



## ETSAV

### Sistema de Garantia Interna de la Qualitat - SGIQ

## PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Secretari/ària Acadèmic/a	Junta d'Escola	maig 2024

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	Junta d'Escola 03/06/2009
V1	Revisió i modificació, versió simplificada d'acord amb la Xarxa de Qualitat UPC	Junta d'Escola 14/09/2021
V2	Revisió i modificació, adaptació a processos transversals i plantilla UPC	Comissió de Qualitat 14/03/2024



## ÍNDEX

1 FINALITAT	3
2 ABAST	3
3 DEFINICIONS	3
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1 Queixes i suggeriments	4
4.2 Revisió del procés	4
5 INDICADORS	5
6 EVIDÈNCIES	5
7 RESPONSABILITATS	6
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	6
9 FITXA RESUM	7
10 FLUXGRAMA	8
11 FITXA DE REVISIÓ	9

## 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'ETSAV disposa dels mecanismes que li permeten garantir als seus grups d'interès l'accés a informació fiable, actualitzada i accessible sobre el desenvolupament de les titulacions i l'activitat ordinària de l'escola.

## 2 ABAST

El present procés és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAV, tant de grau com de màster.

## 3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

## 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

En el desenvolupament d'aquest procés es tenen en compte els processos transversals de la UPC [PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#), [PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

L'equip directiu és el responsable de definir els mecanismes per garantir la publicació i difusió d'informació sobre l'operativa i el desenvolupament de les titulacions fiable, actualitzada i accessible per a tots els grups d'interès.

L'equip directiu garanteix que tota la informació sigui pública al [web](#):

- l'oferta de places, les condicions d'accés i els criteris d'admissió
- la informació sobre els plans d'estudis (matèries, assignatures, càrrega docent, normatives, ...)
- informació sobre el desenvolupament dels curs i de les assignatures (Guia Docent, calendari i horaris, metodologies i activitats docents, ...)
- el professorat a càrrec de les matèries o assignatures amb les dades de contacte i breu currículum vitae
- els recursos d'aprenentatge i altres serveis de suport
- informació sobre tràmits administratius
- el SGIQ i la seva revisió i avaluació (Manual de qualitat, processos del SGIQ, mapa de processos, quadre de comandament d'indicadors i Pla de millora del centre)
- els processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació de les titulacions i els seus informes derivats
- els resultats de les titulacions i de les enquestes

Adicionalment l'equip directiu decideix quina altra informació (conferències, seminaris, exposicions, ...) s'ha de difondre, quins són els destinataris i a través de quins canals es farà la difusió. (web, butlletí, xarxes socials, cartelleria, correu electrònic...).

Les persones encarregades de la publicació de la informació en les diferents unitats especialitzades vetllen per la contínua revisió i actualització de les informacions publicades.

El/la secretari/a acadèmic/a elabora anualment la [Memòria anual](#), d'acord amb la normativa aprovada pel Consell de Govern i tal com s'estableix als processos transversals [PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

La Comissió de Qualitat (CdQ) elabora anualment l'[Informe de Seguiment de Centre \(ISC\)](#) a partir de les fitxes de revisió (Informe de revisió del funcionament del procés) de cada procés del SGIQ i tenint en compte els processos transversals [PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

La Memòria anual de l'ETSAV i l'Informe de Seguiment de centre (ISC) són debatuts i, si s'escau, aprovats per la Junta d'Escola, i publicats al web.

El/la secretari/a acadèmic/a informa a la comunitat ETSAV de les convocatòries i els acords de la Junta d'Escola. La documentació tractada en les sessions està a disposició dels membres de l'òrgan de govern en la [intranet de govern](#) de la UPC.

El/la secretari/a acadèmic/a dóna fe dels acords i resolucions dels òrgans de govern de l'Escola i garanteix la difusió i publicitat dels acords, resolucions, reglaments i la resta de normes generals de funcionament institucional entre els membres de la comunitat ETSAV.

#### 4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments corresponents a aquest procés es gestionen d'acord al procés [PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions](#), i es tenen en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

#### 4.2 Revisió del procés

El/la responsable gestor del procés recull anualment els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions) referents al procés, tenint en compte el que s'especifica als processos transversals de la UPC [PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor, analitza les dades i el funcionament del procés i emplena la Fitxa "Informe de revisió del funcionament del procés".

Aquest valoració s'inclou en el informe de seguiment del centre (ISC) [PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ](#) de l'ETSAV i a partir del seu anàlisi poden generar-se propostes de millora i/o canvis en el procés.

Si s'escau, també s'elaboren propostes de millora relacionades amb el [PT02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

## 5 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament d'indicadors](#).

Codi indicador	Nom	Descripció
PC1.IN.1	Satisfacció estudiantat	Mitjana respostes a l'enquesta de satisfacció a l'estudiantat a la pregunta sobre la informació disponible al web
PC1.IN.2	Satisfacció estudiantat titulat	Mitjana respostes a l'enquesta de satisfacció a l'estudiantat titulat a la pregunta sobre la informació disponible al web
PC1.IN.3	Satisfacció del PDI	Mitjana respostes a l'enquesta de satisfacció del PDI a la pregunta sobre sobre mecanismes interns de comunicació (5.1)
PC1.IN.4	Satisfacció del PTGAS	Mitjana respostes a l'enquesta de satisfacció del PTGAS a la pregunta sobre els mecanismes interns de comunicació
PM1.IN.4 *	Nombre de QSRF	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés (fa referència al <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a> )

\*Indicador que afecta a tots els processos. Apareix desagregat al Quadre de Comandament

## 6 EVIDÈNCIES

Codi	Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
PC1.EV.1	<a href="#">Memòria de l'ETSAV</a>	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PC1.EV.2	<a href="#">Informe de Seguiment de Centre (ISC)</a>	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PC1.EV.3	<a href="#">Actes d'òrgans de govern</a>	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet govern UPC	permanent
PC1.EV.4	<a href="#">Informe de revisió del funcionament del procés</a>	Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent

## 7 RESPONSABILITATS

### Responsable del procés:

Secretari/ària Acadèmic/a - elabora la Memòria, gestiona el desenvolupament de les activitats dels òrgans de govern i dona fe, vetlla per la publicitat i difusió, garanteix la implementació, seguiment i millora del procés, analitza dades i fa propostes de millora

**Responsable gestor del procés:**

Cap de la unitat de suport institucional i relacions externes - recull i analitza dades, dona suport en l'elaboració de documentació

**Altres agents implicats:**

Comissió de Qualitat - elabora l'ISC

Equip directiu - defineix i valida mecanismes de publicació i difusió, analitza dades.

Junta d'Escola - debat i aprova la Memòria i l'ISC, vetlla per la publicitat i difusió de la informació

Unitats especialitzades de la UTG - fa difusió actualitzada de les informacions, recullen dades, gestionen la implantació de les accions de millora

## 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

**Marc extern:**

[Normativa sobre la Memòria anual de la Universitat i de les Unitats Acadèmiques](#)

[Llei 19/2014 de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)

[DOGC 6780, de 31 de desembre de 2014](#)

[Portal transparència UPC](#)

[Metodologia i documents de referència AQU](#)

**Marc intern:**

[Reglament i Normatives internes ETSAV](#)

[Informació general sobre l'ETSAV](#)

[Informació sobre els estudis de l'ETSAV](#)

[Guia per a la informació pública ETSAV](#)

**Processos transversals de la UPC relacionats:**

[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#)

[PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#)

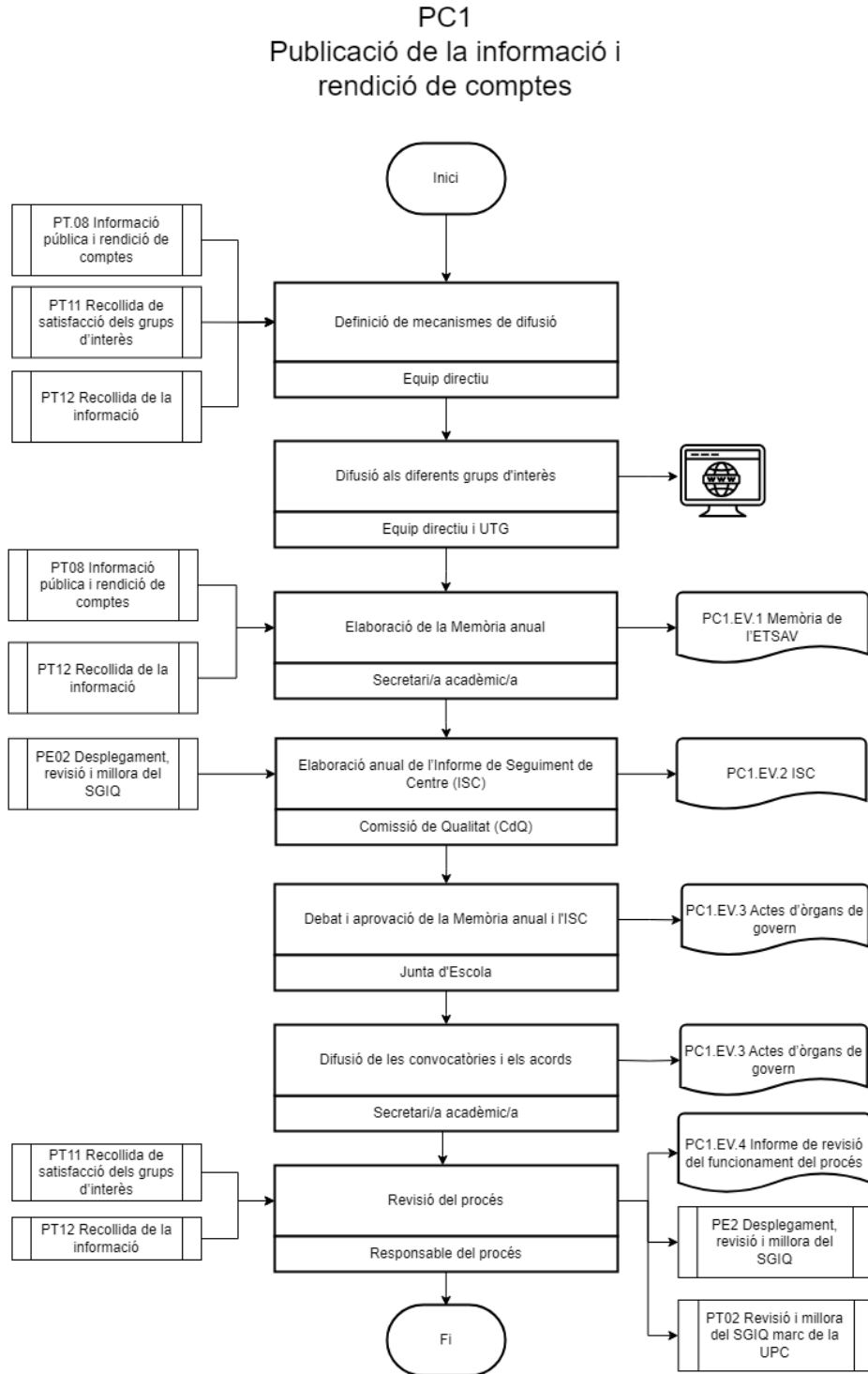
[PT12 Recollida de la informació](#)

## 9 FITXA RESUM

<b>RESPONSABLE DEL PROCÉS</b>	Secretari/ària acadèmic/a
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>	Cap de la unitat de suport institucional i relacions externes
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>	Junta d'Escola

<b>G R U P S D I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p>PDI, PTGAS, estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en processos participatius</li> <li>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a></li> </ul> <p>Titulats/des, ocupadors, agències, societat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAV</li> <li>- <a href="#">PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions</a></li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTE</b>	<p>Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos.</p> <p>En el cas de publicació es farà segons el procés <a href="#">PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes</a></p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>	<p>Les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i indicadors que s'han especificat en cada fitxa de procés. El/la responsable gestor/a i el/la responsable del procés les analitzen.</p>	
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>	<p>Anualment el/la responsable del procés s'encarrega de fer el seguiment i revisió i, si s'escau, fa propostes de millora.</p>	

10 FLUXGRAMA





## 11 FITXA DE REVISIÓ

### Informe de revisió del funcionament del procés

<b>Nom i codi del procés objecte de la revisió:</b>			<b>PC1 Publicació de la informació</b>
Data de la revisió:			novembre 2023
Nom del responsable del procés i de la revisió:			Secretari/ària acadèmic/a
Versió i data en el moment de la revisió:			V2 gener 2024
<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)</b>
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'ha afegit el concepte de rendició de comptes que s'ajusta millor a la descripció del procés, per una banda la publicació i difusió de les informacions d'interès per als grups d'interès i per altre la rendició de comptes de la institució</li> <li>- s'ha actualitzat el redactat</li> <li>- s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC</li> <li>- s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ</li> <li>- s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats</li> </ul>
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?	X		<u>Indicadors eliminats:</u> Nombre d'accessos al web <u>Indicadors afegits:</u> <u>Evidències eliminades:</u>

			Guia per a la informació pública a l'ETSAV (passa a Normativa interna) Documentació al web, taulers d'anuncis i altres canals <u>Evidències afegides:</u> Actes d'òrgans de govern Informe de revisió dels funcionament del procés
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.	X		
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?	X		
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.	X		