

SAIQ

**MANUAL  
DE  
CALIDAD**

*Versión 4.1*



# Política de calidad

La Fundació Politècnica de Catalunya desarrolla enseñanzas y programas de formación de la UPC que tienen la finalidad de mejorar el potencial del entorno económico y social.

La **satisfacción** de nuestros proveedores, alumnos y clientes ha sido siempre un valor de la **Fundació Politècnica de Catalunya**, comprometidos en mantener una relación privilegiada y en proporcionarles **servicios y productos de excelencia**.

Nuestro **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad**, basado en el Programa **AUDIT** de acuerdo al marco **EEES**, en la **Norma ISO 9001:2015** y en los cambios introducidos en la normativa española; nos permite medir, analizar y mejorar continuamente, para proporcionar servicios y productos de calidad, así como cumplir los requisitos legales y reglamentarios.

Para ello además evaluamos y reevaluamos a nuestros proveedores en base a los criterios de calidad del servicio, plazos de entrega, criticidad del proveedor, formas de pago y precio de los materiales.

La Dirección hace esta política accesible y la pone a disposición de sus clientes, todos sus empleados, proveedores y partes interesadas.

La Política se mantiene al día mediante revisiones periódicas, coincidiendo con las revisiones del sistema por parte de la Dirección, con el fin de que tenga en cuenta los cambios en las condiciones del entorno y la información recibida. En ese sentido la Dirección proporciona y proporcionará todos los medios humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzar los objetivos y metas que se establezcan programada y periódicamente.

**La Dirección**  
**Barcelona, Junio 2022**

Creado por la Unidad de Calidad.

Revisado y aprobado por la Dirección de la Fundació Politècnica de Catalunya®.

[www.fpc.upc.edu](http://www.fpc.upc.edu)

Se autoriza la reproducción total o parcial del documento siempre que se cite el título de la publicación, el autor, y a la Fundació Politècnica de Catalunya® como editora.



## Contenido

<b>Contenido</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Presentación FPC</b> .....	<b>7</b>
1.1 <i>UPC School of Professional &amp; Executive Development</i> .....	7
1.1.1 Presentación .....	7
1.1.2 ¿Qué hacemos? .....	7
1.1.3 Tech Talent Center .....	8
1.2 <i>Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia</i> .....	10
1.2.1 Presentación .....	10
1.2.2 Equipamientos .....	10
<b>2. Definiciones y siglas</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Contexto de la Organización</b> .....	<b>13</b>
3.1 <i>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</i> .....	13
<b>4. El Sistema de Gestión de la Calidad</b> .....	<b>14</b>
4.1 <i>Introducción</i> .....	14
4.2 <i>Directrices de Gestión de la Calidad</i> .....	15
4.3 <i>Ficha resumen de procesos</i> .....	19
<b>5. Liderazgo</b> .....	<b>21</b>
5.1 <i>Organización de la FPC</i> .....	21
5.2 <i>Miembros del equipo directivo implicados en los procesos</i> .....	22
5.3 <i>Responsabilidades y Participación en el SAIQ</i> .....	23
5.4 <i>Distribución de actividades</i> .....	24
5.5 <i>Comunicación interna y externa</i> .....	25
<b>6. Control de la documentación y registros</b> .....	<b>26</b>
<b>7. Seguimiento, medición y análisis</b> .....	<b>27</b>
7.1 <i>Auditoría interna</i> .....	27
7.2 <i>Riesgos y oportunidades</i> .....	27



Control de versiones					
Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	09-12-2009	Diseño de SAIQ	Elisabet García Guerrero 04-05-2010	Ignasi del Río López 10-05-2010 Josep M. Martorell i Rodon 10-05-2010
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	28-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Josep González Plaza 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Josep González Plaza 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	29-07-2014	Implementación del SAIQ	Josep González Plaza 29-07-2014	Isabel Torras Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	31-07-2015	Mejora Continua del SAIQ	Josep González Plaza 31-07-2015	Isabel Torras Junoy 31-07-2015
3.1	Unidad de Calidad Montse Cavero	30-03-2020	Mejora Continua del SAIQ 19-20	Josep González Plaza 27-03-2020	Isabel Torras Junoy 27-03-2020
4.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Josep González Plaza 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 31-07-2021
4.1	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-06-2022	Mejora Continua ISO 9001:2015	Josep González Plaza 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 30-06-2022

## 1. Alcance

El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, que da origen a este manual, es de aplicación a los programas formativos que gestiona la FPC detallados en el siguiente esquema:



A partir de este punto, cada vez que se mencione **'programas formativos'**, se entenderá como programas de grado y de formación permanente, incluida su sub-tipología de Máster, Posgrado y Curso de Formación Continua para este último.

Cuando se mencione que se encuentran **'adaptados al EEES'**; significa que, si son programas de grado: sus memorias han sido diseñadas bajo los requerimientos del 'Programa VERIFICA', y si son programas de formación permanente: sus memorias han sido diseñadas a partir del documento de 'Integración de programas de formación permanente al EEES (CG 11/2 2009)'.

En cada uno de los procesos que origina este manual, se detallan las actividades específicas de grado y de titulaciones propias en caso de que el proceso lo requiera, si no se detallan distinciones, se entenderá que aplica a todos los programas formativos (grado o formación permanente) y para todas las titulaciones que correspondan (sean oficiales o no).

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIQ) de la Fundació Politècnica de Catalunya cumple con los requisitos solicitados tanto a nivel del programa AUDIT como de la norma ISO 9001: 2015 (formación permanente).

El mapa de procesos se basa en las directrices de AUDIT y se complementa con los requisitos solicitados por la norma ISO 9001:2015, como por ejemplo el proceso de auditoría interna o el de análisis de riesgos y oportunidades.



El alcance de la certificación de la norma ISO 9001:2015 es la realización de Formación Permanente: Master, Posgrado y cursos de formación continua y sólo afecta a la Formación Permanente realizada por la Fundació Politècnica de Catalunya, queda excluida la formación de grados oficiales.

Así mismo, los siguientes puntos de la norma no aplican a la formación permanente que realiza la Fundació Politècnica de Catalunya:

8.3 Diseño de productos y servicios: El diseño es externo y lo realiza el Director Académico, en función de las formaciones realizadas.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: Porque no se utilizan equipos de medición para dar la conformidad al servicio.



## 1. Presentación FPC

La **Fundació Politècnica de Catalunya (FPC)** es la institución creada por la **Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)** para fomentar y promover las actividades de formación permanente de los profesionales de las empresas y de los sectores económicos y sociales de Cataluña.

De acuerdo con estos objetivos, desde su creación en 1994 la Fundació Politècnica de Catalunya ha promovido y gestionado la extensa oferta de programas de la UPC que están orientados al desarrollo profesional. Desde entonces, más de 110.000 profesionales han cursado alguno de sus másteres, posgrados, cursos de especialización y seminarios.

Por otro lado, la Fundació Politècnica de Catalunya también desarrolla actividad formativa en el **Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia (CITM)**, **centro docente adscrito** a la **Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)** especializado en formación sobre los ámbitos de animación y arte digital, tecnologías multimedia y videojuegos. La sede del CITM está situada en el Campus de la UPC en Terrassa, un espacio donde se imparte el grado en Diseño, Animación y Arte Digital, el grado en Multimedia y el grado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos con docencia en catalán, castellano e inglés.

### 1.1 UPC School of Professional & Executive Development



La UPC School presenta la oferta de formación permanente de la UPC, que incluye máster, posgrados y cursos de formación continua dirigidos a perfiles que quieren especializarse, completar sus conocimientos técnicos o bien reforzar su valor profesional en el área de gestión y liderazgo de equipos y proyectos.

#### 1.1.1 Presentación

La UPC School ofrece un extenso catálogo de formación permanente con más de 200 programas anuales de masters, posgrados y cursos de formación continua de enfoque profesional, adaptados a las necesidades del entorno económico y social, así como a las organizaciones y a sus profesionales.

Su oferta formativa, basada en las áreas de especialidad de la UPC, incluye programas y servicios de formación permanente dirigidos a profesionales que deseen especializarse o completar sus conocimientos y a la vez quieren potenciar sus habilidades directivas y de gestión. Todo ello con la garantía de una universidad referente en tecnología e innovación, la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

Se trata de enseñanzas de calidad, avaladas por la investigación y la transferencia de conocimiento de la UPC, así como por la vinculación con las 300 empresas que participan en los programas formativos. Desde el año 1994, más de 110.000 profesionales han impulsado su carrera con estos programas.

#### 1.1.2 ¿Qué hacemos?

El objetivo de la UPC School es ayudar a las personas en su desarrollo y éxito profesional, creando red entre los profesionales y compartiendo conocimiento.

La UPC School cree en el talento de las personas y su capacidad para innovar. Por eso adopta como piezas clave estos dos conceptos: el talento y la innovación que, sumados al prestigio y la excelencia de la UPC, ayudarán a alcanzar el éxito de los profesionales del entorno tecnológico.



### 1.1.2.1 Professional Programmes

Los programas que se imparten permiten ampliar el aprendizaje técnico de cada una de las especialidades tecnológicas y ponen a su alcance los conocimientos y herramientas necesarias para adquirir nuevas habilidades personales en el ámbito de la gestión, dirección y liderazgo de proyectos. Nuestro objetivo es ayudar a los profesionales del entorno de la arquitectura, ingeniería, innovación y tecnología a alcanzar los conocimientos idóneos y a desarrollar las habilidades y capacidades necesarias para responsabilizarse de las nuevas competencias que demanda el mercado profesional.

### 1.1.2.2 Soluciones Corporativas

La UPC School está formada por un equipo de profesionales que aborda los proyectos de formación a medida para empresas y organizaciones de una forma integral, priorizando el rigor, la calidad y el asesoramiento personalizado de sus clientes. Es un equipo plural y comprometido con las personas y las organizaciones del entorno tecnológico que ofrece soluciones corporativas para afrontar los nuevos retos que van surgiendo en el contexto empresarial.

### 1.1.3 Tech Talent Center



La sede de la UPC School of Professional & Executive Development es el Tech Talent Center, un espacio dotado con los mejores equipamientos situado en el distrito 22@Barcelona, un entorno privilegiado para la generación de actividades innovadoras vinculadas al ámbito tecnológico.

Los mejores expertos visitan el Tech Talent Center en el marco de nuestro ciclo de conferencias Open Talent e iniciativas formativas vinculadas al entorno tecnológico, empresarial y social.

Dispone de equipos y medios audiovisuales de soporte a la docencia, modernos y actualizados, con una veintena de aulas y espacios de aprendizaje con capacidad total para más de 500 personas.



Barcelona es una ciudad dinámica y atractiva; una ciudad mediterránea con una fuerza creativa y un espíritu artístico que se hace visible en su gente, acogedora y abierta, y con calles llenas de vida.

La capital catalana es una ciudad líder de las nuevas tendencias gracias a la mentalidad abierta de sus gentes, ejemplo de convivencia y estallido de contemporaneidad.

El distrito 22@Barcelona es fruto de la transformación urbana contemporánea: de un barrio industrial de mitad del siglo XX ha nacido el distrito tecnológico de la ciudad. Es un entorno pionero donde las tecnologías y el conocimiento forman el nuevo espacio dinamizador de la ciudad.

#### 1.1.3.1 ¿Cómo llegar?

La School of Professional & Executive Development se encuentra en:

## TECHTALENTCENTER

22@ Barcelona  
C/ Badajoz 73-77  
08005 Barcelona  
(34) 93 112 08 08  
info.upcschool@talent.upc.edu







### 1.1.3.2 Equipamientos

Todas las aulas están equipadas con sistemas informáticos y multimedia de última generación:

- Pantalla de proyección eléctrica de 2 x 2 metros
- Sistema de audio integrado (permite amplificar la voz del ponente)
- Pizarra blanca de columnas con dos hojas móviles (mayor superficie de escritura)
- Sistema de intercomunicación con el personal de la UPC School
- Sistema de presentación de diapositivas inalámbrico
- Proyector de vídeo
- Posibilidad de realizar videoconferencias

En cada planta hay dos aulas polivalentes, tanto para clases teóricas como prácticas, equipadas adicionalmente con:

- \* Pizarras interactivas, que permiten interactuar con el ordenador y agilizar las presentaciones

#### Servicios al profesorado

El edificio Tech Talent Center dispone de una serie de equipamientos y servicios específicos para el personal docente del centro.

#### Sala de profesores

Un espacio de 40 m2 pensado expresamente para que el profesorado se encuentre a gusto, trabaje y descansa en él fuera de horas de clase, equipado con:

- Dos mesas de reuniones y un espacio de lectura.
- Red Wi-Fi, ordenadores, teléfono, máquina de café y armarios.
- Una pantalla para conectar el portátil o los ordenadores de la sala.

#### Parking

El nuevo aparcamiento del Tech Talent Center tiene dos plantas con capacidad total para 30 vehículos. Dispone de:

- Acceso automático, que funciona mediante un sistema de reconocimiento de matrícula.
- Sistema de vigilancia por circuito cerrado de televisión.

El profesorado puede darse de alta a este servicio a través del apartado Servicio parking TTC, ubicado en el campus virtual.

La mayoría de nuestros programas se realizan en el edificio Tech Talent Center, pero pueden existir programas que se realicen en otras instalaciones adecuadas para la realización de dichas formaciones.



## 1.2 Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia



La Fundació Politècnica de Catalunya dedica una especial atenció a la formació en el àmbit de la tecnologia multimedia y los videojuegos a través del Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia (CITM – Centro Adscrito a la UPC), un centro formativo ubicado en el Campus de Terrassa que imparte:

- Grado en Multimedia
- Grado en Diseño, Animación y Arte Digital.
- Grado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos.

### 1.2.1 Presentación

El Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia es un centro docente adscrito a la Universitat Politècnica de Catalunya especializado en formación en los àmbitos de videojuegos y tecnologías multimedia.

Se sitúa en el Campus de la UPC en Terrassa, considerada la segunda ciudad universitaria de Cataluña, en la comarca del Vallés Occidental.

El centro imparte tres títulos oficiales de grado: el grado en Diseño, Animación y Arte Digital, el grado en Multimedia y el grado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos.

Este último, se puede cursar en 2 modalidades, en catalán, español e inglés en Terrassa, o íntegramente en inglés en Barcelona.

Además de los títulos oficiales de grado, el CITM ofrece formación de posgrado en el àmbito de la creación digital, las tecnologías multimedia y la comunicación audiovisual. El Centro está equipado con recursos y herramientas de tecnología puntera, que incluyen las últimas innovaciones en software y aplicaciones para desarrollar proyectos interactivos y de tratamiento de la imagen. Sus instalaciones disponen de pizarras digitales en todas las aulas, proyectores, estaciones de trabajo fijas y portátiles, sistema de video y web conferencing y un plató con equipamiento completo (iluminación, cámaras, trípodes, cromas, etc.).

### 1.2.2 Equipamientos

El Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia de la UPC lleva a cabo las actividades formativas y de investigación en un centro dotado con los equipos técnicos más avanzados, que ofrecen las mejores prestaciones.

#### Aulas

- 9 aulas todas equipadas con pizarra interactiva y sonido integrado, con un total de 358 estaciones de trabajo.
  - 3 aulas de trabajo en grupo, con un total de 130 estaciones de trabajo.
  - 5 aulas de prácticas, con un total de 228 estaciones de trabajo.
  - 1 aula de teoría.



## Laboratorios y equipamiento

- Laboratorio de Interacción Humano-Computadora (LIHC), que consta de dos salas contiguas e intercomunicadas por vídeo y audio: sala 1, en la que el usuario o usuaria pone a prueba el prototipo; y sala 2, desde la que se observa y registra la actividad. Las salas están equipadas con ordenadores y software específico para hacer tests de usabilidad y pruebas de prototipos de aplicaciones online
- Laboratorio con 7 estaciones de trabajo para desarrollar las actividades de gestión del color, edición de vídeo con software para edición en tiempo real, posproducción, efectos especiales y renderización. Y edición de Imagen Generada por Ordenador (CGI).
- Plató de 225 m2 divisible en 4 espacios totalmente equipados con sistema de iluminación aéreo. Cada espacio dispone de ordenador iMac, 2 puntos de luz de flash electrónico y 3 de leds, cámaras con objetivo 18-105mm, fotómetro, trípodes, difusores, fondo y todos los complementos de sujeción correspondientes.
- Laboratorio de sonido equipado con estaciones de trabajo, cabina de grabación y mezclador de audio.
- Laboratorio de realidad virtual y video mapping, espacio con 2 estaciones de trabajo con gafas de realidad virtual y dos áreas de 4 m<sup>2</sup> para su uso. También dispone de un portátil conectado a un proyector para la realización de video mapping.
- Sala con dos monitores de 65" y videoconsolas Xbox X y Nintendo Switch para testing de videojuegos.

### Cómo llegar

El CITM se encuentra en:

C/ de la Igualtat, 33, 08222 Terrassa  
Tel.: [93 112 03 67](tel:931120367)  
[info.citm@citm.upc.edu](mailto:info.citm@citm.upc.edu)





## 2. Definiciones y siglas

**Política de calidad:** conjunto de directrices que fijan las intenciones y la orientación de una organización en relación a la calidad.

**Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a cumplir con el proceso de mejorar la organización, la oferta educativa o formativa y los servicios que lo avalan.

**Mejora continua:** concepto utilizado en los modelos de gestión que implican un esfuerzo continuado de la organización por avanzar en el aseguramiento de la calidad.

**Manual de calidad:** documento que especifica las directrices para la gestión de la calidad en una organización.

**Garantía de calidad:** todas aquellas actividades dirigidas al aseguramiento de la calidad interna y externa. En este caso se prevén acciones dirigidas a asegurar la calidad de las formaciones desarrolladas por el centro y a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y sociedad.

**ENQA:** European Network for Quality Assurance in Higher Education.

**EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.

**FPC:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**UPC:** Universitat Politècnica de Catalunya.



### 3. Contexto de la Organización

La Fundació Politècnica de Catalunya, realiza una evaluación de las cuestiones internas y externas que pueden impactar en sus objetivos estratégicos y en la planificación del SAIQ.

Para ello realiza los siguientes pasos:

- Identifica las cuestiones internas y externas.
- Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Documenta el contexto de la organización.
- Revisión periódica de esta información.

El análisis se realiza tanto a nivel global como por procesos:

- El análisis realizado por la Dirección y el Comité de Calidad, en relación a las cuestiones internas y externas que afectan a la capacidad para lograr los resultados y la conformidad del SAIQ con los requisitos de las normas de Calidad.

Este análisis se realiza mediante la técnica DAFO donde queda documentada la información resultante.

- El análisis realizado por procesos, se lleva a cabo por los responsables de los procesos y en relación a las cuestiones que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos en la gestión de sus procesos y prestación de servicios.

Se realizará anualmente en el proceso de revisión y mejora continua del SAIQ.

Esta información está concretada en el documento “Contexto de la organización”.

#### 3.1 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

El SAIQ de la FPC tiene identificados todos los grupos de interés relacionados con sus procesos, identificando sus necesidades y expectativas, así como los factores de calidad en la gestión y prestación de servicios.

Toda esta información está formalizada e incluida en la documentación de los procesos del SAIQ.

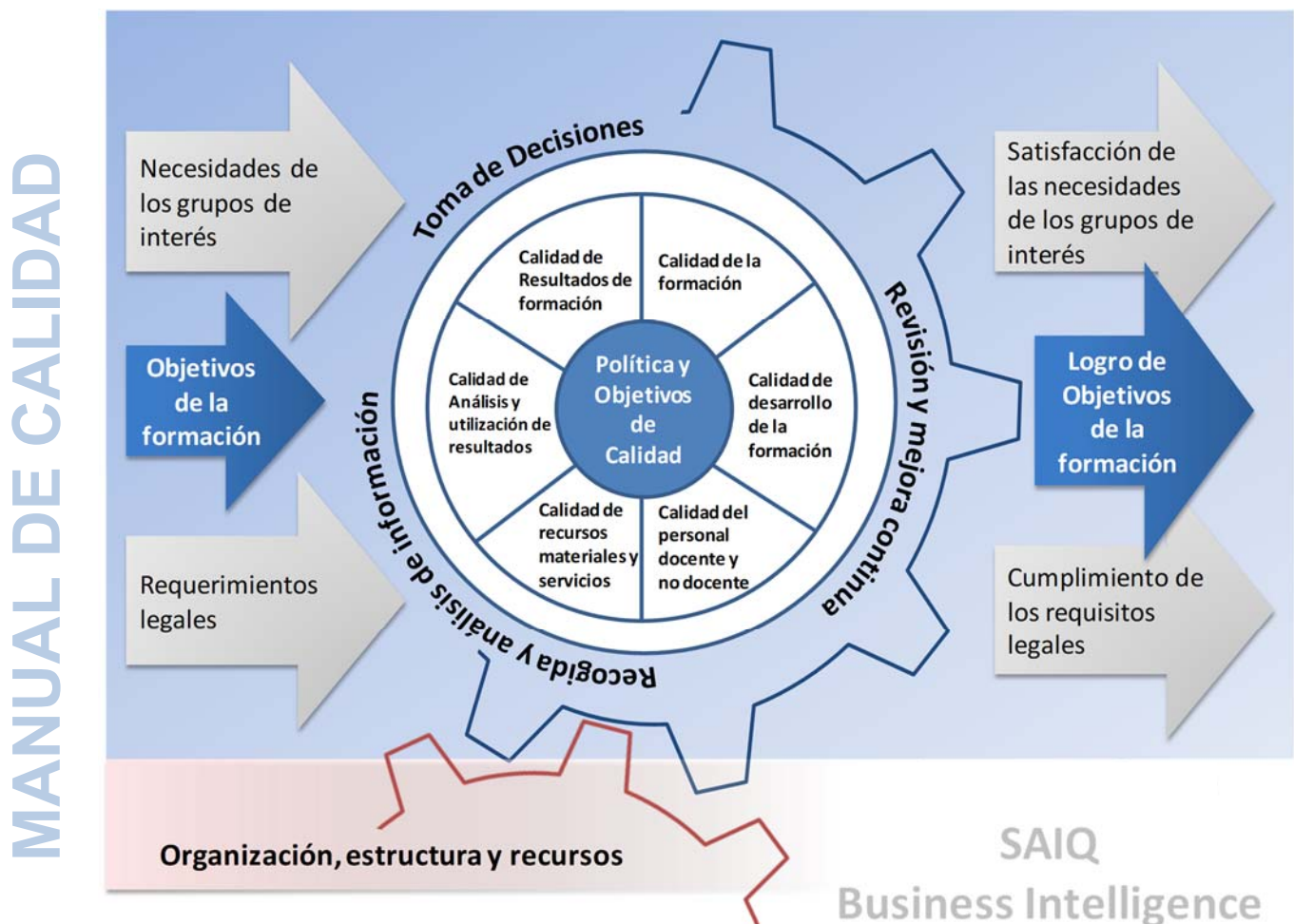
El análisis se realiza periódicamente en el proceso de revisión y mejora anual del SAIQ.

Esta información está concretada también en el documento “Contexto de la organización”.

## 4. El Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1 Introducción

La FPC ha denominado SAIQ (Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad) a su Sistema de Gestión de Calidad. Tal y como se detalla en el documento de Presentación del SAIQ los principios básicos de Garantía de Calidad de este sistema se agrupan en los siguientes conceptos:



#### Valores:

- Impulsar la calidad
- Dar continuidad a la mejora continua
- Integrar la información
- Incentivar la participación

## 4.2 Directrices de Gestión de la Calidad

Las **directrices** para la **Gestión de la Calidad** en la FPC, se han establecido a partir del programa AUDIT impulsado por tres agencias de calidad: ANECA, AQU, ACSUG.

También se ha establecido para los programas de formación permanente los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

En la siguiente tabla se especifica la relación de las directrices con los procesos que origina cada una de ellas:

### Directrices

#### 1 Política y objetivos de calidad

##### 919.P.1.1 - Definición de política y objetivos de calidad:

Definición y revisión de la política y objetivos de calidad, el manual de calidad y los procesos asociados al sistema de aseguramiento interno de la calidad de los programas formativos que gestiona la Organización.

#### 2 Garantía de calidad de los programas formativos

##### 919.P.2.1 - Programación de oferta formativa

En función de las necesidades de los alumnos: determinar, evaluar, y revisar periódicamente el mapa de titulaciones de programas formativos que ofrece la FPC.

##### 919.P.2.2 – Soporte al diseño de programas formativos

Definir los criterios y procesos para la creación, modificación y validación de programas formativos.

##### 919.P.2.3 - Presupuestos de programas formativos

Realizar la previsión de ingresos y gastos de los programas formativos que permita realizar el análisis de viabilidad económica de los programas formativos y facilitar la decisión de si se lleva a cabo un programa formativo.

##### 919.P.2.4 - Puesta en marcha de programas formativos

Asegurar la viabilidad económica para la puesta en marcha de los programas formativos o la suspensión de dicho programa en el año académico.

##### 919.P.2.5 - Suspensión de programas formativos

Suspender los programas formativos que no se encuentren en condiciones de ser ejecutados ya sea por factores económicos, académicos o de otra índole y comunicar de forma eficiente la suspensión a los grupos de interés (alumnos, profesores, directores académicos).

##### 919.P.2.6 - Extinción de programas formativos

Definir los criterios y procedimientos a seguir para realizar la extinción de Planes de Estudio conducentes a la obtención de Títulos Oficiales.





### 919.P.2.7 – Seguimiento y acreditación de programas formativos

Garantizar la calidad, el seguimiento y la acreditación de los programas formativos, siguiendo los estándares de calidad y de acuerdo a los requerimientos normativos.

## 3 Orientación al estudiante y desarrollo de la formación

### 919.P.3.1 - Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos

Captar alumnos motivados y preparados para poder realizar con éxito los programas formativos, y facilitar información personalizada a los interesados en los programas formativos.

### 919.P.3.2 - Acceso, admisión y matriculación de los alumnos

Facilitar el acceso, la admisión y la matriculación de los alumnos a los programas formativos, proporcionar información y asesoramiento a los alumnos potenciales y alumnos, sobre los programas de formación y ayudar a los alumnos potenciales en la toma de decisiones para la elección de los programas formativos que más se ajuste a sus intereses.

### 919.P.3.3 - Acogida y orientación a los alumnos

Facilitar la acogida y proporcionar la orientación necesaria a los alumnos durante su proceso formativo con el objetivo de que obtengan una formación satisfactoria y orientar y asesorar a los alumnos, si procede, respecto a su proceso de aprendizaje.

### 919.P.3.4 - Metodología de enseñanza-aprendizaje

Asegurar que todos los programas formativos se impartan de acuerdo con sus objetivos de aprendizaje y con los criterios de calidad establecidos por la FPC.

### 919.P.3.5 - Evaluación de los alumnos

Realizar la evaluación global y curricular del estudiante, con el objetivo principal de acreditar la formación adquirida en la FPC.

### 919.P.3.6 - Gestión de la movilidad de los alumnos

Elaborar y facilitar la información necesaria con la finalidad de incrementar el interés de los estudiantes y conseguir el máximo de movilidad en ambos sentidos, seleccionar a los mejores estudiantes para la movilidad de acuerdo a los requerimientos de la institución destino, formalizando el compromiso de reconocimiento de créditos y realizar un seguimiento de los intercambios y evaluar los resultados.

### 919.P.3.7 - Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales

Facilitar al estudiante la información adecuada ya sea para su inserción en el mundo laboral como para su crecimiento profesional y promover, facilitar, ofrecer y gestionar de manera eficiente las prácticas académicas externas del estudiante para adecuar su formación al mundo laboral.

### 919.P.3.8 - Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Definir un proceso capaz de identificar y solucionar las no conformidades, registrarlas y tomar las acciones correctivas o preventivas que correspondan para garantizar la mejora continua.





## 4 Calidad del personal académico y de administración y servicios

### 919.P.4.1 – Definición de políticas de personal docente y no docente

Establecer la sistemática para la definición, aprobación, difusión, ejecución y evaluación de las políticas de personal docente y no docente.

### 919.P.4.2 - Captación y selección del personal no docente

Establecer los criterios y mecanismos para analizar y validar la petición de puestos de trabajo y realizar una captación y selección eficiente del nuevo personal no docente.

### 919.P.4.3 - Plan de Acogida del personal no docente

Implicar y motivar al personal de nuevo ingreso; transmitir la cultura, la comunicación y la imagen de la Organización; formar al personal en las tareas a desarrollar y facilitar su integración en los equipos de trabajo con la finalidad que desarrolle sus actividades con eficacia y eficiencia.

### 919.P.4.4 - Formación del personal no docente

Detectar las necesidades de formación del personal no docente para la realización de un plan de formación anual adaptado a las necesidades captadas, evaluar la eficiencia de la formación y mejorar las capacidades del personal no docente frente a las actividades que deben desarrollar. Además, cubrir las necesidades profesionales mediante las formaciones individuales y afianzar la calidad del trabajo realizado por el personal no docente.

### 919.P.4.5 – Captación y selección del personal docente

Establecer los criterios y mecanismos para analizar y validar la petición de puestos de trabajo y realizar una captación y selección eficiente del personal docente que participe en los programas formativos que gestiona la Organización.

### 919.P.4.6 – Formación, evaluación y reconocimiento del personal docente

Definir los criterios y modelos de evaluación en función de los objetivos planteados, determinar los temas de formación y ofrecer información para el reconocimiento

### 919.P.4.7 – Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente

Definir los modelos de evaluación del personal no docente y los criterios de evaluación en función de los objetivos planteados, determinar el proceso de promoción y reconocimiento del personal de Administración y Servicios de la FPC.

## 5 Calidad de recursos materiales y servicios

### 919.P.5.1 - Gestión de los recursos materiales

Gestionar de manera eficiente los recursos materiales (materiales, infraestructura y equipamientos) de forma que se garantice el buen uso con el objetivo que los diferentes procesos puedan desarrollar sus actividades con eficiencia y calidad.

### 919.P.5.2 - Gestión de los servicios

Definir las necesidades de servicio que influyen en la calidad del proceso de enseñanza/aprendizaje y participar en la definición y/o actualización de otros servicios.



## 6 Calidad de análisis y utilización de los resultados

### 919.P.6.1 - Análisis y utilización de los resultados

Facilitar las herramientas y la formación necesaria para el análisis de información, la definición de indicadores de rendimiento de los procesos e informes para el análisis y la mejora continua la eficiencia y eficacia de los procesos, a través del análisis de los indicadores de los procesos del sistema.

### 919.P.6.2 – Auditoria interna

Establecer un sistema que nos permita realizar auditorías internas para verificar la conformidad del SAIQ de la FPC, con los requisitos de las normas de calidad, legales y contractuales aplicables y Evaluar la eficacia de nuestro sistema para cumplir con los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.

### 919.P.6.3 – Riesgos y oportunidades

Establecer un sistema que nos permita identificar, analizar, tratar y realizar el seguimiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la consecución de los objetivos de calidad de la FPC

## 7 Publicación de información y rendición de cuentas

### 919.P.7.1 - Publicación de información sobre titulaciones

Garantizar el acceso a la información, que se genera en el ámbito de la FPC, para favorecer la participación, la motivación y mejora de las actividades, dando a conocer tanto al ámbito local, nacional e internacional las actividades que desarrolla la FPC y garantizar la publicación de información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa sobre los programas y títulos ofrecidos



### 4.3 Ficha resumen de procesos

<p><b>Órgano Responsable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada proceso tiene un responsable de proceso, las responsabilidades se detallan en el punto <b>5.2. 'Miembros del equipo directivo implicados en los procesos'</b>, del Manual de Calidad.</li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Grupos de Interés</p>	<p><b>Implicados y mecanismos de participación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Universitat Politècnica de Catalunya:</b> mediante los órganos de gobierno que se indican en los diagramas de flujos de los procesos, en la elaboración de normativas y referencias reflejadas en el punto 3 de Referencias y normativa de su contenido entre los cuales se identifican los siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de Formación Permanente</li> <li>- Consejo de Gobierno</li> <li>- Unidades Promotoras</li> <li>- Claustro Docente</li> </ul> </li> <li>• <b>Equipo Directivo FPC:</b> miembros del equipo directivo implicados en los procesos que se encuentran especificados en el punto 8 de su contenido de roles y actividades.</li> <li>• <b>Personal Administrativo y de Servicio de la FPC:</b> PAS de la FPC implicados en los procesos que se encuentran especificados en el punto 8 de su contenido de roles y actividades.</li> <li>• <b>Administraciones públicas y privadas:</b> con la elaboración de los marcos normativos y de referencias que son de su competencia y que se especifican en el punto 3. Referencias y normativas para cada uno de los procesos.</li> <li>• <b>Sociedad:</b> mediante la Información sobre titulaciones UPC a la Comisión Académica del Consejo Social y al Pleno del Consejo Social; empresas o partner's que tienen estudiantes en régimen de prácticas, que participan en los programas formativos, en programas de 'Open Talent'; del claustro docente que participa en los programas formativos; y de los expertos validadores de los programas formativos.</li> </ul> <p><b>Rendición de cuentas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación y acreditación posterior de <b>titulaciones oficiales</b> por parte de las Agencias de Calidad.</li> <li>• <b>Seguimiento de títulos oficiales</b> - REAC.</li> <li>• Verificación y acreditación del <b>SAIQ</b> por parte de Agencias de Calidad.</li> <li>• <b>Publicación de información</b> sobre titulaciones en los diferentes canales de comunicación.</li> </ul>
<p><b>Mecanismos para la toma de decisiones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada proceso toma decisiones a partir de los <b>informes propios</b> de cada proceso, de los informes de <b>auditorías</b> (internas y externas).</li> <li>• A nivel global, por la revisión del SAIQ definida en el proceso de <b>Política y Objetivos de Calidad</b>.</li> </ul>



<b>Recogida y análisis de información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cada proceso define en el diagrama de flujo y en el punto 8 de su contenido, los roles que recogen y analizan la información relacionada con dicho proceso, y se encuentra soportado por los mecanismos de aseguramiento de fiabilidad de la información del proceso <b>Análisis y utilización de los resultados</b>.</li></ul>
<b>Seguimiento, revisión y mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cada proceso define en el punto 6 de su contenido el seguimiento y revisión del mismo a través de la definición de indicadores, informes, cuadros de mando y otras herramientas de <b>Business Intelligence</b>, soportados tanto por el proceso de <b>Análisis y utilización de los resultados</b> como por el proceso de <b>Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias</b>, que definen cómo se realizan las mejoras y cómo se evalúan.</li></ul>



## 5. Liderazgo

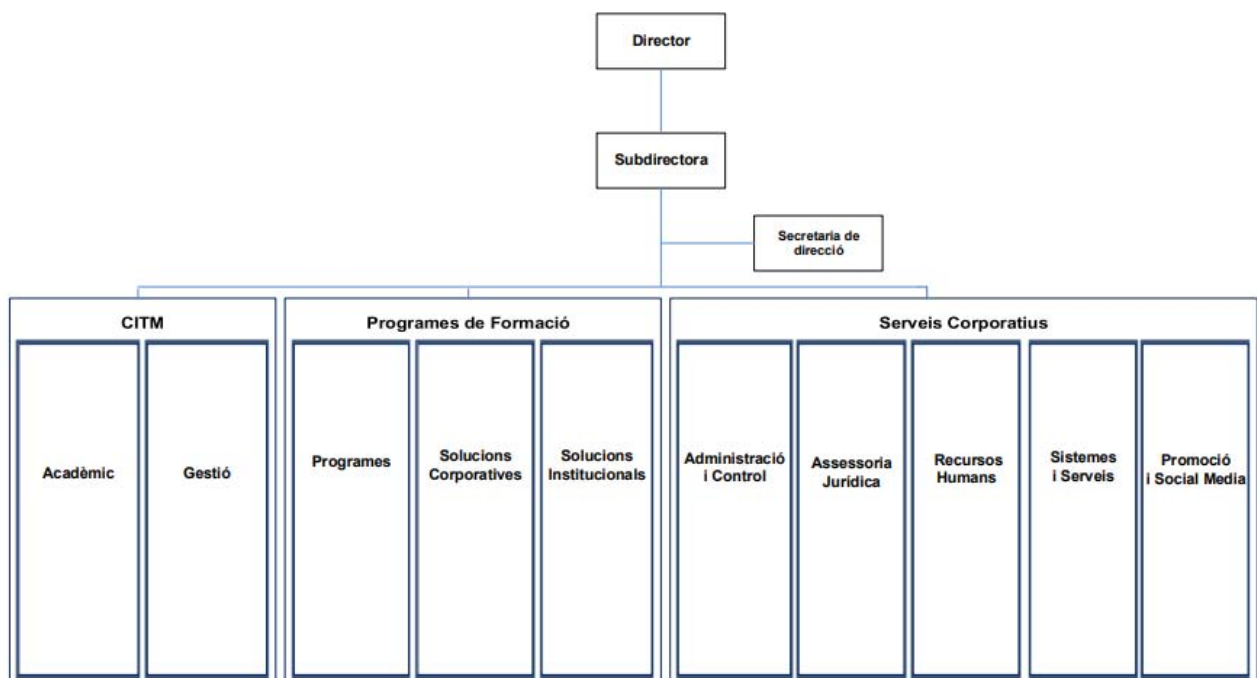
La FPC se compromete, con el desarrollo e implementación del SAIQ y con la mejora continua de su eficacia.

El liderazgo y compromiso se garantiza a través de la Dirección y todo el equipo directivo, se compromete de forma activa, en el desarrollo de la implantación del SAIQ y teniendo en cuenta siempre la mejora continua de la satisfacción del cliente.

Para ello el equipo directivo es responsable de la revisión del sistema y de proponer los recursos necesarios a nivel de estructura, personal y procesos, y la asignación, definición y comunicación de las responsabilidades en cada proceso del sistema.

### 5.1 Organización de la FPC

En el siguiente esquema se detalla la estructura organizacional de la FPC.







## 5.2 Miembros del equipo directivo implicados en los procesos

Área – Departamento – Unidad de Soporte	Referencias
Director/a	DIR
Subdirector/a	SDIR
Departamento de Programas	DP
CITM	CITM
Departamento de Sistemas y Servicios	SIS
Departamento de Promoción y Social Media	PSM
Departamento de Asesoría Jurídica	AJ
Departamento de RRHH	RRHH
Departamento de Administración y Control	AIC
Unidad de Calidad (AIC)	UQ

### 5.3 Responsabilidades y Participación en el SAIQ

Responsabilidades y participación en el SAIQ		Miembros del Equipo Directivo									
		DIR	SDIR	DP	CITM	AIC	UQ	RRHH	SIS	PSM	AJ
Nombre	Código										
Manual de Calidad	919.MQ						R				
Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (SAIQ)	919.SAIQ						R				
Índice	919.INDICE						R				
Procesos											
Definición de política y objetivos de calidad	919.P.1.1						R				
Programación de la oferta formativa	919.P.2.1			R							
Soporte al diseño de programas formativos	919.P.2.2			R							
Presupuestos de programas formativos	919.P.2.3			R							
Puesta en marcha de programas formativos	919.P.2.4			R							
Suspensión de programas formativos	919.P.2.5			R							
Extinción de programas formativos	919.P.2.6				R						
Seguimiento y acreditación de programas formativos	919.P.2.7				R						
Perfiles de ingreso/egreso y captación de los alumnos	919.P.3.1			R							
Acceso, admisión y matriculación de los alumnos	919.P.3.2			R							
Acogida y orientación a los alumnos	919.P.3.3			R	R						
Metodología de enseñanza-aprendizaje	919.P.3.4			R	R						
Evaluación de los alumnos	919.P.3.5			R	R						
Gestión de la movilidad de los alumnos	919.P.3.6				R						
Gestión de la orientación profesional y prácticas profesionales	919.P.3.7								R		
Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	919.P.3.8								R		
Definición de las políticas de personal docente y no docente	919.P.4.1							R			
Captación y selección del personal no docente	919.P.4.2							R			
Plan de acogida del personal no docente	919.P.4.3							R			
Formación del personal no docente	919.P.4.4							R			
Captación y selección del personal docente	919.P.4.5			R							
Formación, evaluación y reconocimiento del personal docente	919.P.4.6			R							
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal no docente.	919.P.4.7							R			
Gestión de los recursos materiales	919.P.5.1								R		
Gestión de los servicios	919.P.5.2								R		
Análisis y utilización de los resultados	919.P.6.1							R			
Auditoría Interna	919.P.6.2							R			
Riesgos y oportunidades	919.P.6.3							R			
Publicación de información sobre titulaciones	919.P.7.1			R							

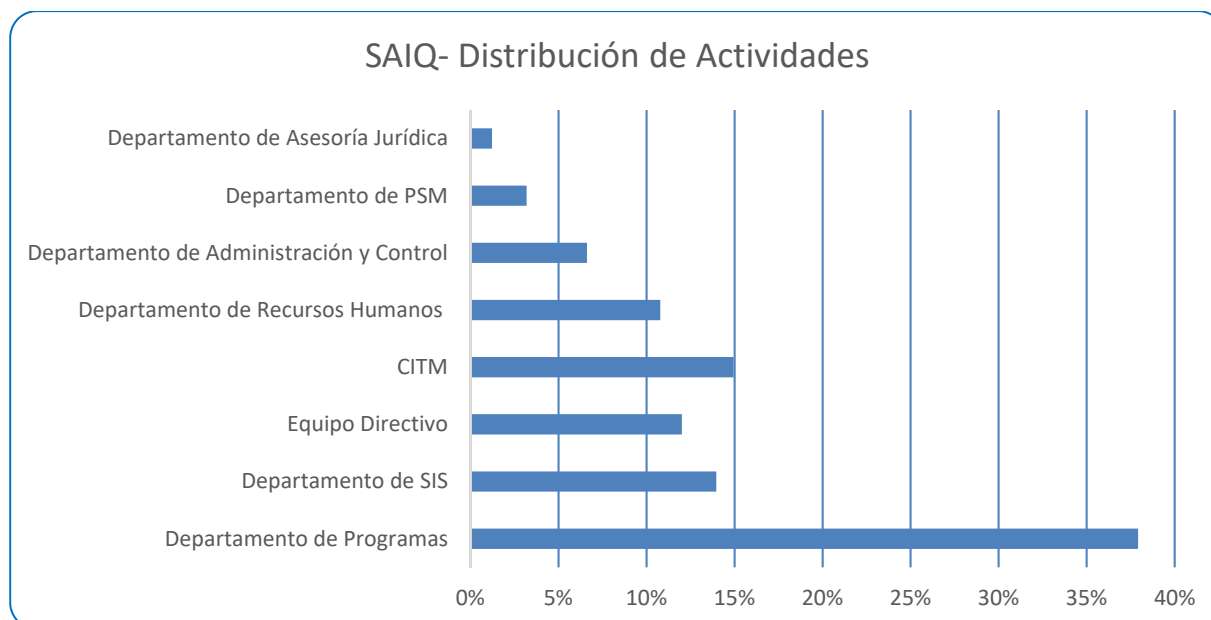
 Participantes en el Proceso  
 Responsable del Proceso

### 5.4 Distribución de actividades

En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de actividades que asume cada departamento o unidad de soporte o 'staff' para la ejecución de procesos del SAIQ.

Proporción de actividades por Departamento/Staff	% Dep/Staff	% Área
Equipo Directivo	12,08%	
<b>Total Dirección</b>	<b>12,08%</b>	
Departamento de Programas	37,92%	72,02%
CITM	14,73%	27,98%
<b>Total Programas Formación</b>	<b>52,65%</b>	<b>100,00%</b>
Departamento de Asesoría Jurídica	1,21%	3,42%
Departamento de Promoción y Social Media	3,14%	8,90%
Departamento de Administración y Control	6,52%	18,51%
Departamento de Recursos Humanos	10,63%	30,13%
Departamento de Sistemas y Servicios	13,77%	39,04%
<b>Total Servicios Corporativos</b>	<b>35,27%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>100,00%</b>	

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de actividades que desarrolla cada departamento o unidad de soporte o 'staff' para la ejecución de procesos del SAIQ.







### **5.5 Comunicación interna y externa**

Dentro del ámbito del liderazgo, tiene especial importancia asegurar que la comunicación del SAIQ, la Política y objetivos de Calidad, el enfoque el cliente y toda su gestión, se realiza de forma adecuada tanto interna como externamente.

El principal objetivo de la comunicación interna, y también externa a toda la sociedad, es hacer partícipes a los trabajadores de la FPC y al resto de la sociedad de nuestro sistema y nuestros objetivos a nivel de Calidad.

El proceso de comunicación se plasma en el Plan de Comunicación de la FPC, para asegurar el correcto funcionamiento de la comunicación del SAIQ a todos los niveles.

Este Plan contempla tanto la comunicación a nivel interno como externo y plasma todas las acciones que se realizan en la FPC.



## 6. Control de la documentación y registros

La gestión y control de la documentación del SAIQ se incluye en proceso “Presentación del SAIQ” en el que se detalla:

- La estructura y diseño del SAIQ
- La estructura general de los documentos del SAIQ
- Contenido y control de versiones
- Gestión documental

En este proceso se detallan los mecanismos para asegurar la identificación de los cambios, la versión vigente y disponibilidad, legibilidad e identificación de los documentos, propios del sistema y aquellos externos que se estimen necesarios.

Además, en la revisión anual del SAIQ, el departamento de Asesoría Jurídica revisa todas las normativas vigentes, así como los documentos de referencia internos y externos que aplican en el desarrollo de cada proceso.



## 7. Seguimiento, medición y análisis

La FPC considera la satisfacción de los colectivos de interés como una medida fundamental para conocer el funcionamiento del SAIQ y dispone de un sistema basado en encuestas de satisfacción para su seguimiento.

A nivel de seguimiento de procesos, el análisis y utilización de resultados se integra dentro de las actuaciones operacionales, tácticas y estratégicas de la FPC, con la finalidad de mejorar el proceso de toma de decisiones y facilitar información consolidada, fiable y suficiente. Esta información la encontramos en el proceso 6.1 Análisis y utilización de resultados.

Además, se realizan auditorías internas y un análisis de Riesgos y Oportunidades.

### 7.1 Auditoría interna

La FPC en su proceso de Auditoría interna establece la planificación y ejecución de auditorías internas de calidad para garantizar la eficacia del SAIQ y que los programas cumplan con la calidad y los resultados esperados.

La FPC realiza auditorías internas para determinar el grado de conformidad del SAIQ respecto al cumplimiento de los requisitos de las normas de calidad, legales y contractuales aplicables. Así como si el sistema está implantado y se mantiene eficazmente.

Toda la información de este proceso está documentada en el proceso 919. P.6.2. Auditoría Interna.

### 7.2 Riesgos y oportunidades

El SAIQ de la FPC, en el marco de su planificación, realiza la gestión de los riesgos y oportunidades.

Este proceso queda definido en el procedimiento 6.3 Gestión de Riesgos y Oportunidades, en el que define el sistema que nos permite identificar, analizar, tratar y realizar el seguimiento de los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la consecución de los objetivos de calidad de la FPC.