



## ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA

15 de desembre de 2010



## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya revisa, actualitza i millora els processos orientats a oferir informació sobre les titulacions que imparteix.

## 2. ABAST

El present document fa referència als processos d'informació i és d'aplicació a les titulacions que s'imparteixen a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

## 3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC

Pel marc normatiu extern al centre vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

## 4. DEFINICIONS

**Indicador:** Expressió qualitativa o quantitativa per mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar del programa formatiu

**Bústia de suggeriments:** Canal establert per a que els grups d'interès s'adrecin als responsables dels serveis de l'Escola per manifestar el seu grau de satisfacció amb ells.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

La Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat aprovarà la informació rellevant de cada titulació que s'ha de fer pública, com es farà pública aquesta informació i quins són els seus destinataris, a partir de la proposta de l'Equip Directiu.

Un cop aprovada la proposta, la Sotsdirecció de Qualitat, amb el suport de l'Àrea de Planificació i Estudis, recollirà la informació proposada, que serà aportada per l'Equip Directiu a la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat per a la seva validació. L'Equip Directiu serà responsable de la seva publicació, d'acord amb els criteris establerts.

## 6. SEGUIMENT I MESURA

De forma periòdic l'Equip Directiu realitzarà l'anàlisi i avaluació dels sistemes d'informació i comunicació. A tal efecte estudiarà:

- Relació d'indicadors d'utilització del servei
- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei: enquestes de satisfacció, bústies de suggeriments.

A la vista de l'anàlisi d'aquests indicadors es procedirà, si escau, a la revisió i millora del procés d'informació sobre les titulacions, que l'Equip Directiu presentarà a la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat. Les propostes de millora es traslladaran a la informació que es lliurarà el curs següent.

## 7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Guies docents	Informàtic	Cap dels Serveis Informàtics	6 anys
Guies de serveis	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Documentació acollida	Informàtic	Cap de l'Àrea de Relacions Externes	Fins a nova proposta
Documentació promoció	Informàtic	Cap de l'Àrea de Relacions Externes	Fins a nova proposta

## 8. RESPONSABILITATS

**Equip Directiu:** Defineix les línies dels sistemes d'informació i comunicació (quina informació es dona, com es dona, a qui es dona) que seran presentades a la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat per a la seva aprovació. És també responsable de validar la informació que li presenta l'Àrea de Planificació i Estudis i fer-la pública. Finalment realitza la revisió i millora de tots els processos associats.

**Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat:** S'encarrega de revisar la proposta del sistema d'informació i comunicació que li presenti l'Equip Directiu. Igualment participa en la validació de la informació a publicar. Finalment participa en els

processos d'avaluació de resultats i l'actualització i millora dels processos a partir de la proposta que li presenti l'Equip Directiu en funció d'aquests resultats.

**Sotsdirecció de Qualitat:** Elabora, amb el suport de l'Àrea de Planificació i Estudis, la informació que serà publicada, d'acord als criteris establerts per la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat a proposta de l'Equip Directiu.

**Àrea de Planificació i Estudis:** Dona suport a la Sotsdirecció de Qualitat en la recollida d'informació per a la seva publicació.

## 9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat i en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels sistemes d'informació.</li> <li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió d'Avaluació Acadèmica/Qualitat i les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora. En particular per la difusió de l'informe anual de satisfacció sobre la informació proporcionada.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors d'utilització dels serveis i de satisfacció amb ells.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Directiu proposarà els mecanismes més adequats per la millora de la informació que l'Escola proporciona. En base a l'informe anual de satisfacció farà propostes de millora, renovació o ampliació de la informació, canals de comunicació, ....

## 10.FLUXOGRAMA

### Procés d'Informació sobre Titulacions

