

1. **Nom del procés i codi:** P1.2. Revisar i actualitzar el SGIQ, els seus processos i els indicadors
2. **Objectiu i abast:** Revisar i actualitzar el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de les titulacions del centre universitari TecnoCampus.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis universitaris / Coordinador/a de qualitat
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Estratègic

5. **Descripció:**

El Sistema de garantia interna de la qualitat de la UPF, va ser certificat per l'AQU l'any 2011 i inclou als centres adscrits com el nostre, que ha adaptat aquest sistema a les seves especificitats.

A partir d'aquell moment el SGIQ se situa com a instrument fonamental per al seguiment i acreditació de les titulacions, i la font principal de la informació necessària per al seguiment de les titulacions.

El centre universitari TecnoCampus disposa un SGIQ propi, que es revisa anualment. D'aquesta revisió es deriva un informe de revisió. Aquest informe consta de:

- Revisió dels diferents apartats del SGIQ.
- Revisió dels processos, realitzada per part dels responsables de gestió dels mateixos.
- Valoració del pla de millora del SGIQ del curs anterior i proposta de nou pla pel curs actual.

El responsable de l'elaboració de l'informe de revisió és el coordinador/a de qualitat i la comissió responsable de l'aprovació de l'informe és la comissió de qualitat del centre universitari TecnoCampus. Els membres d'aquesta comissió són:

- el director o directora del centre, que la presideix
- els directors o directores dels departaments docents
- el director o directora de serveis universitaris
- el sotsdirector o sotsdirectora d'ordenació acadèmica
- la cap del servei de gestió acadèmica
- un PDI de cada departament, escollits pels consells de departament cada dos anys
- un estudiant de cada departament, escollits pel ple de delegats/des cada dos anys
- el coordinador de qualitat, que actua com a secretari de la Comissió

6. **Participació dels grups d'interès en la presa de decisions**

Grup d'interès	Participació
Estudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Els estudiants responen les enquestes de satisfacció que se'ls adrecen i també poden aportar punts de millora en matèria de Qualitat institucional bé a través de les enquestes o a través de la Bústia de suggeriments i agraïments. • Com a participants de la Comissió de Qualitat, de la Comissió de Govern i del Claustre del centre, poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional.
PAS	<ul style="list-style-type: none"> • El PAS respon l'enquesta anual de satisfacció al PAS per expressar la seva satisfacció amb els serveis generals i l'organització institucional. Els resultats s'utilitzen per obtenir una visió de la satisfacció del personal d'administració i serveis amb l'organització de la institució, així com per la realització de propostes de millora • Com a participants de la Comissió de Qualitat i del Claustre del centre, poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional. • També com a integrants de les unitats administratives poden fer aportacions respecte el SGIQ i proposar accions de millora. • Alhora poden proposar accions de millora en matèria de Qualitat institucional a través de la Bústia de suggeriments i agraïments.
PDI	<ul style="list-style-type: none"> • Com a participants de la Comissió de Qualitat, de la Comissió de Govern i del Claustre del centre, poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional. • També els càrrecs acadèmics (director/a acadèmic, directors/es de departament i coordinadors/es d'estudis) i el coordinador de qualitat TecnoCampus identifiquen millores en matèria de Qualitat institucional. • Així mateix, el professorat participant en les convocatòries d'avaluació de l'activitat docent són enquestats respecte el seu grau de satisfacció en relació amb el model d'avaluació docent, aspecte que incideix plenament en matèria de Qualitat institucional, així com també poden pronunciar-s'hi a través de les enquestes que se'ls adrecen o de la Bústia de suggeriments i agraïments.
Societat	<ul style="list-style-type: none"> • Poden fer aportacions en matèria de Qualitat institucional a través de la Bústia de suggeriments i agraïments.

7. Retiment de comptes

El retiment de comptes intern es duu a terme a través dels següents òrgans als que també s'ha fet esment en l'apartat 6 d'aquesta fitxa de procés:

- **La Comissió de Qualitat del Centre Universitari TecnoCampus.** L'òrgan central responsable del SGIQ TecnoCampus és la Comissió de Qualitat, l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ, que proporciona a tota la institució un marc de referència en què s'integren i es vinculen la informació i els sistemes d'informació, amb la presa de decisions a tots els nivells. La Comissió de Qualitat integra representants de tots els grups d'interès del centre. Té com a funcions analitzar i fer el seguiment dels indicadors de qualitat de les

titulacions; revisar i aprovar els informes de seguiment; revisar i aprovar els informes d'acreditació; elaborar, revisar i aprovar la política i els objectius de qualitat; revisar l'estat de les propostes dels plans de millora i fer noves propostes; i revisar i aprovar el SGIQ del centre.

- La **Comissió de Govern** del centre, encarregada de fer el seguiment i la gestió de tots els projectes encaminats a assolir els objectius definits en el Pla Estratègic així com els objectius de qualitat que té establerts el centre.
- El **Claustre**, òrgan de participació acadèmica que integra els membres de la comunitat universitària.

*Un altre instrument que es contempla per a retre comptes en relació amb aquest procés és l'apartat **Qualitat de la web**, on es troba publicada tota la informació relativa al SGIQ TecnoCampus.*

De la mateixa manera, la Memòria de Qualitat que aprova anualment la Comissió de Qualitat de TecnoCampus, inclou els valors dels indicadors que es consideren estratègics per a la presa de decisions institucionals i que formen part del Quadre de comandament institucional, entre els que s'hi troben alguns dels propis d'aquest procés.

8. Calendari del procés

La revisió del SGIQ es du a terme amb caràcter anual. La detecció de propostes de millora es realitza de manera continuada en el temps.

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions
- Sharepoint / Intranet corporativa
- Web

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I1.2.1	Percentatge d'assoliment total de les accions de millora del SGIQ.	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

I1.2.2	Requeriments obligatoris (referents al SGIQ) fets per AQU a través dels informes d'avaluació de les titulacions	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
I1.2.3	Nombre de processos modificats de forma significativa en el SGIQ.	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

* L'enllaç a la taula d'indicadors el trobem [aquí](#)

11. Documentació

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D1.2.1	A	SGIQ vigent * (manual i processos) * a partir de la seva creació	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus
D1.2.2	B	Pla estratègic TecnoCampus	Entrada	Sharepoint / Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/_layouts/15/start.aspx#/Plantilles/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fPlantilles%2f4%2e%20Mem%c3%b2ries%20%28catal%c3%a0%20i%20angl%c3%a8s%29%20i%20pla%20estrat%c3%a8gic%2fPla%20Estrat%c3%a8gic%20TecnoCampus%202022&FolderCTID=0x012000AB6BC00AC6FB5249B9F9E94CF0A98462
D1.2.3	C	Pla de millora de l'Escola	Entrada	Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions https://gestorqualitat.upf.edu/gestorqualitat/reports
D1.2.4	D	Informes de seguiment i acreditació de les titulacions de l'Escola	Entrada	Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions https://gestorqualitat.upf.edu/gestorqualitat/reports
D1.2.5	E	Informe de revisió del SGIQ de l'Escola	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus
D1.2.6	F	Convocatòria de la comissió de qualitat TecnoCampus	Sortida	Outlook Correu corporatiu Coordinador/a de qualitat
D1.2.7	G	Proposta de SGIQ (manual i processos)	Sortida	Outlook Correu corporatiu Coordinador/a de qualitat

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D1.2.8	H	Proposta d'informe de revisió del SGIQ (inclou pla de millora)	Sortida	Outlook Correu corporatiu Coordinador/a de qualitat
D1.2.9	I	Acta de la Comissió de Qualitat TecnoCampus	Sortida	Sharepoint / Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/layouts/15/start.aspx#/Qualitat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FQualitat%2FComissions%20de%20Qualitat%2FComissio%20Qualitat%20TecnoCampus&FolderCTID=0x012000E3D8B5B7D4FE304F8A0D1C22175B75D9&View=%7BAF76C449%2DF410%2D4A7F%2D97F4%2D496587E3BBF1%7D
D1.2.10	J	SGIQ aprovat (manual i processos)	Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus
D1.2.11	K	Informe de revisió del SGIQ (inclou pla de millora)	Entrada / Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus

12. Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït que han estat notificades a partir del procés P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SGIQ.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.

- Canvis en el catàleg d'indicadors.

13. Vinculació amb altres processos:

Aquest procés està vinculat amb la resta de processos que s'inclouen dins el Manual del SGIQ i, especialment, amb els següents:

- **P1.1 Definir el pla estratègic de TecnoCampus i els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.** En el Pla estratègic es defineixen els objectius en matèria de Qualitat docent. Tal com queda reflectit en el Manual del SGIQ, la política de Qualitat a TecnoCampus presenta un seguit d'estratègies i programes que també tenen la seva repercussió en el Pla estratègic de TecnoCampus, en la línia de generar una cultura de qualitat i gestió eficient que se centrin tant en temes docents, de recerca, de gestió i de retiment de comptes amb la societat.
- **P1.4. Definir la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge,** atès que el Manual del SGIQ compta amb l'apartat titulat "Política i objectius de qualitat del centre"
- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau i màster universitari,** la memòria de verificació estableix uns estàndards de qualitat o mínims als que ha d'arribar-se per poder mantenir impartint la titulació. Esdevé doncs una font d'informació i avaluació de la Universitat en l'àmbit docent. Alhora, la política de qualitat de les titulacions definida en el SGIQ es basa en la disponibilitat d'informació efectiva per a la presa de decisions, l'anàlisi sistemàtica i la promoció de la millora contínua de les titulacions, entenent que aquests elements són requisits necessaris de la qualitat docent a TecnoCampus.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions,** igualment, els informes de seguiment esdevenen fonts d'informació i avaluació de TecnoCampus en l'àmbit docent, així com els informes d'avaluació que emet AQU al respecte i els plans de millora de centre.
- **P2.3 Modificar un títol de grau i màster universitari,** igual que en els casos anteriors, els informes de modificacions són font d'informació i d'avaluació de TecnoCampus en l'àmbit de la docència. L'informe de matrícula, que inclou dades d'accés i matrícula, rendiment, graduació i abandonament s'erigeix en una peça fonamental a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.4 Acreditar els títols de grau i màster universitari,** els autoinformes d'acreditació i els informes d'avaluació que emet AQU són fonts d'informació i avaluació de TecnoCampus en l'àmbit docent, també els plans de millora de centre.
- **P2.5 Extindre o desprogramar títols de grau o màster universitari.** L'informe de matrícula o l'informe de seguiment que poden conduir a l'extinció o desprogramació d'una titulació són peces fonamentals a l'efecte de proposar millores en matèria docent.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Els estudiants i PDI poden expressar el seu parer en aquells aspectes que tenen repercussió en matèria de Qualitat institucional a través de les enquestes que se'ls adrecen.

- **P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments**, perquè a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora que poden contribuir a reformular la política de Qualitat de TecnoCampus centrada tant en temes docents, de recerca i de gestió com de retiment de comptes amb la societat.
- **P6.1 Definir la informació pública de les titulacions**, perquè a través d'aquest procés es donen a conèixer els objectius de qualitat de les titulacions i es ret comptes al respecte.

14. Normativa

- Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.
- Pla Estratègic de TecnoCampus
- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)
- Directrius per a l'assegurament de la qualitat de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQUA).
- Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat d'AQU (Gener 2018)

15. Revisions

Versió *	Data	Descripció
1	Oct'2015 – Feb'2016	Versió inicial
2	Feb'2018	En la fitxa de procés s'afegeix informació de la documentació associada i s'enumeren els indicadors. Afegim SID i eCampus en la difusió.
3	Feb'2019 – Mar'2019	S'explicita el rol dels responsables del procés en la revisió del SGIQ i es fa ús d'un aplicatiu informàtic centralitzat a la UPF.
4	09/09/2020	S'aplica una nova versió de fitxa de procés que, entre altres, inclou l'històric de revisions del procés i una descripció més detallada del procés i de la participació dels grups d'interès. També es crea un document unificat amb els indicadors i la seva evolució. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió. En aquesta fitxa es descriu la gestió del marc transversal TecnoCampus; fins ara es considerava la gestió a nivell d'Escola.
5	04/03/2021	S'explica com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre. S'explica com es fa el retiment de comptes. S'explica com es fa el seguiment, revisió i millora del procés.

Versió *	Data	Descripció
6	19/09/2023	Aquest procés formava part del SGIQ-Marc TecnoCampus i, per tant, era comú a les 3 escoles que tenia TecnoCampus. Des del 2023 aquestes 3 escoles s'han fusionat en el centre universitari TecnoCampus i s'ha actualitzat el redactat per a reflectir que no hi ha 3 escoles sinó un centre amb una única comissió de qualitat.

* : Fins el curs 2019/2020 cada Escola tenia el seu SGIQ i, per aquest motiu, la data d'aprovació pot no ser una data exacte, ja que les comissions de qualitat de cada Escola es reunien en dates diferents.