

210.3.2 - SUPORT I ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANTAT

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. INFORMACIÓ GENERAL PER A L'ESTUDIANTAT	4
5.2. JORNADES D'ACOLLIDA	4
5.3. PLA D'ACCIÓ TUTORIAL A L'ETSAB	5
5.4. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS	6
6. SEGUIMENT I MESURA	6
6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	7
7. EVIDÈNCIES	7
8. RESPONSABILITATS	8
9. FITXA RESUM	8
10. FLUXGRAMA	9



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 210.3.2 - *Support i orientació a l'estudiantat* 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
4	La INFORMACIÓ GENERAL PER A L'ESTUDIANTAT que prové dels processos la rep via el procés 210.7.1 Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius
6	Nou apartat 5.4. 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
7	Actualitzats els INDICADORS DE SATISFACCIÓ del procés
7	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
7, 8	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
9	10.FLUXGRAMA: La informació general la rep via el procés 7.1, Referències al procés 210.6.1 i inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS
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) revisa, actualitza i millora els processos relatius a l'acollida, la integració i l'orientació de l'estudiantat en el seu procés formatiu, amb l'objectiu que adquireixin les competències previstes i obtinguin la seva titulació en el temps previst.

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

- Normativa acadèmica general de la UPC i específica de cada una de les titulacions de l'ETSAB i el pla d'acció tutorial, informació que es pot trobar al web de l'Escola, en l'apartat *els 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

Acció tutorial: L'acció tutorial és un servei d'atenció a l'estudiantat, a través del qual el professorat universitari proporciona elements d'informació, orientació i assessorament de forma grupal i personalitzada.

ATENEA: És la plataforma digital/campus virtual de suport a la docència de la UPC, desenvolupada utilitzant com a base tecnològica la plataforma de programari obert *Moodle*, conté intranets docents que són un espai d'interrelació entre els estudiants i professors d'una mateixa assignatura.

e-secretaria: Sistema d'informació, lligat a PRISMA, a on l'estudiantat pot consultar seu expedient, fer sol·licituds electròniques, rebre informació d'interès, etc.

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.

MU: Màster universitari

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

PRISMA: És un sistema d'informació, comú a tota la UPC, que dona suport a la gestió dels estudis en les seves tres vessants: processos de planificació, de desenvolupament i d'avaluació. Està constituït per tres sistemes principals: Sistema de gestió dels estudis, Sistema d'anàlisi de la informació directiva (SAID) i Sistema de consulta d'informació

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents parts d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, en particular de l'Àrea de gestió acadèmica, l'Àrea de suport a la direcció de l'ETSAB, el Servei TIC,

l'Àrea de recursos i serveis i la Biblioteca.

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. INFORMACIÓ GENERAL PER A L'ESTUDIANTAT

L'Equip directiu s'encarregarà de determinar quina **informació d'orientació** es posa al web de l'Escola a disposició de l'estudiantat. S'està parlant com a mínim d'informació sobre:

R
E

- Els estudis: Plans d'estudis; guies docents d'assignatures; normatives acadèmiques.
- L'organització del curs vigent: Procés de matrícula; calendaris lectius i d'avaluació; horaris; beques i ajuts.
- La mobilitat: Programes de mobilitat; calendaris; normativa de mobilitat.
- Les pràctiques en empreses: informació per a l'estudiantat i per a les empreses; procediments per a fer tràmits; normativa de pràctiques en empresa.
- General de l'Escola: el govern; els serveis; la localització; directori de persones.
- Agenda/Notícies: Calendari/espai per a posar activitats/notícies interessants per l'àmbit.

Aquesta informació prové fonamentalment dels resultats dels diferents processos de formació que configuren el SGIQ-ETSAB. A cada procés es determina qui o quins són les persones que s'encarreguen de que estigui actualitzada i sigui accessible. En tot cas, **el Cap d'estudis, el Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, vetllarà per a que així sigui. (Relacionat amb el procés 210.7.1 - *Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius*)

R

El Cap d'estudis, els Responsables acadèmics de màsters i la Delegació d'estudiants estaran també disponibles per a qualsevol consulta o qüestió dels estudiants.

5.2. JORNADES D'ACOLLIDA

L'ETSAB i la UPC són institucions grans i complexes en les què els nous estudiants tenen dificultats per entendre-les i per moure's eficaçment. Les Jornades d'Accollida a l'ETSAB sorgeix de la voluntat del centre d'oferir als nous estudiants del grau d'arquitectura, des del començament dels estudis, un coneixement adient del seu futur entorn (físic i virtual) per boca d'estudiants veterans, dels professors i del personal d'administració i serveis del centre. Els darrers anys, la formació que s'ha proporcionat ha estat estructurada com segueix:

- TICs / TACs: Tecnologies de la Informació i la Comunicació / Tecnologies de l'Aprenentatge i el Coneixement. Una de les vies de comunicació entre l'estudiantat, el professorat i l'escola es fa a través d'internet, mitjançant la pàgina web de l'ETSAB, el campus virtual Atenea, l'e-secretaria i el correu electrònic.
- Biblioteques de la UPC (BUPC): Els serveis i les col·leccions per a l'aprenentatge. Visita a la biblioteca de l'ETSAB i localització dels serveis i les col·leccions...
- L'e-portfoli: espai digital que es posa a disposició de l'estudiantat per que, al llarg dels seus estudis, depositi els materials elaborats en les diferents assignatures i altres, explicant de forma crítica i argumentada el seu propi procés d'aprenentatge.
- Sessions introductòries entorn els temes: la construcció de models virtuals i la imatge digital en

el camp de l'arquitectura

Una vegada l'Equip directiu revisa i fixa els objectius a assolir, és el Cap d'estudis l'encarregat de coordinar l'organització i l'execució de les jornades, tasques en les que participen també la Delegació d'estudiants d'arquitectura de Barcelona, el Tutor de tutors de primer curs, la Biblioteca i les àrees de la UTG-AB següents: el Servei TIC, l'Àrea de gestió acadèmica, l'Àrea de suport a la direcció ETSAB i l'Àrea de recursos i serveis. El Tutor de tutors gestiona una intranet dins ATENEA per a la comunicació amb els assistents, espai que, entre altres aspectes, serveix per a mesurar el grau de satisfacció dels estudiants participants. La documentació generada serà evidència d'aquesta part del procés.

R

E

En acabar les jornades d'acollida, el Cap d'estudis recollirà els principals indicadors relatius al funcionament i a la satisfacció dels assistents, i elaborarà un informe de seguiment i millora de les jornades d'acollida, que s'utilitzarà en l'organització de la següent edició de les jornades i també en l'informe preliminar de seguiment del procés. Inclourà en aquest informe la valoració del grau de satisfacció dels estudiants participants que realitzarà el Tutor de tutors.

R

E

5.3. PLA D'ACCIÓ TUTORIAL A L'ETSAB

L'acció tutorial és un servei d'atenció a l'estudiantat, a través del qual el professorat de l'ETSAB proporciona elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. Dins el marc del pla d'acció tutorial de la UPC, l'Equip directiu revisa i fixa els objectius a assolir en els diferents serveis de tutories que des de l'Escola s'articulen per a diversos col·lectius d'estudiants:

R

Tutories de la fase inicial

Juntament amb les jornades d'acollida als estudis, constitueixen una eina fonamental per al suport en l'adaptació a la universitat i orientació de l'estudiantat de grau. I s'orienta en dos àmbits:

- L'acadèmic, amb el seguiment de la progressió acadèmica i assessorament quant a la trajectòria curricular en funció de les possibilitats de cadascú.
- El personal, amb assessorament sobre el procés d'aprenentatge (adequació dels mètodes d'estudi, recursos disponibles a la Universitat, etc.).

El Cap d'estudis nomena Tutors entre el professorat de primer curs, que es publica al web de l'Escola, i també un Tutor de tutors, que fa tasques de coordinació i seguiment dels tutors. A cada tutor se li assigna un cert nombre d'estudiants, entre aquells als que li dona classe (amb la excepció de que si un estudiant repeteix curs, es procura que mantingui el mateix tutor que el curs anterior). L'Escola proporciona una intranet dins ATENEA, on cada tutor i els seus estudiants tenen un espai de treball i comunicació.

R

D

Tutories baix rendiment

La normativa de permanència de l'ETSAB, d'acord amb la de la UPC, estableix el mecanisme de les tutories per fer el seguiment del progrés de les estudiantes i estudiants i per garantir un bon aprofitament dels recursos.

Per tal de proporcionar als estudiants elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada el Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari, en nom de l'Equip directiu, assigna un tutor o tutora a l'estudiantat que obtingui un paràmetre del rendiment inferior al 0,5, durant un o dos cursos consecutius segons el seu pla d'estudis, perquè l'assessori sobre les assignatures que hauria de matricular i en faci el seguiment acadèmic.

R

Tutories per estudiantat amb necessitats especials

En el marc del Programa d'Ajudes a Esportistes d'alt nivell de la UPC i en coordinació amb el Servei d'Esports de la UPC, el [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#), en nom de l'Equip directiu, assigna un tutor o tutora als esportistes d'alt nivell que així ho sol·licitin per tal de facilitar la compatibilitat de la pràctica esportiva i els estudis i garantir la formació integral dels i les esportistes. Es tracta d'aconseguir la seva total integració en el sistema educatiu universitari.

R

Així mateix i en sintonia amb el Programa d'Atenció a les Discapacitats de la UPC el [Cap d'estudis](#), en nom de l'Equip directiu, assigna un tutor o tutora a l'estudiantat amb discapacitat que ho sol·liciti per tal de donar-li el suport necessari que garanteixi el seu progrés acadèmic en igualtat d'oportunitats.

R

Les funcions i assignacions dels tutors de mobilitat es descriuen al procés *210.3.4 Gestió de la mobilitat de l'estudiant* i els de pràctiques externes al *210.3.6 Gestió de les pràctiques externes*.

El [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#) s'encarregarà de la planificació de les activitats pertinents pel correcte funcionament de les tutories (assignació de tutors, difusió al web, etc.), essent evidència d'aquest fet la *relació de tutors*. Els [tutors](#) desenvoluparan les tutories en l'àmbit corresponent, coordinats pel [tutor de tutors](#) en el cas de les tutories de fase inicial. El [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#) vetllarà pel bon funcionament de les tutories i arbitràrà, quan sigui necessari, les accions oportunes per assignar un nou tutor, a sol·licitud del tutor i/o de l'estudiant.

R

E

R

En acabar el curs, el [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#) recollirà els principals indicadors relatius als diversos tipus de tutories i a la satisfacció dels implicats, i elaborarà un *informe de seguiment i millora del pla d'acció tutorial*, que s'utilitzarà en la planificació de les tutories de cara al següent curs/quadrimestre acadèmics. Inclourà en aquest informe la valoració del grau de satisfacció dels estudiants tutoritzats que realitzarà el Tutor de tutors.

R

E

5.4. 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 [Coordinador d'arquitectura](#), el [Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris](#), 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.

R

Al mateix temps el [Coordinador d'arquitectura](#), el [Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris](#), 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*.

R

6. SEGUIMENT I MESURA

El [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#), en la seva funció de propietari del procés, vetllarà pel correcte funcionament de cada una de les fases del procés.

R

El seguiment i mesura del procés es fa amb la recollida d'indicadors, enumerats a l'apartat 6.1, i elaboració d'informes de seguiment de l'activitat de cada fase del procés, tal com es descriu en l'apartat anterior. Aquests informes i indicadors ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius previstos i com orientar les millores del procés.

En el cas particular d'aquest procés el [Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari](#), 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 el Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació per al seguiment i millora del sistema.

6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

ALTRES INDICADORS RELACIONATS AMB L'APRENTATGE I L'ORIENTACIÓ LABORAL

Indicadors d'acollida

- Nombre d'assistents a les jornades d'acollida

Indicadors acció tutorial

- Nombre de tutors per tipus, titulació i total
- Nombre d'estudiantat que gaudeix d'alguna tutoria per tipus, titulació i total
- Nombre d'estudiants per tutor per tipus, titulació i total

INDICADORS DE SATISFACCIÓ

- Valoració de la satisfacció de l'estudiantat assistent a les jornades d'acollida
- Valoració implicats en l'organització de les jornades d'acollida
- Valoració de la satisfacció de l'estudiantat sobre les accions tutorial
- Valoració de la satisfacció dels tutors sobre les accions tutorial
- 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>
Informació d'orientació	Cap d'estudis/ Responsable acadèmic MU	Pendent Arxiu UPC	
Documentació generada per les jornades d'acollida	Cap d'estudis/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Informe seguiment i millora de les jornades d'acollida	Cap d'estudis	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB
Relació de tutors	Cap d'estudis/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Informe de seguiment i millora del pla d'acció tutorial	Cap d'estudis/ Responsable acadèmic MU	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB

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:

- Equip directiu
- Cap d'estudis
- Responsable acadèmic del màster universitari
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació

9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Cap d'estudis/Responsable acadèmic del màster universitari
<i>Òrgans responsables</i>		Equip directiu
<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

