

210.2.1 GARANTIR LA QUALITAT DELS 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	4
5.1.	DEFINICIÓ/REVISIÓ DE L'OFERTA FORMATIVA	4
5.2.	DISSENY/MODIFICACIÓ DE PLANS D'ESTUDI	5
5.3.	EXTINCIÓ DE TITULACIONS OFICIALS	6
5.4.	ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DELS ENSENYAMENTS.....	7
5.5.	SEGUIMENT DELS ENSENYAMENTS.....	8
5.6.	RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS.....	9
6.	SEGUIMENT I MESURA	9
6.1.	INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS	9
7.	EVIDÈNCIES.....	10
8.	RESPONSABILITATS.....	11
9.	FITXA RESUM	11
10.	FLUXGRAMA	12



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 210.2.1 *Garantir la Qualitat dels Programes Formatius*

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
4	Descripció de Notificació en 4. Definicions
9	Nou apartat 5.6. 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
9	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
9, 11	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
10	Actualitzats els INDICADORS DE SATISFACCIÓ del procés
12, 13, 14	10.FLUXGRAMA: 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 defineix com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) dissenya, aprova, organitza, desenvolupa, avalua, modifica i extingeix la seva oferta formativa, per tal de garantir la qualitat dels programes formatius i la satisfacció dels grups d'interès.

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

- Plans d'estudis
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>
- Normativa acadèmica de l'ETSAB
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&s=estudios-g&c=normativa>
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&s=estudios-p&c=estudios-p> -> normatives
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&s=estudios-p&c=aema>
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&s=estudios-p&c=p>
- Guies docents
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&s=guia&c=guia>
- 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

Competències: Conjunt d'habilitats i destreses relacionades amb el programa formatiu que capaciten a l'estudiant per a desenvolupar les tasques professionals recollides en els perfils d'ingrés i d'egressat del programa.

Encàrrec docent: Recursos de personal docent i investigador (PDI), en forma de punts de docència, que la Universitat assigna als centres docents perquè portin a terme els seus programes d'estudis. Els centres docents distribueixen posteriorment els punts als departaments.

Egressat: Estudiant que ha completat tots els crèdits que conformen el pla d'estudis, sense considerar si ha sol·licitat o no el títol universitari.

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.

Guia Docent: Document on es descriuen els objectius, el temari, els continguts, la metodologia, les activitats, els criteris d'avaluació i la bibliografia de les assignatures, així com de les normatives que les regulen.

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.

Memòria de la Titulació: Document on es recull la descripció del títol, la justificació de la titulació, els objectius, l'accés i admissió de l'estudiantat, la planificació dels ensenyaments, el personal acadèmic

i els recursos materials i serveis, els resultats previstos, el sistema de garantia de qualitat del títol i el calendari d'implantació.

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

Perfil d'egressat: Conjunt de coneixements i competències definits que han de reunir els estudiants al concloure el programa formatiu.

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.

Professor responsable d'assignatura: És el professor responsable de la unificació dels criteris docents, de la homogeneïtat de la qualitat docent, del nivell d'exigència, de la bibliografia i la coherència dels criteris d'avaluació utilitzats per tot el professorat que imparteix l'assignatura.

Pla d'Estudis: Reglamentació i programació, generalment de caràcter oficial i obligatori, dels estudis que cal acomplir amb vista a la consecució d'un títol, al seguiment d'uns cursos, etc.

Registro de Universidades, Centros y Títulos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (RUCT): És un registre, de caràcter públic i en contínua actualització, que fou creat per a proporcionar la informació més rellevant sobre les universitats, els centres i els títols que conformen el sistema universitari espanyol, en el qual consten inscrits els nous títols de grau, màster i doctorat oficials.

Seguiment i Acreditació de les Titulacions (SAT): *Seguiment de la titulació* és el procés anual d'anàlisi i reflexió sobre l'adequació de la posada en marxa i l'evolució del pla d'estudis als objectius i indicadors descrits a la memòria aprovada, que ha d'incloure el disseny d'actuacions de millora que permetin modular les desviacions, si és el cas. Aquest procés culmina, al final de cada cicle, en el procés d'*Acreditació de la titulació*, que consisteix en demostrar davant l'organisme corresponent (que avalua) que el pla d'estudis s'està portant a terme d'acord amb el seu projecte inicial.

Verificació de titulacions oficials: Procés d'avaluació prèvia al que s'han de sotmetre les propostes de noves titulacions oficials. En aquest procés, les agències de qualitat emeten un informe d'avaluació vinculant per al Consell d'Universitats, que és l'òrgan responsable de la verificació. A Catalunya l'agència que té les atribucions legals i la competència tècnica per emetre els informes previs d'avaluació per a la verificació d'ensenyaments oficials és AQU Catalunya

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, en particular de l'Àrea de gestió acadèmica.

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. DEFINICIÓ/REVISIÓ DE L'OFERTA FORMATIVA

L'Equip directiu és responsable d'analitzar si l'oferta formativa del centre és l'adequada i d'elaborar propostes de creació, modificació i supressió de titulacions. Aquesta anàlisi es realitzarà anualment i es tindran en compte els següents aspectes:

Pel que fa al context extern:



- Directrius generals que han promulgat els diferents òrgans de govern estatals i universitaris, on s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris
- Demanda acadèmica de la titulació
- Anàlisi del món laboral (procés 210.3.5 *Gestió de l'Orientació Professional*)
- L'oferta de titulacions similars per part d'altres centres universitaris
- Comparació dels programes formatius amb els d'altres institucions
- L'impacte previsible de la titulació sobre el context extern
- L'establiment de relacions i contactes de l'ETSAB amb institucions que puguin considerar-se referents de qualitat de la proposta que es realitza
- El context econòmic, laboral i social

Pel que fa al context intern:

- La posició estratègica del centre en el context universitari
- El grau de lideratge i suport interns per a portar a terme la proposta
- La potencialitat interna (àrees d'especialització)
- Els recursos humans i materials disponibles
- L'anàlisi de rendiment acadèmic i de matrícula, segons es descriu a l'apartat *Seguiment i Acreditació de Titulacions*.
- El resultat de l'anàlisi i les possibles actuacions de millora del procés SAT de cada titulació, recollides a l'*Informe SAT de Seguiment i Acreditació de la Titulació*, segons es descriu a l'apartat *Seguiment i Acreditació de Titulacions*.
- La política i objectius de qualitat, recollida al manual de qualitat d'aquest SGIQ-ETSAB i elaborada segons el procés 210.1.1 *Definir la Política i els Objectius de Qualitat de la Formació*
- Resultats del processos 210.3.1 al 210.3.7

En finalitzar l'anàlisi de l'oferta formativa pot passar que no es proposi cap actuació, que es precisi crear un nou pla d'estudis o bé modificar o donar de baixa un d'existent. En els darrers casos l'Equip directiu elaborarà una *Proposta d'actualització de l'oferta formativa*, que una vegada sigui debatuda i aprovada per la Junta d'escola, s'eleva a la consideració de la Universitat. L'acta i els comunicats d'acords de la Junta seran evidència d'aquest fet.

5.2. DISSENY/MODIFICACIÓ DE PLANS D'ESTUDI

Aquesta fase del procés es realitza quan es proposa la creació d'una nova titulació o la modificació d'una ja existent i la UPC aprova la proposta. En aquest cas l'Equip directiu presentarà a la Comissió permanent, per a la seva aprovació, la composició d'una Comissió pla d'estudis, que tindrà l'encàrrec de dissenyar el nou pla d'estudis i redactar la memòria de la titulació. L'acta de la comissió permanent és una evidència.

La Comissió pla d'estudis redactarà una proposta *Memòria de verificació de la titulació /document amb modificacions de pla d'estudis* per a la sol·licitud de verificació, on es definiran la justificació, objectius i competències a assolir (perfil d'egressat), l'assignació de crèdits a les matèries, els criteris generals d'avaluació de les assignatures i els recursos materials i personals disponibles. La memòria es presentarà a la Junta d'escola per al seu debat i aprovació definitiva, donant fe l'acta corresponent.

L'Equip directiu elevarà la proposta a la consideració de la Universitat, per a la seva aprovació, qui la trametrà a AQU Catalunya per a la seva verificació. Un cop l'ensenyament ha estat verificat (*informe favorable d'AQU Catalunya*), la Generalitat l'ha d'autoritzar perquè es pugui implantar, d'acord amb



els criteris de programació que estableixi i la disponibilitat de finançament. Finalment, el [Consell de Ministres](#) estableix el caràcter oficial dels títols universitaris i ordena la seva inclusió en el RUCT. **R**

En cas que l'informe d'AQU Catalunya no sigui favorable, l'[Equip Directiu](#) considerarà si s'han de fer **al·legacions**. En, aquest cas, una vegada elaborades, s'elevaran a la Universitat, per a la seva aprovació, qui la trametrà a [AQU Catalunya](#) per a la seva verificació. Si malgrat aquestes al·legacions l'informe continua essent negatiu, s'entendrà que el títol proposat ha estat rebutjat i per tant implica que no formarà part de l'oferta formativa de l'ETSAB. **R**
E

Un cop verificada la memòria, l'[Equip directiu](#) coordinarà el procés d'implantació del pla d'estudis, segons **proposta d'implantació de la titulació** de la [Comissió pla d'estudis](#), que inclourà: **R**

- Cronograma d'implantació del nou pla d'estudis
- Calendari marc del nou pla d'estudis
- Marc normatiu d'avaluació
- Model docent de distribució horària per assignatura
- Programa docent
- Informació específica per a estudiantat que vulguin canviar de pla (reconeixement d'assignatures, permanència, etc.)
- Seguirà amb l'organització i coordinació dels ensenyaments, segons es descriu més endavant **E**

El [Coordinador d'arquitectura](#), el [Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris](#), garantirà la publicació al web de la [informació relativa al procés d'implantació i de la Memòria de verificació de la titulació](#). **R**
D

5.3. EXTINCIÓ DE TITULACIONS OFICIALS

La supressió de titulacions pot venir motivada per diversos raons, com ara són: l'aprovació d'una nova titulació comporta la substitució de l'anterior; quan un pla d'estudis no rep l'acreditació i el ministeri el dona de baixa d'ofici; si es produeixen modificacions substancials en titulacions existents que impliquin la substitució d'aquest pla per un de nou; en cas que el perfil dels estudis ja no s'adequa amb la realitat de l'entorn socio-econòmic; etc.

L'[Equip directiu](#) prepararà **les condicions d'extinció** de la titulació, condicions que inclouran, entre altres, el que segueix: **R**
I

- El calendari d'extinció
- No admetre matrícules de nou ingrés a la titulació
- Programació de la supressió gradual de docència
- Informació sobre el dret a l'avaluació fins a consumir les convocatòries regulades per la normativa vigent
- Programació d'accions tutorial i d'orientació específiques als estudiants

Alternativament, si l'extinció de la titulació és perquè hi ha una de nova que la substitueix, serà la [Comissió pla d'estudis](#) la que prepari **les condicions d'extinció** de la titulació. En aquest cas, a més de les condicions anteriors, s'inclourà: **R**
I

- Pla d'estudis que substitueixi el que es donarà de baixa
- Cronograma d'implantació del nou pla
- Taula d'equivalència entre les assignatures del pla d'estudis actual i el nou pla d'estudis
- Aspectes acadèmics derivats de l'adaptació



Una vegada aprovades **les condicions d'extinció de la titulació** per la **Junta d'escola**, donant fe **l'acta** de la sessió corresponent, **l'Equip directiu** elevarà la decisió a la **Universitat**, qui farà els tràmits necessaris per a que quedi reflectida la baixa en el RUCT.

E
R

l'Equip directiu vetllarà per la difusió eficaç a la societat en general de **l'extinció de la titulació**, així com de les **actuacions** que es realitzaran per a garantir a l'estudiantat el desenvolupament efectiu dels ensenyaments que haguessin iniciat (relacionat amb el procés **210.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius**).

R
D

5.4. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DELS ENSENYAMENTS

L'Equip directiu revisarà anualment i actualitzarà, si és precís, les **normatives acadèmiques de l'ETSAB** (relacionat amb els processos 210.3.1 ... 210.3.7) i **els criteris generals d'organització i coordinació acadèmiques** aplicables al següent curs, tenint en compte el marc normatiu UPC i extern. Aquests documents revisats es presentaran a la **Comissió permanent** per al seu debat i aprovació, donant fe d'aquest fet **l'acta** de la sessió corresponent.

E
I
E

Abans d'iniciar el curs **l'Equip directiu** aprovarà la proposta de **professors responsables de les assignatures** que fan els **Departaments** amb docència a l'ETSAB. Els professors responsables de les assignatures tenen un paper fonamental en l'organització, planificació i seguiment dels ensenyaments (relacionat amb els processos **210.3.3 Metodologia d'ensenyament i avaluació** i **210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments**).

R

El **Coordinador d'arquitectura, el Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, serà el responsable de realitzar la proposta de **Planificació de l'organització acadèmica** per al curs següent, tenint en compte, com a mínim, els aspectes següents:

R
I

- Els criteris generals d'organització i coordinació acadèmiques
- El calendari UPC
- L'assignació UPC de docència de grau i de màsters universitaris
- Els criteris ETSAB de repartiment de punts, d'estructura horària, avaluació i matrícula
- Els criteris de mobilitat de l'estudiantat i els acords de mobilitat amb altres institucions
- El nombre d'estudiants previstos, segons la preinscripció a les següents vies d'accés i les resolucions d'admissió efectuades (relacionat amb el procés **210.3.1 Definició de Perfils d'ingrés i d'Admissió de l'Estudiantat**)

La proposta de **Planificació de l'organització acadèmica** recollirà la informació (fruit de l'execució de processos formatius d'aquest SGIQ-ETSAB) que s'especifica a continuació:

- El calendari acadèmic per al curs següent
- L'encàrrec docent assignat a cada departament (assignatures, grups i optativitat)
- El professorat encarregat d'assignatures i tutors de curs, especials i de mobilitat (relacionat amb **210.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat**, **210.3.4 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat** i **210.3.3 - Metodologia d'ensenyament i avaluació**)
- L'horari de cada grup de cada assignatura
- El calendari d'exàmens i d'avaluació curricular
- La fitxa descriptiva de noves assignatures (quan el pla d'estudis està en fase d'implantació, relacionat amb el procés **210.3.3 - Metodologia d'ensenyament i avaluació**)
- Informació i assignació de places de mobilitat (relacionat amb el procés **210.3.4 Gestió de la mobilitat de l'estudiantat**)
- Informació d'accés, admissió i matrícula (relacionat amb el procés **210.3.1 Definició de Perfils**)



d'ingrés i d'Admissió de l'Estudiantat)

- La composició i calendari dels tribunals dels PFG/PFC/TFM/PFM²
- La programació dels tallers temàtics

Paral·lelament, el **professorat responsable de les assignatures** realitzaran/revisaran les Guies docents de les assignatures (evidència en el procés 210.3.3 - *Metodologia d'ensenyament i avaluació*), les que, un cop verificades pel **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, i ratificades per la **Comissió d'estudis**, es difondran al web de l'Escola (relacionat amb el procés 210.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*)

R
D

La **Junta d'escola** debatrà i ratificarà les **normatives** i la proposta **Planificació de l'organització acadèmica**, essent l'**acta** de la sessió l'evidència d'aquest fet.

R
E

El **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, garantirà la publicació al web de les **normatives i dels aspectes relacionats amb l'organització i planificació acadèmica** (relacionat amb el procés 210.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*).

R
D

5.5. SEGUIMENT DELS ENSENYAMENTS

la **Comissió d'estudis** és l'encarregada d'analitzar els resultats acadèmics de l'estudiantat de l'ETSAB. Per fer-ho utilitzarà els indicadors definits i els informes *Resultats acadèmics i de matrícula* i el de *Seguiment i Acreditació de Titulacions (SAT)*, que es descriuen a continuació. En cas que es detecti qualsevol incidència en el desenvolupament dels programes formatius, aquesta comissió sol·licitarà als Departaments responsables, a l'Equip directiu o a la Comissió permanent que prenguin les mesures necessàries.

R

Anàlisi de resultats acadèmics i de matrícula

El **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, elaborarà anualment l'**Informe de resultats acadèmics i de matrícula**, a partir dels indicadors definits, dels resultats de les enquestes de docència, de les incidències i queixes recollides (segons procés 210.3.7 - *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*), dels resultats d'admissió i matrícula (segons procés 210.3.1 *Definició del perfil d'ingrés i d'admissió de l'estudiantat*) i dels informes resultants del procés d'avaluació curricular (segons procés 210.3.3 - *Desenvolupament de la metodologia d'ensenyament i avaluació*). Aquest informe de resultats acadèmics i de matrícula, prèvia validació per l'**equip directiu**, es presentarà a la **Comissió d'estudis**, per al seu debat i aprovació. També s'inclourà a la **Memòria anual del centre**.

R
E

R
E

SAT - Seguiment i Acreditació de Titulacions

Una vegada superat el procés de Verificació d'una titulació, i amb periodicitat anual, el **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, s'encarregarà de coordinar el procés d'anàlisi i reflexió sobre l'adequació de la posada en marxa i l'evolució dels estudis corresponents, detectant les possibles mancances i proposant actuacions per a la millora. El

R
E
R

² **PFC:** Projecte Fi de Carrera en els estudis d'Arquitectura, pla 94

PFG: Projecte Final de Grau en els estudis de Grau en Arquitectura, pla 2010

PFM: Projecte Fi de Màster en la titulació Màster universitari en Tecnologia a l'Arquitectura

TFM: Treball Fi de Màster en la titulació Màster universitari Paisatgisme



procés culmina amb l'elaboració de *l'Informe SAT de Seguiment i Acreditació de la Titulació*, el que, una vegada validat pel **Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació**, s'eleva a la consideració de la UPC per a la seva aprovació i serà tramès per la Universitat a AQU Catalunya per a què aquesta en faci *l'informe valoratiu*. En cas que l'informe d'AQU Catalunya no sigui positiu o expressi recomanacions d'especial seguiment, el **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, s'encarregarà de fer les **adaptacions** corresponents, seguint un circuit similar al descrit per a la seva aprovació.

E
R
E
R
E

El procés d'acreditació de les titulacions es durà a terme en un termini determinat a partir de la seva verificació inicial o darrera acreditació. Per mantenir l'acreditació, els títols hauran d'obtenir un informe positiu un cop s'hagi comprovat que el pla d'estudis corresponent s'està portant a terme d'acord amb el seu projecte inicial, mitjançant una avaluació que ha d'incloure una visita externa a l'Escola.

5.6. 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 **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, 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 **Coordinador d'arquitectura**, el **Responsable acadèmic en el cas de màsters universitaris**, 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.

R

I

6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

INDICADORS GENERALS DE RESULTATS DE L'APRENTATGE

Resultats fase inicial

- Percentatges de superació, abandonaments i no aptes

Resultats fase no inicial

- Taxa de graduació: percentatge d'estudiantat que finalitza els seus ensenyaments en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic addicional en relació a la seva cohort d'entrada
- Taxa d'eficiència: percentatge de crèdits establerts pel pla d'estudis respecte el total de crèdits matriculats per estudiant al llarg dels seus estudis del conjunt d'estudiants titulats en un curs acadèmic determinat
- Taxa d'abandonament: percentatge entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou accés que haurien d'haver finalitzat la titulació el curs passat i que no s'han matriculat ni aquell curs ni el següent
- Taxa de rendiment: percentatge de crèdits aprovats pels alumnes respecte dels crèdits matriculats en un any acadèmic
- Mitjana de permanència: mitjana aritmètica d'anys acadèmics que ha necessitat una cohort d'egressat/graduat

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 relacionat³</i>
Actes Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Comunicats Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Actes Comissió permanent	Secretari acadèmic	Permanent	
Proposta oferta formativa	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Informe AQU sobre memòria titulació	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Memòria verificada	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Proposta d'implantació de la titulació	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Condicions d'extinció de la titulació	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Normatives acadèmiques	Secretari acadèmic	Permanent	
Criteris d'organització i coordinació acadèmica	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Planificació de l'organització acadèmica	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
Informe de resultats acadèmics i de matrícula	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB
Informe AQU sobre SAT	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	
SAT	Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU	Permanent	

³ Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.

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.

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
- Junta escola
- Comissió d'estudis
- Comissió permanent
- Comissió pla d'estudis
- Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació
- Secretari acadèmic
- Departaments
- Professorat responsable assignatures

9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Coordinador d'arquitectura/ Responsable acadèmic MU
<i>Òrgans responsables</i>		Equip directiu, Junta d'escola, Comissió d'estudis, Comissió permanent, Comissió pla d'estudis
<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

210.2.1 GARANTIR LA QUALITAT DELS PROGRAMES FORMATIUS (p. 1/3)





