

SAIQ

**MANUAL  
DE  
CALIDAD**

*Versión 3.0*



# Política de calidad

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

Nuestro **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad**, basado en el Programa **AUDIT** de acuerdo al marco **EEES** y a los cambios introducidos en la normativa española; nos permite medir, analizar y mejorar continuamente los servicios y productos, con la misión de impulsar enseñanzas y programas de formación de la UPC que tienen la finalidad de mejorar el potencial del entorno económico y social.

**La Dirección**

Creado por la Unidad de Control de Gestión y 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.



## 1. Contenido

<b>1. Contenido</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Presentación FPC</b> .....	<b>6</b>
3.1. <i>School of Professional &amp; Executive Development</i> .....	6
3.1.1. Presentación.....	6
3.1.2. ¿Qué hacemos? .....	7
3.1.3. Tech Talent Center .....	7
3.2. <i>Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia</i> .....	9
3.2.1. Presentación.....	9
3.2.2. Equipamientos .....	10
<b>4. Dirección y organización</b> .....	<b>12</b>
4.1. <i>Organización de la FPC</i> .....	12
<b>5. El Sistema de Gestión de la Calidad</b> .....	<b>13</b>
5.1. <i>Introducción</i> .....	13
5.2. <i>Directrices de Gestión de la Calidad</i> .....	14
<b>6. Anexos</b> .....	<b>18</b>
6.1. <i>Definiciones y siglas</i> .....	18
6.2. <i>Miembros del equipo directivo implicados en los procesos</i> .....	19
6.3. <i>Distribución de actividades</i> .....	21
6.4. <i>Ficha resumen de procesos</i> .....	22



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

## 1. Introducción

El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, que da origen este manual, es de aplicación para 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, Postgrado 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).

En función de la tipología de los programas formativos y de las características que posee cada uno de ellos, la FPC realizará su comercialización en función de sus características y valores que pretende desarrollar bajo las diferentes marcas que posee, como por ejemplo: UPC, CITM y UPC School entre otras.



## 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 programas de la UPC que están orientados al desarrollo profesional. Desde entonces, más de 80.000 profesionales han cursado alguno de sus másteres, posgrados, cursos de especialización y seminarios en los diferentes ámbitos de la ingeniería y la arquitectura.

Por otro lado, la Fundació Politècnica de Catalunya también desarrolla actividad formativa en el campo de la tecnología multimedia, en el cual, a través del **Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia (CITM)** y **Centro Adscrito a la UPC**, ofrece **enseñanzas de grado** de la UPC en este ámbito, así como otros programas de formación y actividades de transferencia de conocimiento.

### 2.1. 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.

#### 2.1.1. Presentación

La UPC School of Professional & Executive Development ofrece un extenso catálogo de formación permanente con más de **200 programas anuales de másters, posgrados y cursos de especialización** con enfoque profesional, adaptados a las necesidades del entorno económico y social, así como a las organizaciones y a sus profesionales.

La oferta de posgrado de formación permanente de la UPC ha sido diseñada para hacer crecer las competencias de los profesionales en las áreas de **arquitectura, edificación y urbanismo; ingeniería civil e industrial; gestión y organización de empresas; sostenibilidad y tecnologías de la información y la comunicación.**

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 más de 300 empresas que participan en los programas formativos. Desde el año 1984, más de 80.000 profesionales han impulsado su carrera con estos programas.

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 futuros directivos del entorno de la ingeniería, la innovación y la 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.



## 2.1.2. ¿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.

La oferta formativa de la UPC School incluye programas dirigidos a profesionales que quieren especializarse o complementar su experiencia (professional programmes) y programas diseñados para desarrollar habilidades de gestión dirigidos a futuros perfiles directivos (executive programmes).

### 2.1.2.1. Professional Programmes

Los professional programmes permiten desarrollar una carrera basada en la adquisición de nuevos conocimientos y la especialización. El objetivo es dotar al alumnado de un valor diferencial de máxima experiencia en el entorno tecnológico. Estos masters, posgrados y cursos de especialización se dirigen a los profesionales que buscan ampliar, actualizar o profundizar sus estudios en el ámbito de la arquitectura, la ingeniería o las tecnologías de la información.

### 2.1.2.2. Executive Programmes

Los executive programmes ofrecen conocimientos a los profesionales que quieren alcanzar nuevas competencias en el ámbito de la gestión y la dirección de proyectos en las empresas y organizaciones. Están orientados a facilitar el aprendizaje y potenciar las habilidades de los profesionales que tienen como objetivo la gestión y el liderazgo de proyectos empresariales relacionados con el entorno de la innovación y la tecnología.

### 2.1.2.3. 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.

## 2.1.3. Tech Talent Center



El Tech Talent Center es un espacio creado para el desarrollo de actividades de formación e innovación ligadas a la tecnología; un espacio para el intercambio de conocimientos y experiencias, que se construye con la participación, la pasión, la creatividad y el talento de todos los que forman la UPC School.

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.

### 2.1.3.1. ¿Cómo llegar?

La School of Professional & Executive Development se encuentra en:

## TECHTALENTCENTER

22@ Barcelona

C/ Badajoz 73-77

08005 Barcelona

Teléfono: 902 76 07 40. Desde el extranjero: (34) 93 112 08 08

info.upcschool@talent.upc.edu



### 2.1.3.2. 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
- Reproductor de DVD
- Ordenador con pantalla TFT
- 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

#### **El edificio tiene:**

- \* Conexión inalámbrica a Internet (WiFi)
- \* Pantallas de señalización digital
- \* Autoservicio de reprografía

#### **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.
- Tarifas especiales para los profesores.

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

## 2.2. Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia



La Fundació Politècnica de Catalunya dedica una especial atención a la formación en el ámbito de la **tecnología multimedia** 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:

- Graduado en Multimedia
- Graduado en Fotografía y Creación Digital
- Graduado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos.

### 2.2.1. 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 el ámbito de la imagen y la interacción multimedia. 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 Vallès Occidental.

El CITM imparte tres títulos oficiales de grado, el Grado en Multimedia, el Grado en Fotografía y Creación Digital y el Grado en Diseño y Desarrollo de Videojuegos.

Además de los títulos oficiales de grado, el Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia imparte cursos de especialización y posgrados relacionados con distintos ámbitos de especialidad de la fotografía, las tecnologías multimedia, el entretenimiento interactivo y los videojuegos.



## Investigación, innovación y transferencia de conocimiento

Además de la vertiente formativa, el Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia es un centro pionero en investigación, innovación y desarrollo de proyectos de transferencia del conocimiento en los ámbitos de la imagen y la interacción multimedia. El Laboratorio Audiovisual, el Laboratorio de Aplicaciones Interactivas Multimedia y Videojuegos, el Laboratorio de Imagen Generada por Computadora (CGI), el Laboratorio de Interacción Humano-Computadora y el Laboratorio de Calidad de la Imagen articulan el llamado PENTALAB, el foco desde donde se desarrollan proyectos innovadores y de investigación para incorporar los últimos conocimientos en la misma docencia de los grados y posgrados, y transferirlos a los sectores productivos y de servicios de la economía.

### 2.2.2. 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

- 8 aulas de prácticas, con un total de 197 estaciones de trabajo.
  - 7 aulas equipadas con 271 estaciones de trabajo fijas.
  - 1 aula equipada con 26 estaciones de trabajo portátiles.
- 2 aulas de trabajo en grupo, con un total de 90 estaciones de trabajo portátiles.
- 2 aulas de teoría.

#### Laboratorios y equipamiento

- Laboratorio de impresión digital equipado con 3 estaciones de trabajo, impresoras de inyección de tinta, espectrofotómetros, densitómetros, escáneres planos, etc.
- Laboratorio de calidad de la imagen, con 2 estaciones de trabajo, software y banco óptico para el montaje de las diferentes cámaras que se estudian, equipo de iluminación, etc.
- Plató fotográfico de 225 m<sup>2</sup> con equipo completo (4 iMac, 4 Nikon D200 con 2 ópticas cada una, 4 cámaras Sinar de banco óptico, sistema de iluminación aéreo de luz continua y flash electrónico).
- Laboratorio de Interacción Humano-Computadora que consta de dos salas contiguas e intercomunicadas por video y audio: sala 1, en la que el usuario o usuaria pone a prueba el prototipo, y la sala 2, desde la que se observa y registra la actividad. Las salas están equipadas con ordenadores y software para hacer tests de usabilidad y pruebas de prototipos de aplicaciones en línea, TDT o TV por IV.
- Laboratorio de video con software para edición de video en tiempo real, postproducción y efectos especiales.
- Laboratorio de Imagen Generada por Ordenador (CGI), con ordenadores, tabletas digitales y software para crear imágenes en 3D e integrarlas con imágenes reales.
- Laboratorio de Contenidos y Aplicaciones Interactivas Multimedia con ordenadores y software para el desarrollo de aplicaciones y contenidos interactivos multimedia.
- Estudio de sonido equipado con cabina de registro y mezclador de audio.
- Red de fibra óptica y red Wi-Fi.

En el Centro de la Imagen y la Tecnología Multimedia encontramos las últimas innovaciones de software para desarrollar proyectos multimedia y de tratamiento de la imagen. Estos son algunos de los programas de software del centro: Flash, Premiere, Dreamweaver, Illustrator, Sinar CaptureShop, Photoshop, ImageJ,



Combustion, Audition, Imatest, 3D Studio, Cinema 4D, Toon Boom, Virtools, AutoCAD, Adobe Encore, Realviz Stitcher Sun Tools y PTGui Pro.

Cómo llegar

El CITM se encuentra en:

Carrer de la Igualtat 33,  
Terrassa. CP-08222  
Tel: 93 739 83 12 Fax: 93 739 83 65

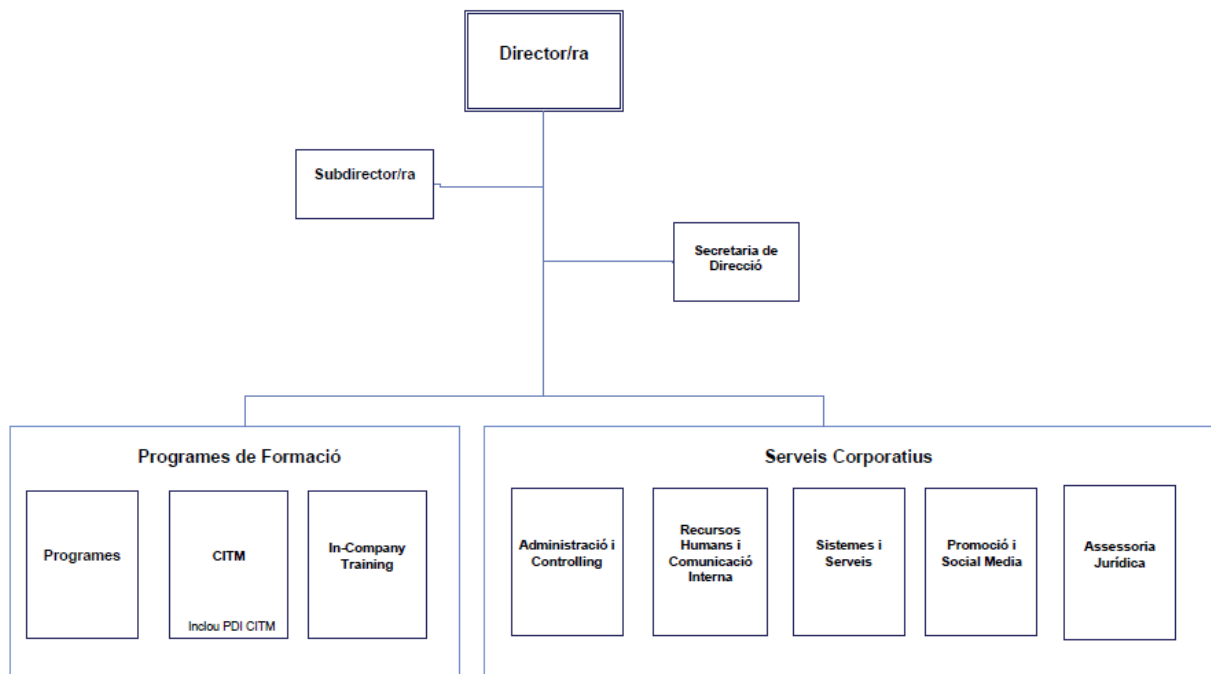
<http://www.citm.upc.edu/formus/informat.php>



### 3. Dirección y organización

#### 3.1. Organización de la FPC

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



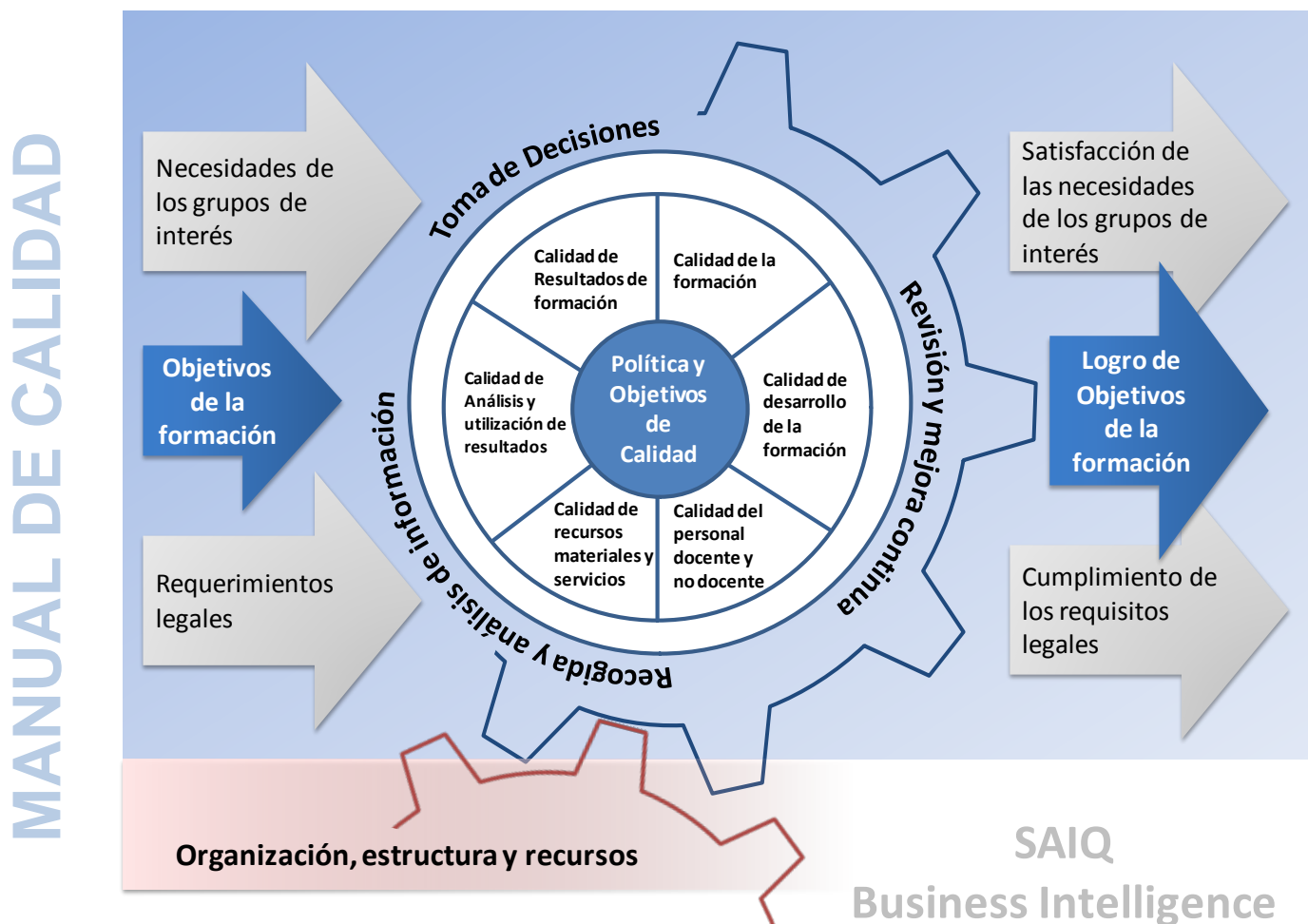
\* No inclou treballadors contractats per obra o servei determinat amb dedicació exclusiva a projectes/programes.

Setembre 2014

## 4. El Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1. Introducción

La FPC ha denominado a su Sistema de Gestión de Calidad como SAIQ (Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad) y tal 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. 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. (**Proceso que revisa todo el SAIQ**).

#### 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 se ofrecen bajo las distintas marcas de 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 - Presupuestación 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.



### 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 de formación, 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.

## 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



## 5. Anexos

### 5.1. 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.





## 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
Departamento CITM	CITM
Departamento de Sistemas y Servicios	SIS
Departamento de Promoción y Social Media	PSM
Departamento de Asesoría Jurídica	AJ
Departamento de Recursos Humanos y Comunicación Interna	RRHH i CI
Departamento de Administración y Controlling	AIC



Responsabilidades y participación en el SAIQ

		Miembros del Equipo Directivo									
		DIR	SDIR	DP	CITM	AIC	CGIQ	RRHH i CI	SIS	PSM	AJ
<b>Nombre</b>	<b>Código</b>										
Manual de Calidad	919.MQ						R				
Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (SAIQ)	919.SAIQ						R				
Índice	919.INDICE						R				
<b>Procesos</b>											
Definición de política y objetivos de calidad	919.P.1.1						R				
Programación de la oferta formativa	919.P.2.1			R	R						
Soporte al diseño de programas formativos	919.P.2.2			R							
Presupuestación 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						
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				
Publicación de información sobre titulaciones	919.P.7.1			R							

 Participantes en el Proceso  
 Responsable del Proceso

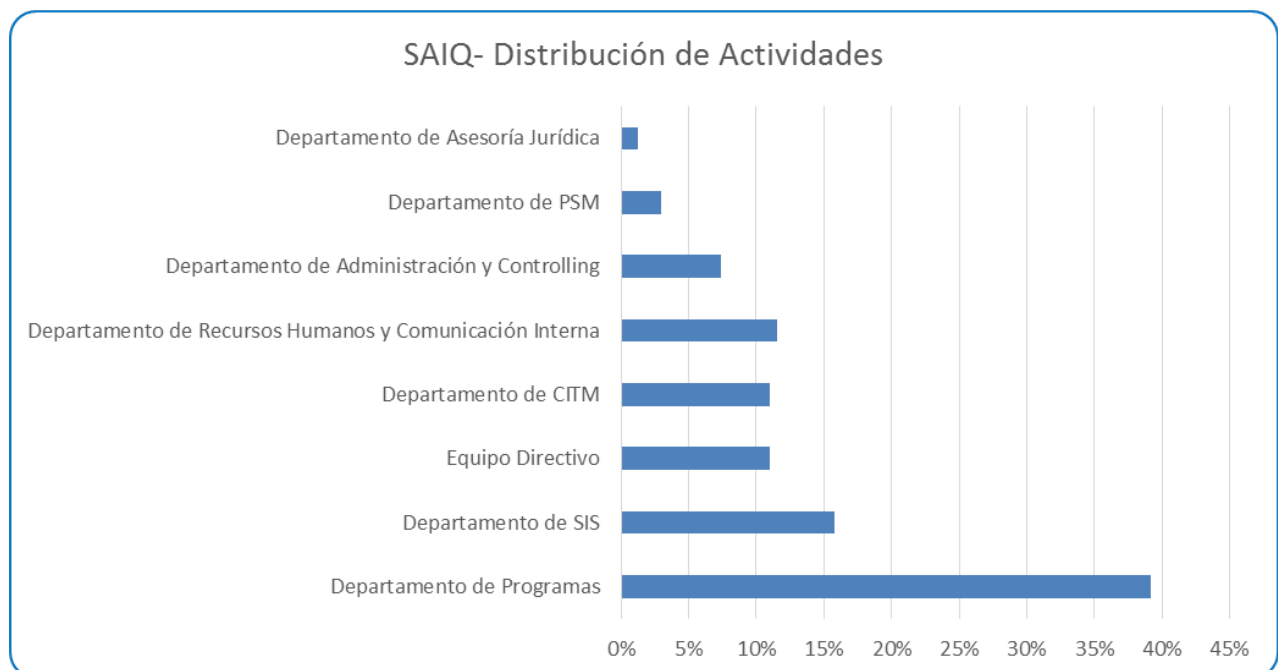


### 5.3. Distribución de actividades

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	% Area
Equipo Directivo	11,00%	
<b>Total Dirección</b>	<b>11,00%</b>	
Departamento de Programas	39,18%	78,08%
Departamento de CITM	11,00%	21,92%
<b>Total Programas Formación</b>	<b>50,18%</b>	<b>100,00%</b>
Departamento de Asesoría Jurídica	1,20%	3,09%
Departamento de Promoción y Social Media	2,94%	7,57%
Departamento de Administración y Controlling	7,34%	18,91%
Departamento de Recursos Humanos y Comunicación Interna	11,54%	29,73%
Departamento de Sistemas y Servicios	15,80%	40,70%
<b>Total Servicios Corporativos</b>	<b>38,82%</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.



#### 5.4. Ficha resumen de procesos

<p><b>Órgano Responsable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada proceso tiene un responsable de proceso que corresponde a un Responsable de Departamento o Responsable de Unidad de Soporte de la FPC. Las responsabilidades se detallan en el punto <b>6.2. 'Miembros del equipo directivo implicados en los procesos'</b>, del Manual de Calidad.</li> </ul>
<p>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>- Comisión de Docencia</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 anual 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>• Capa 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>