

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.7.1_Publicació de la informació i rendició de comptes

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director General	Comitè Executiu	XX/XX/2025	CE/2025/XX

Índex

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

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'EUNCET Business School garanteix la publicació, accessibilitat i actualització de la informació institucional relativa a les seves activitats acadèmiques, de gestió i de qualitat, així com la seva rendició de comptes davant la comunitat universitària, els òrgans de govern i la societat.

Així mateix, estableix el sistema de revisió i millora dels mecanismes de publicació, transparència i comunicació pública, d'acord amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya i els estàndards de transparència universitària.

2. ABAST

Aquest procés és d'aplicació a tota la informació institucional i acadèmica generada per l'EUNCET Business School en el marc del seu Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ), incloent-hi:

- Les titulacions oficials de grau i màster universitari adscrites a la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).
- Els processos i resultats vinculats a la qualitat acadèmica, organitzativa i econòmica del centre.
- La documentació pública i els informes de rendició de comptes adreçats als grups d'interès interns i externs.
- Els mecanismes i canals de difusió i transparència institucional, incloent la web corporativa, la intranet, el portal de qualitat i altres plataformes oficials de comunicació.

Aquest abast comprèn tant la publicació com la revisió i millora contínua dels continguts informatius relacionats amb el funcionament, els resultats i la qualitat d' de l'EUNCET.

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Informació pública

L'EUNCET garanteix que tota la informació general i operativa de les titulacions, així com els resultats i informes derivats dels processos de verificació, seguiment, modificació i acreditació, sigui accessible públicament al web institucional del centre.

Això inclou també la informació relacionada amb el Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SGIQ): processos, Manual de Qualitat, Mapa de processos, Quadre de Comandament d'indicadors, informes de revisió i resultats d'avaluació.

La Comissió de Qualitat determina quina informació s'ha de fer pública, quins són els destinataris i a través de quins canals de difusió: web institucional, comunicacions internes, correu electrònic, pantalles informatives, xarxes socials o altres mitjans.

La publicació ha de garantir transparència, actualització, accessibilitat i coherència amb els requisits d'AQU Catalunya i de la normativa vigent.

Revisió i manteniment de la informació acadèmica i institucional

Al llarg de cada curs acadèmic, les diferents àrees de l'EUNCET revisen i mantenen actualitzada la informació pública relacionada amb:

- Les titulacions (pla d'estudis, accés, calendari acadèmic, normatives, pràctiques, TFE, serveis, etc.).
- Els resultats dels processos d'avaluació i acreditació.
- Els tràmits acadèmics i administratius del centre.

Les actualitzacions es validen prèviament per part de la Comissió de Qualitat, i la seva publicació és gestionada per l'àrea o departament responsable (Servei de Gestió Acadèmica, Serveis Generals, Comunicació o Qualitat) a mesura que es produeixen els canvis.

La informació operativa i de tràmits és responsabilitat del Servei de Gestió Acadèmica, mentre que la informació institucional, de qualitat i d'indicadors és responsabilitat de la Sotsdirecció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

Revisió i manteniment de la informació del SGIQ

Anualment, la Sotsdirecció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa i actualitza la documentació pública del SGIQ, incloent-hi:

- El Manual de Qualitat.
- El Mapa de Processos.
- Les Fitxes de processos.
- El Quadre de Comandament d'indicadors.
- Els informes de revisió i seguiment.

Les actualitzacions es presenten, validen i aproven a la Comissió Permanent, garantint la coherència amb els requisits del Marc VSMA d'AQU Catalunya.

Convocatòries i acords dels òrgans de govern

El/la Director/a General és responsable de comunicar les convocatòries del Comitè Executiu i de la Comissió Permanent a tots els membres pertinents, com a secretari d'aquests òrgans. El/la Secretari/ària Acadèmic/a és responsable de la custòdia de la documentació associada i de la seva publicació a la intranet; així mateix, quan escaigui, en coordina la tramesa a l'àrea de Màrqueting i Comunicació per a la seva publicació al web institucional.

Un cop finalitzades les reunions, les actes i acords aprovats es custodien a SharePoint i s'hi publica el resum d'acords a la intranet de l'EUNCET, d'acord amb els criteris de transparència interna i traçabilitat documental.

Documents de rendició de comptes

Anualment, la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, amb el suport de la Direcció General, elabora els documents de rendició de comptes del centre:

- Memòria Anual de Qualitat.
- Informe de Gestió.
- Informe de Seguiment de Centre (ISC), que integra les principals dades d'indicadors, accions de millora i resultats d'avaluació.

Aquests documents es presenten a la Comissió Permanent per a validació i posteriorment s'elevan al Comitè Executiu per a la seva aprovació.

Un cop aprovats, es publiquen al web institucional per garantir la seva difusió a totes les parts interessades (estudiantat, PDI, PTGAS, alumni, empreses i societat).

4.1. Queixes, suggeriments i propostes de millora

Les dades relatives a queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) vinculades a la publicació de la informació o a la transparència institucional es recullen anualment segons el que estableixen els processos **PM_801.3.7 Gestió de QRSF** i **PM_801.3.7/1 Procediment QRSF**. Aquesta informació serveix per detectar millores en la comunicació, accessibilitat i difusió dels resultats.

4.2. Anàlisi i revisió del procés

La Sotsdirecció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, revisa anualment el funcionament del procés, analitzant les dades recollides i introduint les millores corresponents a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés.

Aquestes dades s'analitzen conjuntament amb els resultats de satisfacció i indicadors recollits segons el procés **PE_801.6.1 Recollida de dades i anàlisi dels resultats**.

Les propostes de millora derivades s'incorporen al Pla de Millora del Centre, d'acord amb el **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ**.

4.3. Publicació de la informació

La informació resultant del procés es publica segons aquest mateix procediment i d'acord amb els principis de transparència, accessibilitat i millora contínua.

La seva difusió es fa a través dels canals institucionals de l'EUNCET i és revisada periòdicament per garantir-ne la vigència i la qualitat.

5. INDICADORS

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

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
IN01_801.7.1	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_801.7.1	Satisfacció de l'estudiantat de nou ingrés amb la informació relativa a les titulacions de grau i facilitada per l'EUNCET, per qualsevol mitjà.	Valoració del grau de satisfacció sobre la informació facilitada per l'EUNCET a estudiants de nou accés.
IN03_801.7.1	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 professorat.
IN04_801.7.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
IN05_801.7.1	Satisfacció de l'estudiantat amb la informació disponible a la pàgina web	Valoració del grau de satisfacció sobre la informació facilitada per l'EUNCET a l'estudiantat.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

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

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.7.1	Documents de Rendició de Comptes: Memòria Anual de Qualitat, Informe de Gestió i Informe de Seguiment de Centre (ISC).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint / Web institucional	Permanent
EV02_801.7.1	Actes i acords dels òrgans de govern (Comissió Permanent i Comitè Executiu) on s'han presentat i aprovat els informes institucionals.	Secretari/ària Acadèmic/a	SharePoint / Intranet de Govern	Permanent
EV03_801.7.1	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1 Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a General.

És responsable d'assegurar que la informació publicada per L'EUNCET sigui veraç, accessible, actualitzada i coherent amb la Política de Qualitat i el Pla Estratègic del centre.

Garanteix la rendició de comptes institucional davant els òrgans de govern i els grups d'interès, validant els documents anuals (Memòria de Qualitat, Informe de Gestió i Informe de Seguiment de Centre).

Aprova la publicació final de la informació estratègica i institucional al web i altres canals oficials.

Responsable gestor/a del procés: Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

Coordina la planificació, revisió i difusió de la informació pública i dels documents de rendició de comptes.

És responsable de mantenir actualitzats els continguts del SGIQ (Manual de Qualitat, processos, mapa de processos i Quadre de Comandament d'indicadors), així com de garantir la seva publicació i traçabilitat documental.

Supervisa la redacció i l'estructura dels informes anuals i assegura que la informació publicada compleixi els criteris de transparència, accessibilitat i alineament amb el Marc VSMA d'AQU Catalunya.

Gestiona la coordinació entre les diferents àrees per garantir la coherència de la informació publicada.

Responsable de l'aprovació del procés: **Comitè Executiu. CP**

Aprova els documents institucionals de rendició de comptes (Memòria de Qualitat, Informe de Gestió, ISC) i les actualitzacions públiques d'informació estratègica.

Assegura que la informació publicada sigui representativa del funcionament global del centre i que reflecteixi els resultats i millores del SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Comissió Permanent:** valida els informes anuals de qualitat, la documentació institucional i les actualitzacions dels processos abans de la seva aprovació pel Comitè Executiu.
- **Secretaria Acadèmica:** coordina la publicació de les convocatòries, actes i acords dels òrgans de govern interns, garantint la seva disponibilitat a la intranet i la custòdia documental.
- **Departament de Màrqueting i Comunicació:** gestiona la publicació i difusió de la informació al web institucional, pantalles informatives i xarxes socials, en coordinació amb la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.
- **Direcció Acadèmica i Direcció de titulació:** verifiquen la coherència de la informació acadèmica publicada (plans d'estudi, guies docents, pràctiques, horaris, etc.).
- **Comissió de Qualitat:** revisa i avalua la qualitat i actualització de la informació publicada, així com la seva adequació als criteris del SGIQ.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en el procés de publicació de la informació i rendició de comptes són aquells que contribueixen a garantir la transparència institucional, la comunicació efectiva i la difusió dels resultats de qualitat i gestió de l'EUNCET Business School.

Interns:

- **Estudiantat:** rep informació actualitzada sobre titulacions, serveis, resultats acadèmics i processos de qualitat a través del web institucional i els canals interns del centre.
- **Personal Docent i Investigador (PDI):** consulta i valida informació sobre programes formatius, processos de qualitat, informes de seguiment i resultats d'avaluació.
- **Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS):** participa en la difusió i actualització de la informació institucional i en la gestió dels documents interns de rendició de comptes.
- **Òrgans de Govern:** revisen i aproven la informació publicada, garantint-ne la coherència amb la política de qualitat i el Pla Estratègic de l'EUNCET.

Els col·lectius interns també poden aportar propostes de millora sobre la transparència i la comunicació institucional mitjançant els canals **Bústia OPINA i Bústia DEMANA**, d'acord amb els processos **PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 de Gestió de QRSF**.

Externs i societat en general

- **Titulats i titulades (Alumni de l'EUNCET):** accedeixen als resultats, informes de qualitat i dades de rendiment institucional publicades al web, i poden contribuir amb opinions o suggeriments a través dels canals oberts de comunicació.
- **Empreses col·laboradores i ocupadors/es:** consulten la informació pública sobre titulacions, pràctiques, projectes i resultats d'ocupabilitat.

- Institucions públiques i privades (universitats, administracions, entitats d'avaluació, organismes de finançament): utilitzen la informació publicada com a referència per a la col·laboració, supervisió o reconeixement institucional.
- Societat en general: pot accedir lliurement a la informació institucional, informes anuals, indicadors i documents de qualitat a través del web de l'EUNCET, garantint la transparència i la rendició de comptes.

Mecanismes de participació

Els grups d'interès poden participar o contribuir a la millora del procés mitjançant:

- Canals de comunicació institucional (web, xarxes socials, correu electrònic).
- Enquestes de satisfacció i valoració sobre la informació i la transparència.
- Participació en Òrgans de Govern.
- Canals **Bústia OPINA i DEMANA** per a suggeriments o incidències relatives a la informació publicada.

Aquest procés assegura que la informació rellevant per a tots els grups d'interès sigui pública, clara, actualitzada i verificable, reforçant la confiança i la credibilitat de l'EUNCET davant la comunitat universitària i la societat.

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Portal de Transparència de la UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya \(Marc VSMA\).](#)

Marc intern:

- **Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET.**
- **Pla Estratègic de l'EUNCET.**
- **Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ).**
- **Manual d'imatge i comunicació institucional.**

Processos relacionats de l'EUNCET:

- **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.**
- **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.**
- **PM_801.8.1 Desplegament i revisió del SGIQ.**

Processos transversals de la UPC:

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

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a General
RESPONSABLE GESTOR/A		Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comitè Executiu
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: estudiantat, PDI, PTGAS, i Comissions internes. - Participen en la revisió i validació de la informació institucional a través de la Comissió de Qualitat, la Comissió Permanent i el Comitè Executiu. - Aporten propostes de millora sobre la transparència i la comunicació mitjançant els canals Bústia OPINA i Bústia DEMANA. - Participen en enquestes de satisfacció sobre la informació publicada i els mecanismes de rendició de comptes. Externs: titulats/des, empreses col·laboradores i ocupadors/es, institucions públiques i privades, organismes d'avaluació i la societat en general. - Accedeixen a la informació pública sobre titulacions, resultats acadèmics i informes de qualitat a través del web institucional. - Poden fer arribar aportacions o suggeriments mitjançant els canals establerts (Bústia OPINA i Bústia DEMANA, correu institucional o convenis de col·laboració). Aquests mecanismes estan definits als processos PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.
	RENDICIÓ DE COMPTES	El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina l'elaboració i publicació dels documents institucionals de rendició de comptes. Un cop aprovats pel Comitè Executiu, aquests documents es publiquen al web institucional i es difonen a tota la comunitat universitària i a la societat. A més, es garanteix la difusió pública dels resultats del SGIQ, dels acords institucionals i de les accions de millora derivades. La publicació i rendició de comptes es duen a terme segons el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos coordina la recollida, verificació i anàlisi de les dades necessàries per a la publicació institucional i la rendició de comptes. L'anàlisi i la validació de les dades es realitzen seguint el procediment PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats, i els resultats s'integren al Pla de Millora del Centre.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la Director/a General, amb el suport de la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, revisa anualment el procés per garantir-ne l'eficàcia i alineament amb el Marc VSMA i els criteris d'AQU Catalunya. Les conclusions es documenten a la Fitxa d'avaluació i millora del procés (EV03_PE_801.7.1) i les accions es recullen al Pla de Millora del SGIQ, segons PM_801.8.1.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
00	Edició inicial del document			25/07/2014
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització			24/07/2020
02	Revisió del procés publicació d'informació dels estudis universitaris			15/02/2022
03			CE/2025/XX	XX/XX/2025

