

210.7.1 - PUBLICACIÓ D'INFORMACIÓ I RENDICIÓ DE COMPTES SOBRE ELS PROGRAMES FORMATIUS

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA DE BARCELONA

ÍNDEX

1. FINALITAT	3
2. ABAST	3
3. NORMATIVES.....	3
4. DEFINICIONS.....	3
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS	3
5.1. ACCÉS A LA INFORMACIÓ.....	4
5.2. MEMÒRIA DE L'ETSAB.....	5
5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS.....	5
6. SEGUIMENT I MESURA	5
6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	6
7. EVIDÈNCIES.....	6
8. RESPONSABILITATS.....	7
9. FITXA RESUM	7
10. FLUXGRAMA	8



1 d'octubre de 2013
SGIQ-ETSAB



GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

Versió 01 - Maig 2013

S'elabora aquest document, on es descriu el procés 210.7.1 - *Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius* del SGIQ-ETSAB

Elaborat per	Revisat per
Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Cap de l'àrea de gestió acadèmica UTG-AB: Gema Diaz Luna Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Equip directiu de l'ETSAB ¹
	Aprovat per
	Comissió permanent de l'ETSAB

Versió 02 - Octubre 2013

Es modifica el document per respondre els requeriments indicats per AQU-Catalunya al seu *Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat ETSAB*, de juliol de 2013

Modificat per	Aprovat per
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

Pàg.	Modificació
3	Descripció de Notificació en 4. Definicions
5	Nou apartat 5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS (inclou referència al formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant) i esborrada la referència a resolució d'incidències a l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA
5	S'ha afegit "dades" al títol: "Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB"
6	Actualitzats els INDICADORS DE SATISFACCIÓ del procés
6	Referència al punt del manual 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS en lloc de 4.6.2 MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS
6, 7	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
8	10.FLUXGRAMA: Referències al procés 210.6.1 i inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS. Procés de sortida 210.3.2
Custodiat per	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

¹ Equip directiu de l'ETSAB amb data Maig de 2013:

Director: Ferran Sagarra Trias

Sotsdirectors: Miquel Coromines i Ayala, Josep M. González Barroso, Maria Goula, Karin Hofert Feix, Félix Pardo Marín, Ariadna Perich Capdeferro, Ernest Redondo Domínguez

Secretari acadèmic: Carlos Pérez Lamas

Cap dels serveis: Victòria Vela Zardoya

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) publica la informació actualitzada relativa a les titulacions que imparteix, per a donar-la a conèixer entre els grups d'interès interns i externs, per tal d'afavorir la participació dels interessats i també per a la millora de l'activitat de l'escola.

2. ABAST

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

3. NORMATIVES

Marc normatiu intern

- Reglament de l'ETSAB
<http://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b77/18-05-2005cu.pdf>
- Plans d'estudis
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>
- Política i Objectius de Qualitat de l'ETSAB

Marc normatiu extern

Per al marc normatiu extern a l'ETSAB vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

Indicador: Expressió per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa formatiu. Poden ser mides, números, fets, opinions o percepcions que mostren l'activitat que s'ha realitzat.

Manual de Qualitat i Processos: Document que especifica el sistema de gestió de qualitat d'una organització.

Notificació: En el context d'aquest procés, notificació realitzada pels grups d'interès, s'utilitza com sinònim d'incidència, reclamació, suggeriment o felicitació.

Programa formatiu: Conjunt d'elements dels ensenyaments organitzats dirigits a l'obtenció d'un títol juntament amb tots els elements normatius, tècnics, humans i materials que el conformen i el porten a aconseguir els objectius establerts.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona.

Algunes paraules d'aquest apartat i del següent apartat 6 apareixen en colors diferents al negre i amb una referència (**E, R, D, I**) al costat dret, segons la clau següent:



E – Evidència **R** – Responsables o participants en una activitat
D – Difusió **I** – Informació adicional i altres Documents

5.1. ACCÉS A LA INFORMACIÓ

L'Equip Directiu és el responsable últim de garantir que tota la informació relacionada amb els programes formatius estigui a l'abast dels grups d'interès, i que aquests puguin implicar-se i participar segons es descriu al *Manual de Qualitat i Processos*.

L'Equip directiu definirà quina és la informació i documentació que es farà accessible, el seu nivell d'accés i els canals de publicació o difusió. La **proposta de canals, continguts i nivells d'accés** es debatrà i aprovarà en el si de la **Comissió de qualitat**.

En l'operativa dels processos es descriu com i qui s'encarrega de generar i difondre els continguts, així com els responsables de la seva custòdia. El **propietari de cada procés** és responsable d'assegurar l'accessibilitat de la informació als grups d'interès. El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** vetllarà pel correcte funcionament del sistema (generació-difusió-accés).

Canals i mecanismes de difusió

- La pàgina web de l'ETSAB, que és la porta de l'Escola al món, la manera més directa d'informar als grups d'interès sobre el desenvolupament dels programes formatius de l'Escola.
- La pantalla al vestíbul de l'ETSAB, que recull informació d'agenda i d'actes d'interès per a la comunitat. Aquesta mateixa informació es mostra al web de l'Escola.
- La publicació en les intranets de l'Escola.
- Taulells d'informació en paper.
- Consulta directa dels interessats als dipositaris de la documentació, respectant la legislació vigent d'accés a la documentació.
- Tal i com s'explica en el *Manual de Qualitat i Processos*, properament l'Escola disposarà d'un sistema de gestió de documents d'arxiu, comú a tota la UPC, i d'una sèrie de procediments operacionals, que en conjunt, permetran controlar i actualitzar la documentació referent al SGIQ-ETSAB. Es definiran també procediments per a mostrar la informació emmagatzemada als diferents canals definits en cada moment.

Nivells d'accés

- Accés obert al "món"/grups d'interès.
- Accés restringit a l'estudiantat, el PDI i el PAS de l'ETSAB.
- Accés restringit als membres d'algun òrgan de govern.

Informació mínima que es difondrà

- Reglament de l'ETSAB
- Normatives acadèmiques
- Actes de Comissió permanent i Junta d'escola (restringit als seus membres)
- Acords de Junta d'Escola
- Memòria de l'ETSAB
- Política de qualitat i el Manual de qualitat i processos (210.1.1)
- Oferta formativa, plans d'estudis i la planificació de l'organització acadèmica (210.2.1)
- Procediments i requeriments d'admissió i matriculació de l'estudiantat (210.3.1)
- Informació bàsica d'orientació, de la setmana d'acollida i sobre tutories (210.3.2)

- Guies docents de les assignatures (210.3.3)
- Informació referent a la mobilitat de l'estudiantat (210.3.4)
- Serveis d'orientació professional (210.3.5)
- Informació referent a les pràctiques acadèmiques externes (210.3.6)
- Mecanismes d'al·legacions, reclamacions i suggeriments (210.3.7)
- Pressupost de l'ETSAB i protocols d'ús i manteniment dels recursos (210.5.1)
- Catàleg de serveis que ofereix la UTG-AB (210.5.2)

5.2. MEMÒRIA DE L'ETSAB

Anualment, el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, amb el recolzament de la **Cap dels Serveis de la UTG-AB**, és responsable de l'elaboració de la **Memòria de l'ETSAB**. Aquesta memòria com a mínim inclourà:

- Informació del sistema de qualitat (210.1.1)
- Informació de resultats acadèmics i de matrícula (210.2.1)
- Valors del Quadre de dades i d'indicadors del SGIQ-ETSAB (210.6.1)
- Informació d'activitat dels diferents processos implicats en el desenvolupament dels programes formatius:
 - Accions de promoció (210.3.1)
 - Jornades d'acollida i Pla d'acció tutorial (210.3.2)
 - Acords de mobilitat i estades de mobilitat de l'estudiantat (210.3.4)
 - Activitats d'orientació professional (210.3.5)
 - Desenvolupament de les pràctiques acadèmiques externes (210.3.6)
 - Incidències, reclamacions i suggeriments (210.3.7)
 - Informació pressupostària i sobre la gestió i millora dels recursos materials (inclou inventari de recursos) (210.5.1)
 - Catàleg dels serveis i informació sobre la gestió i millora dels serveis (210.5.2)
- Altres activitats d'interès per a l'escola i que no s'emmarca en cap procés del SGIQ-ETSAB

La Memòria de l'ETSAB s'aprovarà en **Junta d'escola**, serà tramesa als òrgans de govern de la universitat i **publicada al web**. **L'acta i els comunicats d'acords de la Junta** seran evidència.

5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS

Des del procés **210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments** s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant.

Al mateix temps el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés **210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments**.

6. SEGUIMENT I MESURA

El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

El **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació** recollirà els indicadors de mesura del procés i valorarà la idoneïtat de canals i contingut de la informació. Tal com es descriu a l'apartat anterior, aquesta informació la utilitzarà l'equip directiu per a proposar canals, continguts i nivells d'accés i es debatrà i aprovarà en el si de la Comissió de qualitat. **R**

En el cas particular d'aquest procés el **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, en la seva funció de propietari del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà, tal com es descriu al punt 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS del *Manual de Qualitat i Processos* i al procés 210.6.1 - *Recollida i Anàlisi dels Resultats*, un **informe preliminar de seguiment i millora del procés**, que utilitzarà, en la seva funció de responsable global del sistema, per al seguiment i millora del sistema. **R I**

6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

INDICADORS D'EQUIPAMENTS I SERVEIS

Indicadors relatius a l'ús dels canals d'informació

- Indicadors d'ús del web de l'escola (visites, pàgines visitades, Kb d'informació baixada, etc.)
- Nombre d'intranets i col·lectius amb accés (nombre de persones, nombre de visites, etc.)
- Accessos al sistema de gestió de documents del SGIQ-ETSAB

Indicadors relatius al volum d'informació publicada

- Nombre de pàgines i fitxers del web
- Nombre d'entrades d'agenda i d'actes d'interès publicitats a la pantalla del vestíbul
- Documents dipositats al sistema de gestió de documents del SGIQ-ETSAB

INDICADORS DE SATISFACCIÓ

- Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda

7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Conservació</i>	<i>Registre relacionat²</i>
Actes Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Comunicats Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Proposta de canals, continguts i nivells d'accés	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent	
Memòria de l'ETSAB	S. r. de la qualitat i la planificació	Permanent	

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del *Manual de Qualitat i Processos*. Tots els documents són digitals, i les actes i acords dels òrgans de govern també es conserven en paper.

² Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.

8. RESPONSABILITATS

Les tasques i atribucions dels responsables (**R**) s'especifiquen als apartats 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS i 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document, als depositaris de la documentació i al *Manual de Qualitat i Processos*. Els responsables són:

- Junta d'escola
- Comissió de qualitat
- Equip directiu
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
- Secretari acadèmic
- Cap dels Serveis de la UTG-AB
- Propietaris dels processos

9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
<i>Òrgans responsables</i>		Equip directiu, Junta d'escola, Comissió de qualitat
<i>Grups d'interès</i>	<i>Implicats i mecanismes de participació</i>	Descrit als apartats 3.4. GRUPS D'INTERÈS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ i 3.7. RENDICIÓ DE COMPTES del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i als processos 210.3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i 210.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i>
	<i>Rendició de comptes</i>	
<i>Mecanismes presa de decisions</i>		Els mecanismes de decisió d'aquest procés es descriuen en el punt 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS del present document. Decisions addicionals es prenen a partir de les propostes aprovades i recollides a l' <i>Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB</i>
<i>Recollida i anàlisi d'informació</i>		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i de l'ETSAB i amb el tractament específic d'aquestes dades (relacionat amb el procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>)
<i>Seguiment, revisió i millora</i>		Explicat al punt 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document i al punt 3.6. SEGUIMENT I MILLORA del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i al procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>

10. FLUXGRAMA

