

**Sistema de garantia interna de
la qualitat de l'Àmbit
Acadèmic d'Enginyeries i
Tecnologies de la Informació i
les Comunicacions**

Data d'aprovació: 22 d

Índex

0. DADES IDENTIFICATIVES	2
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	4
2. ORGANITZACIÓ I RESPONSABLES DEL CENTRE	6
2.1. Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions	6
2.2. Escola d'Enginyeria	8
2.3. Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions	9
2.4. Altres comissions de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions	10
3. SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT	14
3.1. SGIQ Marc UPF	14
3.1.1. Desplegament del SGIQ Marc a l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions	14
3.1.2. Participació de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions en la definició del SGIQ Marc	15
3.2. Política i objectius de qualitat del centre	17
3.2.1. Política de Qualitat del Centre	17
3.2.2. Objectius de qualitat del centre	18
3.3. Abast del SGIQ del centre	21
3.4. Responsabilitats en matèria de Qualitat.	21
3.4.1. La Comissió De Qualitat del centre	22
3.4.2. El Comitè d'Avaluació Interna (CAI) del centre	23
3.5. Seguiment i millora contínua	24
3.6. Participació dels grups d'interès	29
3.7. Informació pública	31
3.8. Mapa de Processos	33
3.9. Processos	34
3.10. Catàleg d'Indicadors i Quadre de Comandament	38
4. REVISIONS DEL SGIQ	42
ANNEX Relació dels processos del SGIQ d'ETIC amb les directrius del programa AUDIT i les dimensions de la certificació d'AQU	43

o. DADES IDENTIFICATIVES

UNIVERSITAT	Universitat Pompeu Fabra
NOM DEL CENTRE	Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions Escola d'Enginyeria (EE) Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DTIC)
DIRECTOR	Vladimir Estivill Castro
PORTAL WEB	www.upf.edu/web/etic
DADES DE CONTACTE	C. Tànger, 122-140. 08018 Barcelona 935422000 director.etic@upf.edu direccio.EE@upf.edu
DATA DE CERTIFICACIÓ DEL SGIO (AUDIT)	15 de desembre de 2011
DATA DE L'ÚLTIMA REVISIÓ	27 de maig del 2021
VERSIÓ	10
RESPONSABLES DE L'ELABORACIÓ	Vladimir Estivill Castro (director del DTIC i de l'Àmbit Acadèmic-ETIC), Oscar Cámara Rey (director de l'EE), Verónica Moreno (tècnica d'Innovació i Qualitat), Alfonso Martínez (Sotsdirector de Qualitat), Remei Ardébol i Nuria Ortega (tècniques de qualitat de l'OTQ)
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ	Comissió de Qualitat

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

El 1990 es va crear la quarta universitat pública de Catalunya amb la intenció que contribuís a la millora del sistema universitari públic. En tan sols 25 anys d'història la Universitat Pompeu Fabra s'ha convertit en la 16a universitat del món entre les de menys de 50 anys i lidera diversos dels rànquings d'universitats espanyoles.

Els estudis d'enginyeries a la UPF s'inicien el 1999, amb la creació del Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DTIC) primer, i l'Escola Superior Politècnica (actual Escola d'Enginyeria) poc després. Actualment es troben fusionades sota l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (UCA-ETIC) treballant de manera coordinada amb l'objectiu de fer més eficient la seva gestió i la seva governança. Aquesta unitat centralitza tota l'oferta formativa en grau, màster i doctorat de la UPF en el seu àmbit amb resultats excel·lents. A nivell internacional apareix al rànquing del Times Higher Education dins de l'àmbit de les enginyeries ocupant el primer lloc entre les universitats d'Espanya i figura entre les 50 millors d'Europa (rànquings THE2019, THE2020 i THE2021 per matèries). Al 2015, va ser el primer departament universitari de l'àmbit de les TIC que va rebre per part del govern espanyol l'acreditació per excel·lència en recerca Maria de Maeztu concedida pel Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

L'1 de gener del 2019 l'escola passa a anomenar-se "Escola d'Enginyeria".

Les claus del procés de millora han estat la permanent utilització del sistema intern de gestió de qualitat, la recerca constant de talent internacional, la preocupació per l'ocupabilitat dels graduats i la recerca de fons competitiu per poder assolir els màxims estàndards en producció científica com base essencial de tota l'estratègia del centre. Aquesta capacitat d'atracció de talent i recursos permet crear un ecosistema d'investigació únic a Espanya amb estàndards plenament homologables internacionalment. Això explica la coexistència d'investigadors de més de 40 nacionalitats diferents, tots ells amb experiència internacional. Bona part del professorat permanent, format tant per funcionaris (catedràtics d'universitat i professors titulars) o contractats (professors agregats i catedràtics LUC) ha realitzat una carrera prèvia, internacional, en universitats de prestigi.

La programació dels títols del centre comporta haver aconseguit l'acreditació favorable per part de l'agència AQU en totes les titulacions de grau presentades. Actualment es disposa d'un grup en anglès que permet cursar íntegrament qualsevol de les titulacions de grau en aquest idioma.

L'oferta de tots els màsters universitaris s'ha realitzat en anglès des del començament. Això facilita l'atracció de talent jove internacional combinat amb talent estatal que fan que sigui única l'oferta actualment en programa.

L'oferta actual a nivell de grau és:

- Grau en Enginyeria Informàtica
- Grau en Enginyeria en Xarxes de Telecomunicació
- Grau en Enginyeria en Sistemes Audiovisuals

- Grau en Enginyeria Matemàtica en Ciència de Dades
- Grau en Enginyeria Biomèdica

L'oferta de postgrau consta de:

- Master in Sound and Music Computing
- Master in Cognitive Systems and Interactive Media
- Master in Intelligent Interactive Systems
- Master in Brain and Cognition
- Master in Computational Biomedical Engineering
- Master in Computer Vision (interuniversitari, coordinat per la UAB)
- Official Master's Degree in Digital Humanities and Heritage (interuniversitari, coordinat per la UAB)

Igualment, s'ofereix un programa de doctorat que ofereix formació avançada en un ampli ventall de temes en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació. Es tracta d'un programa innovador, únic a Catalunya i Espanya pel que fa a contingut, que té com a objectiu proporcionar un pont entre diverses disciplines en aquest àmbit. El programa de doctorat de l'Àmbit Acadèmic ETIC ha anat creixent constantment i el curs 2022/23 acull prop de 170 estudiants de doctorat, amb 45 professors membres del DTIC i 14 externs que supervisen una tesi doctoral. El programa va rebre un premi de Menció d'Excel·lència del Ministeri de Ciència i Innovació el 2011 i l'acreditació AQU Excel·lent el 2018.

Una altra dada destacable que ha acompanyat l'èxit de tots aquests programes ha estat l'exitosa participació en les convocatòries de l'European Research Council Grants, amb 22 ajuts ERC concedits fins a dia d'avui a investigadors del centre que inclouen totes les categories d'ajuts del ERC (com ara Advanced Grant, Consolidator Grant, Starting Grant, i Proof of Concept, Synergy Grant).

El centre no només es preocupa per destacar en docència i investigació. Tracta així mateix d'innovar i fomentar el procés de transferència de coneixement participant en el programa TECNIO de la Generalitat de Catalunya o creant empreses de base tecnològica, en forma d'spin-off, com Eodyne Systems, Reactable, Voctro Labs, BMAT, MusicMuni Labs, MiWendo Solutions, Lucid Technologies o en forma d'start-up, com MMC, Galgo Medical, i altres.

Un centre només pot tractar d'anar millorant dins d'una universitat competent i resolutiva: amb tècnics i gestors elegits meritocràticament i ben organitzats: Unitat de Gestió i Administració del centre (UGA), Unitat de Suport a la Qualitat i Innovació Docent del centre (USQUID), Servei de Relacions Internacionals, Servei de Recerca, Biblioteca, Informàtica, La Factoria, Servei de Carreres Professionals, Center for Learning Innovation and Knowledge (CLIK), Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, etc.

2. ORGANITZACIÓ I RESPONSABLES DEL CENTRE

2.1. Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Per acord del Consell de Govern de l'11 de desembre del 2014, es va aprovar la creació de vuit Unitats de Coordinació Acadèmica (UCA), corresponents als àmbits acadèmics següents: medicina i ciències de la vida, ciències polítiques i socials, dret, economia i empresa, humanitats, comunicació, enginyeries i tecnologies de la informació i les comunicacions, traducció i ciències del llenguatge. La constitució de les UCA no suposa la creació de cap nova estructura, sinó la integració de la coordinació dels centres i departaments en aquelles funcions que requereixen una estratègia conjunta i sense perjudici de les seves respectives funcions d'acord amb els Estatuts de la UPF.

La Unitat de Coordinació Acadèmica d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions va ser constituïda per resolució del Rector de la UPF del 23 de febrer del 2016.

Per acord del Consell de Govern de 26 d'octubre del 2022 es modifica l'acord d'11 de desembre del 2014 de creació de les unitats de coordinació acadèmica (UCA) de manera que el terme "UCA" se substitueix per l'expressió "àmbit acadèmic".

L'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions té les funcions següents:

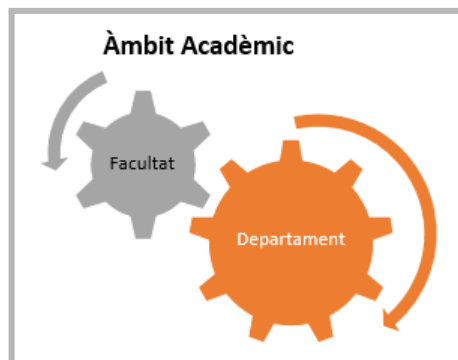
- Coordinar els ensenyaments que imparteix en el seu àmbit i vetllar per la coherència de l'oferta formativa de grau, de màster i de doctorat.
- Coordinar la política de personal amb la política docent.
- Coordinar la recerca i la docència.
- Elaborar un nou projecte innovador en matèries com ara la internacionalització, la captació de nous estudiants, la promoció, l'avaluació, la qualitat i totes aquelles polítiques transversals que requereixen una visió global del respectiu àmbit acadèmic i científic o d'abast de la Universitat.
- Coordinar la direcció funcional del personal administratiu dels centres i dels departaments conjuntament.
- Promoure el caràcter interdisciplinari dels ensenyaments que ofereix i la cooperació amb altres disciplines científiques.

Per portar a terme aquestes funcions, l'Àmbit Acadèmic ETIC s'organitza en els àmbits següents:

- Docència i qualitat: comprèn la coordinació dels ensenyaments de grau, de màster universitari i de doctorat, així com les mesures d'assegurament de la seva qualitat docent.

- Professorat: comprèn la coordinació de la política de personal docent i investigador, així com la planificació i l'assignació docent.
- Recerca i transferència: comprèn la política de recerca i de transferència.
- Promoció i infraestructures: compren la promoció de les activitats de l'Àmbit Acadèmic, de captació d'estudiants, així com les infraestructures de suport a la docència i a la recerca i les polítiques transversals, com ara la responsabilitat social.
- Comunicació: comprèn la comunicació de la informació de les accions de foment de la recerca i la transferència.

Figura 1. Àmbit d'actuació de l'Àmbit Acadèmic



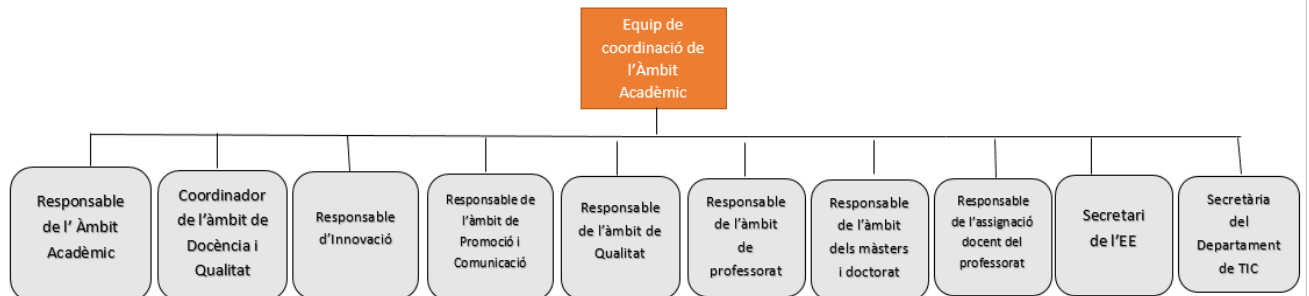
Equip de Coordinació de l'Àmbit Acadèmic

L'equip de coordinació de l'Àmbit Acadèmic ETIC està compost per:

- **El responsable de l'Àmbit Acadèmic** i director o directora del Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, que exerceix les funcions de coordinació general de tots els àmbits de l'Àmbit Acadèmic.
- **El director o directora** de l'Escola d'Enginyeria, que exerceix la coordinació de l'àmbit de docència i qualitat.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** de l'Escola d'Enginyeria, responsable d'innovació.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** de l'Escola d'Enginyeria, responsable de l'àmbit de promoció i comunicació.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** de l'Escola d'Enginyeria, responsable de l'àmbit de qualitat.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** de l'Escola d'Enginyeria, responsable de l'àmbit de professorat.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** del Departament i coordinador o coordinadora del programa de doctorat, responsable dels ensenyaments de màster i doctorat i la seva qualitat, dins l'àmbit de docència i qualitat.
- **El sotsdirector o sotsdirectora** del Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions responsable de l'assignació docent del professorat.
- **El secretari o secretària** del Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, responsable de l'àmbit de comunicació.
- **El secretari o secretària** de l'Escola d'Enginyeria.

- Els membres del Consell de Direcció de la Universitat que siguin membres del Departament.

Figura 2. Composició de l'equip de coordinació de l'Àmbit Acadèmic ETIC



Mentre no s'engega la tramitació normativa que requereix la transformació pretesa, la qual suposa una modificació dels Estatuts de la UPF, es mantenen les estructures acadèmiques de l'Escola i el Departament, amb els seus òrgans de govern corresponents.

2.2. Escola d'Enginyeria

Junta d'Escola

Les funcions de la Junta d'Escola, segons marca el Reglament de l'Escola, són:

- Elegir el director o directora de l'Escola d'Enginyeria i proposar-ne la revocació.
- Definir i aprovar els objectius de l'Escola d'Enginyeria en el marc estratègic de la Universitat.
- Aprovar la memòria anual d'activitats de l'Escola d'Enginyeria.
- Informar sobre les propostes de creació, modificació, fusió i supressió de departaments que imparteixin docència a l'Escola d'Enginyeria.
- Proposar els criteris i les proves d'accés o admissió a l'Escola d'Enginyeria i sobre la determinació de la capacitat de places docents d'aquests.
- Informar sobre les necessitats de professorat d'acord amb els seus plans i la seva oferta d'activitat docent i decidir conjuntament amb els departaments el professorat que impartirà docència en matèries o àrees de la seva competència.
- Proposar l'aprovació o la modificació dels plans d'estudis de les titulacions que imparteixen, d'acord amb els requisits establerts en els Estatuts o en la normativa que els desenvolupi.
- Aprovar el pressupost de l'Escola d'Enginyeria i acordar els compromisos incorporats en els instruments que els òrgans competents de la Universitat proposin per a la distribució interna dels recursos.
- Aprovar el seu reglament d'organització i funcionament, que ha de ser ratificat pel Consell de Govern.

- j) Formular totes les propostes de convenis en matèria educativa amb institucions externes, com ara col·legis professionals, empreses, centres tecnològics, òrgans de l'Administració Pública i altres escoles o facultats, tant en l'àmbit local com nacional i internacional, que afectin l'Escola d'Enginyeria.
- k) Totes aquelles funcions relatives al centre que els Estatuts de la Universitat li atribueixin explícitament.

I la seva composició:

- a) El director o directora de l'Escola, que la presideix.
- b) Quinze membres en representació dels professors amb vinculació permanent a la Universitat que imparteixen docència al centre, elegits per i entre ells.
- c) Tres membres en representació de la resta de personal acadèmic contractat amb títol de doctor, elegits per i entre ells.
- d) Tres membres en representació del personal acadèmic no doctor i del personal investigador en formació, elegits per i entre ells.
- e) Sis membres en representació dels estudiants matriculats al centre, elegits per i entre ells, de manera que es garanteixi que hi hagi almenys un alumne de cada un dels graus que s'imparteixin al centre.
- f) Dos membres del personal d'administració i serveis que està adscrit al centre, elegits per i entre ells.

Càrrecs de l'Escola d'Enginyeria

- a) Director/a
- b) Sotsdirector/a de recerca, transferència i doctorat
- c) Sotsdirector/a de professorat i contractació
- d) Sotsdirector/a de qualitat docent
- e) Sotsdirector/a de promoció i comunicació
- f) Cap d'estudis
- g) Coordinador acadèmic d'assignació docent del professorat
- h) Coordinadora acadèmica d'innovació
- i) Coordinador/a docent del grau en Enginyeria en Informàtica
- j) Coordinador/a docent del grau en Enginyeria Matemàtica en Ciències de Dades
- k) Coordinador/a docent del grau en Enginyeria de Xarxes de Telecomunicació
- l) Coordinador/a docent del grau en Enginyeria Biomèdica
- m) Coordinador/a docent del grau en Enginyeria de Sistemes Audiovisuals
- n) Coordinador/a de mobilitat

2.3. Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Consell de Departament

Les funcions del Consell de Departament, tal com indica el Reglament del Departament són:

- a) Elegir el director o directora del Departament i proposar-ne la revocació.

- b) Aprovar els objectius del Departament en el marc estratègic de la Universitat.
- c) Organitzar i distribuir les tasques inherents al Departament i vetllar pel compliment dels compromisos de docència i de recerca.
- d) Establir els plans de docència i recerca, desenvolupament i innovació i difusió científiques i coordinar l'activitat del seu personal docent i investigador.
- e) Aprovar els programes de les assignatures que imparteix el Departament.
- f) Proposar estudis oficials de postgrau.
- g) Formular propostes als centres en relació amb els plans d'estudis.
- h) Exercir les funcions que en matèria de professorat li atorga aquest reglament.
- i) Informar sobre l'adscripció del professorat del Departament als instituts universitaris de recerca.
- j) Informar sobre el reconeixement per part de la Universitat dels grups de recerca que s'organitzin amb professors adscrits al Departament.
- k) Elaborar i aprovar la memòria d'activitats docents i de recerca del Departament.
- l) Aprovar el reglament d'organització i funcionament del Departament, que ha de ser ratificat pel Consell de Govern.
- m) Aprovar el pressupost del Departament i acordar els compromisos incorporats en els instruments que els òrgans competents de la Universitat proposin per a la distribució interna dels recursos.
- n) Totes aquelles funcions relatives al Departament que els Estatuts o el present reglament atribueixin explícitament al Consell.

I la seva composició:

- a) El director o directora del Departament, que el presideix.
- b) El sotsdirector o sotsdirectora o sotsdirectors (en cas d'haver-n'hi més d'un) i el secretari/a.
- c) Tot el personal acadèmic doctor i els investigadors vinculats adscrits al Departament.
- d) La representació dels col·lectius s'estableix de la següent manera:
 - d.1) Una representació de la resta de personal acadèmic de les diferents categories i del personal investigador en formació, elegida per i entre ells, equivalent al 20% del total de membres del Consell.
 - d.2) Una representació dels estudiants dels ensenyaments en els quals el Departament imparteixi docència, que ha d'incloure la representació dels estudiants de màster i doctorat del Departament, elegida per i entre ells, dins de cada col·lectiu; equivalent al 10% del total de membres de Consell.
 - d.3) Una representació del personal d'administració i serveis adscrit al Departament, elegida per i entre els membres d'aquest col·lectiu, equivalent al 5% del total de membres de Consell.

2.4. Altres comissions de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Comissió Permanent

La Comissió Permanent és una comissió delegada del Consell de Departament per la gestió ordinària de les funcions pròpies del Consell de Departament i serà competent, per delegació del Consell de Departament, en les matèries establertes en els apartats c), d), g), i) i k) de les funcions del Consell. Qualsevol d'aquestes matèries ha d'adreçar-se al plenari del Consell de Departament si ho demanen un o més membres de la Comissió Permanent.

Està integrada pel director o directora; el sotsdirector o sotsdirectora o sotsdirectors (cas d'haver-n'hi més d'un), el secretari o secretària, els vicepresidents, de la resta de comissions del Departament; entre dos i quatre representants del personal acadèmic doctor i dels investigadors vinculats del Consell de Departament; i una representació de la resta de col·lectius del Consell de Departament en la mateixa proporció que s'indica a la composició del Consell, garantint un representant per col·lectiu. Aquests representants seran designats pel Consell a proposta del director o directora del Departament.

Comissió de Professorat

La Comissió de Professorat és l'encarregada de portar a terme les competències del Departament en matèria de contractació, avaluació i promoció de professorat, així com la proposta de convocatòria de places permanents. Específicament té les competències que en matèria de professorat li atribueixin els Estatuts i aquelles altres que li pugui delegar el Consell.

Està integrada pel director o directora i els professors permanents designats pel Consell a proposta del director o directora del Departament. Segons el reglament del DTIC, la Comissió té entre cinc i set membres, inclòs el director o directora; com a mínim la meitat dels seus membres han de ser catedràtics. Actualment la Comissió té un total de 12 membres, dels quals 9 són catedràtics i 3 professors agregats.

Cap professor no participarà en les decisions que afectin les propostes de provisió de places de categoria superior a la seva.

La Comissió Acadèmica de Postgrau i Doctorat

La Comissió Acadèmica de Postgrau i Doctorat és la comissió del Departament competent per a tractar tot allò relacionat amb els estudis de postgrau i doctorat que depenen del Departament. Aquesta comissió es regeix pel que fa a les seves funcions i composició pel que estableix la normativa de la universitat específica del Postgrau i Doctorat i podrà actuar com a comissió delegada en aquelles matèries que li assigni el Consell de Departament. La Comissió Acadèmica podrà integrar investigadors doctors dels organismes públics de recerca i d'altres entitats, públiques o privades, nacionals o internacionals, implicats en la recerca del programa.

La Comissió de Recerca

La Comissió de Recerca és una comissió delegada del Consell de Departament encarregada de portar a terme les competències del Departament en matèria de recerca.

Està integrada pel director o directora, el sotsdirector o sotsdirectora o sotsdirectors (cas d'haver-n'hi més d'un), pels coordinadors dels grups de recerca de la UPF que per la seva vinculació amb el Departament determini el Consell i una representació de tres professors permanents del Departament no adscrits a cap Grup de Recerca proposats i escollits per i entre ells.

La Comissió de Docència

La Comissió de Docència és la comissió delegada encarregada de la promoció, coordinació i seguiment de l'activitat docent del Departament.

Està integrada pel director o directora, els directors o responsables dels estudis on el Departament imparteix majoritàriament docència, els coordinadors dels Màsters dependents del Departament, els coordinadors de les diferents àrees docents del Departament, i un representant dels estudiants i del personal investigador en formació, membre del Consell, escollit per i entre els membres d'aquests col·lectius.

Les àrees docents del Departament seran aprovades pel Consell del Departament a proposta del director o directora. Els coordinadors d'aquestes àrees seran professors a temps complet designats pel Consell a proposta del director o directora.

Comissió de Qualitat

Al curs 2018-19 s'ha creat la Comissió de Qualitat, en el sí de l'Àmbit Acadèmic, i, per tant, amb plenes competències sobre qualitat tant pel que fa als estudis impartits a l'Escola (graus) com al Departament (màsters i doctorat). La Comissió de Qualitat està formada per:

- El/la director/a del DTIC, i director de l'Àmbit Acadèmic, que la presideix
- El/la director/a de l'Escola d'Enginyeria
- El/la subdirector/a de Qualitat i Innovació Docent de l'Escola
- Tots els coordinadors/es docents de titulació de grau i de màster
- El coordinador/a del programa de Doctorat
- Dos professors amb dedicació a temps complet del departament
- Tres alumnes: un de grau, un de màster i un del programa de doctorat
- El/la cap de l'UGA ETIC
- El/la membre de l'UGA amb tasques de gestió de qualitat

Amb les següents tasques :

- Elaborar, revisar i aprovar la política i els objectius de qualitat de l'Àmbit Acadèmic
- Analitzar i fer el seguiment dels indicadors de qualitat de les titulacions
- Revisar i aprovar els informes de seguiment
- Revisar i aprovar els autoinformes d'acreditació
- Revisar l'estat de les propostes dels plans de millora i fer noves propostes
- Revisar i aprovar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat del centre

Així doncs, la Comissió de Qualitat integra representants de tots els grups d'interès de la Universitat (entre ells, els centres) i disposa del suport tècnic de l'Oficina Tècnica de Qualitat (OTQ), adscrita a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ).

Comitès d'Avaluació Interna (CAI) del Centre

Els CAI que calgui nomenar per a l'acreditació de titulacions estaran formats, com a mínim, pels següents membres:

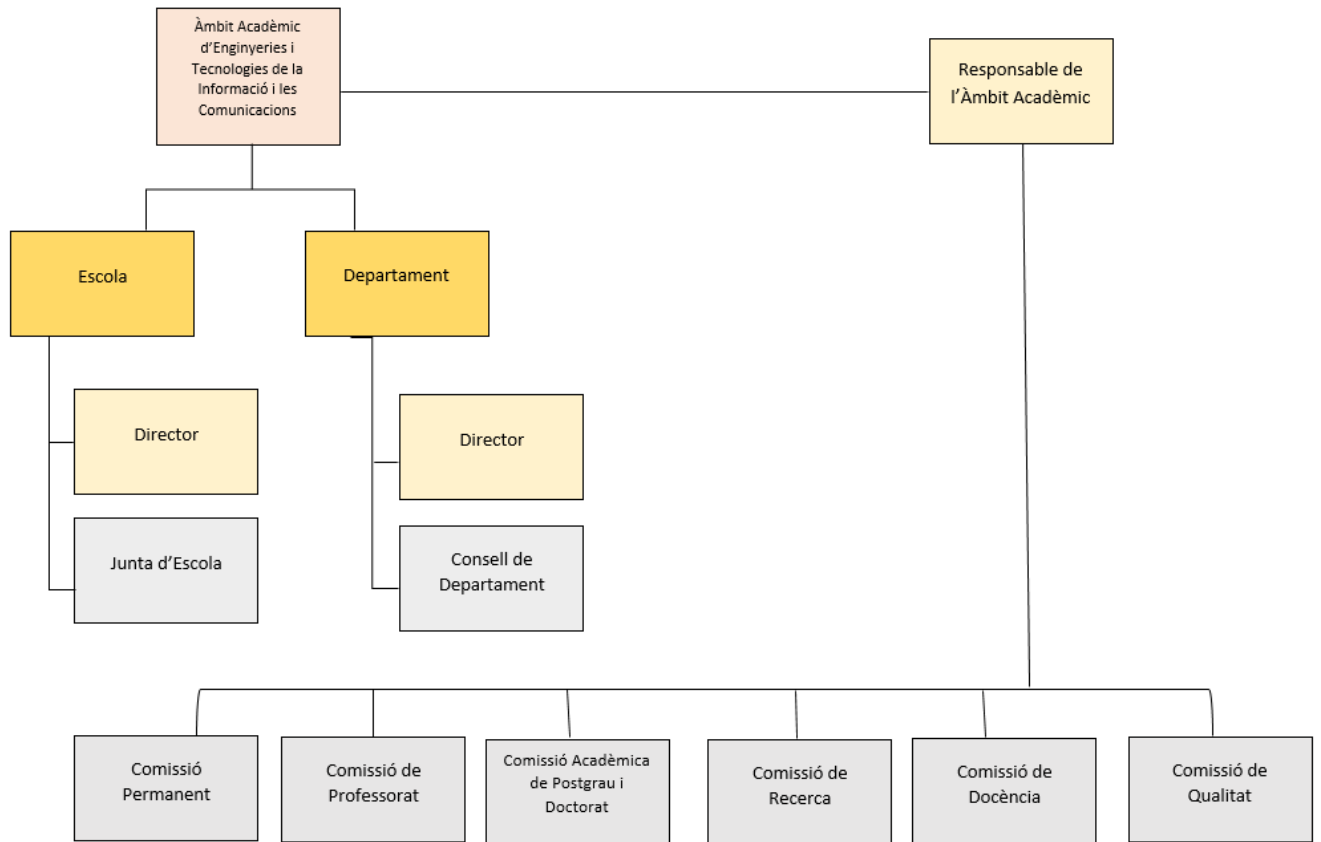
Per a graus o màsters:

- Director del Centre (que actuarà de president del CAI)
- Coordinador / director de cada titulació avaluada
- Un PDI de cada titulació avaluada
- Un estudiant o graduat de cada titulació avaluada
- Cap d'UGA (que actuarà de secretari del CAI)
- El sotsdirector del Departament amb funcions de qualitat
- Una persona del PAS del centre que doni suport a la qualitat
- Una persona de l'OTQ

Per al programa de doctorat:

- Director del Centre
- Coordinador de cada programa avaluat
- Sotsdirector del Departament amb funcions de qualitat
- Un director de tesi de cada programa avaluat
- Un doctorand de cada programa avaluat
- Una persona del PAS del centre que doni suport al doctorat
- Una persona de l'OTQ

Figura 3. Estructura acadèmica de l'Àmbit Acadèmic ETIC



3. SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

3.1. SGIQ Marc UPF

Ja des dels seus inicis, la UPF té integrada en les seves activitats una cultura de la qualitat que s'ha anat mantenint i transmetent any rere any i que l'ha arribat a posicionar actualment com una de les universitats amb els millors indicadors en matèria de docència i de recerca tant en l'àmbit estatal com en l'internacional.

Aquesta cultura de qualitat s'ha estès no només a la qualitat dels programes formatius sinó també a la dels processos de gestió necessaris per a la seva execució. En paral·lel, s'ha anat gestant un sistema intern que ha permès encaminar totes aquestes accions de manera coordinada, cooperativa i sostinguda.

La UPF té definida i documentada la seva política i estratègia de qualitat, així com un Manual Marc del SGIQ, un manual de processos i un catàleg d'indicadors, disponibles per a la seva consulta a la [web de Qualitat de la UPF](#).

El disseny del SGIQ de les titulacions de la UPF va obtenir la seva certificació l'any 2011, seguint les directrius del programa AUDIT. Des de llavors, el sistema s'ha revisat i millorat en diverses ocasions, essent l'última revisió l'any 2020. Des d'aquest punt de vista s'entén com un sistema que viu en constant actualització, i on és imprescindible les aportacions dels centres a través dels informes de seguiment anuals, les revisions dels seus SGIQs i la seva presència a la Comissió de Qualitat.

El SGIQ Marc de la UPF es configura com un marc o model comú per a totes les titulacions de la UPF (grau, postgrau i doctorat), 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.

Aquest model alleugereix la tasca de recollida d'informació dels diferents centres i departaments, possibilitant que centrin els seus esforços en l'avaluació pròpiament dita i en la generació i seguiment de les accions de millora que cada centre/unitat decideixi endegar respectant absolutament la singularitat, la sensibilitat, la creativitat i l'estratègia pròpia de cadascun.

El centre disposa del seu propi SGIQ, així com de la seva pròpia comissió de Qualitat, 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. Tota aquesta informació està disponible en l'apartat [Qualitat](#) de la pàgina web del centre.

3.1.1. Desplegament del SGIQ Marc a l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

El [SGIQ Marc UPF](#) es defineix com un model marc transversal per a tots els centres integrats de la UPF. El SGIQ Marc UPF es desplega de manera descendent en els centres on la Comissió de Qualitat de cada centre és l'encarregada d'adaptar el SGIQ Marc UPF a les seves particularitats mitjançant l'elaboració i la implantació efectiva d'un SGIQ propi. L'òrgan responsable del disseny, implantació i avaluació del SGIQ a l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, tal com s'explica a l'apartat 2 del present

Manual, és la **Comissió de Qualitat** de la mateixa.

Per impulsar el SGIQ Marc UPF i el SGIQ dels centres, la UPF disposa de la figura del/de la **coordinador/a general de qualitat institucional** que a més actua d'enllaç entre la institució i els centres.

Al seu torn, el **responsable de l'Àmbit Acadèmic** també té un paper destacat a l'hora d'establir un vincle en el desplegament del SGIQ Marc al centre, donada la seva participació en les diferents reunions que tenen lloc a nivell de l'equip de govern i del **Consell de Direcció** (art. 40 [Estatuts de la UPF](#)).

Figura 4. Agents que intervenen d'enllaç en el desplegament del SGIQ Marc a l'Àmbit Acadèmic ETIC

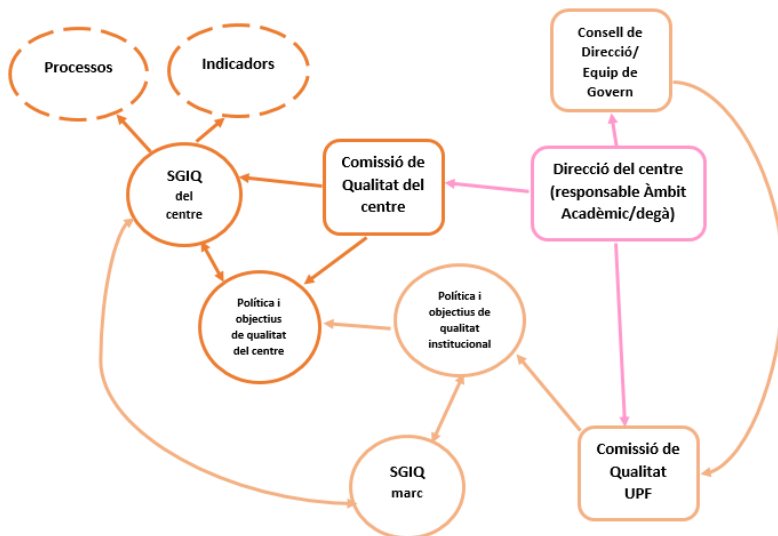


3.1.2. Participació de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions en la definició del SGIQ Marc

La incidència que els centres tenen en la configuració dels processos transversals apareix detallada en [documentació associada al SGIQ Marc UPF](#), on s'explica que els centres contribueixen directament a la definició de l'estratègia de la Universitat en el marc de el **Consell de Direcció**, l'espai de presa de decisions institucional que reuneix el rector, vicerectors, el gerent i els responsables dels Àmbits Acadèmics. En aquest espai es discuteixen tots els temes estratègics que afecten la Universitat i es proposen vies d'acció per transformar les seves decisions en plans operatius a implementar-se en els diferents centres. Els directors de cada centre (Àmbit Acadèmic), havent participat en la conformació de l'estratègia de la Universitat, són els responsables de liderar la seva aplicació en cadascun dels seus àmbits respectius.

De la mateixa manera, mensualment s'organitza un espai de treball sota el nom d'**Equip de Govern**, que congrega els membres del Consell de Direcció més els degans de les diferents facultats i els vicegerents de la Universitat. Aquí es perfila de manera més operativa com adaptar les directrius estratègiques de la Universitat en les diferents titulacions i/o en els processos transversals, d'aquí la presència dels degans i els vicegerents, ja que seran els encarregats de promoure la implementació de les accions.

Figura 5. Esquema sobre la participació dels centres en la definició del SGIQ (Marc i el propi)



És a través d'aquests òrgans, doncs, com els centres -l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions en aquest cas- contribueixen a la configuració dels SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors; en la definició de l'estratègia de la UPF i igualment en l'establiment de la resta de projectes institucionals. Aquest circuit es descriu en el procés transversal P1.1 Definir el pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment.

Així mateix, els responsables dels centres formen part de la Comissió de Qualitat institucional, l'encarregada de dissenyar, avaluar i implementar el SGIQ Marc UPF. La seva participació s'explica en el procés P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors.

En última instància, és la Comissió de Qualitat de la UPF, que integra representants de tots els grups d'interès, 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.

També en el procés P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors, s'explica com cada centre individualment, amb caràcter previ a l'inici del procés de revisió del SGIQ Marc, ha identificat propostes de millora en el marc d'un procés d'avaluació que hagi emprès (fruit d'un informe de revisió del SGIQ, a través d'un informe d'acreditació o d'un informe de seguiment). Aquestes propostes o modificacions en els seus sistemes de gestió prenen forma de propostes de millora dins dels respectius plans de millora de les centres, i poden veure engrandit el seu àmbit d'actuació si es constata que poden tenir una afectació global i no només a nivell de centre. Al final, és la Comissió de Qualitat institucional la qual s'acorda si aquestes propostes en el sistema de gestió provinents dels centres -l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions en aquest cas- poden convertir-se en millores a nivell institucional.

La següent figura següent com les propostes de millora a nivell de centre poden esdevenir propostes de millora a nivell del SGIQ Marc:

Figura 6. Origen i abast de les propostes de millora



Així doncs, la **Comissió de Qualitat** de centre es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora dels processos de centre i participa en la millora dels transversals aportant propostes que poden acabar tenint un abast institucional.

3.2. Política i objectius de qualitat del centre

3.2.1. Política de Qualitat del Centre

L'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions ha desenvolupat la seva política de qualitat de la docència i l'aprenentatge basant-se en les polítiques de qualitat de la UPF i el Pla Estratègic de la Universitat. Aquesta **política** pretén **aconseguir la millora contínua en els graus, en els màsters i en el programa de doctorat que imparteix el centre per obtenir la màxima qualitat en la formació universitària, així com assolir l'excel·lència en les activitats de recerca i transferència de tecnologia que es realitzen.**

Missió

L'Escola d'Enginyeria va iniciar la seva activitat l'any 1999 amb la missió d'oferir estudis en l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions. Des de l'inici, aquests estudis han estat emmarcats dins d'un projecte educatiu col·lectiu i innovador que entén la qualitat com a part indivisible de totes les accions que s'hi porten a terme. La seva vocació principal és formar persones competents en l'àmbit de les TIC que puguin desenvolupar-se professionalment i personalment al llarg de la seva vida.

Visió

La visió és la de formar persones amb capacitat i habilitats per progressar i per aprendre, amb coneixements i destreses que les capacitin per desenvolupar les diverses possibilitats que ofereixen els estudis de l'àmbit de les tecnologies de la informació i les comunicacions,

incloent-hi enginyeria Biomèdica, de Xarxes de Telecomunicació, en Informàtica, en Matemàtica en Ciència de Dades, entre d'altres, així com la docència en aquestes àrees.

Valors

Els principals valors en els quals es basa la política del centre són:

- Qualitat
- Compromís
- Formació integral
- Multidisciplinarietat
- Cooperació
- Internacionalització
- Innovació i creativitat
- Equitat
- Ètica
- Retorn i retiment de comptes a la societat

3.2.2. Objectius de qualitat del centre

Per a portar a terme el control de la qualitat i poder retre comptes, s'han definit els **objectius de qualitat** següents:

Taula 1. Objectius de qualitat del centre

ETIC_OBJo1: Orientar els ensenyaments cap a l'excel·lència	
Responsable: responsable de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions	
Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025	
Accions en què es desglossa:	
Definició	Indicadors associats
<ul style="list-style-type: none"> • Orientar l'oferta docent a les necessitats de la societat i del món de la recerca 	UPF I21 Taxa d'ocupació dels estudis de grau UPF I26 Taxa d'ocupació dels estudis de màster UPF I36 Taxa d'adequació de la feina als estudis dels estudiants de grau UPF I37 Taxa d'adequació de la feina als estudis dels estudiants de màster

<ul style="list-style-type: none"> ● Captar estudiants excel·lents per a les titulacions del centre 	UPF I14 Taxa d'eficiència dels estudis de grau UPF I15 Taxa d'eficiència dels estudis de màster UPF I19 Taxa de rendiment als estudis de grau UPF I20 Taxa de rendiment als estudis de màster
<ul style="list-style-type: none"> ● Fer el seguiment periòdic de les titulacions, posant el focus d'atenció en les propostes que formen part del pla de millora del centre, de manera que es doni compliment als requisits de l'Agència de Qualitat Universitària estableix en les seves guies i s'assoleixi l'excel·lència en els processos d'acreditació de les titulacions 	UPF I09 Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de grau UPF I10 Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de màster UPF I11 Grau de satisfacció dels graduats amb el programa de doctorat UPF I12 Percentatge d'estudiants de grau que tornaria a repetir la mateixa titulació UPF I13 Percentatge d'estudiants de màster que tornaria a repetir la mateixa titulació

ETIC_OBJ02: Promoure la millor selecció i formació contínues del personal docent i investigador

Responsable: responsable de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Accions en què es desglossa:

Definició	Indicadors associats
<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar la formació en docència; prendre consciència de la necessitat de la innovació educativa en un context educatiu canviant 	UPF I69 Grau de satisfacció del PDI amb el suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent UPF I58 (graus) Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu UPF I58 (màsters) Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu UPF I71 Grau de satisfacció del PDI amb les accions de formació
<ul style="list-style-type: none"> ● Consolidar el professorat de nova incorporació com a mesura de foment de la seva motivació 	UPF I47 (graus) Percentatge de PDI a Temps Complet UPF I47 (màsters) Percentatge de PDI a Temps Complet UPF I49 (graus) Percentatge Hores de

	<p>Docència Impartides per professorat Doctor (HIDA)</p> <p>UPF 149 (màsters) Percentatge Hores de Docència Impartides per professorat Doctor (HIDA)</p> <p>UPF 151 Grau de satisfacció del PDI amb les perspectives de promoció</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la formació del PAS de l'UGA per millorar les seves competències professionals 	<p>UPF 173 Grau de satisfacció del PAS amb les activitats formatives</p>

ETIC_OBJo3: Implicar els estudiants, el personal docent i investigador, i el personal d'administració i serveis en la millora contínua de la qualitat de les activitats del centre

Responsable: responsable de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Accions en què es desglossa:

Definició	Indicadors associats
Mantenir la interacció amb l'alumnat i el professorat per a la millora contínua de la docència	<p>UPF 109 Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de grau</p> <p>UPF 110 Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de màster</p> <p>UPF 169 Grau de satisfacció del PDI amb el suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent</p> <p>UPF 185 Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis de suport a l'estudiant</p>
Apostar pel tracte personalitzat que s'adapta al context i les necessitats de l'alumnat	<p>UPF 159 Relació entre ETC i PTC</p> <p>UPF 186 Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb la tutorització</p>

ETIC_OBJo4: Promoure una recerca de qualitat i incrementar-ne la transferència a la societat

Responsable: responsable de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

Termini d'execució previst: fins a la finalització del Pla Estratègic UPF 2016-2025

Accions en què es desglossa:

Definició	Indicadors associats
<ul style="list-style-type: none"> Dinamitzar l'oferta de programes de postgrau per assegurar la formació en recerca de joves investigadors amb projecció internacional 	<p>UPF 118 Ràtio Matrícula de nou ingrés/ Oferta dels estudis de màster</p> <p>UPF 135 Ràtio Matrícula de nou ingrés/ Oferta dels programes de doctorat</p> <p>UPF 184 Grau de satisfacció dels estudiants de màster amb les oportunitats d'accés a una comunitat de recerca i/o professional</p>
<ul style="list-style-type: none"> Incrementar el suport que des de l'Àmbit Acadèmic es presta en matèria de recerca i la seva compaginació amb la docència, i que això repercuteixi en l'increment del volum i la qualitat de la producció científica del PDI del Departament 	<p>UPF 123 Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la interacció/integració entre docència i recerca</p> <p>UPF 157 (graus) Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de recerca viu</p> <p>UPF 157 (màsters) Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de recerca viu</p> <p>UPF 187 Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la recerca</p>

3.3. Abast del SGIO del centre

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre abasta totes les titulacions (de grau, màster i doctorat) que imparteix l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions :

- Grau en Enginyeria Informàtica
- Grau en Enginyeria en Xarxes de Telecomunicació
- Grau en Enginyeria en Sistemes Audiovisuais
- Grau en Enginyeria Matemàtica en Ciència de Dades
- Grau en Enginyeria Biomèdica
- Master in Sound and Music Computing
- Master in Cognitive Systems and Interactive Media
- Master in Intelligent Interactive Systems
- Master in Brain and Cognition
- Master in Computational Biomedical Engineering

3.4. Responsabilitats en matèria de Qualitat.

A la UPF s'estableixen dos nivells per a la garantia de la qualitat: aquell que es correspon amb les activitats transversals i aquell que es correspon amb les activitats pròpies del centre. El/la rector/ra se situa en la cúspide del sistema de garantia de qualitat en connivència amb els responsables dels centres universitaris d'acord amb les seves competències respectives.

Com s'ha apuntat en anteriors apartats, el/la coordinador/a de Qualitat institucional coordina i supervisa sota la direcció del/de la rector/a, la qualitat, l'avaluació i l'acreditació institucional, i actua d'enllaç entre la institució i els centres. Per la seva part, el/la **sotsdirector de Departament amb funcions de qualitat** té assignades funcions de disseny, proposta i coordinació dels plans d'acció en matèria de l'assegurament de la qualitat docent del centre. En aquest context, l'**Oficina Tècnica de Qualitat**, adscrita a la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat, també contribueix a garantir la coordinació d'aquests dos nivells (institucional i de centre) des de la vessant tècnica.

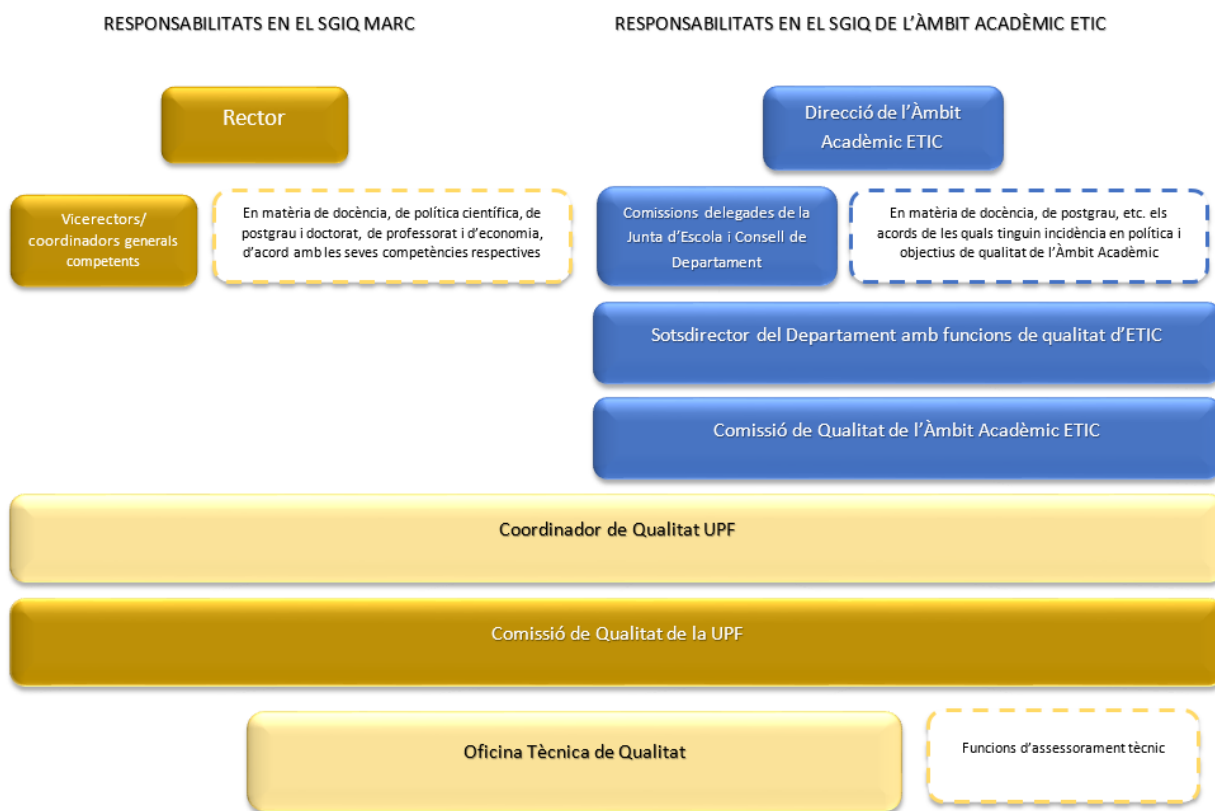
3.4.1. La Comissió De Qualitat del centre

La **Comissió de Qualitat** del centre és un òrgan de participació dels grups d'interès presents al centre i és la responsable de garantir la implantació i efectivitat del sistema de garantia de la qualitat de les titulacions que imparteix el centre. Així mateix, es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora del conjunt de processos de qualitat que regeixen al centre. La seva composició ha estat detallada a l'apartat 2 d'aquest Manual.

Són, per tant, funcions de la Comissió de Qualitat del centre:

- 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.
- Revisar i aprovar el SGIQ del centre

Figura 7. Repartiment competencial en matèria de qualitat (SGIQ marc i de l'Àmbit Acadèmic)



3.4.2. El Comitè d'Avaluació Interna (CAI) del centre

Per a cada acreditació es nomena un **Comitè d'Avaluació Interna (CAI)** format, com a mínim, pels membres següents:

Per a graus o màsters:

- Director/a del centre (que actuarà de president/a del CAI)
- Coordinador/a o director/a de cada titulació avaluada
- Un membre del PDI de cada titulació avaluada
- Un/a estudiant o graduat/ada de cada titulació avaluada
- Cap d'UGA (que actuarà de secretari/ària del CAI)
- El/la sotsdirector/a de Departament amb funcions de qualitat
- Una persona del PAS del centre que doni suport a la qualitat
- Una persona de l'OTQ

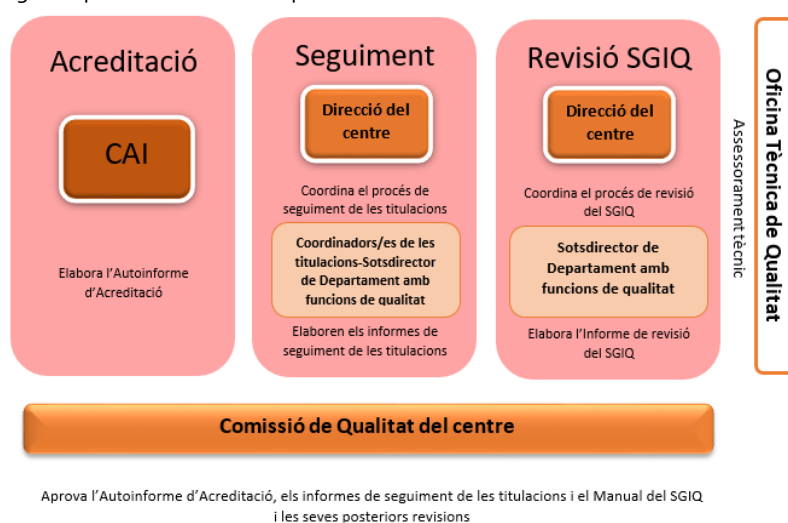
Per al programa de doctorat:

1. Director/a del centre
2. Coordinador/a de cada programa avaluat
3. Sotsdirector/a de Departament amb funcions de qualitat

4. Un/a director/a de tesi de cada programa avaluat
5. Un/a doctorand/a de cada programa avaluat
6. Una persona del PAS del centre que doni suport al doctorat
7. Una persona de l'OTQ
8. Director/a de l'Escola de Doctorat
9. Cap de l'Oficina de Postgrau i Doctorat
10. Cap d'UGA (que actuarà de secretari/ària del CAI)

La següent imatge mostra gràficament els òrgans que intervenen en els processos de qualitat del centre, així com les seves competències:

Figura 8. Òrgans i agents que intervenen en els processos d'avaluació del centre



3.5. Seguiment i millora contínua

El Sistema de Garantia Interna de Qualitat de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions s'integra dins dels marcs de referència bàsics següents: en primer lloc, les guies, les directrius i els estàndards derivats de la creació de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES), especialment els elaborats per l'Associació Europea per a la Garantia de la Qualitat de l'Educació Superior (ENQA); en segon lloc, les directrius establertes per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya), i en tercer lloc, els requisits de la normativa referent a l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials del Ministeri d'Educació i Ciència.

El SGIQ de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions comprèn totes les activitats dirigides a assegurar la qualitat de les titulacions que s'hi imparteixen. És un instrument que s'utilitza tant en la fase de disseny dels ensenyaments com en la del seguiment continu d'aquests, i pretén assegurar l'assoliment dels objectius associats a garantir la qualitat de la formació tant de grau com de postgrau.

Els elements que es tenen en compte a l'efecte de realitzar el seguiment i la millora del SGIO de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions són:

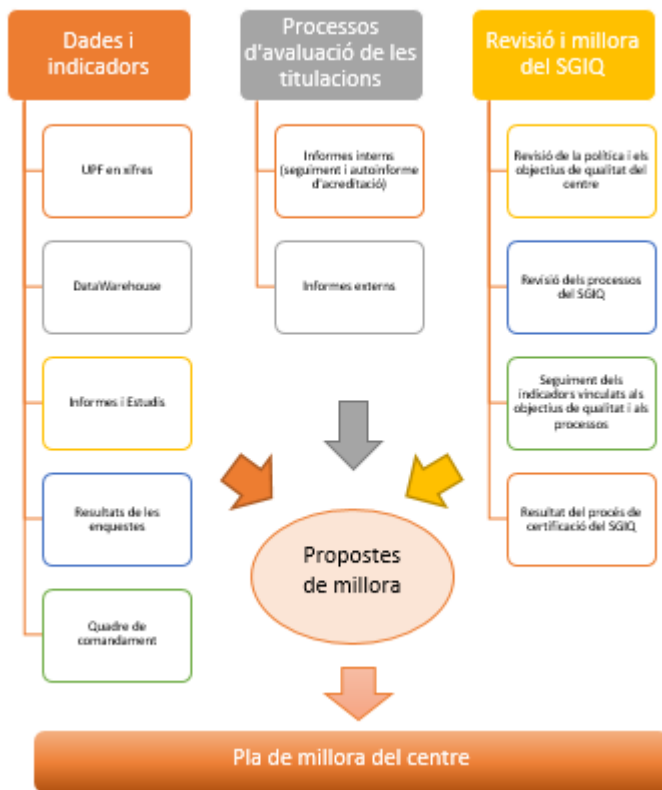
1. **Dades i indicadors.** La mesura i el control de les dimensions associades al SGIO es fa través d'un conjunt de dades i d'indicadors del sistema de gestió que ajuda al centre a mesurar i avaluar quantitativament i qualitativament les activitats que s'estan duent a terme. Això possibilita el retiment de comptes a partir de la publicació de les memòries de verificació, dels informes de seguiment, dels informes d'acreditació, i de les dades i els indicadors dels graus i els màsters universitaris del nostre centre.

Aquestes dades i indicadors poden obtenir-se a partir de les fonts següents:

- **UPF EN XIFRES** que recull la informació estadística exhaustiva i de qualitat sobre els dos aspectes bàsics per a la Universitat: la docència i la recerca, a més dels recursos de personal i econòmics que la UPF hi destina. Es tracta, doncs, d'un instrument orientat a proporcionar informació tant a la societat en general com a la mateixa comunitat universitària, amb indicadors avançats que permeten, sobretot en l'àmbit de la docència, fer un seguiment exhaustiu del funcionament universitari.
- **DATAWAREHOUSE (DWH)**, un sistema d'informació avançat que accedeix de manera transversal a tots els sistemes operacionals de gestió vigents a la UPF. Aquest accés transversal amb capacitat per relacionar dades dels diferents àmbits, l'habilita per aportar un coneixement proper a la realitat de les activitats docents i de recerca que es desenvolupen a la UPF. A més, les dades que genera van evolucionant any rere any i aporten una informació molt valuosa que permet reflexionar no només sobre les activitats i els resultats obtinguts, sinó també apuntar cap a objectius de futur.
- Informes de valoració de l'activitat acadèmica així com a altres **INFORMES I ESTUDIS** que contribueixen a facilitar la presa de decisions estratègiques.
- Els **RESULTATS DE LES ENQUESTES**, molt útils per conèixer la satisfacció respecte a diferents aspectes de la Universitat i que s'integren en les polítiques generals de la Universitat de millora contínua de la qualitat docent.
- **QUADRE DE COMANDAMENT.** Està format per aquells indicadors, del total que configuren el catàleg d'indicadors del SGIO del centre, considerats centrals, essencials o de més jerarquia i potència indicativa per avaluar la qualitat. L'existència del quadre de comandament del centre s'explica per la voluntat de poder generar informació sobre diferents components del centre, que permeti prendre decisions per millorar la gestió educativa i, en conseqüència, la qualitat del servei que es presta.

2. Els **resultats dels processos d'avaluació**, entre els quals es preveuen els informes següents:
 - **L'informe de seguiment de les titulacions** que s'elabora amb caràcter bianual. Conté les valoracions per a cada una de les titulacions que s'imparteixen en el centre -fetes d'acord amb l'evolució que mostren els indicadors de l'activitat docent-, i també inclou una reflexió estratègica a nivell del centre. L'elaboració de l'Informe de seguiment es fonamenta en l'anàlisi, la reflexió i les propostes de millora fetes amb la participació dels principals grups d'interès i els responsables del seguiment de cadascuna de les titulacions, i se sustenta en el sistema d'indicadors que és on, entre altra informació, hi ha actualitzada la relativa als sis estàndards que, d'acord amb l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), serveixen de [guia per al seguiment de les titulacions de grau i màster](#).
 - Els **resultats dels processos d'avaluació de les titulacions** que s'imparteixen al centre. Entre aquests cal assenyalar els resultats obtinguts dels processos d'acreditació de les titulacions i l'informe de certificació del SGIQ, en cas que s'hagi sotmès a certificació externa.
 - **L'informe de revisió del SGIQ**. Aquest informe es fa anualment i el seu objectiu és revisar les millores proposades el curs anterior i definir noves propostes amb l'objectiu final de que aquest sistema sigui una eina útil per a garantir la millora contínua en les titulacions del centre en cada moment.
3. El **Pla de Millora** o proposta d'actuacions, resultant d'un procés de diagnòstic previ, que recull i formalitza els objectius de millora i les actuacions corresponents adreçades a enfortir els punts forts i resoldre els febles, de manera prioritzada i temporalitzada.

Figura 10. Elements en què se sustenta el seguiment i millora del SGIQ del centre



Elaboració i establiment dels plans de millora

Els plans de millora són eines enfocades cap a l'acció i, per aquesta raó, estableixen una assignació clara de responsabilitats i uns mecanismes d'execució i de seguiment precisos. Les accions de millora proposades en els plans de millora són **consensuades** amb els grups d'interès de la titulació; **coherents** amb l'avaluació i el diagnòstic realitzat; **estructurades** perquè identifiquen els objectius clau que el centre considera prioritaris i estableixen un sistema d'indicadors que serveixen per valorar el compliment de les accions programades i el seu seguiment; i **viables** en el context que es plantegen per poder complir els objectius programats.

El pla de millora del centre recull 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.

Quan s'elabora un **informe d'avaluació** (informe de seguiment, autoinforme d'acreditació o informe de revisió del SGIQ), 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 o d'acreditació. 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.

En el cas d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, el Pla de Millora del centre és accessible i es pot consultar a través de l'enllaç a la seva [pàgina de Qualitat](#).

El procés d'elaboració dels plans de millora consta de 2 fases:

- a) Elaboració de la proposta de pla de millora, redactada per la direcció del centre, els coordinadors de les titulacions subjectes a avaluació o el/la responsable acadèmic/a de qualitat del centre, partint de la diagnosi o dels processos d'avaluació previs per a cada titulació, amb el suport del personal tècnic de l'OTQ.
- b) Aprovació, posada en comú i discussió en el marc de la Comissió de Qualitat del centre.

Estructura i contingut dels plans de millora

El Pla de Millora inclou:

- a) Els objectius de millora. Aquests objectius assenyalen les fites que el centre es marca a curt i mitjà termini i que contribuiran a augmentar-ne la qualitat.
- b) Les accions de millora vinculades a cada objectiu. Constitueixen la concreció de la manera com cal actuar per assolir l'objectiu de millora (les tasques, les execucions...).
- c) El calendari i els terminis de cada acció. Una acció pot ser repetitiva en el decurs del temps o bé esporàdica, i les diferents accions poden iniciar-se en moments també diferents en el temps. Mitjançant aquest camp s'especifica l'inici i la durada de cada acció.
- d) Els responsables de cada acció. S'identifica qui ha d'informar de l'estat i del resultat de l'acció en el moment del seguiment del pla.
- e) Els indicadors de seguiment. La necessitat de fer un seguiment de l'execució dels plans de millora obliga a fixar uns indicadors que permetin avaluar-ne el grau de compliment. Aquests indicadors poden ser de caràcter quantitatiu o qualitatiu i han de servir per mesurar els objectius i reflectir el producte final de les accions endegades.
- f) La seva vinculació amb el SGIQ. En el cas que la proposta de millora tingui relació amb algun indicador que ha de contribuir a mesurar el grau de consecució dels objectius de qualitat determinats a nivell del Manual del SGIQ, o amb el grau de consecució dels valors objectius vinculats amb els processos de què consta el SGIQ.

Seguiment i revisió dels plans de millora

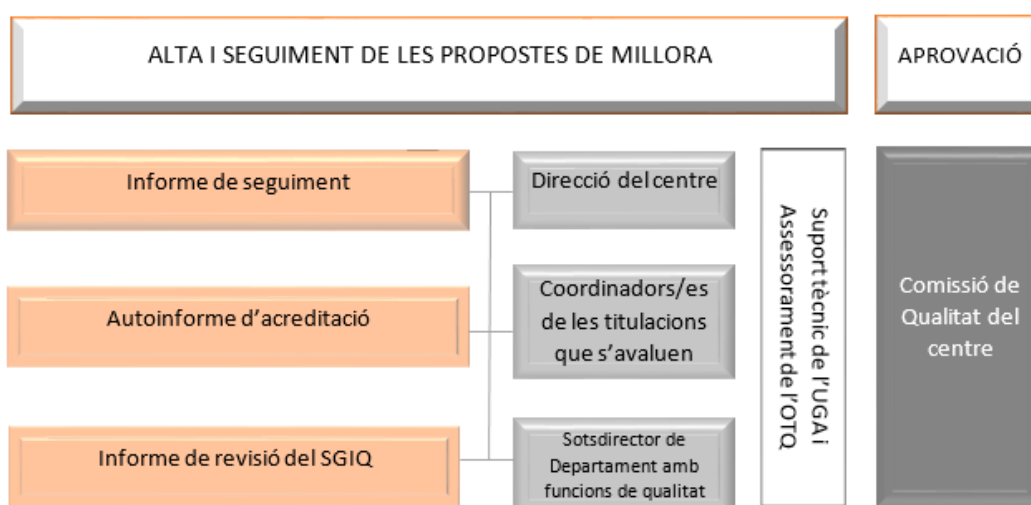
El seguiment permet obtenir informació, per mitjà d'indicadors, sobre el grau d'assoliment dels objectius del pla i de les incidències detectades al llarg del procés d'implantació.

La revisió periòdica del pla de millora té com a objectiu adaptar-lo als canvis i a les necessitats del centre durant el seu període de vigència. Durant el procés de seguiment es poden detectar desviacions respecte dels resultats esperats, bé perquè les accions s'han planificat i realitzat correctament però no han aconseguit els objectius plantejats, o bé perquè no s'han planificat o implantat adequadament. En tots dos casos es fa una revisió de les accions, els terminis i els resultats esperats del pla de millora.

El seguiment intern del pla de millora del centre es fa amb una **periodicitat anual** que coincideix en el moment en què es revisa el SGIQ del centre, però igualment es revisa en el moment d'emprendre un procés d'acreditació o un de seguiment, pel que fa a les titulacions implicades i totes aquelles propostes amb àmbit d'afectació relatiu a tot el centre.

Els responsables de cadascuna de les propostes de millora són les persones encarregades de proporcionar la informació necessària per al seu seguiment, ho fan al responsable acadèmic de qualitat del centre en el moment de dur a terme la revisió anual del SGIQ. Per a cadascuna de les propostes de millora s'haurà de comprovar el compliment dels terminis i l'assoliment dels valors dels indicadors de seguiment fixats. Per a fer-ho, el/la responsable acadèmic/a de qualitat compta amb l'assessorament del personal tècnic de l'Oficina Tècnica de Qualitat (OTQ) i del personal tècnic de la Unitat de Gestió i Administració (UGA), i és la Comissió de Qualitat del centre qui acaba aprovant el contingut del pla de millora del centre.

Figura 11. Responsabilitats en l'alta, seguiment i aprovació de les propostes de millora



Per a la definició, seguiment i revisió de les accions de millora, des del curs 2018/2019 es fa servir una aplicació informàtica centralitzat de la Universitat Pompeu Fabra. Amb aquesta aplicació, a

la que tenen accés la direcció del centre, els coordinadors de les titulacions subjectes a avaluació i el/la responsable acadèmica de qualitat del centre, es facilita la gestió de les accions i la seva vinculació amb els informes de seguiment, d'acreditació i de revisió del SGIQ.

3.6. Participació dels grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament dels programes formatius, els seus resultats i l'impacte sobre la societat (difusió de coneixement, aplicació professional, etc.). Els principals grups d'interès del centre i de les titulacions que imparteix són els següents:

- **El personal docent i investigador (PDI)**, que hi imparteix la docència i que hi duu a terme la recerca.
- **El personal d'administració i serveis (PAS)**, que es fa càrrec del bon funcionament dels serveis d'administració i de la gestió de tots els programes i projectes, alhora que els garanteix.
- **Els estudiants** de grau i de postgrau (màsters i doctorats).

Cada un d'aquests grups té la seva via natural de participació en la vida universitària, en els debats i en les decisions que s'hi prenen. Els alumnes, el PDI i el PAS participen directament en els òrgans de govern de l'Àmbit Acadèmic, amb mecanismes i quotes de participació establertes als Estatuts i als diferents reglaments. Al seu torn, també compten amb òrgans electes de representació sindical o de caire representatiu, a través dels quals poden incidir en l'establiment de les polítiques i actuacions derivades. I també els membres de la comunitat universitària (PDI, estudiants i PAS) poden interposar queixes davant el Síndic de Greuges.

A més, els tres col·lectius contribueixen d'una forma molt valuosa a la recollida d'evidències a través de les respostes a les enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament.

Més enllà de la participació en òrgans formals, i en relació amb el grup d'estudiants, s'organitzen reunions amb els delegats dels diferents programes formatius per fer el seguiment de la docència, detectar problemes que puguin afectar la qualitat dels programes acadèmics o anticipar-s'hi. Alhora, també els estudiants responen l'[enquesta de valoració del sistema i organització de l'ensenyament \(EVSOE\)](#) –de centre i les específiques per a cadascuna de les titulacions–, l'[enquesta de satisfacció dels estudiants amb la docència \(AVALDO\)](#) i l'[enquesta de satisfacció dels doctorands](#).

Per la seva part, el col·lectiu del PDI respon l'[enquesta de satisfacció del professorat](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del sistema i l'organització de la docència al seu centre. I també els directors de tesi responen l'[enquesta de satisfacció dels directors de tesi](#) per conèixer la seva satisfacció amb diferents aspectes del programa de doctorat. Properament, a més, es farà una enquesta de clima entre el PAS, organitzada i distribuïda des del Servei de PAS, amb funcions de planificació, ordenació i execució de l'administració, la selecció, la contractació, la promoció i la mobilitat del personal d'administració i serveis.

- **Els graduats**, entre els que sobresurt el gruix d'Alumni.

Els graduats participen en la vida universitària a través d'enquestes i iniciatives de la xarxa Alumni. En particular, cal destacar la tasca de consulta i interlocució amb els graduats (Grau, Màster i Doctorat) que es duu a terme des de l'USQUID de l'Àmbit Acadèmic de forma sistemàtica per conèixer la seva situació laboral un cop han deixat el centre. Igualment destacable és l'Enquesta de Valoració del Sistema i Organització de l'Ensenyament (EVSOE) que gestiona la UPEQ, i que permet obtenir de forma periòdica dades de valoració del sistema i l'organització dels ensenyaments de grau, màster i doctorat que s'imparteixen a la Universitat. Així mateix, cal destacar l'Enquesta d'Inserció Laboral als graduats/titulats/doctorats de les universitats catalanes que realitza AQU Catalunya cada tres anys, que permet obtenir dades i referents sobre la qualitat de la inserció dels graduats/titulats/doctorats del centre.

- **La societat** en general. Dins aquest grup es reconeix en especial el paper que juguen els agents socials interessats en la formació i capacitació dels estudiants (potencials ocupadors, col·legis professionals, institucions públiques i privades, etc.).

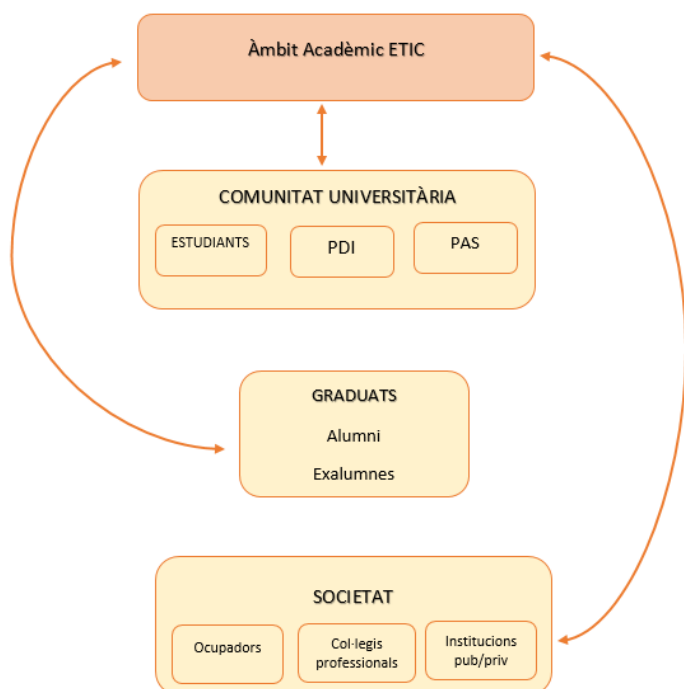
En relació als ocupadors, els sectors productius i els col·legis professionals, participen en enquestes d'opinió i entrevistes i grups de discussió. Les seves opinions i valoracions són tingudes en compte en diferents comissions. Cal destacar el paper consultiu dels col·legis professionals en la proposta de redefinició de les titulacions.

Les empreses i les institucions en les quals els estudiants realitzen els seus projectes fi de carrera i les seves pràctiques externes són també una font important de consulta per a les titulacions. Els tutors de les pràctiques són consultats pels òrgans de coordinació de les titulacions respecte a les competències de l'alumnat i sobre la coincidència entre la formació rebuda per l'estudiant i els requeriments professionals. Ambdós aspectes tenen una gran rellevància en la planificació de futurs programes formatius i en la millora dels programes en curs.

Les enquestes als grups d'interès es gestionen des de la UPF o des de l'AQU. Tanmateix, la seva distribució es fa coordinadament entre la UPF i el centre per sensibilitzar i maximitzar les opcions de participació.

En darrera instància, tots els agents definits com a grups d'interès poden formular suggeriments i queixes a la Universitat a través de la [bústia de suggeriments i queixes](#), i gaudeixen del [dret d'accés](#) a la informació i documentació pública que genera la UPF.

Figura 11. Grups d'interès presents a l'Àmbit Acadèmic



3.7. Informació pública

El centre publica tota la informació relacionada amb la gestió de la qualitat a la seva pàgina web, en concret a l'apartat titulat "Qualitat", accessible des de la pàgina principal.

S'hi pot trobar:

- Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre
 - El manual del SGIQ
 - Els processos associats
 - El Pla de Millora del centre
- Informació sobre la qualitat dels programes formatius
 - Memòries de verificació i informes externs
 - Modificacions
 - Informes d'avaluació interna (seguiment)
 - Autoinformes d'acreditació i informes d'avaluació externa
 - Premis, reconeixements i distincions
 - Informes, estudis i memòries del centre
 - Indicadors de qualitat
- Resultats acadèmics

En el cas de les titulacions, la informació comprèn tant els aspectes acadèmics com els dels serveis que la institució i el centre posen a l'abast dels estudiants. Sobre els aspectes acadèmics, per a cada titulació es dona informació sobre:

- Presentació dels estudis, amb informació especialment orientada al futur estudiant: dades generals, perfil d'ingrés, competències de la titulació.
- Pla d'estudis, aportant tant una visió global de la seva estructura com una de més específica quant a assignatures, en aquest cas a través de les guies docents, que contenen informació de les competències associades, els resultats de l'aprenentatge, els continguts, les activitats formatives, el sistema d'avaluació i el professorat encarregat de la seva impartició.
- Professorat, amb accés a les dades de contacte i al seu perfil acadèmic (CV).
- Sortides professionals, amb orientacions sobre els tipus de llocs de treball per als quals prepara la titulació.
- Serveis: gestió acadèmica (matrícula, beques, tràmits diversos, etc.), mobilitat, serveis d'emprenedoria, pràctiques, inserció laboral, biblioteca, activitats extra-curriculars, participació dels estudiants i serveis als graduats (alumni).
- Altres enllaços (normativa acadèmica, calendari,...).

En referència als plans docents, es disposa d'una plataforma que gestiona les seves actualitzacions anuals, que permet l'edició per part dels responsables de les assignatures i els coordinadors fins que aquests últims els validen. Un cop validats, es tanca l'accés a la plataforma i es publiquen automàticament a la pàgina de pla d'estudis del grau i a l'Aula Virtual corresponent.

Per la seva part, el **retiment de comptes intern** es duu a terme a través dels següents òrgans de centre formats per membres del PDI, del PAS i dels estudiants:

- La Junta de centre, l'òrgan col·legiat de govern dels centres. Formada pel representant del centre, personal docent i investigador, personal d'administració i serveis i representants dels antics estudiants.
- El Consell de Departament, òrgan de govern col·legiat dels departaments. Format pel director o directora del Departament, membres del personal docent i investigador, del personal d'administració i serveis i una representació d'estudiants de màster i doctorat.
- La Comissió de Qualitat del centre, màxim òrgan de direcció i control de sistema de qualitat. Aquesta és la responsable de garantir la implantació i l'efectivitat de sistema de garantia de la qualitat de les seves titulacions i del centre. Té com a funció específica assegurar la coordinació i la coherència de les accions de millora en totes les seves titulacions. Així mateix, es responsabilitza de la posada en marxa, el seguiment i la millora dels processos de centre i participa en la millora dels transversals. És presidida pel responsable de l'Àmbit Acadèmic.

Així doncs els tres col·lectius (PDI, PAS i estudiants en curs) participen de manera constant en l'organització, en la presa de decisions i en el retiment de comptes, amb mecanismes i quotes de participació diverses (establertes estatutàriament).

3.8 Mapa de Processos

El Mapa de processos és un esquema gràfic que reflecteix, en aquest cas, els processos que afecten a l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions i les relacions que estableixen entre aquests. Dins el mapa de processos de l'Àmbit Acadèmic es diferencien tres tipus de processos:

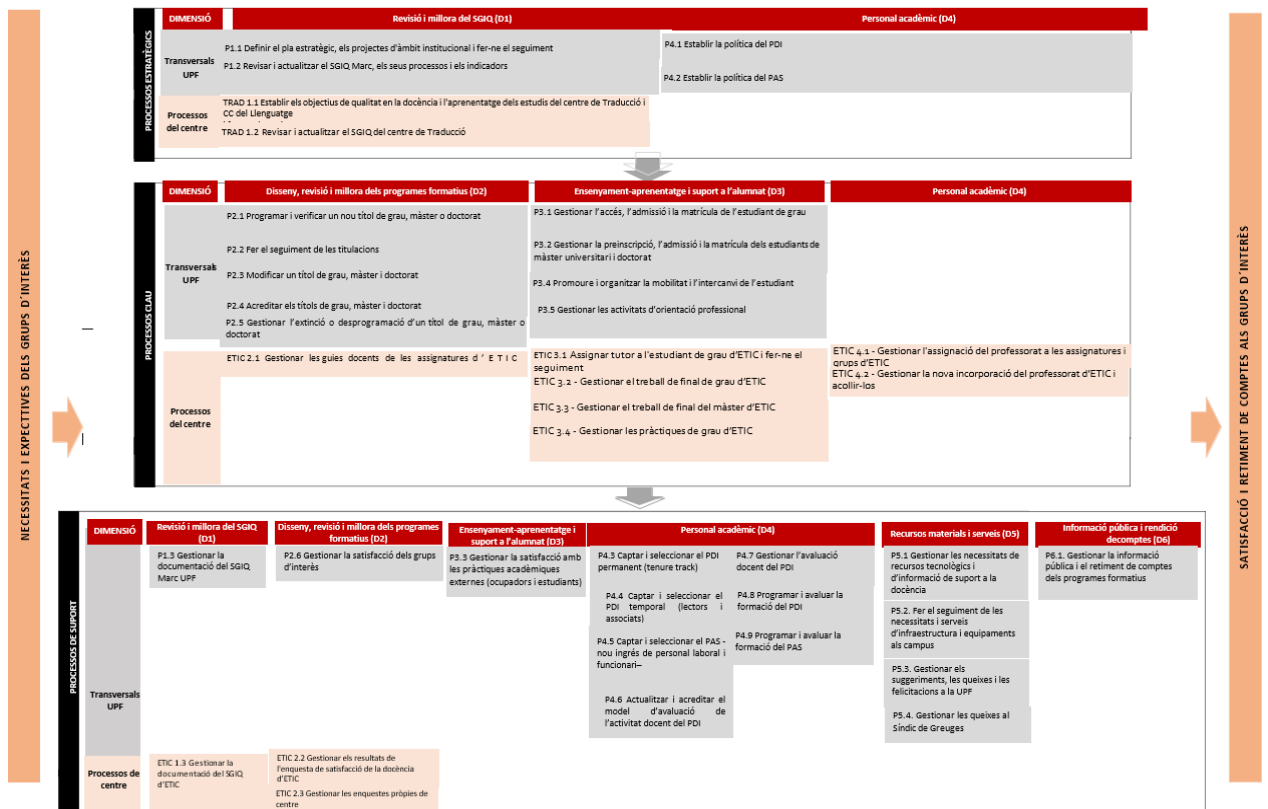
- **Processos estratègics:** persegueixen aconseguir els objectius estratègics de cadascuna de les àrees d'actuació de la Universitat.
- **Processos clau:** vinculats al desplegament del polítiques pròpies de la Universitat, orientats a la prestació de serveis.
- **Processos de suport:** no vinculats al desplegament de les polítiques pròpies de la Universitat, però necessaris per al desenvolupament de la seva activitat pròpia.

Alhora, es contemplen un seguit de processos transversals, associats al SGIQ Marc UPF, que afecten a la totalitat dels centres docents integrats existents dins la UPF i que es poden consultar a l'enllaç: <https://www.upf.edu/web/otq/processos-transversals>.

Els processos associats al SGIQ Marc UPF es revisen i s'actualitzen anualment, a l'igual que els processos associats al SGIQ de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions.

El mapa de processos del SGIQ de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions i la seva vinculació amb els transversals és el següent:

Figura 12. Mapa de processos de l'Àmbit Acadèmic ETIC



3.9. Processos

El manual de processos del centre consta d'un total de 12 processos. Addicionalment, la UPF disposa d'una sèrie de processos transversals que, alhora, afecten la totalitat de centres integrats:

- [Relació de processos transversals](#)
- Relació de processos associats al SGIQ de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions:

Taula 2. Relació de processos de centre i dimensió associada del SGIQ

Nom procés	Dimensió associada del SGIQ
ETIC 1.1 - Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge d'ETIC	1. Revisió i millora del SGIQ
ETIC 1.2 - Revisar i actualitzar el SGIQ d'ETIC	1. Revisió i millora del SGIQ
ETIC 1.3 - Gestionar la documentació del SGIQ d'ETIC	1. Revisió i millora del SGIQ
ETIC 2.1 - Gestionar les guies docents de les assignatures d'ETIC	2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius
ETIC 2.2 - Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència d'ETIC	2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius
ETIC 2.3 Gestionar les enquestes pròpies de centre	2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius
ETIC 3.1 - Assignar tutor a l'estudiant de grau d'ETIC i fer-ne el seguiment	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
ETIC 3.2 - Gestionar el treball de final de grau d'ETIC	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
ETIC 3.3 - Gestionar el treball de final del màster d'ETIC	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
ETIC 3.4 - Gestionar les pràctiques de grau d'ETIC	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants
ETIC 4.1 - Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups d'ETIC	4. Personal acadèmic
ETIC 4.2 - Gestionar la nova incorporació del professorat d'ETIC i acollir-los	4. Personal acadèmic

Dimensió 1. Revisió i millora del SGIQ

Els **processos de centre** que regeixen les actuacions en relació amb la política de qualitat i la implantació del SGIQ són els següents:

- ETIC 1.1 Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge d'ETIC
- ETIC 1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ d'ETIC
- ETIC 1.3 Gestionar la documentació del SGIQ d'ETIC

D'aquests es desprèn que la documentació del SGIQ (el Manual del SGIQ, les fitxes dels processos, el Pla de millora del SGIQ així com el catàleg d'indicadors vinculats) es revisa amb una periodicitat anual. S'analitza el seu grau d'implantació, el grau de compliment dels objectius i es proposen i s'implanten millores com a conseqüència d'aquesta anàlisi. Al seu torn, s'elabora l'Informe de revisió del SGIQ que incorpora la revisió dels objectius de qualitat de l'Àmbit Acadèmic i les fitxes de revisió dels processos. Finalment, és la Comissió de Qualitat del centre qui aprova tots aquests documents apuntats. També s'explica com es duu a terme la gestió i la publicació de la documentació i la informació generada pel SGIQ del centre, tot garantint l'accessibilitat als diferents grups d'interès.

Dimensió 2. Disseny, millora i revisió dels programes formatius

Les accions relacionades amb la garantia de la qualitat de les titulacions es duen a terme d'acord amb el que estableixen els respectius processos i aquests, al seu torn, respecten les directrius del Marc VSMA. Les avaluacions fetes per AQU avalen la qualitat dels títols. Es destaca el suport que hi donen tant la Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat (UPEQ) com l'Oficina de Programació i Planificació d'Estudis (OPPE).

La UPF disposa d'un conjunt de [processos associats a el Marc VSMA](#) (verificació, seguiment, modificació i acreditació) d'AQU Catalunya. D'una manera directa, els processos que regeixen les actuacions institucionals en relació amb el disseny, la revisió i la millora de les titulacions, i els seus corresponents processos d'avaluació. Aquests **processos** tenen la consideració de **transversals**, atès que s'apliquen d'igual manera a tots els centres sense presentar-se cap singularitat en cap d'ells pel que fa a la seva execució. Són els següents:

- P2.1. Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat
- P2.2. Fer el seguiment de les titulacions
- P2.3. Modificar un títol de grau, màster o doctorat
- P2.4. Acreditar els títols de grau, màster o doctorat
- P2.5. Extingir o desprogramar títols de grau, màster o doctorat
- P2.6. Gestionar la satisfacció dels grups d'interès

Quant a centre, els processos que es troben vinculats a aquesta dimensió són:

- ETIC 2.1 Gestionar les guies docents de les assignatures d'ETIC
- ETIC 2.2 Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència d'ETIC
- ETIC 2.3 Gestionar les enquestes pròpies del centre

Dimensió 3. Ensenyament-aprenentatge i suport als estudiants

Els processos transversals associats als sistemes de [suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants](#) són els següents:

- P3.1. Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de grau
- P3.2. Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màsters universitaris i doctorats
- P3.3. Gestionar la satisfacció amb les pràctiques acadèmiques externes (ocupadors i estudiants)
- P3.4. Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant
- P3.5. Gestionar les activitats d'orientació professional

Pel que fa a l'**Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions**, els processos associats a aquesta dimensió són:

- ETIC 3.1 - Assignar tutor a l'estudiant de grau d'ETIC i fer-ne el seguiment
- ETIC 3.2 - Gestionar el treball de final de grau - ETIC
- ETIC 3.3 - Gestionar el treball de final de màster - ETIC
- ETIC 3.4 - Gestionar les pràctiques de grau d'ETIC

Els processos centrals en la gestió de les actuacions institucionals per afavorir els aprenentatges tenen caràcter transversal, mentre que la gestió de l'acció tutorial, del TFG i del TFM són processos que es treballen des d'un àmbit de centre.

Dimensió 4. Personal acadèmic

La institució estableix, com a processos de **caràcter transversal** relacionats amb el [personal acadèmic i d'administració i serveis](#), els següents:

- P4.1. Establir la política del PDI
- P4.2. Establir la política del PAS
- P4.3. Captar i seleccionar el professorat tenure track
- P4.4. Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)
- P4.5. Captar i seleccionar el PAS -nou ingrés de personal funcionari i laboral-
- P4.6. Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI
- P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI
- P4.8. Programar i avaluar la formació del PDI
- P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS

La UPF recull indicadors en el quadre de comandament i/o catàleg d'indicadors que permeten analitzar la plantilla assignada als seus programes formatius (percentatge de professorat

permanent; de doctors i acreditats; el percentatge de PDI amb valoracions favorables d'acord amb el Manual d'avaluació docent, etc.). Aquests indicadors permeten fer una reflexió sobre el nivell d'adequació de la qualitat del professorat a les característiques de les titulacions que s'imparteixen. Així mateix, en cas que el professorat hagi rebut valoracions desfavorables o favorables amb aspectes que ha de millorar, és instat a rebre formació per perfeccionar les seves competències. Els resultats anuals de l'avaluació es publiquen a la Intranet, com a part de l'acta de la Comissió d'Avaluació Docent. Les direccions dels Àmbits Acadèmics també reben el detall dels seus resultats. A més, l'anàlisi de l'adequació del PDI a les titulacions es fa en bona mesura a través de l'elaboració dels informes de seguiment de centre.

Per la seva part, les accions relacionades amb la gestió de personal acadèmic es troben detallades en els **processos de centre** "ETIC 4.1 Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups d'ETIC" i "ETIC 4.2 - Gestionar la nova incorporació del professorat d'ETIC i acollir-los".

Dimensió 5. Recursos materials i serveis

El **SGIQ marc** inclou els processos següents relacionats amb la [gestió dels recursos materials i els serveis](#):

- P5.1. Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència
- P5.2. Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus
- P5.3. Gestionar els suggeriments, queixes i felicitacions a la UPF
- P5.4. Gestionar les queixes al Síndic de Greuges

No es preveuen processos de centre vinculats a aquesta dimensió, atès el tractament comú que es dona als recursos materials i als serveis de caràcter institucional (per exemple, l'equipament científicotècnic, el campus virtual, les TIC, les aules, les sales d'estudi, les aules d'informàtica, els laboratoris, els tallers, el CRAI, els serveis reprogràfics, etc.). Els processos transversals preveuen tant el seu manteniment com la detecció de necessitats de nous recursos o serveis també quant als centres. Pel que fa al grau de satisfacció amb aquests recursos i serveis, destaca la percepció positiva que els estudiants en tenen, comunicada a través de les enquestes de satisfacció a l'alumnat en relació amb la qualitat dels serveis generals.

Dimensió 6. Informació pública i retiment de comptes

El **SGIQ marc** inclou el procés següent relacionat amb la gestió de la informació pública i el retiment de comptes:

- P6.1. Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius

No es preveuen processos de centre vinculats a aquesta dimensió ja que els aspectes d'aplicació dels criteris de publicació s'acorden a nivell institucional (per això cobren protagonisme la [Unitat de Comunicació i Projecció Institucional \(UCPI\)](#) i [La Factoria](#)).

Anualment, a l'inici del curs, s'organitzen reunions a la UCPI, La Factoria i les UGAs per tractar sobre la publicitat de la informació relacionada amb les titulacions que s'imparteixen a l'Àmbit Acadèmic. I sobre els aspectes de Qualitat, el centre es coordina amb l'**Oficina Tècnica de Qualitat** a l'hora de revisar el SGIQ, o sotmetre una titulació a un procés d'acreditació, que és quan des de l'OTQ es revisa la qualitat de la informació disponible i s'observa detalladament si s'ajusta als requeriments que fixa AQU a les guies de referència.

Alhora, la difusió de la informació pública disponible relativa al seguiment dels títols oficials queda inclosa en el procés transversal "P2.2. Fer el seguiment de les titulacions". En aquest procés s'explicita que els centres són els encarregats de recollir i analitzar la informació de cadascuna de les titulacions que s'ofereixen i publicar-la a les seves pàgines web. A banda de tots els informes d'avaluació de la qualitat que el centre ha fet sota el marc VSMA d'AQU, també es publiquen els resultats acadèmics de l'alumnat, els resultats de la inserció laboral, els resultats de les enquestes de satisfacció, etc.

Finalment, en les enquestes anuals de serveis els estudiants valoren l'accessibilitat de la informació de la web i els estudiants de nou accés valoren la qualitat de la informació disponible abans de matricular-se. Els informes de seguiment contenen i valoren aquests indicadors. Tots aquests aspectes també són observats i revisats per l'Oficina Tècnica de Qualitat.

3.10. Catàleg d'Indicadors i Quadre de Comandament

Tant per fer el seguiment dels objectius de qualitat com per revisar els processos de centre cal observar l'evolució que els indicadors vinculats a les diferents actuacions o processos mostren al llarg del temps. Tots aquests indicadors formen part del catàleg d'indicadors del SGIQ d'ETIC i són els que tot seguit es presenten. Alhora, tots aquests indicadors es troben vinculats al SGIQ Marc UPF i presenten dades desagregades per titulació i/o centre. de manera que permeten veure la fotografia que els diferents títols i centres de la UPF presenten en relació amb un determinat ítem. Tanmateix, per a la revisió i anàlisi del SGIQ d'ETIC caldrà observar només el valor que correspon a l'Àmbit Acadèmic d'ETIC.

Taula 3. Catàleg d'indicadors del centre

<i>Codi SGIQ</i>	<i>Nom</i>
UPF I01	Grau de compliment dels objectius establerts en el pla d'actuacions segons àmbits estratègics
UPF I09	Grau de satisfacció dels estudiants amb les titulacions de grau
UPF I10	Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de màster

Codi SGIQ	Nom
UPF I11	Grau de satisfacció dels graduats amb el programa de doctorat
UPF I14	Taxa d'eficiència dels estudis de grau
UPF I15	Taxa d'eficiència dels estudis de màster
UPF I16	Taxa d'abandonament a primer curs dels estudis de grau
UPF I18	Ràtio matrícula de nou ingrés/ Oferta de les titulacions de màster
UPF I19	Taxa de rendiment als estudis de grau
UPF I20	Taxa de rendiment als estudis de màster
UPF I22	Taxa d'abandonament dels estudis de grau
UPF I23	Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la interacció/integració entre docència i recerca
UPF I24	Taxa d'abandonament dels estudis de màster
UPF I25	Taxa d'abandonament dels programes de doctorat
UPF I27	Percentatge d'alumnes que responen l'AVALDO (grau)
UPF I28	Percentatge d'alumnes que responen l'AVALDO (màster)
UPF I35	Ràtio matrícula nou ingrés/oferta dels programes de doctorat
UPF I36	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de grau
UPF I37	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de màster
UPF I42	Valoració de l'estada a l'estranger dels estudiants de grau
UPF I47	Percentatge de PDI a temps complet
UPF I48	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb les pràctiques externes
UPF I49 (graus)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
UPF I49 (màsters)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
UPF I51	Grau de satisfacció amb les perspectives de promoció
UPF I52	Percentatge d'estudiants de la UPF en mobilitat (outgoing)
UPF I56	Grau de satisfacció del PDI amb el suport a la recerca
UPF I58 (graus)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu
UPF I58 (màsters)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat amb tram de docència viu

<i>Codi SGIQ</i>	<i>Nom</i>
UPF 159	Relació entre ETC i PTC
UPF 169	Grau de satisfacció del PDI amb el suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent
UPF 171	Grau de satisfacció del PDI amb les accions de formació
UPF 172	Nombre d'estudiants amb necessitats específiques que han estat atesos
UPF 173	Grau de satisfacció del PAS amb les activitats formatives
UPF 176	Taxa de graduació dels estudis de grau
UPF 179	Taxa de graduació dels estudis de màster
UPF 184	Grau de satisfacció dels estudiants de màster amb les oportunitats d'accés a una comunitat de recerca i/o professional
UPF 185	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis de suport a l'estudiant
UPF 186	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb la tutorització

Així mateix, dins del catàleg d'indicadors es diferencien uns indicadors crucials, prioritaris o estratègics i uns altres de secundaris o complementaris. Els primers són els indicadors amb més potència indicativa que configuren el **quadre de comandament institucional** format pels indicadors que es presenten a continuació:

Taula 4. Indicadors que configuren el quadre de comandament de l'Àmbit Acadèmic

<i>Indicadors quadre de comandament de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions</i>		
1	UPF 118	Ràtio oferta/matrícula de les titulacions de màster
2	UPF 135	Ràtio matrícula nou ingrés/oferta dels programes de doctorat
3	UPF 147	Percentatge de PDI a temps complet
4	UPF 149 (graus)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
5	UPF 149 (màsters)	Percentatge d'hores de docència impartides per professorat doctor (HIDA)
6	UPF 122	Taxa d'abandonament dels estudis de grau
7	UPF 124	Taxa d'abandonament dels estudis de màster
8	UPF 109	Grau de satisfacció dels estudiants amb les titulacions de grau

Indicadors quadre de comandament de l'Àmbit Acadèmic d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

9	UPF 110	Grau de satisfacció dels graduats amb les titulacions de màster
10	UPF 159	Relació entre ETC i PTC
11	UPF 114	Taxa d'eficiència dels estudis de grau
12	UPF 115	Taxa d'eficiència dels estudis de màster
13	UPF 176	Taxa de graduació dels estudis de grau
14	UPF 179	Taxa de graduació dels estudis de màster
15	UPF 136	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de grau
16	UPF 137	Taxa d'adequació de la feina als estudis pels estudiants de màster

Aquests indicadors serveixen de guia per prendre decisions estratègiques que permeten autoavaluar-nos i millorar els programes universitaris que s'imparteixen al centre i fins i tot construir nous enfocaments i expectatives. Dins aquests es troben tant els indicadors qualitius que reflecteixen o revelen polítiques d'administració o docència, com són els indicadors de satisfacció [UPF 109](#) i [UPF 110](#); i també indicadors quantitius referits a números, percentatges i correlacions, associats a la qualitat de les activitats acadèmiques com són els indicadors [UPF 149](#) o [UPF 159](#) i els indicadors d'aprenentatge [UPF 114](#) i [UPF 115](#) o [UPF 121](#) i [UPF 126](#), fonamentals per aconseguir la qualitat i aprenentatge, ja que no és possible parlar de qualitat sense aprenentatge dels estudiants.

A partir de la lectura d'aquests indicadors s'elaboren els informes executius que ajuden a aquesta presa de decisions, siguin els **informes de seguiment i acreditació** elaborats sobre la base de les directrius que fixa l'Agència de Qualitat Universitària AQU Catalunya a les seves guies, o bé **informes d'avaluació de la docència** que no només posen a disposició de la Universitat i els responsables acadèmics dades i elements de judici que ajuden a prendre decisions sobre la política de personal o la política d'innovació docent, sinó que també són considerats a efectes de avaluar l'activitat docent del professorat per optar al complement per mèrits docents autonòmics.

Precisament, els informes referenciats anteriorment estableixen com a estàndards crucials, la valoració dels quals pot conduir a acreditar un títol en condicions, no acreditar-ho o acreditar-ho en excel·lència, **els estàndards 4 i 6**. Així doncs, el centre ha de focalitzar l'anàlisi en l'eficàcia de les accions implementades a partir dels resultats obtinguts, però especialment en allò relatiu a:

- La qualitat de la plantilla de professorat (**subestàndards 4.1 i 4.2**).
- Els resultats acadèmics (**subestàndards 6.1 i 6.3**).

Per aquest motiu, els indicadors referents a aquests ítems ([UPF 147](#), [UPF 149](#), [UPF 122](#), [UPF](#)

[I24](#), [UPF I09](#), [UPF I10](#), [UPF I59](#), [UPF I14](#), [UPF I15](#), [UPF I76](#), [UPF I79](#), [UPF I36](#) i [UPF I37](#)) tenen més potència indicativa respecte d'altres del catàleg d'indicadors, i per aquest motiu formen part del quadre de comandament del centre.

4. REVISIONS DEL SGIQ

VERSIÓ	DATA
1	2008 (versió inicial)
2	15 de desembre del 2011 (certificació disseny AUDIT)
3	5 de novembre del 2014
4	16 de juliol del 2015
5	10 de gener del 2017
6	19 de febrer de 2018
7	27 de juny de 2019
8	15 de juny de 2020
9	23 de juliol del 2021
10	xxxx del 2022

ANNEX Relació dels processos del SGIQ d'ETIC amb les directrius del programa AUDIT i les dimensions de la certificació d'AQU

Com a resultat de l'experiència assolida durant la fase d'avaluació del disseny dels SGIQ en el marc del programa AUDIT, actualment s'estableixen sis dimensions per certificar la implantació del SGIQ, d'acord amb el dispostat en la [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat](#) (AQU, febrer 2020).

El programa AUDIT es basava en sis directrius principals que eren el focus d'atenció de l'avaluació interna i seguien els principis dels *Standards and guidelines for quality assurance in the EHEA* proposats per l'ENQA. En el moment de dur a terme la certificació del disseny del sistema de qualitat de la UPF es van tenir en compte les directrius del programa AUDIT però actualment aquesta taula de processos s'ha actualitzat en base a les propostes de millora recollides i als inputs rebuts al llarg d'aquests últims cursos.

Seguidament es presenta l'actual taula de processos del centre d'Enginyeries i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, en la qual hi ha inclosos tots aquells previstos en el programa AUDIT i la seva equivalència amb els processos transversals o de centre definits en base a les actuals sis dimensions previstes per certificar la implantació del SGIQ:

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Tipus	Abast (transversal o centre)
Q0. Política institucional de qualitat	1. Revisió i millora del SGIQ	1-01. Definir la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge	P1.1 Definir el Pla estratègic, els projectes d'àmbit institucional i fer-ne el seguiment	Estratègic	Transversal
			ETIC 1.1 Establir i actualitzar la política i els objectius de qualitat en la docència i l'aprenentatge d'ETIC	Estratègic	Centre
		1-02. Revisar i actualitzar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions (6Q-SGIQt.UPF)	P1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ Marc, els seus processos i els indicadors	Estratègic	Transversal
			ETIC 1.2 Revisar i actualitzar el SGIQ d'ETIC	Estratègic	Centre
			ETIC 1.3 Gestionar la documentació del SGIQ del centre d'ETIC	Suport	Centre
Q3. Desplegament i rendiment	4. Personal acadèmic	3-02.c Desplegament de les titulacions (grau) 3-02-d Desplegament de les titulacions (màster)	ETIC 4.1 Gestionar l'assignació del professorat a les assignatures i grups d'ETIC	Clau	Centre
			ETIC 4.2. Gestionar la nova incorporació del professorat d'ETIC i acollir-los	Suport	Centre

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Típus	Abast (transversal o centre)
			ETIC 2.1 Gestionar les guies docents de les assignatures d'ETIC	Clau	Centre
Q1. Política, innovació i millora de les titulacions	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	Programar i verificar un nou títol de grau Programar i verificar un nou títol de màster	P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, de màster o de doctorat	Clau	Transversal
		6-01. Fer el seguiment de les titulacions	P2.2 Fer el seguiment de les titulacions	Clau	Transversal
		Modificar un títol de grau Modificar un títol de màster universitari	P2.3 Modificar un títol de grau, màster i doctorat	Clau	Transversal
		2-01. Acreditar els títols de grau i de màster universitari: garantir la qualitat dels programes formatius	P2.4 Acreditar els títols de grau, de màster i de doctorat	Clau	Transversal
		2-02. Extingir o reverificar títols	P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat	Clau	Transversal
					ETIC 2.2 Gestionar els resultats de l'enquesta de satisfacció de la docència d'ETIC
Q4. Satisfacció	2. Disseny, revisió i millora dels programes formatius	Gestionar les enquestes de satisfacció de la docència-AVALDO Gestionar l'enquesta de satisfacció del professorat i càrrecs acadèmics	ETIC 2.3 Gestionar les enquestes pròpies del centre	Suport	Centre
			P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès	Suport	Transversal
			P5.3 Gestionar els suggeriments, les queixes i les felicitacions a la UPF	Suport	Transversal
	5. Recursos materials i serveis	3-06. Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments	P5.4 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges	Suport	Transversal
Q2. Accés i matrícula	3. Sistemes de suport a l'aprenentatge i d'orientació als estudiants	3-01.a. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de grau	P3.1 Gestionar l'accés, l'admissió i la matrícula de l'estudiant de grau	Clau	Transversal
		3-01.b. Gestionar l'accés i l'admissió dels estudiants de màster universitari i doctorat	P3.2 Gestionar la preinscripció, l'admissió i la matrícula dels estudiants de màster universitari i doctorat	Clau	Transversal
Q5. Pràctiques, mobilitat, orientació i inserció		3-02.b. Orientar l'estudiant durant els estudis	ETIC 3.1 Assignar tutor a l'estudiant dels graus d'ETIC i fer-ne el seguiment	Clau	Centre

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Típus	Abast (transversal o centre)
laboral			ETIC 3.2 Gestionar el treball de final de grau - ETIC	Clau	Centre
			ETIC 3.3 Gestionar el treball de final de màster - ETIC	Clau	Centre
			ETIC 3.4 Gestionar les pràctiques de grau d'ETIC	Clau	Centre
		3-03. Gestionar els programes de mobilitat i intercanvi de l'estudiant	P3.4 Promoure i organitzar la mobilitat i l'intercanvi de l'estudiant	Clau	Transversal
		3-04. Gestionar l'orientació professional	P3.5 Gestionar les activitats d'orientació professional	Clau	Transversal
		3-05. Gestionar les pràctiques externes	P3.3. Gestionar la satisfacció amb les pràctiques acadèmiques externes (ocupadors i estudiants)	Suport	Transversal
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-01.a. Definir la política del personal docent i investigador	P4.1 Establir la política del PDI	Estratègic	Transversal
		4-01.a. Definir la política del personal d'administració i serveis	P4.2 Establir la política del PAS	Estratègic	Transversal
Q6. Personal i gestió de recursos	4. Personal acadèmic	4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.3 Captar i seleccionar el PDI permanent (tenure track)	Suport	Transversal
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal docent i investigador	P4.4 Captar i seleccionar el PDI temporal (lectors i associats)	Suport	Transversal
		4-02.a. Captar i seleccionar el personal d'administració i serveis –nou ingrès–	P4.5 Captar i seleccionar el PAS -nou ingrès de personal laboral i funcionari-	Suport	Transversal
		4-04.a. Actualitzar/acreditar el model d'avaluació del PDI	P4.6 Actualitzar i acreditar el model d'avaluació de l'activitat docent del PDI	Suport	Transversal
		4-04.b. Gestionar l'avaluació docent del PDI	P4.7 Gestionar l'avaluació docent del PDI	Suport	Transversal
		4-03.a. Gestionar la formació del personal docent i investigador	P4.8 Programar i avaluar la formació del PDI	Suport	Transversal
		4-03.b. Gestionar la formació del personal d'administració i serveis	P4.9 Programar i avaluar la formació del PAS	Suport	Transversal
Q6. Personal i gestió de recursos	5. Recursos materials i serveis	5-02.b. Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, a l'aprenentatge, a la	P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència	Suport	Transversal

Àmbit 6Q de titulacions	Dimensió SGIQ	Processos 6Q-SGIQt.UPF	Nom del procés	Típus	Abast (transversal o centre)
		recerca i a la gestió			
		5-02.a. Gestionar els serveis generals complementaris	P5.2 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus	Suport	Transversal
		5-01. Gestionar els recursos materials: béns, espais i equipaments		Suport	Transversal
Q3. Desplegament i rendiment	6. Informació pública i retiment de comptes	7-01. Gestionar la informació pública de les titulacions	P6.1. Gestionar la informació pública i el retiment de comptes dels programes formatius.	Suport	Transversal