

- 1. Nom del procés i codi:** P1.2. Revisar i actualitzar el SGIQ, els seus processos i els indicadors
- 2. Objectiu:** Revisar i actualitzar el Sistema de Garantia Interna de Qualitat de les titulacions del centre universitari TecnoCampus.
- 3. Abast:** El SGIQ Tecnocampus té un nivell d'abast al funcionament de tot el Centre Universitari de Tecnocampus.
- 4. Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis universitaris / Sotsdirector/a de qualitat
- 5. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Estratègic
- 6. 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. El primer SGIQ unificat que recollia totes les titulacions de TecnoCampus es va aprovar el 09/09/2020 tot i que el funcionament era a través de tres centres. El primer SGIQ ja com a centre universitari TecnoCampus unificat es va aprovar el 19/09/2023.

El SGIQ es situa com l'instrument fonamental per entre altres realitzar el 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 d'un SGIQ propi que es revisa anualment a través de l'Informe de Revisió del SGIQ. A la seva revisió intervenen els responsables de gestió i propietaris de cada procés (revisió de cada procés i els seus indicadors) així com la junta de direcció del centre universitari (seguiment dels objectius de qualitat i propostes de canvis en els processos).

D'aquesta revisió es deriva un informe de revisió (IRSGIQ). Aquest informe consta de:

- Revisió dels diferents apartats del SGIQ.
- Seguiment dels objectius de qualitat del centre
- 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 sotsdirector/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 sotsdirector de qualitat, que actua com a secretari de la Comissió

Finalment tant l'informe de revisió del SGIQ com els nous documents del SGIQ que es generen fruit de la revisió es publiquen a l'[apartat de qualitat](#) de la web del Tecnocampus.

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

Grup d'interès	Participació
Estudiants	• 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.
PTGAS	• El PTGAS respon l'enquesta anual de satisfacció al PTGAS 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 tècnic, de gestió i 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	• 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 sotsdirector 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	• Poden fer aportacions en matèria de Qualitat institucional a través de la Bústia de suggeriments i agraïments.

8. 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, que és la comissió 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, es disposa de la [Memòria de Qualitat](#) (document intern, accessible al PDI i el PTGAS) que aprova anualment la Comissió de Qualitat de TecnoCampus. La memòria 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.

9. 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.

10. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Gestor de qualitat UPF
- Sharepoint / Intranet corporativa
- Editor de continguts de la web

11. Indicators

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.	Sotsdirector/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicators *

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

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

12. Documentació

Codi SGIQ	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D1.2.1	SGIQ vigent * (manual i processos) * a partir de la seva creació	Entrada	Web: apartat de qualitat
D1.2.2	Pla estratègic TecnoCampus	Entrada	Web del pla estratègic Sharepoint / Intranet
D1.2.3	Pla de millora del centre	Entrada	Gestor de Qualitat de la UPF Web: apartat de qualitat
D1.2.4	Informes de seguiment i acreditació de les titulacions del centre	Entrada	Gestor de Qualitat de la UPF Web: apartat de qualitat
D1.2.5	Informe de revisió del SGIQ del centre	Entrada	Web: apartat de qualitat
D1.2.6	Convocatòria de la comissió de qualitat TecnoCampus	Sortida	Outlook: Correu corporatiu Sotsdirector/a de qualitat
D1.2.7	Proposta de SGIQ (manual i processos)	Sortida	Outlook: Correu corporatiu Sotsdirector/a de qualitat
D1.2.8	Proposta d'informe de revisió del SGIQ (inclou pla de millora)	Sortida	Outlook: Correu corporatiu Sotsdirector/a de qualitat
D1.2.9	Acta de la Comissió de Qualitat TecnoCampus	Sortida	Sharepoint / Intranet
D1.2.10	SGIQ aprovat (manual i processos)	Sortida	Web: apartat de qualitat
D1.2.11	Informe de revisió del SGIQ (inclou pla de millora)	Entrada / Sortida	Web: apartat de qualitat

13. 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 del 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

Les direccions dels departaments docents participen en la revisió i millora del procés tant com a membres de la comissió de qualitat, que aprova en darrera instància la revisió del sistema, com a membres de la Junta de Direcció del centre universitari, que debat l'adequació del sistema a les necessitats del centre universitari.

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

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

14. 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 Extingir 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.

15. Normativa

- [Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.](#)
- [Pla Estratègic de TecnoCampus](#)
- [Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad](#)
- [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat \(AQU, 2023\)](#)

16. 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

Versió *	Data	Descripció
		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.
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.
-	24/09/2024	S'ha afegit l'apartat "3.Abast". Es canvia PAS per PTGAS i s'actualitzen les normatives. S'ha eliminat la columna "codi del diagrama" de l'apartat "12.Documentació". S'ha actualitzat l'apartat "15.Normativa". No s'han produït canvis significatius a l'apartat "6.Descripció" respecte la versió anterior.

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