

1. **Nom del procés i codi:** P1.3. Gestionar la documentació del SGIQ
2. **Objectiu:** Ubicar, preservar, publicar i gestionar la documentació associada al sistema de garantia interna de la qualitat del centre universitari TecnoCampus.
3. **Abast:** conjunt de la documentació associada al SGIQ del Centre de Tecnocampus Mataró.
4. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis universitaris / Sotsdirector/a de qualitat
5. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
6. **Descripció:**

La documentació del SGIQ del centre universitari TecnoCampus consta dels documents següents:

- El **Manual del SGIQ**, que mostra a l'apartat 0: Dades identificatives, la versió, la data d'aprovació, qui l'ha elaborat i qui l'aprova. El responsable de l'elaboració del Manual del SGIQ és la Unitat de Qualitat de l'SQAI, que s'encarrega d'assegurar el manteniment de la publicació i custòdia del Manual vigent del SGIQ, i les versions anteriors, mitjançant la plataforma Sharepoint que permet compartir informació on-line, administrar qui pot accedir a aquesta, conèixer qui l'ha publicat, quan i quantes vegades s'ha modificat, etc. Pel que fa a la codificació: primerament es designa la denominació "SGIQ". Tot seguit s'especifica el número de versió, el qual comença pel v0 quan aquest no ha estat modificat, i, en cas d'edició, s'inicia per v01, v02, v03, etc., en connexió amb quantes vegades s'ha editat. Posteriorment s'escriu la data d'entrada en vigor. Exemple de codificació: "SGIQ\_v8\_060319".
- **Processos del SGIQ.** Els processos estan codificats de la manera P x.y on x és la dimensió associada al procés i y és la numeració del procés dins la dimensió. Per a la gestió dels processos igualment s'utilitza la plataforma Sharepoint que permet la consulta dels processos per part dels seus responsables. Així, cada responsable disposa en tot moment de la darrera versió del seu procés i també de l'històric. Exemple de codificació: "P2.1"
- La **documentació associada a cada procés** (documents d'entrada i de sortida). Cada procés conté un quadre amb la documentació associada al procés. Cada document disposa d'un codi del tipus Dx.y.z on x és la dimensió associada al procés, y és la numeració del procés dins la dimensió i z és la numeració del document dins el procés. Exemple de codificació: "D2.1.1"  
Per a cada document s'indica la seva ubicació. Aquestes ubicacions poden ser:
  - Localitzacions físiques, en espais específics d'algun dels edificis de TecnoCampus.
  - Enllaços web. Tots els documents accessibles des de la web estan en un servidor propi de TecnoCampus, amb 2 actualitzacions diàries.
  - Intranet o unitats de disc corporatives

Per tots els documents accessibles des de la web i tots els documents allotjats a la Intranet i en unitats de disc corporatives s'aplica una política de seguretat basada en 3 tipus de còpies de seguretat:

- Còpies de seguretat diàries, guardant-se les 25 darreres còpies
- Còpies de seguretat setmanals, guardant-se les 18 darreres còpies
- Còpies de seguretat mensuals, guardant-se les 10 darreres còpies

Per documentació associada entenem documents d'entrada i de sortida. Els documents d'entrada fan referència, habitualment, a normatives -siguin d'àmbit estatal, autonòmic, de la UPF o pròpies del centre-; documentació generada en altres processos; documentació en la que es recolza el procés; o documentació final d'anàlisi del funcionament del propi procés que serveix com a input d'entrada per tal de proposar canvis respecte la millora del seu desenvolupament en endavant.

Pel que fa a la documentació de sortida, és la que es genera al llarg del procés, i pot referir-se a actes de les reunions dels diferents òrgans amb responsabilitats en el procés; informes o memòries d'activitats; propostes de millora; documents d'anàlisi i conclusions, etc. Cada procés recollirà aquesta documentació així com la seva ubicació. La responsabilitat de la documentació associada recau en la propietat del procés.

- El **catàleg d'indicadors del SGIQ**. Dins de cada fitxa de procés s'indiquen quins dels indicadors generats pel procés seran utilitzats, durant la revisió del mateix, com a mesura d'eficàcia del procés. També els objectius de qualitat tenen indicadors vinculats. La responsabilitat en l'actualització dels indicadors recau en el responsable de gestió de l'indicador o en el responsable de l'acompliment de l'objectiu de qualitat, amb el suport de l'àmbit tècnic de la Unitat de Qualitat (SQAI). La codificació dels indicadors es basa en els següents paràmetres: *Ix.y.z* on *x* és la dimensió associada al procés, *y* és la numeració del procés dins la dimensió i *z* és la numeració de l'indicador dins el procés. Exemple de codificació: "I2.1.1". Pel que fa als indicadors dels objectius de qualitat, la codificació utilitzada per a identificar-los és la següent: *Ox.y* on *x* és l'objectiu de qualitat i *y* és la numeració de l'indicador dins l'objectiu. Exemple de codificació: "O2.1".
- Els **informes de revisió del SGIQ**. Tal com estableix el procés *P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ, els seus processos i els seus indicadors*, anualment es revisa el SGIQ del centre i dins d'aquest, els processos i indicadors associats. Al seu torn, dins l'IRSGIQ té lloc la revisió dels objectius de qualitat de la institució i els indicadors vinculats a aquests. La responsabilitat en la revisió dels processos recau en el seu responsable de gestió i posteriorment són validats pel seu propietari, amb el suport de la Unitat de Qualitat (SQAI). En darrera instància l'IRSGIQ l'aprova la Comissió de Qualitat TecnoCampus. La Unitat de Qualitat (SQAI) s'encarrega d'assegurar la custòdia dels informes de revisió dels processos del SGIQ, vigent i les versions anteriors, mitjançant la plataforma Sharepoint. La codificació dels informes de revisió del SGIQ obeeix als següents paràmetres: *IRSGIQ\_TCM\_ddmmaa* on *ddmmaa* és la data (dia/mes/any) d'aprovació de l'informe per la comissió de qualitat de TecnoCampus. Exemple de codificació: "IRSGIQ\_TCM\_090920".

- Els **plans de millora**. Quan es fa l'IRSGIQ de TecnoCampus, es poden detectar punts susceptibles de millora i es formulen propostes que queden recollides en el pla de millora del SGIQ. La Unitat de Qualitat (SQAI) s'encarrega d'assegurar la custòdia del pla de millora del SGIQ, els vigents i les versions anteriors, mitjançant el Gestor de Qualitat, peça fonamental dels processos d'avaluació de la qualitat de les titulacions, que a més de coadjuvar al procés d'elaboració dels informes d'avaluació institucionals també actua com a gestor documental.

Figura 1. Funcionalitat “Pla de Millora” del Gestor de Qualitat

The screenshot shows the 'Pla de Millora' (Improvement Plan) interface. At the top, there's a header with the UPF logo and 'Gestor de la Qualitat'. Below it, a navigation bar has 'INFORMES' and 'PLA DE MILLORA'. The main area has a breadcrumb 'Pla de millora' and a language selector 'Català' / 'Castellà'. A 'Mostra' (Show) dropdown is set to '25' and 'proposes'. There are filter buttons: 'Filtre codi', 'Filtre prio', 'Filtre requer', and a list of filters including 'TECNOCAMPUS - TecnoCampus', 'En procés', and 'E3.1', 'E3.2', 'E3.3'. Below the filters is a table with the following data:

| Codi             | Nivell d'afectació | Estat     | Termini    | Prioritat | Responsable                                            | Requerida per AQU | Estàndard |
|------------------|--------------------|-----------|------------|-----------|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| TECNOCAMPUS.0003 | TecnoCampus        | En procés | 30-09-2021 | Alta      | Resp. innovació docent (PAT) / Resp. qualitat (altres) | No                | E3.2      |

Ahora, el Pla de millora del SGIQ es custodia mitjançant l'eina Sharepoint esmentada anteriorment. En aquest cas, la codificació amb la que s'identifica és: PlaMillora\_SGIQ\_ddmmaa on dddmmaa és la data (dia/mes/any) d'aprovació del pla de millora del SGIQ per la comissió de qualitat del centre universitari.

Arribats a aquest punt, cal dir que per a l'avaluació i gestió de la qualitat, diferenciem tres tipus de plans de millora, els següents:

#### a. Pla de millora del centre:

És el recull de totes les propostes que es fan als **diferents informes d'avaluació del centre** i representa el full de ruta que s'ha marcat el centre en base als punts susceptibles de millora detectats en aquests informes.

La responsabilitat final de l'elaboració, el desenvolupament i el seguiment dels plans de millora recau en el director o directora del centre, el qual promou i coordina la participació de la Junta de Direcció i en darrera instància correspon a la Comissió de Qualitat del centre la seva revisió i aprovació final, sense detriment de la possibilitat de proposar-hi la incorporació de noves propostes de millora.

El pla de millora del centre es pot consultar a la pàgina web de qualitat.

b. Pla de millora d'un informe de seguiment o acreditació:

Quan s'elabora un informe d'avaluació (informe de seguiment o autoinforme d'acreditació), el centre analitza els indicadors i les evidències dels diferents estàndards i detecta punts susceptibles de millora als quals cal donar resposta mitjançant propostes de millora que s'incorporaran a dins del pla de millora que se situa al final de l'informe de seguiment, acreditació, etc.

A més de les noves propostes de millora, també caldrà actualitzar l'estat de les propostes de millora anteriors, tant les que estan vinculades a les titulacions que s'estan analitzant (en l'informe de seguiment o d'acreditació) com les que es troben vinculades al SGIQ. En cas de que la proposta hagi finalitzat, caldrà fer una breu valoració de si ha resultat útil.

Els plans de millora d'un informe de seguiment o d'acreditació s'incorporen al final de l'informe, detallant el perquè de la seva inclusió (diagnòstic), els objectius que es pretenen, els responsables de dur-les a terme, els indicadors o fites que permeten mesurar l'assoliment dels objectius, l'abast (titulacions afectades) i la prioritat.

*c. Pla de millora del SGIQ*

Anualment es fa l'informe de revisió del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) del centre on es detecten punts susceptibles de millora del SGIQ i es proposen millores, que queden recollides en el pla de millora del SGIQ.

Cal tenir en compte que no només es detecten punts susceptibles de millora del SGIQ durant la revisió del mateix. També en el moment de realitzar els informes de seguiment i els autoinformes d'acreditació de les titulacions es poden detectar necessitats de millora classificables dins *Estàndard 3. Eficàcia del SGIQ*. Totes les propostes de millora del SGIQ quedaran també recollides en el pla de millora del centre.

Figura 2. Tipus de plans de millora

### Pla de millora del centre

- Propostes de millora dels diferents informes d'avaluació de totes les titulacions que s'imparteixen al centre.
- Propostes de millora amb àmbit d'afectació(\*) el centre en el que s'emmarca la titulació.
- Propostes de millora que formen part del Pla de millora del SGIQ (estàndard 3).
- Requeriments provinents dels informes d'avaluació de qualsevol títol que s'imparteix al centre, fets pels experts externs i traslladats al Pla de millora del centre en forma de proposta.

### Pla de millora dels informes (seguiment i acreditació)

- Propostes de millora relatives a la titulació que s'avalua en aquell informe.
- Requeriments provinents dels informes d'avaluació del títol que s'analitza, fets pels experts externs i traslladats al Pla de millora en forma de proposta.
- Propostes de millora amb àmbit d'afectació del centre.

### Pla de millora del SGIQ

- Propostes de millora relatives a l'Estàndard 3 amb àmbit d'afectació relatiu al centre.

(\*) Per àmbit d'afectació s'entén l'àmbit o l'abast sobre el qual actua l'acció de millora. Pot ser-ho a nivell de titulació o a nivell de centre.

El Pla de millora del SGIQ es pot consultar a la web de TecnoCampus, a l'apartat [Qualitat](#).

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

| Grup d'interès        | Participació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudiants / Graduats | <ul style="list-style-type: none"> <li>Com a participants de la Comissió de Qualitat, poden fer arribar el seu parer en matèria de la qualitat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PTGAS                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tots els propietaris i responsables de gestió de tots els processos de centre han de tenir accés a la documentació del SGIQ, per tant poden proposar noves formes d'organitzar la documentació de manera que es pugui accedir fàcilment a la darrera versió actualitzada.</li> <li>Com a participants de la Comissió de Qualitat, poden fer arribar el seu parer en matèria de la qualitat.</li> </ul> |
| PDI                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tots els propietaris i responsables de gestió de tots els processos de centre han de tenir accés a la documentació del SGIQ, per tant poden proposar noves formes d'organitzar la documentació de manera que es pugui accedir fàcilment a la darrera versió actualitzada.</li> <li>Com a participants de la Comissió de Qualitat, poden fer arribar el seu parer en matèria de la qualitat.</li> </ul> |
| Societat              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tota la documentació associada al SGIQ està publicada a la web, disponible per a tots els grups d'interès.</li> <li>Poden fer aportacions en quant a la qualitat del centre a través de la Bústia de suggeriments.</li> </ul>                                                                                                                                                                          |

## 8. Retiment de comptes

El retiment de comptes interna 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 del centre universitari 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.
- El manual del SGIQ, els processos, l'evolució dels indicadors i el pla de millora poden consultar-se a la **intranet del PDI i del PTGAS**, amb accés restringit per a aquests col·lectius, i també a l'apartat **Qualitat** de la web del TecnoCampus.

## 9. Calendari del procés

Anualment, quan té lloc la revisió del SGIQ.

## 10. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Gestor de qualitat
- Sharepoint / Intranet corporativa
- [Web del SGIQ](#)

## 11. Indicadors

- No aplica

## 12. Documentació

| Codi SGIQ | Nom                                  | Tipus (Ent/Sort) | Ubicació                                                                                 |
|-----------|--------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| D1.3.1    | Manual del SGIQ                      | Sortida          | <a href="#">Web: apartat de qualitat</a>                                                 |
| D1.3.2    | Manual de processos del SGIQ         | Sortida          | <a href="#">Web: apartat de qualitat</a>                                                 |
| D1.3.3    | Catàleg d'indicadors del SGIQ        | Sortida          | <a href="#">Web: apartat de qualitat</a>                                                 |
| D1.3.4    | Informe de revisió del SGIQ (IRSGIQ) | Sortida          | <a href="#">Web: apartat de qualitat</a>                                                 |
| D1.3.5    | Pla de millora del centre            | Sortida          | <a href="#">Gestor de Qualitat de la UPF</a><br><a href="#">Web: apartat de qualitat</a> |

## 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 el següent:

- **P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ, els seus processos i els indicadors.** atès que la publicació de nova documentació relativa al SGIQ del centre té lloc en el moment en què es revisa el mateix, d'acord amb el que descriu aquest procés.

#### 15. Normativa

- No aplica

#### 16. Revisions

| Versió | Data       | Descripció                                                                                                                                                    |
|--------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 19/09/2023 | Versió inicial                                                                                                                                                |
| -      | 24/09/2024 | S'ha afegit l'apartat "3.Abast".<br>Es canvia PAS per PTGAS.<br>No s'han produït canvis significatius a l'apartat "6.Descripció" respecte la versió anterior. |