

1. **Nom del procés i codi:** P1.2. Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors
2. **Objectiu i abast:** Revisar i actualitzar el Sistema Marc de Garantia Interna de Qualitat de les titulacions de les escoles de TecnoCampus.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de serveis i projectes 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.

Les escoles de TecnoCampus disposen de processos específics i de processos transversals i són aquests últims els que es defineixen en el SGIQ-Marc TecnoCampus.

El SGIQ-Marc TecnoCampus es revisa anualment. D'aquesta revisió es deriva un informe de revisió. Aquest informe consta de:

- Revisió dels diferents apartats del SGIQ-Marc.
- Revisió dels processos, realitzada per part dels responsables de gestió dels mateixos.
- Valoració del pla de millora del SGIQ-Marc 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 TecnoCampus. Els membres d'aquesta comissió són:

- el/la Director/a General de TecnoCampus, que la presideix
- els/les Directors/es de les Escoles
- els/les Caps d'estudis de les Escoles
- el/la Director/a de l'àrea d'Empresa i Emprenedoria
- el/la Director/a de Serveis i Projectes Universitaris de TecnoCampus
- el/la Director/a de Secretaria General de TecnoCampus
- el/la Director/a de Gestió de Persones de TecnoCampus
- el/la Cap del servei de Gestió Acadèmica de TecnoCampus
- el/la Director/a de Serveis de Base de TecnoCampus

- els 2 estudiants membres del Senat de TecnoCampus
- un/una representant del Comitè d'Empresa de TecnoCampus
- el/la coordinador/a de qualitat del TecnoCampus, que actua de secretari

Com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre

Aquest procés es troba vinculat amb els processos de centre *Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge*. El SGIQ Marc del TecnoCampus es configura com un marc o model comú per a totes les titulacions que s'hi imparteixen (grau i postgrau), permetent adaptar-se a les característiques pròpies de cada centre. Això vol dir que hi ha un disseny comú i una implantació personalitzada que dona resposta a les particularitats de cada centre. Al seu torn, les diferents escoles disposen del seu propi SGIQ, així com de la seva pròpia comissió, que és la responsable del seguiment i la millora contínua, així com de la revisió i actualització del SGIQ. Aquest sistema propi conté la política de qualitat del centre, els seus responsables, els seus indicadors i els seus processos.

El present procés ha estat definit com a transversal atès que les directrius per a l'assoliment dels objectius proposats i la titularitat en la gestió corresponen a un òrgan central i el seu abast i implantació és igual per al conjunt de les tres escoles.

Les escoles participen en la definició i revisió d'aquest procés a través dels seus representants màxims, els directors d'escola, i també a partir de la Comissió de Qualitat de l'Escola. A través d'aquests les escoles poden incidir en com s'ha realitzat la implantació del procés transversal, opinar sobre el seu seguiment i proposar accions de revisió i millora al respecte.

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 TecnoCampus, de les Comissions de Qualitat de les Escoles, de les Comissions de Govern de les Escoles i dels Claustres de les Escoles, 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 TecnoCampus, de les Comissions de Qualitat de les Escoles i dels Claustres de les Escoles, 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 Marc de TecnoCampus 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 TecnoCampus, de les Comissions de Qualitat de les Escoles, de les Comissions de Govern de les Escoles i dels Claustres de les Escoles, poden fer arribar el seu parer en matèria de qualitat institucional. ● També els càrrecs acadèmics (directors, caps d'estudis i coordinadors 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 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 TecnoCampus** i les **Comissions de Qualitat de les tres escoles**. L'òrgan central responsable del SGIQ Marc 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 de la Universitat (entre ells, les escoles). Al seu torn, cada Escola disposa d'una Comissió de Qualitat pròpia, que 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** de les escoles, 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 tenen establerts les escoles.
- El **Claustre**, òrgan de participació acadèmica que integra els membres de la comunitat universitària de l'Escola respectiva.

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-Marc TecnoCampus i als SGIQs específics de cadascuna de les escoles.

De la mateixa manera, la Memòria de Qualitat que aprova anualment la Comissió de Qualitat del 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. 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 Marc	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 *

* 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-Marc vigent * (manual i processos) * a partir de la seva creació	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-escs https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt
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%20c3%b2ries%20%28catal%20%a0%20i%20angl%20%a8s%29%20i%20pla%20estrat%20%a8gic%2fPla%20Estrat%20%a8gic%20TecnoCampus%202022&FolderCTID=0x012000AB6BC00AC6FB5249B9F9E94CF0A98462
D1.2.3	C	Pla de millora de les Escoles	Entrada	Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions/inici
D1.2.4	D	Informes de seguiment i acreditació de les titulacions de les Escoles	Entrada	Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions/inici
D1.2.5	E	Informes de revisió del SGIQ de cada Escola	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-escs https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt
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 Marc (manual i processos)	Sortida	Outlook Correu corporatiu Coordinador/a de qualitat
D1.2.8	H	Proposta d'informe de revisió del SGIQ Marc (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

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D1.2.10	J	SGIQ Marc aprovat (manual i processos)	Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-escs https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt
D1.2.11	K	Informe de revisió del SGIQ Marc (inclou pla de millora)	Entrada / Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-escs https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt

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 (IRSGIC) 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 SIGQ.
- 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 transversals 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 Marc, 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.

- **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 Marc 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.

I amb els relatius a **Revisar i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge** de cadascuna de les escoles de TecnoCampus.

14. Normativa

- Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.
- Pla Estratègic de TecnoCampus

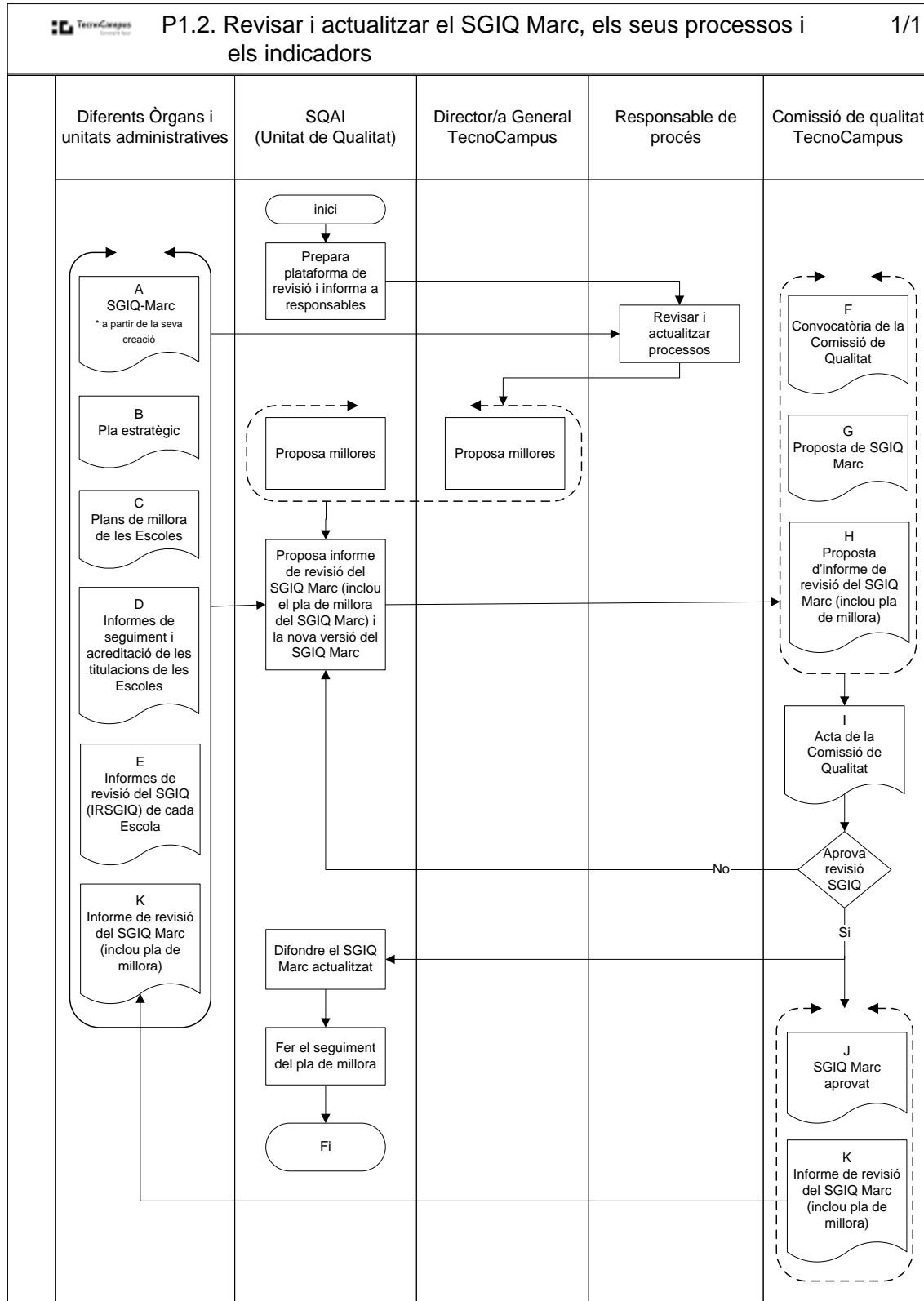
- Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials (modificat pel RD 861/2010)
- Directrius per a l'assegurament de la qualitat de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQUA).
- Guia per a la certificació de la implantació 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.

* : 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.

16. Diagrama de flux



Estat: () En elaboració (x) Validat. Director/a de serveis i projectes universitaris