UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

Manual de Calidad

Versión 4.5

Política de calidad

La Fundació Politècnica de Catalunya desarrolla enseñanzas y estudios 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.

Gerard Campanera Mercè
Barcelona, julio 2026

Creado por la Unidad de Calidad.

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

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

Contenido **3**
1. Alcance **5**
2. Presentación FPC **7**
2.0. UPC School of Professional & Executive Development *7*
2.0.1. Presentación 7
2.0.2. ¿Qué hacemos? 8
2.0.3. UPC School 8
2.1. Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia *10*
2.1.1. Presentación 10
2.1.2. Equipamientos 10
3. Definiciones y siglas **13**
4. Contexto de la Organización **14**
4.0. Necesidades y expectativas de las partes interesadas *14*
5. El Sistema de Gestión de la Calidad **15**
5.0. Introducción *15*
5.1. Directrices de Gestión de la Calidad *16*
5.2. Ficha resumen de procesos *20*
6. Liderazgo **22**
6.0. Organización de la FPC *22*
6.1. Miembros del equipo directivo implicados en los procesos *22*
6.2. Responsabilidades y Participación en el SAIQ *23*
6.3. Comunicación interna y externa *24*
7. Control de la documentación y registros **25**
8. Seguimiento, medición y análisis **26**
8.0. Auditoría interna *26*
8.1. Riesgos y oportunidades *26*

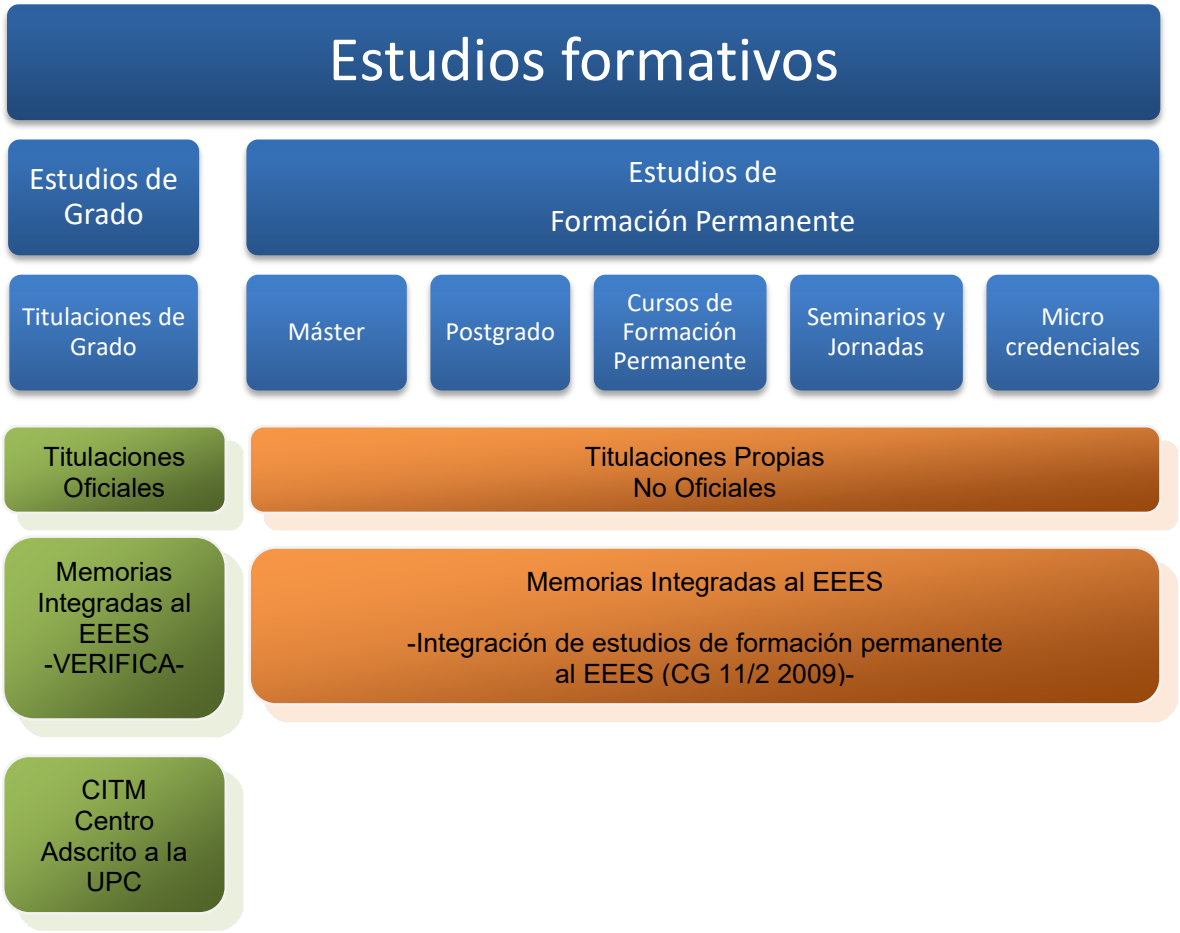
Control de versiones

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
4.2	Unidad de Calidad Jessica Martínez	18-09-2023	Mejora Continua ISO 9001:2015	Josep González Plaza 18-09-2023	Lucia Crosas López 18-09-2023
4.3	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-09-2024	Mejora Continua ISO 9001:2015	Verónica Guerrero 30-09-2024	Lucia Crosas López 30-09-2024
4.4	Unidad de Calidad Jessica Martínez	31-07-2025	Mejora Continua ISO 9001:2015	Verónica Guerrero 31-07-2025	Gerard Campanera 31-07-2025
4.5	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-09-2026	Mejora Continua ISO 9001:2015	Jessica Martínez 30-09-2026	Gerard Campanera 30-09-2026

MANUAL DE CALIDAD

1. Alcance

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



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

Cuando se mencione que se encuentran ***'adaptados al EEES'***; significa que, si son estudios de grado: sus memorias han sido diseñadas bajo los requerimientos del 'Programa VERIFICA', y si son estudios de formación permanente: sus memorias han sido diseñadas a partir del documento de 'Integración de estudios 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 estudios 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/la Director/a 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.

2. 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 estudios 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 creatividad, innovación y tecnología que forma profesionales de los ámbitos de la comunicación digital, la animación y el arte digital, el diseño de aplicaciones y tecnologías multimedia y los videojuegos. Se ubica en el Campus de la UPC en Terrassa, considerada la segunda ciudad universitaria de Cataluña. Este es un campus urbano, integrado en la ciudad, en la comarca del Valles Occidental.

En el CITM se imparten tres títulos oficiales de grado: el grado en Diseño, Animación y Arte Digital, el grado en el Diseño Digital y Tecnologías 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.

2.0. UPC School of Professional & Executive Development

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
School of Professional & Executive Development

La UPC School presenta la oferta de formación permanente de la UPC, que incluye máster, posgrados cursos de formación permanente, seminarios y jornadas y microcredenciales, 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.

2.0.1. Presentación

La UPC School ofrece un extenso catálogo de formación 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 estudios 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 estudios formativos. Desde el año 1994, más de 110.000 profesionales han impulsado su carrera con estos estudios.

2.0.2. ¿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.

2.0.2.1. Professional Programes

Los estudios 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.

2.0.2.2. 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.

2.0.3. UPC School

La sede de la UPC School of Professional & Executive Development es 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 la UPC School 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.

2.0.3.1. ¿Cómo llegar?

La School of Professional & Executive Developement se encuentra en:

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

2.0.3.2. 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 UPC School 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 descanse 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 aparcamiento de la UPC School 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 ubicado en el campus virtual.

La mayoría de nuestros estudios se realizan en el edificio UPC School, pero pueden existir estudios que se realicen en otras instalaciones adecuadas para la realización de dichas formaciones.

MANUAL DE CALIDAD

2.1. Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH
Centre de la Imatge i la Tecnologia Multimèdia

La Fundació Politècnica de Catalunya dedica una especial atención a la formación en el ámbito de la tecnología 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 Diseño Digital y Tecnologías Multimedia
- Grado en Diseño, Animación y Arte Digital.
- Grado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos.

2.1.1. 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 ámbitos de la comunicación digital, la animación y el arte digital, el diseño de aplicaciones y tecnologías multimedia y los videojuegos.

Se ubica 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 de Diseño Digital y Tecnologías 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 ámbito 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.).

2.1.2. 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

- 10 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 226 estaciones de trabajo.
    - 1 aula de teoría.
    - 1 aula wacom equipada con 45 tabletas.

MANUAL DE CALIDAD

Laboratorios y equipamiento

- Laboratorio CGI Lab, es un laboratorio especializado en imágenes generadas por ordenador, con 7 estaciones de trabajo para desarrollar proyectos de gestión del color, edición, postproducción y efectos visuales. Dispone de equipamiento de alto rendimiento para realizar renderizados a gran velocidad, incluyendo dos ordenadores equipados con doble tarjeta gráfica RTX 3080. También cuenta con un iMac con pantalla 4K y una impresora Canon Pixma Pro-200 con sistema ChromaLife 100+ de 8 tintas, ideal para obtener impresiones fotográficas de alta calidad.

- Laboratorio Game Lab, espacio dedicado a la experimentación, el juego y el análisis de videojuegos en diferentes plataformas. Dispone de varias consolas, como Xbox Series X, PlayStation 5, Nintendo Switch y Wii, que permiten explorar una amplia variedad de juegos y experiencias interactivas en un entorno pensado para el estudio y la creación de videojuegos.

- New Lab, sala polivalente equipada con mesas y sillas con ruedas, ideal para sesiones docentes con grupos reducidos, trabajos en equipo, presentaciones o pequeños eventos. Está diseñada para acoger actividades y metodologías educativas que requieren una disposición flexible y dinámica del espacio. También alberga la incubadora de proyectos de creación en cultura digital del CITM.

- Plató, espacio polivalente de 225 m², divisible en cuatro zonas de trabajo independientes y totalmente equipadas con sistema de iluminación aérea y una pared verde para producciones con croma. Cada espacio dispone de un ordenador iMac, siete puntos de luz con flash electrónico y dos luces LED, cámaras con objetivo de 18-105 mm, fotómetro, trípodes, difusores, focos Fresnel, fondos y todos los complementos de sujeción necesarios para sesiones de fotografía, grabaciones audiovisuales y proyectos profesionales.

- Sound Lab, espacio dedicado a la creación y producción sonora, equipado con una estación de trabajo de audio, cabina de grabación, mesa de mezclas y teclado MIDI. Ideal para componer música, diseñar efectos sonoros y producir audio con herramientas profesionales como Symphobia u Omnisphere.

- Tinker Lab, espacio de trabajo equipado con herramientas de bricolaje y fabricación para el diseño de maquetas y prototipos. Dispone también de una impresora 3D Creality K1C, que permite crear todo tipo de elementos tridimensionales, transformando las ideas digitales en objetos reales.

- UX Lab, está formado por dos salas contiguas e interconectadas mediante vídeo y audio: la sala de test, donde el usuario pone a prueba los prototipos, y la sala de observación, desde la que se puede seguir y grabar la actividad en tiempo real. Este espacio está equipado con ordenadores y software especializado para llevar a cabo tests de usabilidad y pruebas de prototipos de aplicaciones en línea, televisión digital terrestre (TDT) y TV por IP. También dispone de cámaras y micrófonos Logitech, así como de diferentes herramientas específicas para pruebas de experiencia de usuario y accesibilidad, como el Bjoy Stick-C (joystick robusto), el Bjoy Hand-A (joystick para dedos), el conmutador Specs (pulsador circular pequeño), el BJ-105 (conmutador doble para lengua, mentón o mejilla) y el teclado Clevy adaptado.

- XR Lab, laboratorio dedicado a la creación y testeo de proyectos inmersivos. Cuenta con dos ordenadores conectados a gafas HTC Vive, acompañadas de sensores de movimiento Lighthouse HTC Vive y SteamVR Base Station 1.0, para ofrecer una experiencia de realidad virtual precisa e inmersiva. Incluye también un proyector orientado al suelo para la visualización de proyectos de videomapping sobre maquetas o plantillas físicas. Además, el laboratorio dispone de una decena de gafas de realidad virtual Meta Quest 3, disponibles para el desarrollo y la experimentación en entornos inmersivos.

Cómo llegar

El CITM se encuentra en:

C/ de la Igualtat, 33, 08222 Terrassa
Tel.: 93 112 03 67
info.citm@citm.upc.edu

3. 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.

4. 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”.

4.0. 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.

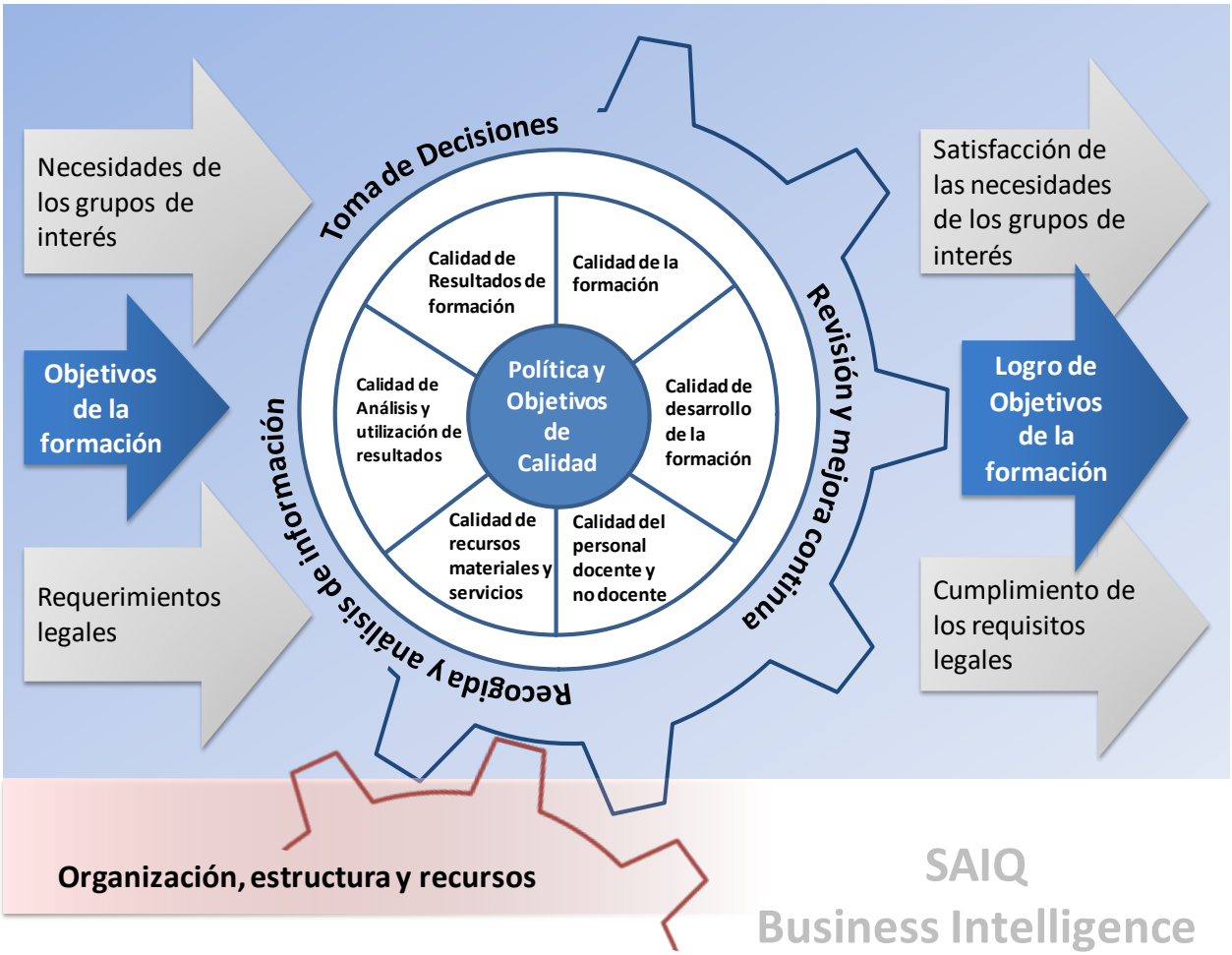
El análisis se realiza periódicamente en el proceso de revisión y mejora anual del SAIQ.

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

5. El Sistema de Gestión de la Calidad

5.0. 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

5.1. 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 estudios 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 estudios formativos que gestiona la Organización.

2 Garantía de calidad de los estudios 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 estudios formativos que ofrece la FPC.

919.P.2.2 – Diseño, seguimiento y modificación de estudios formativos

Definir los criterios y procesos para el diseño, seguimiento y modificación estudios formativos.

919.P.2.3 - Presupuestos de estudios formativos

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

919.P.2.4 - Puesta en marcha de estudios formativos

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

919.P.2.5 - Suspensión de estudios formativos

Suspender los estudios 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 estudios 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 – Marco VSMA. Verificación, seguimiento, modificación y acreditación de estudios formativos

Garantizar la calidad, el seguimiento y la acreditación de los estudios 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 estudios formativos, y facilitar información personalizada a los interesados en los estudios 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 estudios formativos, proporcionar información y asesoramiento a los alumnos potenciales y alumnos, sobre los estudios de formación y ayudar a los alumnos potenciales en la toma de decisiones para la elección de los estudios 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 estudios 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 estudios 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 estudios y títulos ofrecidos

5.2. *Ficha resumen de procesos*

Órgano Responsable		• Cada proceso tiene un responsable de proceso, las responsabilidades se detallan en el punto ***5.2. 'Miembros del equipo directivo implicados en los procesos ',*** del Manual de Calidad.
Grupos de Interés	**Implicados y mecanismos de participación**	• ***Universitat Politècnica de Catalunya:*** 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: - Comisión de Formación Permanente - Consejo de Gobierno - Unidades Promotoras - Claustro Docente - Delegados de Centro • ***Equipo Directivo FPC:*** miembros del equipo directivo implicados en los procesos que se encuentran especificados en el punto 8 de su contenido de roles y actividades. • ***Personal Administrativo y de Servicio de la FPC:*** PAS de la FPC implicados en los procesos que se encuentran especificados en el punto 8 de su contenido de roles y actividades. • ***Administraciones públicas y privadas:*** 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. • ***Sociedad:*** 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 estudios formativos, en programas de 'Open Talent'; del claustro docente que participa en los estudios formativos; y de los expertos validadores de los estudios formativos.
	Rendición de cuentas	• Verificación y acreditación posterior de ***titulaciones oficiales*** por parte de las Agencias de Calidad. • ***Seguimiento de títulos oficiales*** - REAC. • Verificación y acreditación del ***SAIQ*** por parte de Agencias de Calidad. • ***Publicación de información*** sobre titulaciones en los diferentes canales de comunicación.
Mecanismos para la toma de decisiones		• Cada proceso toma decisiones a partir de los ***informes propios*** de cada proceso, de los informes de ***auditorías*** (internas y externas). • A nivel global, por la revisión del SAIQ definida en el proceso de ***Política y Objetivos de Calidad***.

MANUAL DE CALIDAD

Recogida y análisis de información	• 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 ***Análisis y utilización de los resultados.***
Seguimiento, revisión y mejora	• 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 ***Business Intelligence***, soportados tanto por el proceso de ***Análisis y utilización de los resultados*** como por el proceso de ***Gestión de Incidencias, reclamaciones y sugerencias***, que definen cómo se realizan las mejoras y cómo se evalúan.

6. Liderazgo

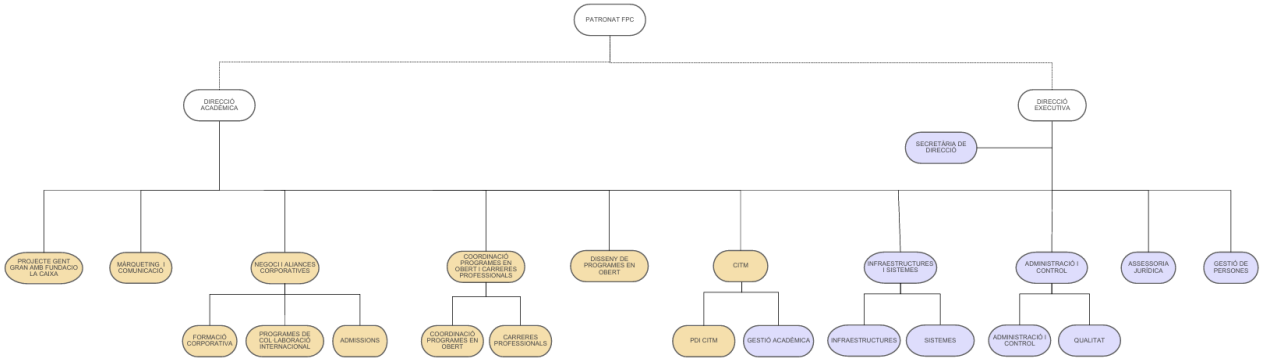
La FPC se compromete, con el desarrollo e implementación del SAIQ y con la mejora continua de su eficacia.

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.

6.0. Organización de la FPC

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



6.1. Miembros del equipo directivo implicados en los procesos

Área – Departamento – Unidad de Soporte	Referencias
Dirección Ejecutiva / Dirección Académica	DIR
Departamento de Programas en Abierto	DPA
CITM	CITM
Departamento de Sistemas y Servicios	SIS
Departamento de Márqueting y Comunicación	MKT
Departamento de Asesoría Jurídica	AJ
Departamento de Gestión de Personas	GP
Departamento de Administración y Control	AIC
Unidad de Calidad (AIC)	UQ
Departamento de Carreras Profesionales	CP
Departamento de Admisiones	AD
Departamento de Diseño	DIS

6.2. *Responsabilidades y Participación en el SAIQ*

Responsabilidades y participación en el SAIQ

		Miembros del Equipo Directivo											
		DIR	DPA	DIS	CITM	AIC	UQ	GP	SIS	MKT	AJ	AD	CP
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										
Diseño, seguimiento y modificación de estudios formativos	919.P.2.2		R										
Presupuestos de estudios formativos	919.P.2.3		R										
Puesta en marcha de estudios formativos	919.P.2.4		R										
Suspensión de estudios formativos	919.P.2.5		R										
Extinción de estudios formativos	919.P.2.6				R								
Seguimiento y acreditación de estudios 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
R	Responsable del Proceso

6.3. 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.

7. 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.

8. 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.

8.0. 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 estudios 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.

8.1. 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.