

# **El reto de la coordinación:** Cómo comunicamos las actividades de gestión académica en la UPF

Pere Torra, vicerrector Área de Docencia

*XIV Encuentros de los SIOU*  
*Toledo , 9 de mayo de 2013*



Universitat  
Pompeu Fabra  
Barcelona



## Sumario

1. Características principales de la UPF
2. Principales servicios implicados
3. Canales y procedimientos de comunicación
4. Valoración de nuestro modelo



# 1. Características generales de la UPF (1/2)

## Situación y campus

- **Situación:** Barcelona, núcleo urbano
- **3 campus:**
  - Ciutadella: Ciencias Sociales y Humanidades
  - Poblenou: Comunicación (social e ingenierías)
  - Mar: Biomedicina





## 1. Características generales de la UPF (2/2) La UPF en cifras (curso 2012-2013)

### **-Estudiantes** (sólo enseñanzas oficiales):

- 12.060 grado
- 1.639 máster universitario
- 1.217 doctorado (55 % internacionales)

### **-Personal:**

- PDI (ETC): 558, PDI (permanente): 340
- PAS: 696

### **-Enseñanzas:**

- 38 (21+17) Grado
- 44 (27+ 17) Máster universitario
- 9 Programas de doctorado



## 2. Principales servicios implicados (1/5) Enumeración

- **Área de Docencia** (ámbito central, en el campus de Ciutadella):

- Servicio de Gestión Académica
- Oficina de Posgrado y Doctorado
- Centro para la Calidad y la Innovación Docentes (CQUID)

-**Punto de Información al Estudiante**  
(PIE)(ámbito central, en los 3 campus)

- **Secretarías de centros y departamentos**  
(descentralizadas)

- Centros: Grado
- Departamentos: Máster y Doctorado



## 2. Principales servicios implicados (2/5)

### Área de Docencia

#### **-Servicio de Gestión Académica**

- Coordinación y planificación de acceso, admisión y gestión de expedientes académicos – Grado
- Procesos de organización de la docencia, gestión económica, becas y títulos - Grado y Posgrado
  - Presta **atención al público** directa para becas y títulos

#### **-Oficina de Posgrado y Doctorado**

- Coordinación y planificación de acceso, admisión y gestión de expedientes académicos – Posgrado
  - No presta atención al público, salvo excepciones

#### **-CQUID**

- Planificación docente, Formación prof., Calidad aprendizaje, Innovación, Multilingüismo
  - Coordinación Curso Intr. Univ. conjuntamente con PIE y servicios



## 2. Principales servicios implicados Área de Docencia (3/5)

Recogida del primer título de Grado en el Servicio de Gestión Académica





## 2. Principales servicios implicados Punto de Información al Estudiante (4/5)

### - Punto de Información al Estudiante

- Servicio de información a estudiantes de grado y posgrado, a futuros estudiantes y al público en general
- Ventanilla presencial para multitud de trámites administrativos y académicos



Modalidad de atención	Usuarios atendidos
Atención presencial	53.515
Atención telefónica	9.473
Atención per correo electrónico	9.468
<b>Total</b>	<b>72.456</b>





## 2. Principales servicios implicados(5/5) Secretarías de centro/departamento

### - **Secretarías de centros y departamentos**

- Carácter descentralizado
- Ámbito de actuación:
  - Centros → Grado
  - Departamentos → Máster y Doctorado
- Funciones:
  - Gestión ordinaria de expedientes académicos en coordinación con AD
  - Información y atención **específica** al estudiante



## 3. Canales y procedimientos de comunicación (1/4)

### Intranet


#### **- Intranet del Área de Docencia**

- Con la información relativa a la gestión de las 3 unidades del Área: SGA, OPD y CQUID
- Herramienta de apoyo a las secretarías (y PIE), responsables de los procesos de gestión académica y de ordenación docente
  - Cualquier persona de la secretaría puede encontrar la información para cualquier trámite que deba gestionar.
- Están definidos todos y cada uno de los diferentes trámites:
  - Cada trámite tiene una hoja de procedimiento, con el detalle del proceso, las acciones a llevar a término, la referencia normativa y también los formularios asociados.
- Carácter "vivo", abierto a propuestas de mejora por sus usuarios.



# 3. Canales y procedimientos de comunicación (2/4)

## Intranet



Universitat  
Pompeu Fabra  
Barcelona

[Mapa web](#) [Campus Global](#)

---

### Intranet de l'Àrea de Docència

- [Presentació](#)
- [Informació d'àmbit general](#)
- [Servei de Gestió Acadèmica](#)
- [Oficina de Postgrau i Doctorat](#)
- [Centre per la Qualitat i la Innovació Docent](#)
- [Enllaços d'interès](#)



#### Administració electrònica

#### Destaquem

- [Agenda de processos de postgrau](#)
- [Bústia de suggeriments SGA](#)
- [Històric d'actualitat i avisos](#)

#### Enllaços d'interès

- [Decret de preus](#)
- [Informació acadèmica](#)
- [Normativa acadèmica](#)
- [PIE](#)
- [Sigm@](#)
- [Sigma-proves](#)
- [Simulació Estudiants](#)

---

### Actualitat

[ARXIU DE NOTÍCIES](#) · [RSS](#)

12.04.2013  
**Completat el procés d'inscripció i assignació automàtica del Treball de Fi de Grau a Traducció i Interpretació**

Els estudiants de quart curs de grau en Traducció i Interpretació, un cop matriculat el Treball Final de Grau aquest curs 2012-13, han pogut realitzar amb èxit tot el procés d'inscripció i assignació automàtica als diferents seminaris del Treball Fi de Grau (TFG).

12.04.2013  
**Certificats de docència dels professors en anglès**

Des d'inici del curs 2012-2013, els professors ja poden sol·licitar els certificats de la docència que imparteixen en llengua catalana o castellana, i ara també, en



### 3. Canales y procedimientos de comunicación (3/4) Reuniones de coordinación

**-Reuniones SGA - Secretarías de centro - PIE**

**-Reuniones OPD - Secretarías de dept. - PIE**

-Periodicidad: mensual (centro) / trimestral (dept.)

-Coordinación de los procesos de gestión: organización de la docencia, matrícula, gestión del expediente y gestión económica de trámites académicos

-Asistentes (más de 20 personas):

-Jefes de secretaría centro/ dept.

-Personal de secr. Gestor de estudios

- **Coordinadora del PIE**

- Personal de otras unidades en función de los temas a tratar: Servicio de Informática, siempre.



### 3. Canales y procedimientos de comunicación (4/4) Acciones específicas

- Comunicación directa de novedades
- Campañas informativas específicas:
  - Ej.: Adopción de un nuevo marco de evaluación (creación de página web con FAQs, distribución de folletos específicos en las aulas, Canal UPF)
- Refuerzo informativo en momentos de alta demanda
  - Ej.: Creación de páginas web específicas (web de matrícula de cada curso)



## 4. Valoración global de nuestro modelo (1/2)

### Puntos fuertes

- Sistema **claro y transparente** para el usuario final
- Coordinación entre unidades **simple y eficaz**
- Comunicación **ágil** de los cambios
- Modelo **eficiente** gracias a la centralización:
  - Horarios de atención amplios (turnos)
  - Presencia en los 3 campus
  - Coste razonable



## 4. Valoración global de nuestro modelo (2/2)

### Puntos débiles

- **Falta de personalización** y dificultad de atención de casos específicos “singulares”
- Necesidad de informar y formar a los informadores
- Necesidad de actualización permanente de la información
- Efectos ‘perversos’ de la intranet: posible **rigidez** de respuesta, etc.
- Impacto de la incorporación de la administración electrónica

# ¡Muchas gracias!

[pere.torra@upf.edu](mailto:pere.torra@upf.edu)







**Universitat  
Pompeu Fabra**  
*Barcelona*