



ETSAV

Sistema de Garantía Interna de Calidad - SGIQ

PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas

Responsable del proceso	Responsable de la aprobación	Data aprobación
Secretari/ària Acadèmic/a	Junta de Escuela	mayo 2024

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Data aprobación
V0	Versión inicial	03/06/2009
V1	Revisión y modificación, versión simplificada de acuerdo con la Red de Calidad UPC	18/02/2021
V2	Revisión y modificación, adaptación a procesos transversales y plantilla UPC	2024



ÍNDICE

1 FINALIDAD	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	3
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
4.1 Quejas y sugerencias	4
4.2 Revisión del proceso	4
5 INDICADORES	5
6 EVIDENCIAS	5
7 RESPONSABILIDADES	6
8 NORMATIVAS/REFERENCIAS	6
9 FICHA RESUMEN	7
10 FLUXGRAMA	9

1 FINALIDAD

Este proceso describe como el ETSAV dispone de los mecanismos que le permiten garantizar a sus grupos de interés el acceso a información fiable, actualizada y accesible sobre el desarrollo de las titulaciones y la actividad ordinaria de la escuela.

2 ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a las titulaciones oficiales de la ETSAV, tanto de grado como de máster.

3 DEFINICIONES

Podéis consultar los principales términos que aparecen en este documento accediendo al [glosario](#) de la Universidad.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

En el desarrollo de este proceso se tienen en cuenta los procesos transversales de la UPC [PT.08 Información pública y rendición de cuentas](#), [PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#) y [PT12 Recogida de la información](#).

El equipo directivo es el responsable de definir los mecanismos para garantizar la publicación y difusión de información sobre la operativa y el desarrollo de las titulaciones fiable, actualizada y accesible para todos los grupos de interés.

El equipo directivo garantiza que toda la información sea pública en el [web](#):

- la oferta de plazas, las condiciones de acceso y los criterios de admisión
- la información sobre los planes de estudios (materias, asignaturas, carga docente, normativas, ...)
- información sobre el desarrollo de los curso y de las asignaturas (Guía Docente, calendario y horarios, metodologías y actividades docentes, ...)
- el profesorado a cargo de las materias o asignaturas con los datos de contacto y breve curriculum vitae
- los recursos de aprendizaje y otros servicios de apoyo
- información sobre trámites administrativos
- lo SGIQ y su revisión y evaluación (Manual de calidad, procesos del SGIQ, mapa de procesos, cuadro de mando de indicadores y Plan de mejora del centro)
- los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de las titulaciones y sus informes derivados
- los resultados de las titulaciones y de las encuestas

Adicionalmente el equipo directivo decide qué otra información (conferencias, seminarios, exposiciones, ...) se tiene que difundir, cuáles son los destinatarios y a través de qué canales se hará la difusión. (web, boletín, redes sociales, cartelería, correo electrónico...).

Las personas encargadas de la publicación de la información en las diferentes unidades especializadas velan por la continua revisión y actualización de las informaciones publicadas.

El/la secretario/a académico/a elabora anualmente la [Memoria anual](#), de acuerdo con la normativa aprobada por el Consejo de Gobierno y tal como se establece a los procesos transversales [PT.08 Información pública y rendición de cuentas](#) y [PT12 Recogida de la información](#).

La Comisión de Calidad (CdQ) elabora anualmente el [Informe de Seguimiento de Centro \(ISC\)](#) a partir de las fichas de revisión (Informe de revisión del funcionamiento del proceso) de cada proceso del SGIQ y teniendo en cuenta los procesos transversales [PT.08 Información pública y rendición de cuentas](#) y [PT12 Recogida de la información](#).

La Memoria anual de la ETSAV y el Informe de Seguimiento de centro (ISC) son debatidos y, si corresponde, aprobados por la Junta de Escuela, y publicados en la web.

El/la secretario/a académico/a informa en la comunidad ETSAV de las convocatorias y los acuerdos de la Junta de Escuela. La documentación tratada en las sesiones está a disposición de los miembros del órgano de gobierno en la [intranet de gobierno](#) de la UPC.

El/la secretario/a académico/a da fe de los acuerdos y resoluciones de los órganos de gobierno de la Escuela y garantiza la difusión y publicidad de los acuerdos, resoluciones, reglamentos y el resto de normas generales de funcionamiento institucional entre los miembros de la comunidad ETSAV.

4.1 Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias correspondientes a este proceso se gestionan según el proceso [PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#), y se tienen en cuenta a la hora de hacer la revisión del proceso.

4.2 Revisión del proceso

El/la responsable gestor del proceso recoge anualmente los valores de los indicadores y las valoraciones de los grupos de interés (quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones) referentes al proceso, teniendo en cuenta el que se especifica a los procesos transversales de la UPC [PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#) y [PT12 Recogida de la información](#).

El/la responsable del proceso, con el apoyo del/la responsable gestor, analiza los datos y el funcionamiento del proceso y rellena la Ficha "Informe de revisión del funcionamiento del proceso".

Esta valoración se incluye en el informe de seguimiento del centro (ISC) [PE2 Despliegue, revisión y mejora del SGIQ](#) del ETSAV y a partir de su análisis pueden generarse propuestas de mejora y/o cambios en el proceso.

Si procede, también se elaboran propuestas de mejora relacionadas con el [PT02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#).

5 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores.

Código indicador	Nombre	Descripción
PC1.IN.1	Satisfacción estudiantado	Media respuestas a la encuesta de satisfacción al estudiantado a la pregunta sobre la información disponible en el web
PC1.IN.2	Satisfacción estudiantado titulado	Media respuestas a la encuesta de satisfacción al estudiantado titulado a la pregunta sobre la información disponible en el web
PC1.IN.3	Satisfacción del PDI	Media respuestas a la encuesta de satisfacción del PDI a la pregunta sobre sobre mecanismos internos de comunicación (5.1))
PC1.IN.4	Satisfacción del PTGAS	Media respuestas a la encuesta de satisfacción del PTGAS a la pregunta sobre los mecanismos internos de comunicación
PM1.IN.4 *	Número de QSRF	Número de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidos en relación a este proceso (hace referencia al PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones).

*Indicador que afecta a todos los procesos. Aparece desagregado al Cuadro de Mando.

6 EVIDENCIAS

Código	Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
PC1.EV.1	Memoria de la ETSAV	Secretario/aria Académico/a	respositorio ETSAV intranet gobierno UPC	permanente
PC1.EV.2	Informe de Seguimiento de Centro (ISC)	Secretari/ària Acadèmic/a	respositorio ETSAV intranet gobierno UPC	permanente

PC1.EV.3	Actas de órganos de gobierno	Secretario/aria Académico/a	respositorio ETSAV intranet gobierno UPC	permanente
PC1.EV.4	Informe de revisión del funcionamiento del proceso	Subdirector/a con funciones en el ámbito de la calidad	repositorio ETSAV	permanente

7 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso:

Secretario/aria Académico/a - elabora la Memoria, gestiona el desarrollo de las actividades de los órganos de gobierno y da fe, velando por la publicidad y difusión, garantiza la implementación, seguimiento y mejora del proceso, analiza datos y hace propuestas de mejora.

Responsable gestor del proceso:

Jefe de la unidad de apoyo institucional y relaciones externas - compilación y analiza datos, apoya en la elaboración de documentación.

Otras agentes implicados:

Comisión de Calidad - elabora el ISC.

Equipo directivo - define y valida mecanismos de publicación y difusión, analiza datos.

Junta de Escuela - debate y aprueba la Memoria y el ISC, velando por la publicidad y difusión de la información.

Unidades especializadas de la UTG - hacen difusión actualizada de las informaciones, recogen datos, gestionan la implantación de las acciones de mejora.

8 NORMATIVAS/REFERENCIAS

Marc externo:

[Normativa sobre la Memoria anual de la Universidad y de las Unidades Académicas](#)

[Ley 19/2014 de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. DOGC 6780, de 31 de diciembre de 2014](#)

[Portal transparencia UPC](#)

[Metodología y documentos de referencia AQU](#)

Marc interno:

[Reglamento y Normativas internas ETSAV](#)

[Información general sobre la ETSAV](#)

[Información sobre los estudios del ETSAV](#)

[Guía para la información pública ETSAV](#)

Procesos transversales de la UPC relacionados:

[PT.02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#)

[PT.08 Información pública y rendición de cuentas](#)

[PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#)

[PT12 Recogida de la información](#)

9 FICHA RESUMEN

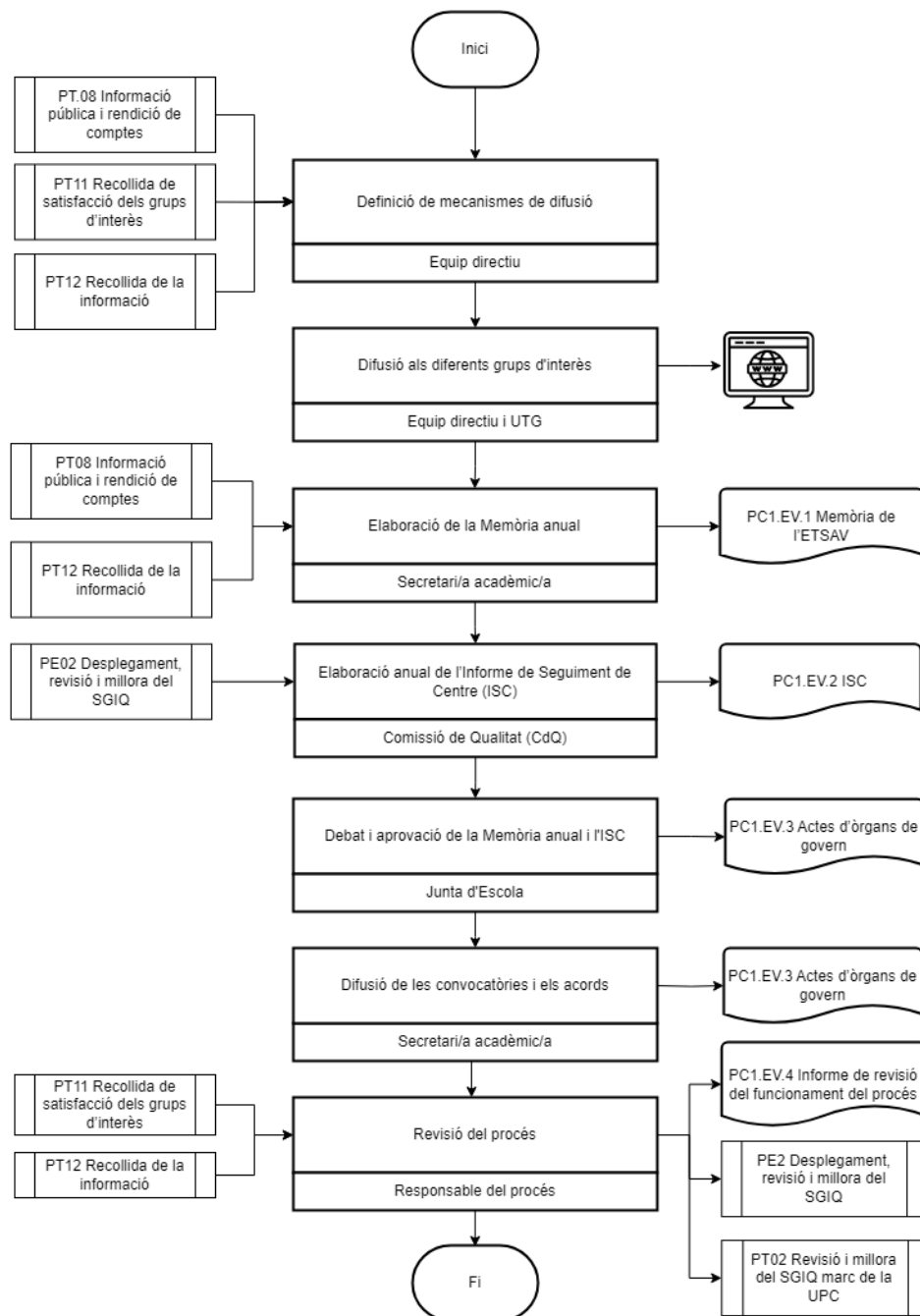
RESPONSABLE DEL PROCESO		Secretario/aria académico/a
RESPONSABLE GESTOR		Responsable de la unidad de apoyo institucional y relaciones externas
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Junta de Escuela
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<p>PDI, PTGAS, estudiantado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en los órganos de gobierno, comisiones consultivas, y en procesos participativos - PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones <p>Titulados/des, empleadores, agencias, sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accediendo a la información que publica la ETSAV - PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>Los órganos de gobierno del ETSAV velan por la difusión de los resultados de los diferentes procesos.</p> <p>En el caso de publicación se hará según el proceso PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas</p>



RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Las unidades especializadas de la UTG recogen los datos e indicadores que se han especificado en cada ficha de proceso. El/la responsable gestor/a y el/la responsable del proceso las analizan.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	Anualmente el/la responsable del proceso se encarga de hacer el seguimiento y revisión y, si corresponde, hace propuestas de mejora

10 FLUXGRAMA

PC1
 Publicació de la informació i
 rendició de comptes



11 FICHA DE REVISIÓN

Informe de revisió del funcionament del procés

Nom i codi del procés objecte de la revisió:		PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes	
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	
Pregunta		Si	No
			Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?		X	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - s'ha actualitzat el redactat - s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC - s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ - s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats
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>



PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas

			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		