aquest procés perquè es contemplin al procés P.270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació:</p> <p>Enquesta de satisfacció dels titulats/titulades.</p> <p>Enquesta de satisfacció de l'estudiantat.</p> <p>Enquesta de satisfacció dels PDI.</p> <p>Enquesta de satisfacció del PAS.</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>El valor actual millora el valor d'acceptació (15) en l'indicador IN01.P.270.2.1.4 Àrees de millora en els Informes d'avaluació de l'acreditació (13 l'any 2023). El valor objectiu és 10.</p> <p>El valor actual millora el valor d'acceptació en l'indicador (20) IN02.P.270.2.1.4 Bona pràctica recollida en els Informes d'avaluació de l'acreditació (34 l'any 2023). El valor objectiu és 40.</p>

<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	S'han definit els valors de tots els indicadors perquè són nous.
--	--

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

No s'han rebut.

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

**"PT.03.04 – Acreditació dels programes formatius oficials de la UPC".**

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### 5.5 Propostes de millora del procés

No n'hi han

## 270.3.1 Gestió de la promoció i l'accés de l'estudiantat

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor. S'ha inclòs el plural de "Graus i Màsters".

<b>Abast</b>	
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés per millorar el redactat i per adaptar el contingut del procés a l'aparició de noves titulacions de grau i màster.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Dividir la descripció en tres apartats:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Desenvolupament</li> <li>2) Recollida de Queixes i Suggeriments</li> <li>3) Revisió del procés, a partir de l'anterior, per garantir la millora contínua del mateix.</li> </ol> <p>b) Referenciar el procés transversal PT.07 de la universitat per elaborar el Pla de Promoció de la FIB.</p> <p>c) especificar les accions tipus de promoció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornades de Portes Obertes</li> <li>- Participació a Fires i Salons</li> <li>- Xerrades de Divulgació</li> <li>- Tallers, conferències i visites.</li> </ul> <p>d) especificar el pas per la Comissió Permanet de la Facultat i la Publicació al Web com a evidències de la determinació del perfil d'ingrés a les titulacions.</p> <p>e) especificar que el funcionament del procés queda recollit a</p>

	<p>l'informe de gestió com a evidència anual del seu funcionament.</p> <p>f) vincular la recollida de dades al procés de referència P.270.7.1 Recollida de la Informació</p> <p>g) vincular la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>a) S'han enumerat convenientment les evidències que a l'anterior document no tenien un codi clar, de EV01.P.270.3.1 a EV06.P.270.3.1</p> <p>b) S'ha reduït a 6 el nombre d'evidències existents (veure apartats c, d i e) i s'ha canviat el nom i la descripció d'algunes per claredat.</p> <p>c) L'evidència EV01.P.270.3.1 Pla de Promoció, recull la informació de les antigues evidències "Bases per l'Elaboració del pla de Promoció" i "Pla de Promoció".</p> <p>d) L'antiga Evidència "Perfil d'Ingrés", queda explicitada en dues evidències:</p> <p>EV03.P.270.3.1 Acta d'aprovació dels criteris d'admissió de màster per part de la Comissió Permanent</p> <p>(acta d'un organ de govern)</p> <p>EV04.P.270.3.1 Criteris d'admissió dels masters ( publicats al web)</p> <p>e) l'evidència EV05.P.270.3.1 inclou l'antic informe de seguiment i també els indicadors associats. Alguns dels indicadors associats també aniran al Panell de Control.</p> <p>f) S'ha canviat el camp Suport d'Arxiu anterior per Localització d'Arxiu en el format actual.</p> <p>g) S'han actualitzat els responsables del manteniment de les evidències, posant èmfasi en el Secretari Acadèmic com a custodi</p>

	de les Actes d'Aprovació dels Òrgans Colegiats: Comissió Permanent i Junta de Facultat.
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el Vicedegà de Promoció i Comunicació.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el cap de la unitat USIRE de la FIB</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comissions acadèmiques</li> <li>- Equip deganal</li> <li>- Junta de Facultat</li> <li>- Caps d'Estudis de les titulacions.</li> <li>- Vicedegà d'Estudis de Postgrau</li> <li>- Unitat de Suport de Gestió d'Estudis de Grau i Màster (tasca acadèmica i de recollida de dades).</li> </ul>
<b>Normatives</b>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Legal Estatal i Autonòmic</li> <li>- Marc Normatiu UPC</li> <li>- Processos transversals UPC</li> </ul>

	<p>De les internes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política i Objectius de Qualitat FIB</li> <li>- Plans d'Estudis de Grau i Màster</li> <li>- Normativa acadèmica de cada estudi.</li> <li>- Memòries verificades.</li> </ul> <p>2) Per claredat, s'ha posat l'enllaç a cada document dels especificats.</p>
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (no s'inclou en cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<p><b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>Els sis indicadors existents:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre de xerrades de presentació del centre i dels estudis realitzades</li> <li>2) Nombre d'accessos a les pàgines de l'àmbit de promoció de la web del centre</li> <li>3) Nombre d'activitats incloses en el pla de promoció (conferències de divulgació tecnològica, de tallers formatius i visites "estandarditzades" a laboratoris, instal·lacions, equipaments, etc de la UPC) adreçades als centres de secundària</li> </ol>
--	--

	<p>4) Nombre de grups de centres de secundària que participen en les activitats de promoció ofertes al pla de promoció</p> <p>5) Nombre d'aparicions de notícies, als mitjans de comunicació, relacionades amb el centre</p> <p>6) Demandes en 1a i 2a opció als estudis del centre</p> <p>Ens semblen adequats i es mantenen. S'ha proposat però, en aquesta revisió, incloure <b>quatre</b> indicadors més:</p> <p>7) Participació en Jornades de Portes Obertes i Sessions Informatives.</p> <p>Fins ara sols es tenia el nombre de sessions, es vol comptar els assistents.</p> <p>8) Notes de Tall</p> <p>En el fons, la nota de tall, estarà relacionada amb l'èxit de les accions de promoció i és un indicador fàcil d'obtenir.</p> <p>9) Impacte de les accions de promoció</p> <p>A les enquestes dels estudiants de Nou Ingrés, s'obté informació sobre si han participat o no a les accions de promoció, aquesta dada, percentual, serà un bon indicador del seu impacte.</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els valors dels indicadors 1-5 mostren que passat l'efecte de la pandèmia, tenim una activitat estable de promoció dels estudis. El valor de tots aquests indicadors està dins del rang esperat al quadre de comandament i per sobre el mínim determinat.</p> <p>La nota de tall (IN04), que és un indicador considerat clau, fa temps que està per sobre de 10, valor mínim d'acceptació i al voltant del 10,5. Per una titulació de 400 places es considera molt satisfactori.</p> <p>L'indicador 6, mostra que tenim una bona demanda i estable en els estudis de la Facultat, amb més demanda en primera opció que les places disponibles, superant el mínim establert al quadre de comandament.</p> <p>Els indicadors 8 i 9, que es refereixen a les consultes al web i l'impacte en xarxes, tenen certa volatilitat pels canvis tecnològics existents. Per exemple, un accés a google presenta la informació sense accés o el chatGPT respòn qüestions sense que l'usuari hagi d'entrar al web de la</p>

	Facultat explícitament.
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	<p>Els indicadors antics i nous s'han inclòs i actualitzat al quadre de comandament, amb el format:</p> <p>IN01.P.270.3.1  Nombre de Jornades de Portes Obertes i Sessions informatives  IN02.P.270.3.1  Participació Jornades de Portes Obertes i Sessions informatives  IN03.P.270.3.1  Demanda estudis  IN04.P.270.3.1  Notes de tall  IN05.P.270.3.1  Activitats del pla de promoció per centres de secundària  IN06.P.270.3.1  Assistents de centres de secundària que participen en activitats promoció  IN07.P.270.3.1  Impacte de les accions de promoció  IN08. P.270.3.1  Accessos web FIB àmbit promoció  IN09. P.270.3.1  Impacte Xarxes</p> <p>I s'han actualitzat els seus valors pels cursos 2021, 2022, 2023 i 2024</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

Queixes i suggeriments	No s'han rebut.
------------------------	-----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

Informe de revisió del SGIQ de FIB

Página 46 de 132

"PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiantat".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### 5.5 Propostes de millora del procés

PROPOSTES DE MILLORA PRÈVIES FINALITZADES / CANCEL·LADES		
Codi	Nom	Breu explicació dels motius/estat/actuacions
270.001  Proposta feta a <a href="#">l'informe de gestió FIB, 2022-2023</a>	Pel nou GBioInf que s'espera acollir a la UPC i la FIB a partir del curs 2024-2025, caldrà preparar díptics, materials promocionals i els continguts al web. Aquest és un grau que serà impartit en llengua anglesa.	Díptic realitzat amb èxit i incorporat als materials de promoció de la FIB.  <a href="https://www.fib.upc.edu/ca/estudis/graus/grau-en-bioinformatica">https://www.fib.upc.edu/ca/estudis/graus/grau-en-bioinformatica</a>

## 270.3.2 Metodologia d'ensenyament i avaluació

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	Sense canvis.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat per ressaltar que aplica a totes les titulacions oficials coordinades, bé siguin de grau o de màster (la Facultat ha tingut un creixement en el nombre de titulacions impartides en els darrers anys)
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.

<b>Descripció del procés</b>	<p>Aquest apartat s'ha redactat de nou en nou detallant els 11 subprocesos existents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Assignació de punts docents,</li> <li>b) Encàrrec Docent,</li> <li>c) Normativa Acadèmica del Centre,</li> <li>d) Guia Docent,</li> <li>e) Designació de professor/a responsable d'assignatura,</li> <li>f) Avaluació</li> <li>g) Avaluació Curricular (titulacions de grau),</li> <li>h) Treballs Fi d'Estudis (TFE),</li> <li>i) Recollida de Dades,</li> <li>j) Informe del Procés i</li> <li>k) Publicació de la Informació.</li> </ul> <p>tot substituïnt la redacció prosaica anterior, que havia quedat incompleta, obsoleta i difícilment tracejable.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	<p>S'ha modificat el procediment de tractament de les queixes i/o suggeriments per vehicular-les segons el procés <i>P.270.6.1 Gestio d'incidències comptes</i>.</p>
<b>Evidències</b>	<p>S'han creat 8 evidències (taula copiada al final) que amplien, perfilen i concreten les 3 evidències existents en el sistema anterior segons els criteris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) en ares a la transparència, es plasmen com a evidències del procés els ja existents: Document d'encàrrec docent, Acords de la Comissió Permanent en</li> </ul>

	<p>relació al procés i Normativa Acadèmica (Evidències EV01.P.270.3.2, EV02.P.270.3.2 i EV03.P.270.3.2 respectivament).</p> <p>2) Donat que el centre ha passat de tenir una única titulació de grau (Enginyeria Informàtica) a diverses (afegit dels Graus en IA, Grau en Ciència de Dades i Grau en Bioinformàtica) s'ha afegit l'evidència EV04.P.270.3.2 que plasma els acords de les Comissions Acadèmiques de cada titulació.</p> <p>3) Les guies docents han passat a estar numerades com a EV05.P.270.3.2</p> <p>4) Els resultats de les assignatures queden reflexats a l'evidència EV06.P.270.3.2 "Actes de les Comissions d'Avaluació Curricular".</p> <p>5) Els antics "Indicadors dels resultats" queden inclosos a l'evidència EV07.P.270.3.2 "Informa anual de les accions realitzades"</p> <p>6) L'evidència EV08.P.270.3.2 recollirà els acords de la Junta de Facultat en relació a aquest procés, donat que aquesta informació és clau pel funcionament de la Facultat i sempre és presentada en aquest òrgan.</p> <p>Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.</i></p>
<p><b>Responsabilitats</b></p>	<p>A continuació enumerem les 4 modificacions principals fetes respecte a les Responsabilitats implicades en aquest procés:</p> <p>1) S'ha definit el/la Vicedegà/na d'estudis de grau com el propietari del procés, quan anteriorment només es definien les figures dels Cap d'Estudis de les titulacions amb responsabilitat sobre les modificacions de la Guia Docent, coordinació de la comissió acadèmica i interlocució amb el professorat responsable d'assignatures.</p> <p>2) S'ha definit la figura del Responsable gestor per donar suport al propietari del procés (Vicedegà/na d'estudis de grau) i a l'equip deganal.</p> <p>3) S'ha definit la figura del Responsable de l'aprovació del procés com a la Comissió Permanent. Les funcions d'aprovació del professorat responsable d'assignatura passen a dependre del/la Vicedegà/na d'estudis de grau/postgrau.</p> <p>4) Finalment, es detallen les competències de tots els agents implicats en el procés i s'adeqüen els noms a les noves estructures (unitats) del PTGAS de la</p>

	Universitat.
<b>Grups d'interès</b>	No n'hi havien i s'han afegit els diferents col.lectius vinculats a la FIB a nivell intern i a nivell extern institucions, organitzacions, empreses i societat.
<b>Normatives</b>	S'ha afegit una distinció entre el marc normatiu extern i intern. En el marc normatiu extern s'ha afegit el procés transversal UPC PT.09 Assignació i encàrrec docent de grau i màster. S'han mantingut els marcs legals estatal, autonòmic i normatiu UPC a nivell de Marc Extern.  En el Marc Normatiu Intern es manté els Plans d'Estudis de les titulacions de la FIB i s'afegeixen la Política de qualitat de la FIB i la Normativa Acadèmica dels estudis FIB.
<b>Fitxa resum</b>	S'ha inclòs la fitxa resum que no estava definida anteriorment.
<b>Fluxgrama</b>	Sense canvis (No figura en cap dels dos)  Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	S'han definit de nou en nou.
	Els 3 indicadors antics són difícils d'elaborar i no es recullen a les dades del GPAQ. El quart indicador s'ha desglossat específicament pels grups d'interès a que es fa referència. Indicadors antics:
	Nombre d'accions programades
	Nombre d'accions realitzades
	Participació dels membres dels diferents grups d'interès
Índex de satisfacció dels participants corresponents a diferents grups d'interès	
Els nous indicadors són:	
IN01.P.270.3.2	<a href="#">Taxa de graduació</a>

	IN02.P.270.3.2	<a href="#">Taxa d'abandonament</a>	
	IN03.P.270.3.2	<a href="#">Taxa de rendiment</a>	
	IN04.P.270.3.2	Satisfacció de les persones titulades amb la metodologia docent	
	IN05.P.270.3.2	Satisfacció de les persones titulades amb el sistema d'avaluació	
	IN06.P.270.3.2	Satisfacció del PDI amb les metodologies docents utilitzades	
	IN07.P.270.3.2	Satisfacció del PDI amb el mètode d'avaluació utilitzat	
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	IN01.P.270.3.2	<a href="#">Taxa de graduació</a>	Les dades disponibles anualment indiquen una progressió positiva des del curs 2020-21 fins al 2023-24 continuada (59.62%, 61.95%, 64.49%, 69.71%). El valor del curs 23-24 està per sobre del valor d'acceptació 60% i per sota del valor objectiu 72%. Es progressa envers la consecució del valor objectiu
	IN02.P.270.3.2	<a href="#">Taxa d'abandonament</a>	Les dades disponibles anualment indiquen una tendència decreixent en l'abandonament des del curs 2020-21 fins al 2023-24 (20.41%, 20.6%, 16.52%, 16.89%). El valor del curs 23-24 està per sota del valor d'acceptació 18% i per sobre del valor objectiu 16%. Es va reduint i es progressa envers la consecució del valor objectiu
	IN03.P.270.3.2	<a href="#">Taxa de rendiment</a>	Les dades disponibles anualment indiquen una progressió positiva des del curs 2020-21 fins al 2023-24 continuada (86.68%, 86.83%, 88.23%, 90.32%). El valor del curs 23-24 està per sobre del valor d'acceptació 85% i per sota del valor objectiu 92%. Es progressa envers

			la consecució del valor objectiu
	IN04.P.270.3.2	Satisfacció de les persones titulades amb la metodologia docent	Les dades disponibles dels curs 2021-22 indica un 3.45 sobre 5. Dades triennals. El valor mínim d'acceptació és 3 i el valor objectiu 4.
	IN05.P.270.3.2	Satisfacció de les persones titulades amb el sistema d'avaluació	Les dades disponibles dels curs 2021-22 indica un 3.45 sobre 5. Dades triennals. El valor mínim d'acceptació és 3 i el valor objectiu 4.
	IN06.P.270.3.2	Satisfacció del PDI amb les metodologies docents utilitzades	Les dades disponibles dels curs 2021-22 indica un 4.25 sobre 5. Dades triennals. El valor mínim d'acceptació és 3 i el valor objectiu 4.
	IN07.P.270.3.2	Satisfacció del PDI amb el mètode d'avaluació utilitzat	Les dades disponibles dels curs 2021-22 indica un 4.35 sobre 5. Dades triennals. El valor mínim d'acceptació és 3 i el valor objectiu 4.
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.		

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.03.02 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## 5.5 Propostes de millora del procés

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

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

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor. S'ha inclòs el plural de "Graus i Màsters".
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés per millorar el redactat i per adaptar el contingut del procés a l'aparició de noves titulacions de grau i màster.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Referenciar els processos transversals PT.05 i PT.07 que aquest procés té en consideració.</p> <p>b) Dividir la descripció en tres apartats:</p> <p>1) Desenvolupament. Es descriuen les accions associades a l'Acollida de l'estudiantat i al Pla d'Acció Tutorial, tot assenyalant les característiques específiques dels diferents graus i màsters, així com les persones encarregades de cada acció. S'inclou una secció on s'explica com es realitza la Recollida de dades i l'anàlisi dels resultats.</p> <p>2) Recollida de Queixes i Suggeriments</p> <p>3) Revisió del procés, a partir de la informació recollida, per garantir-ne la millora contínua.</p> <p>c) Nomenar una persona responsable d'inclusió i diversitat, que vetllarà per l'atenció a la diversitat de l'estudiantat.</p> <p>d) Especificar que el centre compta amb els serveis detallats al procés transversal de la UPC PT.05.</p>

	<p>e) Especificar que els resultats es presenten a la Comissió Permanent de la Facultat i es publiquen al Web.</p> <p>f) Vincular la recollida de dades al procés de referència P.270.7.1 <i>Recollida de la Informació</i>.</p> <p>g) vincular la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes??</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat. Es gestionen segons el procés P.270.6.1, on es recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>Les tres evidències de la versió anterior, genèricament: documents, actes i indicadors, han evolucionat fins a un total de 9, per claredat i per adaptar-se a l'evolució de l'acció tutorial.</p> <p>1) el conjunt de documents generats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla d'acollida, recollit a l'evidència EV01.P.270.3.3</li> <li>- Guia d'acollida, recollit a EV03.P.270.3.3</li> <li>- Pla d'acció tutorial, EV04.P.270.3.3</li> <li>- Guia de mentories de la FIB, EV05.P.270.3.3</li> <li>- Guia de tutories de la FIB, EV07.P.270.3.3</li> </ul> <p>2) Actes d'òrgans de govern on es rendeix comptes de l'acció tutorial realitzada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de la Comissió Permanent relacionades amb el procés: EV02.P.270.3.3</li> <li>- Actes de la Junta de Facultat relacionades amb el procés: EV09.P.270.3.3</li> </ul>

	<p>3) Vinculades amb la recollida de dades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EV06.P.270.3.3, Respostes a enquestes (estudiants mentors i mentoritzats)</li> <li>- EV08.P.270.3.3 Informe de gestió, amb totes les dades d'indicadors recollides, algunes de les quals van directament al Quadre de Comandament.</li> </ul>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El/la vicedegà/na responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat com a propietari del procés.</li> <li>- El/la Cap de la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster com a responsable gestor (antigament tenia un altre nom aquest càrrec).</li> <li>- La Comissió Permanent (per delegació de la Junta), com òrgan responsable de l'aprovació del procés.</li> </ul>
<b>Normatives</b>	<p>S'ha fet una distinció entre el marc normatiu extern i intern.</p> <p>a) En el marc normatiu extern s'ha afegit el proces transversal:</p> <p>UPC PT.05 Suport a l'estudiantat</p> <p>S'han mantingut els marcs legals estatal, autonòmic i normatiu UPC a nivell de Marc Extern.</p> <p>b) En el Marc Normatiu Intern es mantenen els Plans d'Estudis de les titulacions de la FIB i s'afegeixen la Política de qualitat de la FIB i els plans d'acollida i d'acció tutorial.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha actualitzat
<b>Fluxgrama</b>	Pendent de creació tal i com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<p><b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>S'han redefinit els indicadors.</p> <p>Els 4 indicadors antics eren massa genèrics i s'han desglossat i especificat per facilitar la seva mesura.</p> <p>Els nous indicadors són:</p>		
	IN01.P.270.3.3	Satisfacció dels titulats amb la tutorització.	
	IN02.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiants i professors tutors.	
	IN03.P.270.3.3	Nombre de persones tutoritzades.	
	IN04.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiant amb les mentories	
	IN05.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat mentor	
	IN06.P.270.3.3	Relació entre el nombre d'estudiants mentoritzats i el nombre de mentors.	
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	IN01.P.270.3.3	Satisfacció dels titulats amb la tutorització.	Les dades disponibles anualment indiquen un valor lleugerament superior al valor d'acceptació.
	IN02.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiants i professors tutors.	Les dades disponibles indiquen uns valors constants, d'entre dos i tres estudiants per tutor, per sota del valor d'acceptació.
	IN03.P.270.3.3	Nombre de persones tutoritzades.	Les dades disponibles indiquen un increment constant, per sobre del valor d'acceptació.
	IN04.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiant amb les mentories	Les enquestes indiquen un alt nivell de satisfacció amb les mentories, per sobre del nivell d'acceptació.
	IN05.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat mentor	Les enquestes indiquen un alt nivell de satisfacció dels mentors, proper al 100%.
	IN06.P.270.3.3	Relació entre el nombre d'estudiants mentoritzats i el nombre de mentors.	Les dades disponibles indiquen uns valors constants, per sota del valor d'acceptació. Es proposa acció de millora 270.007
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors al quadre de comandament</p>		

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat als processos transversals

"PT.05 Suport a l'estudiantat" i PT.06 "Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquests processos transversals.

### 5.5 Propostes de millora del procés

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.007	<i>Augmentar el nombre de mentors del programa de mentoria entre iguals del Pla d'Acció Tutorial</i>	L'indicador actual es troba per sota del valor d'acceptació i es vol mantenir aquest programa amb una ratio de mentoritzats que permeti fer seguiment personalitzat i interacció de qualitat. Les accions proposades consisteixen en incrementar la visibilitat del progrma de mentoria entre iguals i el reconeixement dels estudiants que hi participen.
270.010	Indicador de satisfacció del professor tutor	No es disposa de cap indicador de la satisfacció del programa de tutorització per part del professorat tutor i es vor recollir la valoració del programa de tutories que en fan els tutors/tutores, per la qual cosa es proposa enquestar-los/es

## 270.3.4 Gestió de les pràctiques acadèmiques externes

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	Ha sofert canvis menors, per millorar-ne la comprensió.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés per millorar el redactat i per adaptar el contingut al funcionament actual de les pràctiques.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Responsabilitats: on abans era la comissió de qualitat qui havia de validar la normativa, aquesta responsabilitat ara recau sobre tot l'equip deganal a petició del vicedeganat d'empresa.</p> <p>b) Distingir en apartats els aspectes claus del procés, en comptes d'un redactat continu. Els apartats són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normativa de pràctiques externes</li><li>- Publicació de la informació de les pràctiques externes</li><li>- Gestió de les ofertes de pràctiques externes</li><li>- Formalització del conveni de pràctiques externes</li><li>- Tutorització de les pràctiques externes</li><li>- Informe sobre les pràctiques acadèmiques externes</li><li>- Recollida de dades</li><li>- Publicació de la informació</li></ul> <p>c) Durant tot el procés es referencien els documents, com ara la</p>

	<p>normativa així com les evidències i els processos complementaris a aquest.</p> <p>d) vincular la recollida de dades al procés de referència P.270.7.1 Recollida de la Informació</p> <p>e) vincular la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Indicadors</b>	S'ha afegit l'apartat d'indicadors que anteriorment no existia
<b>Evidències</b>	<p>a) S'han enumerat convenientment les evidències que a l'anterior document no tenien un codi clar, de EV01.P.270.3.4 a EV09.P.270.3.4</p> <p>b) S'ha incrementat a 9 el nombre d'evidències existents i s'ha canviat el nom i la descripció d'algunes per claredat. Principalment l'adaptació de les evidències posa palès el canvi en la gestió de les mateixes amb la utilització de l'aplicatiu de gestió de pràctiques de la UPC, veure següents apartats.</p> <p>c) La normativa de pràctiques ara forma part de les evidències</p> <p>d) Ara queda palès que la normativa s'aprova mitjançant la Comissió Permanent.</p> <p>e) S'han afegit evidències de la presència de la pàgina web de pràctiques.</p> <p>f) S'ha afegit el model de conveni com a evidència</p> <p>g) Així com els diferents informes i documentació a entregar per part de l'estudiantat, del tutor d'empresa així com del tutor acadèmic.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el Vicedegà de les relacions amb les empreses.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el Cap de la Unitat de</p>

	<p>Suport Institucional i Relacions Externes</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes</li> <li>- Unitat de Gestió dels Estudis de Grau i Màster</li> <li>- Professorat.</li> <li>- Entitat col·laboradora</li> </ul>
<p><b>Normatives</b></p>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <p>Marc Legal Estatal i Autonòmic: Decret Reial 592/2014</p> <p><a href="#">Marc normatiu UPC</a></p> <p><a href="#">Processos transversals de la UPC</a></p> <p><a href="#">Procés PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat</a></p> <p>De les internes:</p> <p><a href="#">Marc normatiu de la FIB</a></p> <p><a href="#">Plans d'estudis de la Facultat d'Informàtica de Barcelona</a></p> <p><a href="#">Política i objectius de qualitat de la FIB</a></p>

	2) Per claredat, s'ha posat l'enllaç a cada document dels especificats.
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	Sense canvis (no s'inclou en cap dels dos)  Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>Els nou indicadors existents s'han vist reduïts a 6 donat que l'aplicatiu UPC actualment no proporciona certes dades per poder extreure'n els valors. D'aquesta manera es mantenen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre de convenis realitzats (nous i pròrrogues)</li> <li>2) Nombre d'hores contractades</li> <li>3) Nombre d'empreses que han fet convenis i nombre de convenis per empresa (que ara són dos indicadors)</li> </ol> <p>Mentre que per claredat es generalitzen els altres indicadors que passen a ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) Satisfacció de l'estudiantat amb les pràctiques externes per a cada titulació</li> <li>5) Satisfacció dels titulats/des amb les pràctiques externes per a cada titulació</li> <li>6) Satisfacció de les empreses col·laboradores</li> </ol>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	Els valors dels indicadors 1-6 mostren que passat l'efecte de la pandèmia, tenim un increment molt notable en la quantitat de convenis de cooperació educativa que es realitzen en empreses pels

	<p>estudiants de la FIB. El valor de tots aquests indicadors està dins del rang esperat al quadre de comandament i per sobre el mínim determinat, amb l'excepció de l'indicador 5 "Satisfacció de l'estudiantat" que està per sota de 3, a diferència de "Satisfacció dels titulats" per sobre de 4. En aquest indicador es veu que la opina canvia favorablement amb la coneixença de les pràctiques i/o el món laboral.</p> <p>En qualsevol cas, per garantir una bona tutorització de l'estudiantat, s'ha creat una proposta de millora que garantirà una millor distribució dels tutors entre l'estudiantat de manera que pugui tutoritzar-los millor (270.015)</p> <p>El nombre de convenis està a punt d'arribar al valor desitjat de 1000, pel decalatge produït amb la implantació de les noves titulacions. El grau en IA produeix ara la seva primera promoció i el de bioinformàtica ha estat acollit recentment a la FIB. Caldrà treballar en trobar convenis en aquests àmbits.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Els indicadors antics i nous s'han inclòs i actualitzat al quadre de comandament, amb el format:</p> <p>IN01.P.270.3.4 Nombre de Convenis</p> <p>IN02.P.270.3.4 Hores contractades</p> <p>IN03.P.270.3.4 Nombre d'empreses amb convenis</p> <p>IN04.P.270.3.4 Nombre de convenis per empresa</p> <p>N05.P270.3.4 Satisfacció de l'estudiantat amb les pràctiques externes per a cada titulació</p> <p>IN06.P.270.3.4 Satisfacció dels titulats/des amb les pràctiques externes per a cada titulació</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<p>Queixes i suggeriments</p>	<p>No s'han rebut.</p>
-------------------------------	------------------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

NOVES PROPOSTES DE MILLORA A PROCESSOS TRANSVERSALS			
Codi	Procés transversal afectat	Nom proposta de millora	Breu explicació dels motius/estat/actuacions
270.006	PT.06 Orientació acadèmica i professional de l'estudiantat	Distribució als centres de la valoració de satisfacció en l'aplicatiu de gestió de pràctiques	Petició d'extracció de dades per centre sobre la valoració de satisfacció en l'aplicatiu de gestió de pràctiques i enviament directe al centre al final de cada curs.

## 5.5 Propostes de millora del procés

PROPOSTES DE MILLORA PRÈVIES NO INICIADES O EN CURS		
Codi	Nom	Breu explicació dels motius/estat/actuacions
270.015	Distribució de la tutorització acadèmica de les pràctiques entre el professorat de la facultat de forma equitativa	Creació d'una llista dinàmica de professors per la tutorització d'estudiants

### 270.3.5 Gestió de la mobilitat de l'estudiant

#### 5.1 Revisió del contingut del procés

L'actual procés 270.3.5 "Gestió de la mobilitat de l'estudiantat" és la unió, no disjunta, dels anteriors processos 270.1.2.3.1 "Gestió de la mobilitat de l'estudiantat (incoming)" i 270.1.2.3.2 "Gestió de la mobilitat de l'estudiantat (outgoing)". La fusió dels dos processos es justifica pel fet que la majoria de les accions eren comunes a ambdós processos, i que compartien bona part de les evidències i indicadors. Es considera que és molt més clar, i menys repetitu, tenir un únic procés que englobi tota la mobilitat i diferenciar sempre que sigui necessari els casos outgoing i incoming.

<b>APARTAT DEL PROCÉS</b>	<b>MODIFICACIONS REALITZADES</b>
---------------------------	----------------------------------

<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat per incorporar en un sol paràgraf tant els estudiants outgoing com els incoming. S'han inclòs el seguiment i la revisió en la finalitat.
<b>Abast</b>	S'ha simplificat lleugerament el redactat per fer-lo més clar i concís.
<b>Definicions</b>	Es referencia al glossari general de la Universitat, eliminant les definicions existents.
<b>Descripció del procés</b>	<p>Per una part, aquest apartat s'ha millorat des del punt de vista formal, afegint títols a cadascun dels paràgrafs per poder identificar fàcilment els eixos principals del procés, i referenciant explícitament les evidències associades a cadascun d'ells. També s'ha fet referència explícita als processos transversals UPC que afecten les diferents accions del procés.</p> <p>Des del punt de vista del contingut, d'una banda s'ha fusionat el contingut dels dos processos anteriors, però diferenciant sempre que és necessari com afecta cada acció a l'estudiantat outgoing i a l'incoming; d'altra banda s'han actualitzat les diferents accions perquè descriguin més fidelment la organització actual.</p> <p>Més concretament, el procés conté els punts següents:</p> <p>-El "Pla d'Internacionalització" s'ha elaborat recentment seguint les processos transversals de la UPC (PT5.Suport a l'estudiantat i PT.07 Promoció dels estudis i captació d'estudiants). Es fa constar qui l'elabora i la seva aprovació per la Comissió Permanent. S'hi fa un breu resum de la seva estructura i dels indicadors principals, i s'explica com se'n fa el seguiment. (Aquest paràgraf substitueix els anteriors que descrivien com la FIB definia i aprovava els seus objectius de mobilitat. )</p> <p>-El paràgraf "Convenis de mobilitat" correspon als paràgrafs dels dos processos anteriors que descrivien com s'estableixen els convenis i com es revisa si l'oferta és adequada. S'ha eliminat la referència al Vicedeganat de Relacions amb les Empreses ja que actualment no intervé en el procés.</p> <p>-El paràgraf "Normativa de mobilitat" recull com s'elaboren i difonen totes les diferents normatives que afecten la mobilitat de l'estudiantat, afegint força més detall que en els processos previs (mencionant explícitament les evidències Normativa de mobilitat de la FIB, Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster i Normativa del TFE de la FIB.</p>

	<p>-El paràgraf "Informació sobre la mobilitat" agrupa totes aquelles accions destinades a informar l'estudiantat, tant outgoing com incoming, i als partners, sobre les diferents ofertes de mobilitat existents i les seves condicions concretes, i com s'han de realitzar les diferents sol·licituds.</p> <p>-Els paràgrafs "Learning Agreement" i "Gestió de la mobilitat" afegixen més detall que les versions anteriors sobre com s'estableix l'acord acadèmic amb cada estudiant i com, al final de la mobilitat, les qualificacions obtingudes es traspassen al seu expedient d'origen, de nou diferenciant els casos outgoing/incoming sempre que és necessari.</p> <p>-Finalment, s'han afegit tres breus paràgrafs sobre com es recullen les dades associades al procés, com i qui elabora l'informe del procés, i com es publica tota la informació associada. Es referencien els processos 270.7.1 Recollida de la informació i 270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes, i l'evidència Informe de gestió anual del centre.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat aquest apartat, referenciant al procés 270.6.1.
<b>Evidències</b>	<p>S'ha fet una revisió profunda de les evidències associades a aquest procés, assignant una numeració consistent a cadascuna per facilitar-ne la referència i essencialment creant-les totes de nou, integrant les que existien prèviament en alguna de les noves.</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV01.P270.3.5 "Pla d'Internacionalització de la FIB" ja que el pla no existia prèviament. Reemplaça les evidències "Objectius de captació d'estudiants de mobilitat" i "Document que reculli l'organització del model de mobilitat" (existents ambdues en les dos processos anteriors).</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV02.P270.3.5 "Acords de la Comissió Permanent relacionats amb aquest procés" ja que la CP és la responsable d'aprovar el Pla d'Internacionalització i les diverses normatives que intervenen en el procés.</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV03.P270.3.5 "Informe de seguiment de Pla d'Internacionalització de la FIB" per constatar el seguiment del Pla.</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV04.P270.3.5 "Convenis de mobilitat amb altres universitats", més adient per al procés que "Relació dels convenis amb altres institucions d'ensenyament superior o empreses" dels processos anteriors.</p>

	<p>-S'ha creat l'evidència EV05.P270.3.5 "Normativa de mobilitat de la FIB" (que inclou l'anterior "Normativa de selecció d'estudiants").</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV06.P270.3.5 "Informació a la web de la FIB sobre mobilitat", que és d'interès tant per estudiants incoming com outgoing i que inclou en particular l'anterior evidència "Pla d'acollida a estudiants de mobilitat".</p> <p>-S'ha creat les noves evidències EV07.P270.3.5 "Learning Agreement" i EV08.P270.3.5 "Training Agreement", en tractar-se dels documents clau per gestionar les estades de mobilitat en modalitat "estudis" i "pràctiques", respectivament.</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV9.P270.3.5 "Informe sobre la mobilitat" que és l'informe anual del procés.</p> <p>-S'ha creat la nova evidència EV10.P270.3.5 "Actes de la Junta de Facultat relacionades amb aquest procés".</p> <p>Finalment, s'han definit de manera precisa les ubicacions i responsables de custòdia de totes aquestes evidències, millorant la taula anterior, que era molt menys concreta.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'hi fan constar explícitament el propietari (Vicedegà/na de RRII), el responsable gestor (cap de la UGEGIM) i el responsable d'aprovació del procés (CP).</p> <p>S'ha afegit com a agent implicat la Unitat de Suport Institucional i Relacions externes ja que també dona suport al procés. S'ha eliminat el Vicedeganat de Relació amb les Empreses ja que actualment no intervé en el procés (els TFE en empresa a l'estranger es gestionen directament des del Vicedeganat de Relacions Internacionals).</p> <p>S'han fet petits canvis en la redacció de les responsabilitats de cada agent per fer-les més clares.</p>
<b>Grups d'interès</b>	<p>La informació sobre la participació dels diferents grups d'interès s'ha inclòs en la fitxa-resum del procés.</p>
<b>Normatives</b>	<p>S'han distingit les normatives externes:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Legal Estatal i Autonòmic</li> <li>- Marc Normatiu UPC</li> <li>- Processos transversals UPC</li> <li>- Mobilitat estudiants de la UPC</li> </ul> <p>De les internes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster de la FIB</li> <li>- Normativa del treball fi d'estudis de la FIB</li> <li>- Normativa de les pràctiques acadèmiques externes de la FIB.</li> <li>- Plans d'estudi de les titulacions de la FIB</li> <li>- Política i objectius de qualitat de la FIB</li> </ul> <p>A més, per claredat i facilitat d'ús s'ha posat l'enllaç a cadascuna dels documents.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha inclòs aquest apartat.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (no s'inclou a cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o</b>	Els indicadors existents en els processos 270.1.2.3.1 Gestió de la mobilitat de l'estudiant (incoming) i 270.1.2.3.1 Gestió de la mobilitat de
---	--

<p><b>eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>l'estudiant (outgoing) eren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre d'estudiants rebuts</li> <li>-Nombre d'estudiants enviats</li> <li>-Índex de satisfacció dels diferents grups d'interès</li> <li>-Evolució de: Nombre de convenis // Tipus de programes // Dobles titulacions // Nombre de països</li> <li>-Percentatge de titulats que han participat en un programa de mobilitat</li> </ul> <p>Aquests indicadors es consideren rellevants pel procés i en general es matenen en la present revisió. En particular se'ls hi assigna una numeració i se n'ha precisat més la definició, amb l'objectiu de facilitar-ne la referència i concretar l'indicador.</p> <p>Més particularment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Els indicadors IN01.P.270.3.5 "Mobilitat outgoing" i IN02.P.270.3.5 "Mobilitat incoming" comptabilitzen els nombres d'estudiants enviats i rebuts, respectivament. Aquests indicadors són clau per valorar si la mobilitat assoleix el desitjat equilibri i per mesurar el volum de recursos necessaris per gestionar i garantir la mobilitat.</li> <li>-En l'indicador IN03.P.270.3.5 "Satisfacció outgoing" es mesura si l'estudiant titulat considera que les accions de mobilitat que ha realitzat han estat rellevants pel seu aprenentatge. No es disposa de dades per saber com valora l'estudiantat incoming la seva estada i s'ha eliminat la part "incoming" de l'indicador.</li> <li>-L'indicador IN04.P.270.3.5 "Percentatge de titulats i titulades de grau que han fet una estada de mobilitat" es centra en l'estudiantat de grau ja que per la immensa majoria és en aquests estudis on disposen per primer cop de l'oportunitat de gaudir d'una experiència de mobilitat. El fet que bona part de l'estudiantat de màster sigui estranger, juntament amb la curta durada d'aquests estudis, fa que hi hagi menys públic potencial per a la mobilitat i que per molts d'ells el propi màster ja sigui una experiència internacional.</li> <li>-Els indicadors IN05.P.270.3.5 "Acords Cluster" i IN06.P.270.3.5</li> </ul>
---	---

	<p>"Acords Unite!" mesuren el nombre de places de que es disposa en els acords bilaterals amb universitats d'aquestes dues xarxes d'excel·lència en què participa la UPC.</p> <p>Es considera que aquests indicadors són adequats per valorar l'evolució del procés.</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els valors dels indicadors IN01.P.270.3.5 "Mobilitat outgoing" i IN02.P.270.3.5 "Mobilitat incoming" es troben per sobre del valor d'acceptació, tot i que s'evidencia un desequilibri a favor dels incoming. Es preveu que la recent incorporació de noves titulacions a la FIB i el creixent interès de l'estudiantat de les altres titulacions farà que els valors s'equilibrin i s'acostin al valor objectiu.</p> <p>L'indicador IN03.P.270.3.5 "Satisfacció outgoing" es va recuperar després del curs 20/21, molt afectat per la pandèmia del covid19, com era d'esperar. Encara es disposen de poques dades dels cursos posteriors, però es creu que la satisfacció s'anirà acostant al valor objectiu. S'ha creat una proposta de millora 270.011 per disposar d'un indicador que mesuri la satisfacció de l'estudiantat outgoing tot just en tornar de la mobilitat.</p> <p>L'indicador IN04.P.270.3.5 "Percentatge de titulats i titulades de grau que han fet una estada de mobilitat" ha augmentat en tots els darrers cursos, acostant-se al valor d'acceptació.</p> <p>Els indicadors IN05.P.270.3.5 "Acords Cluster" i IN06.P.270.3.5 "Acords Unite!" també creixen cada curs, evidenciant l'enfortiment dels llaços amb les universitats d'aquestes xarxes. S'ha creat una millora 270.014 específica per augmentar el nombre de places de Dobles Titulacions amb aquestes universitats.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>S'han actualitzat els valors de tots els indicadors excepte el de l'indicador IN03.P.270.3.5, ja que encara no s'ha publicat la informació relativa al curs 22/23, que és de la següent que es farà pública.</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

No se n'han rebut.

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al processos transversals PT.05 "Suport a l'estudiantat" i PT.07 "Promoció dels estudis i captació de l'estudiantat"

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquests processos.

## 5.5 Propostes de millora del procés

NOVES PROPOSTES DE MILLORA		
Codi	Nom	Breu explicació dels motius/estat/actuacions
270.011	Creació d'un indicador propi per mesurar la satisfacció de l'estudiantat outgoing.	L'actual indicador sobre la satisfacció de l'estudiantat outgoing es basa en una enquesta que dona informació sobre tres cursos enrere, cosa que no permet fer-ne un diagnòstic adequat. Es proposa afegir una breu enquesta de satisfacció de l'estudiantat outgoing dins del conjunt de tràmits que es realitzen en retornar de la mobilitat.
270.014	Creació de noves Dobles Titulacions amb universitats de xarxes d'excel·lència	Els valors dels indicadors IN05.P.270.35 i IN06.P.270.35 (nombre de places de mobilitat amb institucions de les xarxes Cluster i Unite!) es troben per sota del seu valor d'acceptació. Es proposa participar en reunions de les xarxes Cluster i Unite! i reforçar contactes amb universitats d'aquestes xarxes de cara a establir nous convenis.

### 270.3.6 Gestió de la orientació professional i la inserció laboral

#### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	Ha sofert canvis menors, per millorar-ne la comprensió.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	S'han modificat les activitats del procés per millorar el redactat i per adaptar el contingut a les accions específiques que es realitzen a la facultat, així es detalla:

	<p>a) Fira d'empreses</p> <p>b) Xerrades d'empresa</p> <p>c) Xerrades a l'aula</p> <p>d) Associació FIB Alumni</p> <p>Com a accions per orientar l'estudiantat professionalment.</p> <p>El procés ara també detalla els llocs i els informes que es consideren dins del pla:</p> <p>Borsa de treball</p> <p>Informe del procés</p> <p>Recollida de dades</p> <p>Publicació de la informació</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Indicadors</b>	S'ha afegit l'apartat d'indicadors que anteriorment no existia
<b>Evidències</b>	<p>La versió anterior tenia unes evidències molt generals, ara s'han objectivitzat amb fets concrets, així les noves evidències són:</p> <p>a) Pla d'Orientació Professional de la FIB</p> <p>b) Acta de la reunió de la Comissió Permanent relacionada amb el procés</p> <p>c) Borsa de treball de la FIB</p>

	<p>d) Informe de Gestió</p> <p>e) Acta de la reunió de la Junta de la FIB</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el Vicedegà de les relacions amb les empreses.</p> <p>S'ha especificat el Responsable: Cap de la Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes de la FIB</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes</li> </ul>
<b>Normatives</b>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <p><a href="#">Marc normatiu UPC</a></p> <p><a href="#">Processos transversals de la UPC:</a></p> <p><a href="#">Procés PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat</a></p> <p>De les internes:</p> <p><a href="#">Marc normatiu de la FIB</a></p> <p><a href="#">Política i objectius de qualitat de la FIB</a></p> <p>Pla d'Orientació Professional</p>

	2) Per claredat, s'ha posat l'enllaç a cada document dels especificats.
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	Sense canvis (no s'inclou en cap dels dos)  Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>Els nou indicadors existents reflecteixen les accions que es realitzen actualment, no se centren només amb la fira d'empreses com la versió anterior. Tot i així el número d'indicadors s'ha vist reduït a 3, ja que es veu suficient per les necessitats del procés, ara els indicadors són:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre d'estudiantat participant en accions d'orientació professional</li> <li>2) Nombre d'activitats d'orientació professional organitzades</li> <li>3) Satisfacció de l'estudiantat</li> </ol>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	<p>El nombre d'estudiants dparticipants en accions d'orientació professional no es recull actualment. S'ha definit una proposta de millora relacionada amb aquest indicador (270.013).</p> <p>La darrera enquesta de satisfacció va donar un valor de 3,2 que és per sobre del valor d'acceptació, s'espera que en enquestes més recents millori aquesta valoració.</p>
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	<p>Els indicadors antics i nous s'han inclòs i actualitzat al quadre de comandament, amb el format:</p> <p>IN01.P.270.3.6 Nombre d'estudiantat participant en accions d'orientació</p>

## NOVES PROPOSTES DE MILLORA

	professional  IN02.P.270.3.6 Nombre d'activitats d'orientació professional organitzades  IN03.P.270.3.6 Satisfacció de l'estudiantat
--	--

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

Queixes i suggeriments	No s'han rebut.
------------------------	-----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### 5.5 Propostes de millora del procés

<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.013	Recollir el nombre d'estudiants participant en accions d'orientació professional	Aquest indicador, actualment, no es recull. La proposta de millora recull la sistematització de l'indicador, que implica la creació d'un registre per aquest indicador (responsable: Vicedegà/na de relacions amb les empreses i transferència).

## 270.4.1 Definició de la política de personal (PDI i PTGAS)

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat concretant l'aplicació del marc UPC a la Facultat d'Informàtica. S'ha afegit revisió, seguiment i millora.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat, que es referia a la Universitat sencera, per delimitar-ho al personal que té vinculació i presta serveis a la FIB
<b>Definicions</b>	S'han eliminat del document per referenciar-les al Glossari de la UPC
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés derivades d'adaptar el contingut del procés a la FIB. Els canvis realitzats són: la política de PDI i PTGAS recau en l'equip deganal i el/la cap de la UTGCNTIC en comptes del vicerectorat de Personal i la Gerència, tot tenint en compte el procés transversal <a href="#">PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS</a>.</p> <p>S'han inclòs mecanismes de recollida de dades i de publicació de la informació.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	Sense canvis.
<b>Evidències</b>	<p>S'ha creat les noves evidències EV01.P.270.4.1 <i>Política de PDI de la FIB</i>, EV02.P.270.4.1 <i>Política i objectius de qualitat de la FIB</i>, EV03.P.270.4.1 <i>Pla estratègic de la FIB</i>, EV04.P.270.4.1 <i>Acords de la Comissió Permanent en relació a aquest procés</i> referides a documents interns i documents del SGIQ.</p> <p>S'ha eliminat les evidències prèvies ja que estaven referides a documentació externa: Actes del Consell Social, RLT de la UPC, Actes elaborades per la Secretaria General de la UPC, Actes de la Vicegerència de Desenvolupament Organitzatiu i Personal.</p> <p>S'han actualitzat les ubicacions, passant de suport en paper o informàtic sense especificar a disc compartit i pàgina web de la FIB, tot amb conservació permanent.</p> <p>S'han actualitzat els responsables de la custòdia, eliminant responsabilitats UPC de Secretaria del Consell Social, Vicegerència de Desenvolupament Organitzatiu i Personal i Secretaria General per passar a Vicedegà/ana competent en matèria de qualitat i Secretari/ària</p>

	Acadèmic/a de la FIB.
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha modificat el propietari del procés, del Vicerector/a de Política de Personal Doceint i Investigador a Degà/ana de la FIB</p> <p>S'ha modificat el responsable gestor de Gerent/a de la UPC a Cap de la UTGCNTIC</p> <p>S'ha modificat el responsable de l'aprovació del procés del Consell de Direcció de la UPC a la Comissió Permanent de la FIB.</p>
<b>Grups d'interès</b>	S'han afegit els grups d'interès estudiantat, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general
<b>Normatives</b>	<p>S'han actualitzat marcs normatius obsolets, s'han afegit les Polítiques i objectius de Qualitat de la FIB i de la UPC, així com la normativa d'avaluació d'AQU Catalunya. S'ha eliminat la referència a convenis col·lectius.</p> <p>S'han actualitzat els enllaços per accedir a les normatives.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum en tots els seus apartats per traslladar els canvis esmentats, que corresponen a referir el procés a la FIB en comptes de la UPC.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (No figura en cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<p><b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>S'han creat els indicadors</p> <p>IN01.P.270.4.1 <i>Percentatge de crèdits impartits per professorat permanent.</i></p> <p>IN02.P.270.4.1 <i>Satisfacció del PTGAS amb la unitat a la que pertany</i></p> <p>IN03.P.270.4.1 <i>Nombre de llocs de treball a la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB (USIRE)</i></p> <p>IN04.P.270.4.1 <i>Nombre de llocs de treball a la Unitat de Gestió d'Estudis de Grau i Màster FIB (UGEGiM)</i></p> <p>IN05.P.270.4.1 <i>Nombre de llocs de treball a la Unitat Transversal de Gestió de l'àmbit TIC (UTGCNTIC)</i></p> <p>per aportar evidència quantitativa</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els valors dels dos primers indicadors estan per sobre del nivell d'acceptació tot i que el primer mostra una tendència de disminució. Tot i això, es compleix sobradament el mínim del 50% de crèdits impartits per professorat permanent que marca el Reial decret 822/2021.</p> <p>D'altra banda, malgrat l'increment significatiu de l'oferta formativa i de la matrícula de la FIB, el nombre el nombre de PTGAS no ha augmentat i no s'assoleix el valor d'acceptació. Corregir aquesta situació és una de les principals demandes que té ara mateix la FIB i així s'ha reflectit en tots els informes de Gestió dels darrers anys i en l'objectiu O6 del pla estratègic</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut
-------------------------------	----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA A PROCESSOS TRANSVERSALS</b>			
<b>Codi</b>	<b>Procés transversal afectat</b>	<b>Nom proposta de millora</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.004	PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS	Increment del PTGAS que realitza tasques a la FIB, especificades en el conjunt de processos del SGIQ	En els darrers anys la FIB ha augmentat significativament el nombre de titulacions i d'estudiants, però el nombre de PTGAS s'ha mantingut constant. S'ha demanat reiteradament la correcció d'aquesta situació mitjançant correcte dimensionament de les unitats i provisió de les places. En aquesta proposta es reitera aquesta petició.

### 5.5 Propostes de millora del procés

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.004	Increment del PTGAS que realitza tasques a la FIB, especificades en el conjunt de processos del SGIQ	<p>No s'ha augmentat la RLT de personal que presta serveis a la FIB, mentre s'ha passat a gestionar 10 titulacions (2 interuniversitàries) i més de 3000 estudiants.</p> <p>Es proposa reclamar novament al Gerent (i a òrgans de Govern UPC) l'adequat dimensionament de la plantilla i una planificació temporal de la creació i provisió de noves places.</p>

## 270.4.2 Captació i selecció de personal (PDI i PTGAS)

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat concretant l'aplicació del marc UPC a la Facultat d'Informàtica i s'ha eliminat la separació en subprocessos. S'ha afegit revisió, seguiment i millora.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat, que es referia a la Universitat sencera, per delimitar-ho al personal que té vinculació i presta serveis a la FIB
<b>Definicions</b>	S'han eliminat del document per referenciar-les al Glossari de la UPC
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés derivades d'adaptar el contingut del procés a la FIB. Els canvis realitzats són:</p> <p><b>PDI:</b> De convocatòries gestionades centralment i propostes sotmeses a aprovació del Consell de Govern s'ha passat a la política de la FIB coordinada amb els departaments i vinculada al procés transversal PT.04.02.a <i>Accés i selecció del Personal Docent i Investigador</i></p> <p><b>PTGAS:</b> De captació mitjançant convocatòria pública o borsa de treball i proves i selecció gestionades per la UPC s'ha passat a necessitats identificades per la UTGCNTIC i execució vinculada al subprocés transversal de la UPC PT.04.02.b <i>Accés i selecció del Personal d'Administració i Serveis</i></p> <p>S'han inclòs mecanismes d'acollida de PDI i PTGAS així com mecanismes de recollida de dades i de publicació de la informació.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	Sense canvis.
<b>Evidències</b>	<p>S'ha creat EV01.P.270.4.2 <i>Acords de la Comissió Permanent relatius al procés</i></p> <p>S'ha eliminat les evidències prèvies ja que estaven referides a documents externs, del Consell Social i del Servei de Personal de la UPC</p> <p>S'han actualitzat les ubicacions, passant de suport en paper o informàtic</p>

	<p>sense especificar a disc compartit i intranet de govern, tot amb conservació permanent.</p> <p>S'han actualitzat els responsables de la custòdia, eliminant responsabilitats UPC de Secretaria del Consell Social, Secretaria General i Servei de Personal per passar a Secretari/ària Acadèmic/a de la FIB.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha modificat el propietari del procés, del Vicerector/a de Personal Acadèmic i Vicerector de Recerca i Innovació a Degà/ana de la FIB</p> <p>S'ha posat com responsable gestor el/la Cap de la UTGCNTIC</p> <p>S'ha modificat el responsable de l'aprovació del procés del Consell de Direcció de la UPC a la Comissió Permanent de la FIB.</p> <p>S'han eliminat reponsables UPC:Vicerector de Personal Acadèmic i/o Vicerector de Recerca i Innovació, Servei de Personal, Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i Estudis, Consell de Direcció, Consells de departament i de directors i degans de centre, Òrgans de Representació Social, Comissions de Personal i Acció Social i de Recerca del Consell de Govern, CSAPDIU, Consell de Govern, Consell Social</p>
<b>Grups d'interès</b>	<p>S'han afegit els grups d'interès estudiantat, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general</p>
<b>Normatives</b>	<p>S'han actualitzat marcs normatius obsoletes. S'han diferenciat</p> <p>marc extern: normativa pròpia de la UPC en matèria de PDI i PTGAS, normativa d'avaluació acadèmica del PDI de la UPC i l' AQU, programa DOCENTIA i Processos transversals de la UPC.</p> <p>marc intern: Política de qualitat i Política de PDI de la FIB</p> <p>S'han actualitzat els enllaços per accedir a les normatives.</p>
<b>Fitxa resum</b>	<p>S'ha modificat la fitxa resum en tots els seus apartats per traslladar els canvis esmentats, que corresponen a referir el procés a la FIB en comptes de la UPC.</p>

<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (No figura en cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>
------------------	---

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>S'han creat els indicadors</p> <p>IN01.P.270.4.2 <i>Nombre de PDI amb vinculació permanent</i></p> <p>IN02.P.270.4.2 <i>Nombre de PTGAS amb vinculació permanent</i></p> <p>per aportar evidència quantitativa</p>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	<p>Els valors dels indicadors mostren una tendència preocupant: malgrat el notable augment de l'oferta formativa i de la matrícula de la FIB, el nombre de professors amb vinculació permanent disminueix i el nombre de PTGAS amb vinculació permanent es manté estable.</p>
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.</p>

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	<p>No s'han rebut.</p>
-------------------------------	------------------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.04.02 Accés i selecció del PDI i PTGAS".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.4.3 Formació del personal (PDI i PTGAS)

### 5.1 Revisió del contingut del procés

En aquest procés s'ha eliminat la divisió en sub processos de la versió anterior (270.1.3.3.1 FORMACIÓ DEL PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR / 270.1.3.3.2 FORMACIÓ DEL PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS)

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor. S'ha inclòs el plural de "Graus i Màsters".
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'han modificat les activitats del procés per millorar el redactat i per adaptar el contingut del procés a l'aparició de noves titulacions de grau i màster.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Dividir la descripció en tres apartats:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Desenvolupament del procés</li><li>2) Recollida de Queixes i Suggestiments</li><li>3) Revisió del procés, a partir de l'anterior, per garantir la millora contínua del mateix.</li></ol> <p>b) Referenciar els processos transversals PT.04.04.a i PT.04.04.b de la universitat per elaborar el Pla de Formació pel PDI i PTGAS de la Universitat.</p> <p>c) especificar les dependències de l'ICE pel procés de formació del PDI i del SDP pel del PTGAS.</p> <p>d) especificar el procediment pel qual l'equip deganal en el cas del PDI i els caps de les UTG pel del PTGAS, detecten les necessitats de</p>

	<p>formació i les traslladen a l'ICE i SDP respectivament.</p> <p>e) vincular la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>a) S'han enumerat convenientment les evidències que a l'anterior document no tenien un codi clar, de EV01.P.270.4.3 a EV02.P.270.4.3</p> <p>b) S'ha reduït de 7 a 2 el nombre d'evidències existents perquè moltes referenciaven unitats diferents a la FIB (n'hi havia 4 que eren documentació de l'ICE directament).</p> <p>c) L'evidència EV01.P.270.4.3 recull les demandes de formació per part del professorat de la FIB, i que seran traslladades al SDP.</p> <p>d) L'evidència EV02.P.270.4.3 recull les necessitats formatives del PTGAS de la FIB, i que seran traslladades a l'ICE.</p> <p>e) S'han actualitzat els responsables del manteniment de les evidències, així com els mitjans necessaris.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el/la Vicedegà/na d'estudis de grau.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el cap de la unitat UTGCNTIC.</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Unitats especialitzades UTGCNTIC</li> </ul>

<b>Normatives</b>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaluació de l'activitat acadèmica del PDI de la UPC</li> <li>- Processos d'avaluació del professorat AQU</li> <li>- Programa de Recolzament de l'ANECA (Docentia)</li> <li>- Processos transversals UPC</li> </ul> <p>De les internes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política i Objectius de Qualitat FIB</li> <li>- Política de Qualitat de la FIB</li> </ul> <p>2) Per claredat, s'ha posat l'enllaç a cada document dels especificats.</p>
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	No s'inclou. Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>Els indicadors s'han sistematitzat i enumerat convenientment:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hores de formació del PTGAS</li> <li>2) Impacte de la formació en la millora de la docència</li> <li>3) Satisfacció del PTGAS amb la formació rebuda</li> </ol>
---	--

	<p>4) Satisfacció del PDI amb la formació rebuda</p> <p>Ha estat impossible actualment poder implementar un indicador sobre el nombre d'hores de formació del PDI. L'ICE no pot desglossar aquesta dada per centres i a més els membres del PDI té adscripció a molts centres.</p> <p>Respecte a la versió anterior, s'ha fet una millora eliminant descripcions com "<b>Respecte de les activitats formatives: nombre d'activitats d'oferta pròpia, nombre d'activitats per encàrrec de les unitats, nombre d'activitats noves, nombre de participants, nombre de persones diferents, nombre total d'hores de formació, mitjana de valoració per part dels participants (sobre els continguts, l'organització i els formadors).</b>"</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els valors dels indicadors IN02.P.270.4.3 i IN03.P.270.4.3 indiquen una satisfacció relativa del PDI i PTGAS amb la formació rebuda i la seva utilitat per les tasques a realitzar: 3,8 pel PDI i 3,4 pel PTGAS. Aquests dos indicadors s'han considerat estratègics per la Facultat.</p> <p>Donat que algunes d'aquestes dades es recullen trienalment, caldrà monitoritzar-les per avaluar la situació d'aquests indicadors.</p> <p>L'indicador IN02.P.270.4.3 disponible pel curs 21-22 és 3.8, per sobre del valor mínim d'acceptació 3.5 i per sota del valor objectiu 4.</p> <p>L'indicador IN03.P.270.4.3 disponible pel curs 21-22 és 3.3, per sobre del valor mínim d'acceptació 3 i per sota del valor objectiu 3.8.</p> <p>S'han fet 2 accions de millora 270.009 i 270.012 pels indicadors IN01.P.270.4.3 i IN04.P.270.4.3, respectivament, que són indicadors nous que no es recollien fins el moment.</p> <p>IN01.P.270.4.3 s'ha definit amb valor mínim 20h/any i valor objectiu 25h/any.</p> <p>IN04.P.270.4.3 s'ha definit amb valor mínim de 3 i valor objectiu 4.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors</b></p>	<p>Els indicadors nous que s'han inclòs al quadre de comandament:</p> <p>IN01.P.270.4.3. Indicador afegit per recomanació del GPAQ per fer</p>

<b>dels indicadors?</b>	<p>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. s'ha definit amb valor mínim de 3 i valor objectiu 4. S'ha definit amb valor mínim 20h/any i valor objectiu 25h/any.</p> <p>IN02.P.270.4.3: No s'han actualitzat els valors d'acceptació, ni el valor objectiu.</p> <p>IN03.P.270.4.3: No s'han actualitzat els valors d'acceptació, ni el valor objectiu.</p> <p>IN04.P.270.4.3. 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. S'ha definit amb valor mínim de 3 i valor objectiu 4.</p> <p>I s'han actualitzat alguns dels seus valors, donat que algunes de les dades no es recullen cada any.</p>
-------------------------	--

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

Queixes i suggeriments	No s'han rebut.
------------------------	-----------------

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat als processos transversals:

PT.04.04.a Formació del Personal Docent i Investigador i PT.04.04.b Formació del Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis.

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## 5.5 Propostes de millora del procés

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.009	Nombre d'hores de formació del PTGAS	Aquest indicador, actualment, no es recull. La proposta de millora recull la sistematització de l'indicador, que implica la creació d'un registre per aquest indicador (responsable: Cap de la UTG TIC Campus Nord).
270.012	Satisfacció del PDI de la FIB amb la formació rebuda	Aquest indicador, actualment, no es recull. La proposta de millora recull la sistematització de l'indicador, que implica la creació d'un registre per aquest indicador (responsable: Vicedegà/na Cap d'Estudis de Graus).

## 270.4.4 Avaluació del PDI

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha modificat el redactat perquè el procés actual només fa referència a l'avaluació del PDI i no menciona ni la promoció ni el reconeixement.
<b>Abast</b>	S'ha modificat el redactat per millorar-lo..
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	S'ha modificat el desenvolupament per centrar-lo en l'avaluació docent del PDI. En particular, els diferents agents que intervenen en l'avaluació de mèrits docents (qui fa la petició, qui elabora les propostes d'informes, qui les ratifica i qui les comunica a rectorat).
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha incorporat l'apartat perquè no apareixia al document anterior.
<b>Evidències</b>	<p>S'han creat les noves evidències EV01.P270.4.4 i EV02.P270.4.4 que fan referència als informes avaluatius del PDI als acords de la Comissió Permanent.</p> <p>S'han eliminat les anteriors evidències perquè quedaven fora de l'abast de la Facultat.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>El responsable del procés passa a ser el/la secretari/aria acadèmic/a.</p> <p>També s'especifica qui és el responsable gestor, el responsable d'aprovació així com altres agents implicats.</p>
<b>Grups d'interès</b>	Sense canvis.
<b>Normatives</b>	S'han distingit les normatives externes de les internes. Per claretat, s'ha indicat l'enllaç a cadascun dels documents.
<b>Fitxa resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per indicar el propietari del procés així com els diferents tipus de responsabilitats (gestió i aprovació). També s'han actualitzat la resta d'apartats indicant els nous codis

	dels processos.
<b>Fluxgrama</b>	El nou document no l'incorpora.  Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	Hem afegit l'indicador IN01-P-270.4.4 per mesurar el percentatge d'informes favorables per a la concessió del complement per mèrits docents.
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	El document anterior no tenia indicadors.
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	Hem afegit el nou indicador al quadre de comandament i actualitzat el seu valor pels darrers anys, que ha estat molt satisfactori. El 100% dels informes han estat favorables en el període. Com a valor d'acceptació hem indicat el 85%.

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut..
-------------------------------	------------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.04.03 Avaluació docent del PDI".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## **5.5 Propostes de millora del procés**

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat del procediment de gestió dels recursos per millorar l'enfocament afegint "la gestió i la millora continua del procés".
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de "general a tota la FIB" per oferir major concreció amb "serveis relacionats amb titulacions oficials (grau i màster)"
<b>Definicions</b>	S'han eliminat del document per referenciar-les al Glossari de la UPC
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'ha especificat a la descripció del procés les fases involucrades en la gestió dels recursos de la FIB;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Actualització dels recursos disponibles, vinculant el procés transversal PT.10 Recursos materials i serveis que estableix l'assignació de la UPC més els recursos propis per lloguer de les instal·lacions i prestació de serveis.</li><li>2) Detecció de les necessitats d'infraestructura i equipament juntament amb les altres unitats implicades: Coordinació de Campus, UTG de l'àmbit TIC, Biblioteques, Infraestructures, etc.</li><li>3) Elaboració del pressupost i especificació de les evidències generades un cop passat pels òrgans Comissió Permanent i Junta de Facultat.</li><li>4) Execució del pressupost via la unitat USIRE.</li><li>5) Elaboració del tancament econòmic i descripció del pas per la Junta de Facultat i l'evidència generada.</li><li>6) Informe del procés i generació de l'informe de gestió.</li><li>7) Recollida de dades segons descriuen els processos P.270.7.1, P.270.2.6 i P.270.9.1.</li><li>8) Publicació de la informació en ares a la transparència segons el</li></ol>

	procés P.270.8.1.
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha afegit la referència al procés P.270.6.1, el procediment de tractament de les queixes i/o suggeriments, que no existia anteriorment.
<b>Evidències</b>	<p>Les quatre evidències anteriors eren vàlides, però s'ha millorat la seva redacció i s'han enumerat convenientment, com a:</p> <p>EV01.P.270.5.1 Acta de la reunió de la CP</p> <p>EV02.P.270.5.1 Pressupost de la Facultat</p> <p>EV03.P.270.5.1 Tancament exercici econòmic anterior</p> <p>EV04.P.270.5.1 Informe del procés.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha passat d'una enumeració de rols a establir els rols de propietari, gestor, aprovador, i agents implicats, millorant la claredat, definint la gestió per responsabilitats.</p> <p>El degà o degana és el propietari del procés, i la cap de la UTG és el responsable gestor, la Comissió Permanent és el responsable de l'aprovació del procés i s'han descrit els altres actors implicats.</p>
<b>Grups d'interès</b>	<p>S'han afegit els grups d'interès externs: Institucions, organitzacions, empreses i societat en general.</p> <p>S'han ampliat l'explicació dels grups d'interès interns: col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis)</p>
<b>Normatives</b>	<p>S'ha incorporat nova normativa, passant d'un llistat bàsic sense enllaços amb un llistat més ampli amb enllaços per accedir a les corresponents normatives, amb separació clara entre el marc extern:</p> <p>Normativa de contractació de les administracions públiques</p> <p>Normativa de compres de la UPC</p>

	<p>Pressupost UPC</p> <p>Normatives prevenció de riscos laborals</p> <p>Processos transversals de la UPC relacionats (PT10 Recursos materials)</p> <p>i l'intern:</p> <p>Reglament de la FIB</p> <p>Política de qualitat de la FIB</p> <p>Plans d'estudis de graus i màsters de la FIB</p> <p>Pressupost de la FIB</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha afegit la fitxa resum, que no existia anteriorment.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (no s'inclou en cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<p><b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>Els indicadors actuals eren poc específics i se n'han creat tres de nous, orientats a recollir l'opinió dels tres col·lectius implicats en el procés:</p> <p>IN01.P.270.5.1 Satisfacció de l'estudiantat</p> <p>IN02.P.270.5.1 Satisfacció del PDI</p> <p>IN03.P.270.5.1 Satisfacció del PTGAS</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Les enquestes sobre les infraestructures i altres recursos materials es fan triennalment als col·lectius indicats.</p> <p>Les darreres dades de satisfacció són 3.7, 4 i 3.8 respectivament (estudiantat, PDI, PTGAS) cosa que és satisfactòria, però una mica lluny dels objectius.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors amb els valors disponibles, que s'actualitzen cada tres anys.</p>

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.10 Recursos materials i serveis".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## 5.5 Propostes de millora del procés

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.5.2 Gestió i millora dels serveis

### 5.1 Revisió del contingut del procés

<b>APARTAT DEL PROCÉS</b>	<b>MODIFICACIONS REALITZADES</b>
---------------------------	----------------------------------

<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat de "Establir la forma de posar en marxa i gestionar serveis" per millorar l'enfocament afegint "la gestió i la millora continua del procés".
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de "general a tota la FIB" per oferir major concreció amb "serveis relacionats amb titulacions oficials (grau i màster)"
<b>Definicions</b>	S'han eliminat del document per referenciar-les al Glossari de la UPC
<b>Descripció del procés</b>	<p>El desenvolupament del procés es centrava en la planificació i execució del servei. Ara la descripció del procés inclou fases de detecció, execució, recollida de dades, revisió i publicació, especificant la relació amb els processos <i>P.270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials</i>, <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i>, <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>, <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ</i> i <i>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p> <p>S'incorpora al procés que l'anàlisi de les necessitats es fa mitjançant l'anàlisi de la guia de serveis de la UTGCNTIC. Així mateix, s'ha afegit la vinculació amb el procés transversal <i>PT.10 Recursos materials</i> i s'ha especificat el mecanisme d'actuació en cas de serveis no gestionats per la FIB.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha afegit el procediment de tractament de les queixes i/o suggeriments, que no existia anteriorment.
<b>Evidències</b>	<p>S'ha creat les noves evidències <i>EV01.P.270.5.2 "Guia de serveis de UTG TIC Campus Nord"</i> i <i>EV02.P.270.5.2 "Proposta de creació, modificació o supressió de serveis"</i> per millorar la traçabilitat documental.</p> <p>S'han eliminat les evidències "<i>Informe de satisfacció dels serveis</i>", "<i>Contractes dels serveis externs</i>", "<i>Guia de serveis als estudiants</i>" i "<i>Guies de serveis al PDI</i>" ja que ha quedat obsoletes</p>
<b>Responsabilitats</b>	S'ha passat d'una enumeració de rols a establir els rols de propietari, gestor, aprovador, i agents implicats, millorant la claredat, definint la gestió per responsabilitats.
<b>Grups d'interès</b>	S'han afegit els grups d'interès externs: Institucions, organitzacions, empreses i societat en general.

	S'han ampliat l'explicació dels grups d'interès interns: col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis)
<b>Normatives</b>	<p>S'ha incorporat nova normativa, passant d'un llistat bàsic sense enllaços amb un llistat més ampli amb enllaços per accedir a les corresponents normatives, amb separació clara entre el marc extern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa de contractació de les administracions públiques</li> <li>Normativa de compres de la UPC</li> <li>Pressupost UPC</li> <li>Normatives prevenció de riscos laborals</li> <li>Processos transversals de la UPC relacionats (PT10 Recursos materials)</li> </ul> <p>i l'intern.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglament de la FIB</li> <li>Política de qualitat de la FIB</li> <li>Plans d'estudis de graus i màsters de la FIB</li> <li>Pressupost de la FIB</li> </ul>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha afegit la fitxa resum, que no existia anteriorment.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (no s'inclou en cap dels dos)</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>S'han eliminat indicadors més genèrics lligats a satisfacció i incidències i s'ha creat l'indicador IN01.P.270.5.2 "<i>Satisfacció de l'estudiantat</i>" perquè es creu convenient posar més focus en resultats mesurables, en concret, el grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis i recursos oferts per a la millora de l'aprenentatge.</p> <p>La proposta de millora 270.002 té com a objectiu afegir nous indicadors que ens permetin caracteritzar aquest procés respecte altres dimensions potencialment rellevants.</p>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	Els valors de l'indicador 3.7/5 mostra que es supera el valor de satisfacció 3/5 i es factible assolir el valor meta
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	Sí, s'han actualitzat els valors de tots els indicadors.

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT.10 Recursos materials i serveis".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## 5.5 Propostes de millora del procés

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
270.002	Incloure nous indicadors	Aprofitant que pròximament es publicaran uns nous PowerBI vinculats a enquestes i que es considera important incloure més indicadors relacionats amb els recursos, es proposa analitzar els nous PowerBI un cop publicats oficialment, per incorporar nous indicadors al procés a la propera revisió.

## 270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat del document per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'ha modificat la descripció del procés per millorar el redactat i adaptar-lo a l'aparició de nous canals i alinera-lo amb els processos transversals de la universitat.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Dividir la descripció en cinc paràgrafs, per aclarir les diferents components:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Adaptació als marcs actuals</li><li>2) Especificació del canals per recollir incidències</li><li>3) Relació amb els processos transversals</li><li>4) Mecanisme de recollida de dades</li><li>5) Publicació de la informació.</li></ol> <p>b) Referenciar el procés transversal PT.02 de la universitat per recollir queixes que impactin a la millora del SGIQ Marc de la UPC.</p> <p>c) actualitzar respecte la versió anterior els canals d'arribada de queixes:</p> <p>- Bústia digital de la FIB</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sindicatura de greuges</li> <li>- Registre general de la UPC</li> </ul> <p>d) vincular la recollida de dades al procés de referència P.270.7.1 Recollida de la Informació</p> <p>e) vincular la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha referenciat al propi Procés P.270.6.1 on es recullen globalment les queixes dels processos.
<b>Evidències</b>	S'ha establert una nova i única evidència, EV01.270.6.1: la bústia digital de la FIB, on queda recollida tota l'activitat relacionada.
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el Vicedegà de Qualitat.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el cap de la unitat USIRE de la FIB</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Unitats Especialitzades de la UTGCNTIC.</li> </ul>
<b>Normatives</b>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Normatiu UPC</li> <li>- Processos transversals UPC</li> </ul>

	<p>De les internes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Qualitat FIB</li> <li>- Marc normatiu FIB.</li> </ul>
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	<p>No s'inclou en cap dels dos</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>No hi havia cap indicador clar (tangible, objectivable) del procés, simplement un "informe de queixes i reclamacions". Això s'ha objectivat definint tres indicadors:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) IN01.P.270.6.1 Nombre d'incidències rebudes</li> <li>2) IN02.P.270.6.1 Percentatge de respostes donades</li> <li>3) IN03.P.270.6.1 Grau de satisfacció amb la gestió de les incidències, queixes o suggeriments</li> </ol>
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	<p>El nombre de queixes es manté estable els darrers anys, rarament hi ha felicitacions. És un indicador difícil d'obtenir per la diversitat de fonts emprades en els anys anteriors (correus a diferents adreces). S'espera que centralitzar-ho a la bústia digital de la FIB ajudarà al seu comptatge.</p> <p>El percentatge de respostes és del 100% i la satisfacció amb les respostes està en un valor baix, al voltant de 3,2 / 5, cosa raonable tenint en compte que la majoria eren queixes.</p>
	Els indicadors nous s'han inclòs i estan en procés de completar-se al

<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	quadre de comandament, amb el format:  IN01.P.270.6.1 Nombre de queixes. IN02.P.270.6.1 Pecentatge de respostes. IN03.P.270.6.1 Satisfacció de les respostes. S'han actualitzat els seus valors pels cursos 2021 i 2022
--	---

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

No s'han rebut queixes i suggeriments explícitament sobre aquest procés de "Gestió d'Incidències, Queixes, Reclamacions, Suggeriments i Felicitacions".

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat als processos transversal PT 02 "Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC"

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

### 5.5 Propostes de millora del procés

El procés s'hauria d'estructura en fases clares (inici, en resolució, resolt, comunicat, per exemple i amb responsables clars per cada fase i de tota la incidència).

D'altra banda, atesa la diversitat i dispersió de canals d'entrada, indicaria la necessitat de que qualsevol persona que rebí aquest tipus de comunicació d'incidències, pugui adreçar-la al loc unificat d'emmagatzamament i seguiment.

Per resoldre-ho s'ha creat la proposta de millora **270.016** que contempla la seva implementació.

## 270.7.1 Recollida de la Informació

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	S'ha canviat el redactat del document per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat de per millorar-lo i fer-lo més entenedor.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'ha modificat la descripció del procés per millorar el redactat i incloure-hi noves vies d'obtenció d'informació provinents de les enquestes GPAQ i enquestes AQU.</p> <p>Els canvis realitzats són:</p> <p>a) Dividir la descripció en quatre paràgrafs, per aclarir les diferents components:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Definició dels canals d'obtenció d'informació</li><li>2) Descripció del procés de realització de les enquestes</li><li>3) Descripció del mecanisme de recollida de dades</li><li>4) Publicació de la informació.</li></ol> <p>b) S'ha detallat les enquestes de les que s'obtindrà la informació clau:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Enquestes pròpies</li><li>- Enquestes AQU (2)</li><li>- Enquestes GPAQ (7)</li></ul> <p>c) S'han referenciat els procediments transversals de la UPC PT11 i</p>

	<p>PT12 com a marcs de treball per aquest procés.</p> <p>d) S'ha explicat la relació del procés amb el procés P.270.9.1 de Seguiment del SGIQ on s'analitzaran les dades.</p> <p>e) S'ha vinculat la publicació dels resultats al procés de referència P.270.8.1 conceptualitzat com a Rendició de Comptes</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha referenciat al propi Procés P.270.6.1 on es recullen globalment les queixes dels processos.
<b>Evidències</b>	S'ha establert una nova i única evidència, EV01.270.7.1: el quadre de comandament de la FIB, on es reflexen totes les dades de tots els processos.
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha especificat que el propietari del procés és el Vicedegà de Qualitat.</p> <p>S'ha especificat el Responsable Gestor que és el cap de la unitat USIRE de la FIB</p> <p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Unitats Especialitzades de la UTGCNTIC.</li> </ul>
<b>Normatives</b>	<p>1) S'han distingit les normatives externes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marc Normatiu UPC</li> <li>- Processos transversals UPC: PT11 Recollida de la Satisfacció dels grups d'interès i PT12. Recollida de la Informació.</li> </ul> <p>De les internes:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Qualitat FIB</li> <li>- Marc normatiu FIB.</li> </ul>
<b>Fitxa Resum</b>	S'ha modificat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	<p>No s'inclou en cap dels dos</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	<p>Els indicadors previs i els actuals són molt similars, s'ha sistematitzat la nomenclatura i recollit en els 7 indicadors següents:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) IN01.P.270.7.1 Participació estudiant de nou ingrés</li> <li>2) IN02.P.270.7.1 Participació estudiant actuació docent</li> <li>3) IN03.P.270.7.1 Participació estudiant enquestes satisfacció</li> <li>4) IN04.P.270.7.1 Participació PDI enquestes satisfacció</li> <li>5) IN05.P.270.7.1 Participació PTGAS enquestes satisfacció</li> <li>6) IN06.P.270.7.1 Participació titulats a enquestes</li> <li>7) IN07.P.270.7.1 Participació promig grups interès</li> </ol>
<b>Anàlisi dels resultats</b>	<p>La participació a les enquestes de l'estudiantat de nou ingrés i del matriculat a les de l'actuació docent és del voltant del 37%. És suficient per obtenir unes dades significatives &gt;30%, però es pretén augmentar-lo fins al 50% com a valor objectiu.</p>

<b>assolits</b>	<p>La participació de l'estudiantat en general a les enquestes de satisfacció 7,5% és molt baixa. Sent una enquesta triennial costa veure l'evolució però es fixa un valor objectiu del 25%.</p> <p>La participació del PDI i PTGAS a les enquestes de satisfacció és del 34% i 50% respectivament. Està per sobre del mínim esperable (30%) i de camí cap a assolir el desitjat del 50%.</p> <p>La participació dels titulats, és en promig del 29%, per sobre del que s'havia establert com a mínim 10% i quasi arribant al valor objectiu del 30%.</p>
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	<p>Els indicadors s'han inclòs i estan en procés de completar-se al quadre de comandament.</p> <p>Alguns dels indicadors s'obtenen en enquestes d'execució triennial i per tant no s'obtenen dades per tots els anys.</p>

### 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

No s'ha rebut cap queixa ni suggeriment sobre aquest procediment en particular "Recollida de la Informació".

### 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat als processos transversals: "PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès" i "PT.12 Recollida de la informació"

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquests processos transversals.

### 5.5 Propostes de millora del procés

No es fa cap proposta de millora sobre aquest procés.

## 270.8.1 Publicació de la informació i rendició de comptes

### 5.1 Revisió del contingut del procés

<b>APARTAT DEL PROCÉS</b>	<b>MODIFICACIONS REALITZADES</b>
---------------------------	----------------------------------

<b>Finalitat</b>	Sense canvis.
<b>Abast</b>	S'ha simplificat indicant que s'aplica a totes les titulacions impartides a la Facultat.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	Els canvis han estat: Reestructuració del contingut fer-lo més clar. Referenciar explícitament les convocatòries i els acords dels òrgans de govern. Incorporació dels codis de les evidències. Assignació més clara de les responsabilitats.
<b>Queixes i suggeriments</b>	Hem incorporat l'apartat perquè no apareixia al document anterior.
<b>Evidències</b>	S'han creat les noves evidències EV02.P270.8.1, EV03.P270.8.1 i EV04.P270.8.1 que fan referència als acords de Junta, a la Memòria Acadèmica i a l'Informe de Gestió.  S'han eliminat les anteriors evidències relatives a promoció i acollida perquè s'han incorporat a d'altres processos (270.3.1 i 270.3.3).
<b>Responsabilitats</b>	El responsable del procés passa a ser el/la secretari/aria acadèmic/a.  També s'especifica qui és el responsable gestor, el responsable d'aprovació així com altres agents implicats.
<b>Grups d'interès</b>	Sense canvis.
<b>Normatives</b>	S'han distingit les normatives externes de les internes. Per claretat, s'ha indicat l'enllaç a cadascun dels documents.
<b>Fitxa resum</b>	S'ha afegit perquè no existia al document previ.
<b>Fluxgrama</b>	Sense canvis (no s'inclou)  Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b>	Hem afegit els indicadors IN01.P.270.8.1, IN02.P.270.8.1, IN03.P.270.8.1 i IN04.P.270.8.1 que mesuren el grau de satisfacció de titulats, estudiantat, PDI i PTGAS respectivament.
<b>Anàlisi dels resultats assolits</b>	El document anterior no tenia indicadors.
<b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b>	Hem afegit els nous indicadors al quadre de comandament. Hi hem posat els valors històrics disponibles dels indicadors així com un valor d'acceptació (3,5, 3,5, 3,5, i 3 respectivament) i un valor objectiu (4,4, 4,2, 4,2 i 3,8 respectivament) per a cada indicador.

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<b>Queixes i suggeriments</b>	No s'han rebut.
-------------------------------	-----------------

## 5.4 Peticions a processos transversals

Aquest procés es troba vinculat al procés transversal:

"PT 08 Informació Pública i Rendició de Comptes".

No es detecta cap proposta de millora per fer a aquest procés transversal.

## 5.5 Propostes de millora del procés

<b>PROPOSTES DE MILLORA PRÈVIAS NO INICIADES O EN CURS</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>

<p>Proposta Feta a l'informe de gestió FIB, 2024-2025</p> <p><a href="https://www.fib.upc.edu/sites/fib/files/documents/informe-gestio-2023-2024.pdf">https://www.fib.upc.edu/sites/fib/files/documents/informe-gestio-2023-2024.pdf</a></p>	<p>Document Anual Únic.</p>	<p>Simplificar el procés d'elaboració de tota la documentació que anualment ha de presentar la facultat: Memòria Acadèmica, Informe de Gestió, Informe de Seguiment i Informe d'Acreditació. Per fer-ho, s'explorà la possibilitat de redactar un Document Anual Únic que reculli tota aquesta documentació.</p>
--	-----------------------------	--

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

### 5.1 Revisió del contingut del procés

APARTAT DEL PROCÉS	MODIFICACIONS REALITZADES
<b>Finalitat</b>	Sense canvis.
<b>Abast</b>	S'ha canviat el redactat per fer-lo més comprensible.
<b>Definicions</b>	S'ha referenciat al glossari comú de la Universitat.
<b>Descripció del procés</b>	<p>S'ha millorat el redactat des del punt de vista formal, afegint títols a cadascun dels paràgrafs per poder identificar fàcilment els eixos principals del procés, i referenciant explícitament les evidències associades a cadascun d'ells. També s'ha fet referència explícita als processos transversals UPC que afecten les diferents accions del procés.</p> <p>S'han inclòs i explicat tots els elements que componen el SGIQ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Manual de qualitat</li><li>-Fitxes de processos del SGIQ</li><li>-Mapa de processos</li><li>-Quadre de comandament dels indicadors</li><li>-Informe de revisió del SGIQ</li><li>-Pla de millora del centre</li><li>-Manual de sistema de gestió documental</li></ul> <p>S'han inclòs mecanismes de recollida de dades i de publicació de la informació.</p>
<b>Queixes i suggeriments</b>	S'ha creat l'apartat i referenciat a la gestió del Procés P.270.6.1 on es

	recullen globalment.
<b>Evidències</b>	<p>S'han creat les noves evidències perquè es corresponen a la reformulació del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EV01.P.270.9.1 Manual de qualitat de la FIB</li> <li>- EV02.P.270.9.1 Fitxes dels processos de la FIB</li> <li>- EV03.P.270.9.1 Mapa de processos de la FIB</li> <li>- EV04.P.270.9.1 Quadre de comandament de la FIB</li> <li>- EV05.P.270.9.1 Sistema de Gestió Documental del SGIQ de la FIB</li> <li>- EV07.P.270.9.1 Pla de millora de la FIB</li> </ul> <p>S'han recodificat les evidències segons la nova codificació del procés EV06.P.270.9.1 Informe de revisió del SGIQ de la FIB i EV08.P.270.9.1 Acords dels òrgans de govern de la Facultat relacionats amb el procés.</p> <p>S'ha eliminat la evidència prèvia Informe de revisió de cada procés, perquè no s'ajusta a la nova adaptació del procés.</p> <p>S'han actualitzat les ubicacions, passant de suport en paper o informàtic sense especificar a disc compartit, pàgina web de la FIB i plataforma govern UPC, tot amb conservació permanent.</p> <p>S'han actualitzat els responsables de la custòdia, eliminant responsabilitats de l'equip deganal per passar a Vicedegà/ana responsable de qualitat i Secretari/ària Acadèmic/a de la FIB.</p>
<b>Responsabilitats</b>	<p>S'ha canviat la denominació del responsable de vicedeganat de qualitat a vicedegà/ana responsable de qualitat.</p> <p>S'ha especificat el Responsable gestor: Cap de la Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes de la FIB.</p>

	<p>S'ha especificat la Comissió Permanent de la Facultat com a Responsable de l'Aprovació del Procés.</p> <p>Finalment s'ha reescrit el rol de la resta d'agents implicats per claredat del procés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equip deganal</li> <li>- Responsables dels processos del SGIQ</li> <li>- Comissió de qualitat</li> <li>- Unitats especialitzades de la UTGCNTIC.</li> </ul>
<b>Grups d'interès</b>	No estaven explicitats al document anterior i ara s'han precisat els grups implicats.
<b>Normatives</b>	<p>S'han actualitzat marcs normatius obsolets.</p> <p>S'han afegit el procés transversal de la UPC que afecta aquest procés.</p> <p>S'han actualitzat els enllaços per accedir a les normatives.</p>
<b>Fitxa resum</b>	S'ha creat la fitxa resum per traslladar els canvis de tots els apartats modificats.
<b>Fluxgrama</b>	<p>Sense canvis (No figura en cap dels dos).</p> <p>Pendent de creació, tal com queda recollit a la proposta de millora 270.005</p>

## 5.2 Anàlisi dels indicadors

<p><b>Els indicadors actuals són adequats? S'han creat o eliminat indicadors? Quins?</b></p>	<p>S'han creat els indicadors IN01.P.270.9.1 Percentatge de PDI que coneix el SGIQ, IN02.P.270.9.1 Percentatge del PTGAS que coneix el SGIQ i IN03.P.270.9.1 Percentatge de l'estudiantat que coneix el SGIQ perquè es creu convenient mesurar el grau de coneixement del SGIQ de la FIB.</p> <p>S'ha eliminat els indicadors Nombre de processos implantats, Nombre de processos modificats, eliminats i creats de nou i Nombre de documents inclosos al sistema de gestió de la documentació perquè no els considerem oportuns per aquest procés.</p>
<p><b>Anàlisi dels resultats assolits</b></p>	<p>Els valors estan per sota del valor d'acceptació, i hem previst mesures per donar a conèixer el SGIQ entre els diferents col·lectius de la Facultat.</p>
<p><b>QUADRE DE COMANDAMENT: S'han actualitzat tots els valors dels indicadors?</b></p>	<p>Hem afegit els nous indicadors al quadre de comandament. Hi hem posat els valors històrics disponibles dels indicadors.</p>

## 5.3 Queixes i suggeriments rebuts

<p><b>Queixes i suggeriments</b></p>	<p>No s'han rebut.</p>
--------------------------------------	------------------------

## 5.5 Propostes de millora del procés

<b>NOVES PROPOSTES DE MILLORA</b>		
<b>Codi</b>	<b>Nom</b>	<b>Breu explicació dels motius/estat/actuacions</b>
<p>270.008</p>	<p>Difusió del SGIQ de la Facultat entre els diferents col·lectius</p>	<p>Augmentar el grau de coneixement del SGIQ entre els col·lectius del PDI, PTGAS i estudiantat de la Facultat .</p>

