



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 08 Informació Pública i Rendició de Comptes

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Secretari/Secretària general	Consell de Govern	28/10/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial, modificada a proposta del nou Consell de Direcció Validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	Maig 2021 28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 19/12/2023
V4	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	15/11/2024 17/12/2024
V5	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	8/10/2025 28/10/2025



Índex

1	FINALITAT.....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1	Queixes i suggeriments.....	4
4.2	Revisió del procés	4
5	INDICADORS.....	4
6	EVIDÈNCIES	5
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES	6
9	FITXA RESUM	8
10	FLUXGRAMA	9

1 FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és descriure la sistemàtica que es duu a terme des de la Secretaria General de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) per tal d'informar públicament i realitzar la rendició de comptes a través de l'acció proactiva de la Universitat de donar conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions en general, amb caràcter permanent i actualitzat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les unitats acadèmiques i administratives de la UPC, així com a tots els programes formatius que es desenvolupen a la UPC.

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Anualment, el secretari general o la secretària general, coordina l'elaboració de la [Memòria de la UPC](#) (EV01.PT08) amb els directors i les directores d'àrea de l'equip de gerència, tot recollint la informació més rellevant de l'activitat realitzada a cada àrea del curs acadèmic finalitzat.

Paral·lelament, les unitats acadèmiques elaboren i difonen les seves memòries d'acord amb la normativa aprovada pel Consell de Govern de la universitat.

El secretari general o la secretària general presenta la memòria de la UPC a l'acte d'inauguració del curs acadèmic, es difon a través dels canals institucionals i es publica a la pàgina web [Memòria de la UPC](#).

El rector/a de la UPC elabora, amb el suport del Gabinet del/de la rector/a, "l'Informe del/de la rector/a", com a punt informatiu, si escau, per a cada sessió dels òrgans col·legiats: Consell Acadèmic (EV02.PT08), Consell de Govern (EV03.PT08) i Claustre Universitari (EV04.PT08).

Anualment, el rector/a de la UPC amb el suport del Gabinet del rector, elabora un [informe de gestió](#) on es recullen les accions dutes a terme i fa un seguiment del Pla d'actuacions (veure PT 01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC) i és obligatori aprovar pel Consell de Govern, a continuació es sotmet a la consideració del Claustre Universitari de la UPC, i es trameta al Consell Social.

Els informes del/de la rector/a (EV02.PT08, EV03.PT08 i EV04.PT08) es publiquen a la [plataforma govern.upc.edu](#).

La publicació de l'[Informe de gestió de la UPC](#) es realitza d'acord amb el que s'estableix al procés PT 01 Definició i revisió de política i objectius de qualitat de la UPC, al portal UPC Transparent i a la plataforma [govern.upc.edu](#).

El secretari general o secretària general amb el suport del Servei de Comunicació fa la publicació de la memòria de la UPC a la pàgina web institucional (EV01.PT08) i al portal UPC Transparent.

[El portal UPC Transparent](#) presenta de manera estructurada la informació pública de la UPC i permet i garanteix els drets d'accés a la informació de les persones establert en el marc legal, tot mantenint el compromís de la UPC amb la transparència i el bon govern.

En aquest portal es presenten dades sobre els diferents àmbits d'actuació de la UPC, que inclouen informació institucional de caràcter jurídic i organitzatiu, informació estadística sobre l'activitat desenvolupada a la universitat, informació sobre l'oferta d'estudis, l'activitat de recerca i transferència de coneixement, informació relativa a les magnituds econòmiques i patrimonials de la universitat, així com els informes d'auditoria interna i els efectuats per la Sindicatura de Comptes de Catalunya, i informació relativa al personal de la UPC.

Així, entre els diferents apartats del portal [UPC Transparent](#) hi ha un apartat específic [Docència i recerca](#) on es publica la informació sobre l'oferta dels diferents estudis i, un altre apartat, sobre les [Dades estadístiques](#)

on es publiquen les memòries i els informes de gestió. Aquest dos últims documents com a mecanismes institucionals de retre comptes de la UPC.

També consta d'un apartat de [Participació i bon govern](#) on es publica informació detallada d'aquest àmbit.

4.1 Queixes i suggeriments

El canal definit per rebre les queixes (EV05.PT08) i suggeriments (EV06.PT08) vinculats a aquest procés és el del tràmit específic [Agraïment, felicitació, queixa o suggeriment](#) del registre electrònic de la UPC. D'altra banda la bústia de correu electrònic secretaria.general@upc.edu també constitueix un canal de rebuda de queixes i suggeriments.

Si es rep algun suggeriment o queixa, els/les responsables gestors/es responen agraint l'aportació, la recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte de la queixa i/o suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els/les responsables gestors/es el poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats responsables gestores i l'assessorament del Gabinet de Planificació Avaluació i Qualitat, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés i avaluació de la seva efectivitat.

El resultat de la revisió de cada procés s'incorpora a l'informe únic de revisió de l'SGIQ marc UPC, elaborat a través de l'eina Gestor de Qualitat, d'acord amb la sistemàtica descrita en el PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts.
- Les modificacions de la normativa vigent, tant interna com externa, que afecta el procés.
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés als canals descrits al punt 4.1.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ.
- Canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

El Servei de Desenvolupament Organitzatiu realitzarà una validació del document on es descriu el procés transversal.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

El responsable gestor, o persona en qui delegui, actualitza els valors dels indicadors corresponents al seu procés, recollits en el quadre de comandament d'indicadors de processos transversals (https://www.upc.edu/qualitat/ca/temes/qualitat-institucional/sigq-upc/continguts/copy_of_processos-transversals/quadre-de-comandament-dindicadors), amb la periodicitat que determini la disponibilitat de l'indicador.

Durant la revisió anual del procés, s'analitzen i avaluen aquests indicadors. L'anàlisi té un doble enfocament, es revisen tant els valors assolits com l'adequació dels indicadors al procés. L'avaluació pot derivar en l'actualització del procés transversal i/o la creació de propostes de millora vinculades al procés.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN02.PT08	Grau de transparència	Grau de transparència de fixat per la Fundació Haz. Escala de 0 a 54. Més de 40 punts es considera universitat transparent.
IN03.PT08	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal definit al procés
IN04.PT08	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal definit al procés

* S'ha optat per mantenir la codificació original dels indicadors, malgrat no ser correlativa a conseqüència del procés de revisió.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT08 Memòria de la UPC	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/memoria/ca	Permanent
EV02.PT08 Informes del rector o rectora del Consell Acadèmic	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/consell-academic	Permanent
EV03.PT08 Informes del rector o rectora del Consell de Govern	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/consell-de-govern/consell-de-govern	Permanent
EV04.PT08 Informes del rector/ o rectora del Claustre Universitari	Secretaria general	Genweb "Òrgans de Govern UPC" https://govern.upc.edu/ca/claustre-universitari/claustre-universitari	Permanent
EV05.PT08 Queixes	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/transparencia/ca/acces-a-la-informacio-publica/resum-resolucio	5 anys
EV06.PT08 Suggeriments	Secretaria general	Repositori institucional https://www.upc.edu/transparencia/ca/acces-a-la-informacio-publica/resum-resolucio	5 anys

7 RESPONSABILITATS

Propietari/ària del procés i Responsable Gestor: *Secretari o secretària general*

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Coordinar l'elaboració de la Memòria de la UPC.
- Custodiar els documents presentats als òrgans col·legiats.
- Impulsar i vetllar pel correcte funcionament del Portal UPC Transparent.
- Coordinar una reunió anual amb els/les caps d'àrea de la UPC per validar la incorporació i/o supressió de nova informació al Portal UPC Transparent.
- Coordinar la presentació dels documents als òrgans col·legiats de la universitat.

- El propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, ha de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. Ha d'incorporar l'anàlisi resultant de la revisió del procés a l'informe d'avaluació del funcionament del procés del Gestor de Qualitat.
- En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització haurà de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix.

Responsable d'aprovació: *Consell de Govern*

- Aprovar el procés i les seves modificacions.

Altres agents implicats:

Gabinet del rector:

- Planificar, coordinar i fer el seguiment de l'elaboració de l'Informe del rector.

Àrea de Serveis Jurídics i Avaluació de Riscos:

- Dur a terme la revisió de la legislació de transparència per fer les corresponents actualitzacions, si escau, al portal UPCTransparent.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat:

- Fer el seguiment de l'adequació del Portal UPC Transparent als criteris del rànquing de la "Fundación Compromiso y Transparencia".
- Donar suport al/la propietari/ària en la revisió del seu funcionament i identificació de les propostes de millora, i, si s'escau, en l'actualització del procés.
- Coordinar l'elaboració de l'informe de revisió de l'SGIQ, que inclou el de revisió del procés, i fer-lo arribar al la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Realitzar la validació del document que recull la descripció del procés transversal.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

[Codi ètic del servei pública de Catalunya](#)

[Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. DECRET 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.](#)

[Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE \(Reglament general de protecció de dades\)](#)

[Normativa estatal sobre protecció de dades](#)

[Reial decret 1393/2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials \(modificat pel RD 861/2010\)](#)

[Reial Decret 99/2011, de 28 de gener, pel que es regulen els ensenyaments oficials de doctorat](#)

Marc intern:

[Estatuts de la UPC](#)



[Acord núm. 158/2013 del Consell de Govern pel qual s'aprova la normativa sobre la Memòria anual de la Universitat i de les Unitats Acadèmiques](#)

[Normativa pròpia de la UPC](#)

Processos transversals relacionats:

PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.*



9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Secretari o secretària general de la UPC
RESPONSABLE GESTOR		Secretari o secretària general de la UPC
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió, i d'Administració i Serveis (PTGAS), estudiantat, titulats/des</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instància genèrica del registre electrònic • Bústia de correu electrònic secretaria.general@upc.edu • Participen en els òrgans de govern de la Universitat. <p>Administracions i societat en general:</p> <p>Sol·licitant informació a través de la sol·licitud d'accés a la informació pública de la UPC.</p> <p>Contactant a través de la pàgina web del Portal UPC Transparent.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>El resultat del procés de seguiment és informat al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat per a la seva validació, i al Consell de Govern per a la seva aprovació.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, es publica a través del Portal UPC Transparent</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes, així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, el propietari del procés, amb el suport dels responsables gestors, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés. Se segueix la sistemàtica descrita al PT 02 <i>Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC</i>.</p>

10 FLUXGRAMA

