



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Secretari/a Acadèmic/a	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Queixes i suggeriments.....	4
4.2. Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.3. Publicació de la informació.....	4
5. INDICADORS.....	4
6. EVIDÈNCIES.....	5
7. RESPONSABILITATS.....	5
8. GRUPS D'INTERÈS.....	6
10. FITXA RESUM.....	7
11. FLUXGRAMA.....	8
12. ANNEXOS.....	9
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	9
Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	10



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) garanteix l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'ESEIAAT i en els seus òrgans de govern a tota la comunitat, facilitant el coneixement del conjunt d'activitats que es duen a terme. L'ESEIAAT revisa, actualitza i millora els processos relatius a publicar la informació i rendir comptes.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ESEIAAT, siguin de grau o siguin de màster.

3. DEFINICIONS

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

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Informació pública. L'Equip Directiu garanteix que tota la informació general i operativa de les titulacions així com els resultats i els informes derivats dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació, sigui pública al web del centre. Així mateix, garanteix que sigui pública tota la informació relacionada amb el SGIQ (processos del SGIQ, Manual de qualitat, Mapa de processos, Quadre de comandament d'indicadors, etc.) i la seva avaluació. Addicionalment, l'Equip Directiu decideix quina altra informació s'ha de fer pública, quins són els/les destinataris/es i com es publica (web, correu electrònic, pantalla al vestíbul, xarxes socials, etc.).

Revisió i manteniment de la informació de les titulacions. Al llarg de cada curs acadèmic, els/les membres de l'Equip Directiu i les persones responsables de les diferents àrees de la UTG revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb les seves àrees. L'Equip Directiu valida la informació operativa abans que sigui publicada per la Unitat corresponent. Les actualitzacions de la informació (renovació quadrimestral d'horaris, notícies, etc.) les porta a terme la Unitat responsable de la seva publicació a mesura que es produeixen els canvis. La Unitat de Gestió Acadèmica manté actualitzada la informació operativa i de tràmits.

Revisió i manteniment de la informació del SGIQ (processos del SGIQ, Manual de qualitat, Mapa de processos i Quadre de comandament d'indicadors). Al llarg de cada curs acadèmic, els/les membres de l'Equip Directiu i les persones responsables de les diferents àrees especialitzades de la UTG revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb el SGIQ (processos del SGIQ, Manual de Qualitat, Mapa de processos i Quadre de Comandament d'Indicadors).

Convocatòries i acords dels òrgans de govern. El/la Secretari/a Acadèmic/a informa a PDI, PAS i estudiantat, per correu electrònic, de la convocatòria de la Junta d'Escola i de la Comissió Permanent. El/la Secretari/a Acadèmic/a introdueix la documentació de tots els òrgans de govern reglamentaris a la intranet del centre perquè els/les membres la puguin consultar abans de les reunions. Finalitzades les reunions dels òrgans de govern reglamentaris, el/la Secretari/a Acadèmic/a ho publica a la intranet de l'Escola.

Memòria i Informe de Gestió (MIG) de l'ESEIAAT: El/la Secretari/a Acadèmic/a elabora anualment el MIG per a cada curs acadèmic, d'acord amb la normativa aprovada pel Consell de Govern, tal com



s'estableix als processos transversals de la UPC [PT.08 Informació pública i rendició de comptes](#) i el [PT.12 Recollida de la informació](#). La MIG és presentada a la Comissió de Gestió i Garantia de la Qualitat (CGGQ), per a la seva validació i posteriorment es presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació. Un cop aprovada la publica a la [web](#) de l'Escola perquè totes les parts interessades la puguin consultar.

4.1. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#).

4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV03_P7.1).

4.3. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons l'establert en aquest procés.

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01_P7.1	Satisfacció dels/les titulats/des amb la informació referent a la titulació al web.	Valoració de l'accessibilitat, compleció i actualització de la informació publicada respecte al corresponent programa d'estudis.
IN02_P7.1	Satisfacció de l'estudiantat nou ingrés.	Valoració del grau de satisfacció sobre la informació facilitada per l'ESEIAAT a estudiants de nou accés.
IN03_P7.1	Satisfacció del PDI amb els mecanismes/sistemes interns d'informació.	Valoració de l'efectivitat dels mecanismes interns d'informació i/o comunicació respecte a temes que afecten l'activitat docent del professor.



*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.7.1)
------------	--	---

*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.7.1	Memòria i Informe de Gestió (MIG)	Secretari/a Acadèmic/a	Web Memòries OwnCloud	Permanent
EV02_205.7.1	Acta de la Junta d'Escola en la que s'ha presentat la Memòria i l'Informe de Gestió.	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet govern 2.0	Permanent
EV03_205.7.1	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Secretari/a Acadèmic/a. Elabora la Memòria i Informe de Gestió (MIG) i la presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació. Dona fe i vetlla perquè la MIG es publiqui al web de l'Escola, així com els acords de la Junta d'Escola. Revisa el procés.

Responsable gestor/a: Tècnic/a de Qualitat. Dona suport en la recollida de la informació, en l'edició i maquetació de la MIG i coordina que es publiqui la informació als canals correspondents.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola. Ratificar i aprovar (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Equip Directiu:** Defineix les línies dels sistemes d'informació i comunicació (quina informació es publica, per part de qui, com, quan i a qui). Valida la informació que es publica.
- **Comissió de Gestió i Garantia de Qualitat:** Valida la Memòria del Centre.
- **Junta d'Escola:** Ratifica la Memòria i aprova l'Informe de Gestió.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Publica la informació. Recull i analitza dades. Valora i assegura la implantació de les accions de millora.



8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia Opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la “[Bústia Opina](#)” o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Portal de la transparència de la UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Informació general del centre docent](#)
- [Informació acadèmica dels estudis](#)
- [Reglament del centre i normatives d'afectació a l' ESEIAAT](#)

Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

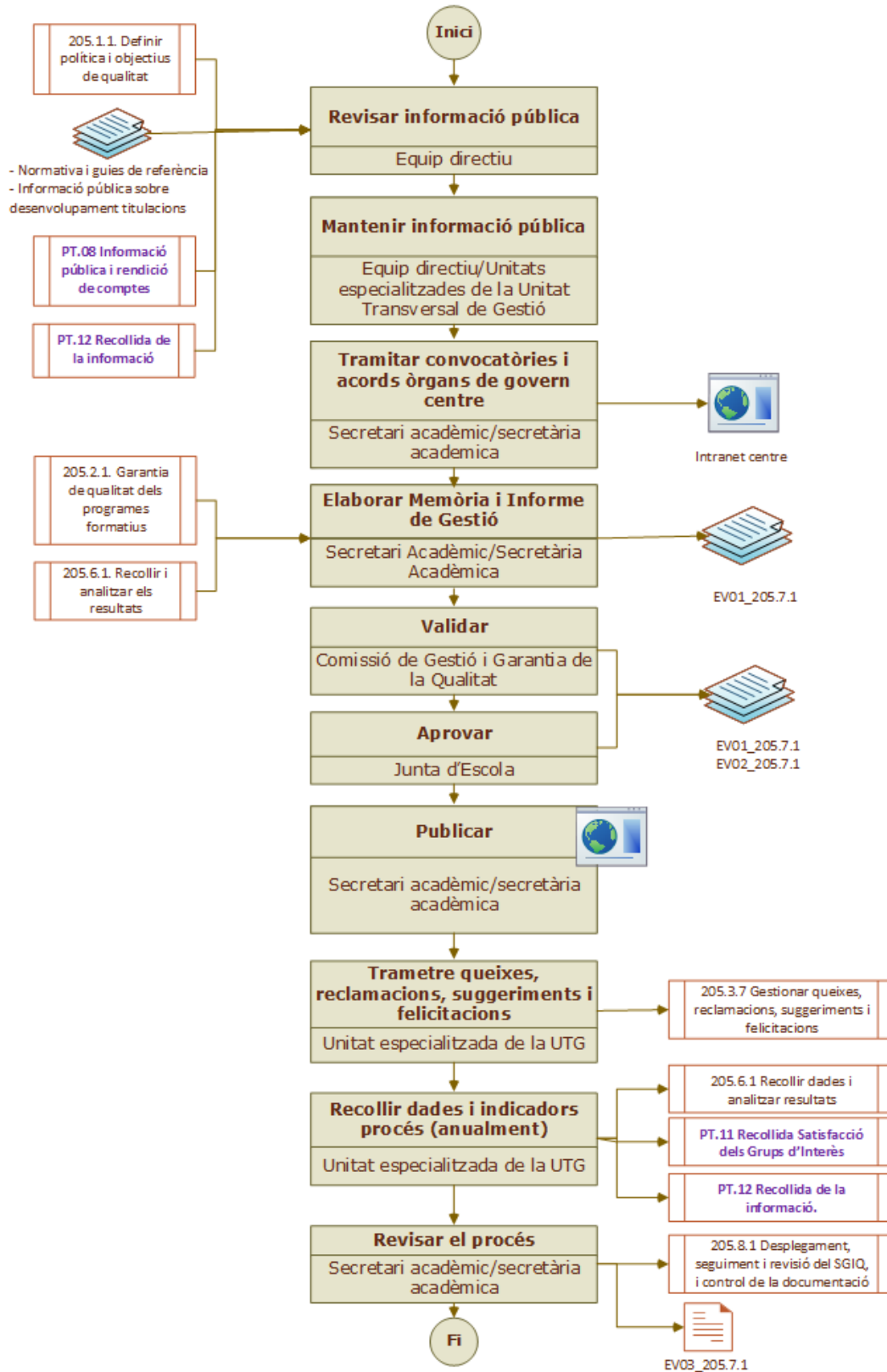
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.08 Informació Pública i Rendició de Comptes](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)



10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Secretari/a acadèmic/a
RESPONSABLE GESTOR/A		Tècnic/a de Qualitat
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
G R U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat i Egressats/des:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia Opina (web ESEIAAT) i DEMANA.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.• Poden enviar queixes i suggeriments. <p>Aquests mecanismes estan definits al 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions i al PM-205.3.7/1 Procediment QRSF.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'Equip Directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons estableix aquest procés.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats i el procés, 205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitzen seguint el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>El/la responsable del procés, elabora la Memòria i Informe de Gestió (MIG) i la presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació. Dona fe i vetlla perquè es publiqui la MIG al web i els acords de la Junta d'Escola, amb el suport del/la responsable gestor/a.</p>

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable d'aprovació	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none">• Processos UPC PT.02, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.• Responsable d'aprovació del procés.• Glossari de termes i indicadors de la UPC• Apartat dels Grups d'interès.• Indicadors i evidències• Fitxa resum.• Fitxa control de revisions.• Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.• Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document. <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fluxgrama.• Codificació dels indicadors i les evidències.• Responsable de custòdia	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023
V1	Incorporació fluxgrams i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



Annex 2. Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Secretari/a Acadèmic/a	
Versió i data en el moment de la revisió:			
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?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
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.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
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.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		