



PROCÉS TRANSVERSAL

PT.05 Suport a l'alumnat

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicerector/a competent en matèria de Docència i Estudiantat	Consell de Govern	08/10/2021

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial	08/10/2021

ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	3
4	DEFINICIONS.....	4
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	5
5.1	Desenvolupament	5
○	5.1.1. Suport acadèmic.....	6
○	5.1.2 Suport econòmic	7
○	5.1.3 Suport d'atenció a necessitats personals.....	7
○	5.1.4 Suport a la vida universitària i Compromís social	8
5.2	Queixes i suggeriments	9
5.3	Publicació	10
5.4	Revisió del procés.....	10
6	INDICADORS	10
7	EVIDÈNCIES.....	12
8	RESPONSABILITATS	15
9	FITXA RESUM.....	17
10	FLUXGRAMA.....	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
11	ANNEXOS.....	20
-	PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS"	20



1 FINALITAT

Aquest procés descriu la sistemàtica a seguir per tal de facilitar a l'estudiantat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), les eines, l'assessorament i la informació adequades per a donar el suport a l'activitat acadèmica durant el desenvolupament dels estudis.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a l'estudiantat de grau i màster i als/les doctorands/es vinculats als programes formatius oficials de la UPC.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats](#)
- [Llei Orgànica 4/2007, de 12 abril, por la que se modifica la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'Universitats.](#)
- [Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya](#)
- [Resolució 531/XII del Parlament de Catalunya, sobre el nivell de coneixement de terceres llengües a la universitat,](#)
- [Ordre de 15 d'octubre de 1992, per la qual s'aproven els criteris generals d'avaluació i tria de documentació i el model de proposta corresponent.](#)

Marc intern:

- [Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)
- [Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster](#)
- [Pla Actuacions UPC](#)
- [Pla Internacionalització de la UPC](#)
- [Pla de Llengües de la UPC](#)
- [Pla d'Equitat](#)
- [Pla d'Inclusió de la UPC](#)
- [Pla d'Igualtat de la UPC](#)
- [Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC](#)

4 DEFINICIONS

Centre de Cooperació per al Desenvolupament (CCD): és la unitat de la UPC, que impulsa la implicació activa de la UPC en cooperació al desenvolupament i voluntariat i participació social, i dona suport a la realització d'iniciatives en aquest àmbit per part de tots els membres de la UPC.

Comissió de Docència i Estudiantat: Comissió del Consell de Govern que el seu àmbit d'actuació és l'activitat docent de la Universitat i d'extensió universitària, incloent directrius per a les activitats relacionades amb les biblioteques i la documentació científica, tècnica, artística i humanística de la Universitat, i política lingüística.

Consell de l'Estudiantat: és l'òrgan de representació, assessorament i defensa dels interessos del conjunt de l'estudiantat de la universitat. Té a més, la funció d'interlocutor davant els òrgans de govern de la UPC i impulsa iniciatives per a la millora de la vida universitària, ja sigui tant acadèmica com associativa i d'oci.

Consell de Govern de la UPC: és l'òrgan de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat, així com les directrius i els procediments per aplicar-les, en els àmbits acadèmic, econòmic i de gestió, i desplega els Estatuts i estableix la normativa interna de la Universitat. Ha de vetllar pel compliment dels Estatuts, els reglaments de la Universitat i els acords del Claustre Universitari.

Consell Social: és l'òrgan de participació de la societat en la Universitat i exerceix com a element d'interrelació entre la societat i la Universitat. El Consell Social col·labora amb el Consell de Govern en la definició dels criteris i els objectius del planejament estratègic de la Universitat, promou la col·laboració de la societat en el finançament de la Universitat i contribueix a la rendició de comptes de la Universitat a la societat.

Gabinet d'Innovació i Comunitat UPC: Assessorar i donar suport tècnic en l'elaboració de propostes de disseny de polítiques i de l'execució dels plans d'acció en l'àmbit de la responsabilitat social de la UPC (Alumni, cooperació i desenvolupament, igualtat de gènere, inclusió / discapacitat, sostenibilitat, col·laboració i innovació en la gestió,...), d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i la normativa vigent, amb la finalitat de fer de la UPC una comunitat compromesa socialment, preparada per abordar els canvis i connectada amb l'entorn i els seus reptes i emergir un model de treball col·laboratiu en la gestió de la Universitat.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC: la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (upc.edu/qualitat).

Gabinet de Relacions Internacionals: unitat organitzativa dels Serveis Generals de la UPC que dona el suport tècnic i administratiu a les relacions internacionals de la UPC, com ara, les aliances internacionals, els convenis internacionals, la promoció internacional i la mobilitat.

Grups d'interès: Totes aquelles persones, grups o institucions que tenen interès en els resultats obtinguts. Aquests col·lectius inclouen els estudiants, els/les titulats/des, els/les doctorands/des, el professorat, el personal d'administració i serveis, els equips de direcció, els òrgans de govern, les administracions i organismes del sector públic, altres universitats, grups/centres de recerca, les empreses i la societat en general.

Mobilitat estudiantat: Possibilitat o acció de passar un temps determinat estudiant o treballant en una institució d'educació superior fora de la seva universitat, que normalment comporta un reconeixement acadèmic de les matèries cursades durant l'estada.

Oficina d'Inclusió: unitat d'administració i serveis adscrita al Gabinet per a la Innovació i Comunitat que dóna el suport administratiu i de gestió a totes aquelles activitats orientades a la docència inclusiva, l'accessibilitat i garantir els serveis d'inclusió, per a la detecció i suport a necessitats educatives personals de l'estudiantat.

Queixa: És una petició de reparació d'una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial als seus interessos.

Servei de Comunicació de la UPC: unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals de la UPC que desenvolupa, coordina i implementa les estratègies, les plataformes, els canals i els productes de màrqueting i comunicació de la Universitat, d'acord amb les polítiques del Consell de Direcció, amb la finalitat de projectar la UPC i la seva activitat en la societat.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu de la UPC: és la unitat d'administració i serveis de l'Àrea de PAS i Organització dels Serveis Generals de la UPC, que té com a missió assessorar als òrgans de govern, desenvolupar projectes, dissenyar propostes, establir instruments i metodologies de treball, en matèria de sistemes i models de gestió, d'organització i de polítiques del PAS, d'acord a les directrius dels òrgans de govern i amb la legislació vigent, per tal de garantir una estructura organitzativa eficient i eficaç, equitativa en recursos (volum i qualificació) que permeti assolir els objectius de la universitat.

Servei de Gestió Acadèmica: unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que dóna suport administratiu al desenvolupament acadèmic de les titulacions i programes formatius que imparteix la universitat.

Servei d'Esports: unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que contribueix a través de l'activitat física i l'esport, a fomentar la salut, la formació i el desenvolupament de les persones de la comunitat universitària.

Servei de Llengües i Terminologia: és la unitat organitzativa de l'Àrea de Planificació, Qualitat i Programes Transversals que té com a missió dissenyar solucions a les necessitats de la UPC sobre la promoció, l'aprenentatge, l'ús i la qualitat de les llengües. Treballar des del compromís amb el català com a llengua pròpia i amb proactivitat davant dels reptes del multilingüisme i la interculturalitat.

Suggestiment: És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

UPC Alumni: unitat d'administració i serveis adscrita al Gabinet d'Innovació i Comunitat UPC que ofereix activitats i propostes diverses als membres que en formen part, com ara mantenir el contacte amb la Universitat, incrementar xarxa de contactes o obrir noves possibilitats professionals. Així mateix, ofereix activitats i propostes dirigides a l'estudiant dels programes formatius oficials de la UPC.

Unitats acadèmiques: Són les responsables directes de dur a terme l'activitat acadèmica de la Universitat i són les següents: els centres docents (escoles i facultats), els departaments, els instituts universitaris de recerca, l'Escola de Doctorat i les que es creïn d'acord amb els Estatuts de la UPC

Unitat d'administració i serveis: els serveis universitaris, les unitats transversals de gestió i altres unitats d'administració i serveis que figurin als Estatuts de la UPC i les que es creïn d'acord amb els Estatuts.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat, amb el suport de diferents unitats d'administració i serveis, identifica, defineix i impulsa les accions necessàries d'acord a les línies

estratègiques establertes al Pla d'Actuacions vigent (Veure punt 3. Normatives/Referències) per a donar el suport a l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC des d'una vessant transversal, i en coordinació amb les accions que es desenvolupin des de cadascuna de les unitats acadèmiques de la UPC que es realitzen d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ.

En aquest document es descriuen les principals accions corresponents al:

- Suport acadèmic
- Suport econòmic
- Suport d'atenció a necessitats personals
- Suport a la vida universitària i Compromís social

5.1.1. Suport acadèmic

En el conjunt d'activitats que la universitat duu a terme per a donar suport acadèmic a l'estudiantat, es destaquen les següents:

- Mobilitat

El/la vicerector/a de Política internacional elabora el Pla d'Internacionalització, conjuntament amb el Gabinet de Relacions Internacionals, i el presenta al Consell de Govern (EV01.PT.05) per a la seva aprovació i la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització (EV02.PT.05) fa el seguiment del seu desenvolupament amb caire general, i a efectes d'aquest procés el desenvolupament de les activitats orientades a la mobilitat "incoming" o bé "outgoing" de l'estudiantat.

Així mateix, impulsa la promoció de la mobilitat dirigida a l'estudiantat incoming i estudiantat outgoing per a incrementar-la, així com el disseny d'estratègies de captació de talent internacional i millora de l'acollida de les comunitats internacionals incoming tal i com es recull al Pla d'Internacionalització vigent.

- Mentories, tutories, plans d'acció tutorial i cursos d'introducció per a estudiantat de nou accés:
Els programes de mentories, tutories o plans d'acció tutorial estan adreçats al nou estudiantat de grau o bé a estudiantat d'altres cursos. Les mentories consisteixen en assessorament per part d'estudiantat de cursos superiors a nou estudiantat que puguin necessitar ajuda a l'inici dels seus estudis.

Les tutories i el pla d'acció tutorial és un servei d'atenció a l'estudiantat de grau, a través del qual el professorat dels centres i escoles proporcionen elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. Aquest suport es dona des del centre docent d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ.

La universitat ofereix el sistema de Mentories, tutories i plans d'acció tutorial a través de la [seva pàgina web](#), on adreça a l'estudiantat a les pàgines web de cada centre que contenen la informació específica sobre aquest servei.

Així mateix, els centres docents ofereixen cursos d'introducció per a estudiantat de nou accés que fan una preparació de reforç de les matèries bàsiques imprescindibles en els estudis d'enginyeria.

- Serveis lingüístics



El/la vicerector/a competent en matèria de qualitat impulsa, juntament amb el Servei de Llengües i Terminologia (SLT) de la universitat, l'elaboració i difusió del [Pla de Llengües de la UPC](#), i el presenta a la la Comissió de Política Lingüística del Consell de Govern (EV03.PT.05) i al Consell de Govern (EV01.PT.05) per a la seva aprovació. El Servei de Llengües i Terminologia ofereix els serveis i recursos lingüístics que se'n deriven.

El [Servei de llengües i Terminologia](#), entre altres activitats, ofereix cursos d'idiomes i exàmens per obtenir certificats acreditatius; el programa de mentories *Salsa'm* i el programa *Hola*, d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional; tallers de comunicació eficaç oral i escrita; un servei de consultes sobre assoliment de la competència en tercera llengua en els graus.

- Atenció a les consultes de caire acadèmic: el Servei de Gestió Acadèmica (SGA) recull i dona resposta a les consultes o dubtes en matèria acadèmica de l'estudiantat, a través de l'aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)", (EV04.PT.05) paral·lelament a les consultes que es gestionin des dels centres docents d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ. Així mateix, el Servei de Comunicació de la UPC posa a disposició de l'estudiantat dels seus programes formatius oficials, així com del futur estudiantat, un [punt de contacte telemàtic](#) través del qual poden sol·licitar informació de diferents temes acadèmics i prestacions de la Universitat. També hi posa a la seva disposició informació dels contactes per a cada centre docent en referència als [tràmits acadèmics](#), inclosa la matrícula.

5.1.2 Suport econòmic

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat impulsa el [Pla d'Equitat](#), a través del qual ofereix a l'estudiantat diferents convocatòries de [beques i ajuts](#) (EV05.PT.05) orientades a donar-los suport econòmic. Les beques i ajuts del Pla d'Equitat les gestiona el Servei de Gestió Acadèmica (SGA).

Tanmateix, el SGA gestiona d'altres convocatòries de [beques i premis](#) a l'estudi.

Entre les convocatòries que fa públiques el SGA a la [seva pàgina web](#) s'inclouen els ajuts que tenen per objectiu subvencionar estades acadèmiques a qualsevol Institució d'Educació Superior dels països participants als diferents programes.

El [Pla d'Equitat UPC](#), així com el seu seguiment es presenta com a document informatiu a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT.05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT.05) i al Consell Social (EV07.PT.05) per a la seva aprovació o informació.

5.1.3 Suport d'atenció a necessitats personals

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat junt amb el Gabinet d'Innovació i Comunitat (GiC) impulsen serveis orientats al suport d'atenció a necessitats personals de l'estudiantat, com ara:

- Detecció i suport a necessitats educatives especials

L'Oficina d'Inclusió del GiC elabora el [Pla d'Inclusió de la UPC](#) que promou les activitats i accions necessàries per a la detecció i suport a necessitats educatives personals de l'estudiantat per tal d'afavorir el seu dret al desenvolupament dels seus estudis universitaris en igualtat d'oportunitats. Les accions (EV08.PT.05) es duen a terme en els àmbits de la docència, serveis i



espais ([Programa d'inclusió i discapacitat](#)). Aquestes es planifiquen conjuntament amb els responsables d'Inclusió dels centres docents.

El [Pla d'Inclusió de la UPC](#) es presenta a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT.05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT.05) per a la seva aprovació.

Per altra banda, a cada estudiant que així ho sol·liciti el centre docent li assigna [un/a tutor/a](#) que té la funció d'assegurar que l'estudiant o la estudiant rebí la informació sobre el pla d'inclusió i vetllí pel seu acompliment.

Servei d'assessorament psicològic

El GiC, a través de l'Oficina d'Inclusió, gestiona el Servei d'Assessorament Psicològic per a la comunitat universitària (estudiantat de grau, màster i doctorat UPC, PDI i PAS) que no segueix cap tractament psicològic o psiquiàtric, que l'estudiantat pot sol·licitar a través de l'adreça electrònica jmercada@fbv.cat.

Per a l'estudiantat, l'objectiu és afavorir l'adaptació al món universitari, l'estabilitat personal i el rendiment acadèmic.

Igualtat de gènere

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiant elabora, conjuntament amb el Gabinet d'Innovació i Comunitat, el Pla d'Igualtat, que entre d'altres activitats contempla el [Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC](#) en l'àmbit de l'estudiantat per tal d'establir els mecanismes de prevenció i d'actuació.

El [Pla d'Igualtat de la UPC](#) es presenta a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT.05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT.05)

5.1.4 Suport a la vida universitària i Compromís social

El Gabinet d'Innovació i Comunitat conjuntament amb els centres docents, i les unitats d'administració i serveis de la universitat corresponents impulsen els serveis orientats al suport a la vida universitària i compromís social, com ara:

Orientació per al voluntariat i l'aprenentatge servei

El Centre de Cooperació per al Desenvolupament (CCD) adscrit al GiC difon [a la seva pàgina web](#) les propostes de voluntariat social organitzat per diverses entitats, en les que l'estudiantat de grau pot aprendre coneixements i competències acadèmiques clau.

L'estudiant o la estudiant pot sol·licitar reconeixement de crèdits un cop finalitzat aquest.

Promoció esportiva i salut

El Servei d'Esports de la universitat posa a l'abast de la comunitat universitària un ampli ventall de serveis per a la promoció de l'activitat física, l'esport i la salut.

La participació dels estudiants en diferents programes esportius poden comportar el reconeixement de crèdits acadèmics.

Suport a l'empoderament de les noies i les dones



UPC Alumni, adscrit al GiC impulsa el programa de [Mentoria M2m](#) en el que les dones estudiantants d'últims crèdits de carrera tenen espais de trobada i activitats compartides amb dones "mentores" que fomenten les seves competències professionals.

□ Associacions UPC

La UPC promou les activitats que desenvolupa el teixit associatiu de la UPC, on hi conviuen associacions culturals, esportives, formatives, lúdiques, socials, etc.

En aquest sentit i atès que les associacions són entitats formades per membres de la comunitat universitària, es fa necessari l'establiment d'un sistema [d'ajuts i premis](#) (EV09.PT.05) per a aquestes associacions en la seva tasca de promoció i difusió de la seva activitat.

El Servei d'Esports, unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea d'Infraestructures, dona suport al Vicerectorat de Docència i Estudiantat en la gestió, tramitació i coordinació d'aquests ajuts i premis.

De les bases aprovades pel Consell de Govern es desprèn la facultat de què el/la vicerectora competent en matèria de Docència i Estudiantat aprovi la [convocatòria d'ajuts](#) que correspongui per a cada any natural, així com dotació i terminis que corresponguin.

En el cas de la [convocatòria de premis](#), es presenta a la Comissió de Docència i Estudiantat (EV06.PT.05) i, posteriorment, s'eleva a l'aprovació del Consell de Govern (EV01.PT.05).

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat es reuneix periòdicament amb les delegacions i consell de l'estudiantat (EV10.PT.05) per tal de recollir les necessitats de l'estudiantat envers als diferents tipus de suport a l'estudiantat descrits anteriorment, i d'altres que puguin esdevenir.

5.2 Queixes i suggeriments

Els canals definits en funció del canal d'entrada i la temàtica per rebre les queixes (EV11.PT.05) i suggeriments (EV12.PT.05) vinculats a aquest procés, i des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest són:

- ✓ aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)" del Servei de Gestió Acadèmica
- ✓ [punt de contacte telemàtic](#)
- ✓ [Sol·licitud Usos i drets lingüístics a la UPC](#) del Servei de Llengües i Terminologia
- ✓ [Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos](#)
- ✓ El Gabinet de Relacions Internacionals disposa d'un [Procediment Gestió Incidències GRI](#).
- ✓ info.ccd@upc.edu del Centre de cooperació per al desenvolupament
- ✓ info.alumni@upc.edu
- ✓ oficina.inclusio@upc.edu
- ✓ oficina.igualtat@upc.edu
- ✓ [Contacte Servei d'Esports](#)



Si es rep algun suggeriment, els responsables gestors responen agraint el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte del suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els responsables gestors 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.

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

5.3 Publicació

Les diferents unitats d'administració i serveis que participen en aquest procés fan la difusió de les activitats de suport a l'estudiantat a través de les seves pàgines web.

El/la vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat i el/la vicerector/a competent en matèria de política internacional fan públics, respectivament, els resultats de les accions dutes a terme a través de la seva informació en els òrgans de govern de la UPC, així com en la pàgina web [Pla d'actuacions UPC](#), tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

El/la secretari/ària general de la UPC publica els resultats més rellevants a la [Memòria UPC](#).

5.4 Revisió del procés

Anualment, el propietari del procés, amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV13.PT.06) segons la plantilla de l'Annex 1. Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les modificacions de la normativa vigent
- Les publicacions de legislació o reglamentació nova, 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 5.2.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ, i que queden recollides en l'informe de revisió d'aquest procés (Veure annex 1).

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

Un cop elaborat l'informe de revisió del procés (EV13.PT.08), el GPAQ el fa arribar al/la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.

6 INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PT.05	Estudiants incoming	Nombre estudiants "incoming"	https://gpaq.upc.edu/lldades/
IN02.PT.05	Estudiant outgoing	Nombre estudiants "outgoing"	https://gpaq.upc.edu/lldades/
IN03.PT.05	Programa idiomes UPC	Nombre ofertes formatives idiomes	https://www.upc.edu/slt/ca/apren-angles/cursos
IN04.PT.05	Cursos interns i externs de terceres llengües	Nombre inscripcions a cursos	https://www.upc.edu/slt/ca/servei-llengues-terminologia/resultats
IN05.PT.05	Activitat d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional	Nombre inscripcions a activitats d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional (Programa Salsa'm, Tallers d'acollida i cursos de català d'acollida)	https://www.upc.edu/slt/ca/servei-llengues-terminologia/resultats
IN06.PT.05	Consultes acreditació de la tercera llengua i cursos	Nombre consultes acreditació de la tercera llengua i cursos	https://www.upc.edu/slt/ca/servei-llengues-terminologia/resultats
IN07.PT.05	Consultes "Demana" SGA	Nombre de consultes rebudes al "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica	aplicació informàtica de tiqueting " Demana "
IN08.PT.05	Sol·licituds d'informació al punt de contacte telemàtic	Nombre de consultes rebudes al punt de contacte telemàtic	punt de contacte telemàtic
IN09.PT.05	Beques i ajuts del Pla d'Equitat	Nombre de beques i ajuts Pla d'Equitat sol·licitats	https://registre.upc.edu/registrees
IN10.PT.05	Sol·licituds rebudes Programa d'Inclusió i discapacitat	Nombre sol·licituds rebudes dins del Programa d'inclusió i discapacitat	Repositori institucional Oficina d'Inclusió

IN11.PT.05	Sol·licituds d'estudiants per a assessorament psicològic	Nombre Servei d'assessorament psicològic	Repositori institucional Oficina d'Inclusió
IN12.PT.05	Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC	Nombre de vegades que s'ha aplicat el Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC	Repositori institucional Oficina d'Igualtat
IN13.PT.05	Propostes de voluntariat social	Nombre de participants en propostes de voluntariat social	Repositori institucional Centre de Cooperació al Desenvolupament
IN14.PT.05	Mentoria M2m	Nombre d'accions dutes a terme dins de la Mentoria M2m	Repositori institucional Club de Dones Politècniques
IN15.PT.05	Ajuts i premis a associacions	Nombre d'ajuts i premis a associacions sol·licitats	https://registre.upc.edu/registrees

7 Evidències

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT.05 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV02.PT.05	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent

Actes Comissió Seguiment Pla Internacionalització			
EV03.PT.05 Actes Comissió Política Lingüística del Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT.05 Consultes acadèmiques a través del "DEMANA"	Servei de Gestió Acadèmica	Aplicació informàtica de tiqueting "DEMANA"	5 anys
EV05.PT.05 Beques i Ajuts Pla Equitat	Servei Gestió Acadèmica	Repositori institucional	Permanent
EV06.PT.05 Acords Comissió Docència i Estudiantat	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV07.PT.05 Acords Consell Social	Gabinet del Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV08.PT.05 Accions Programa d'Inclusió i Discapacitat	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional	Permanent
EV09.PT.05 Ajuts i premis associacions	Servei d'Esports	Repositori institucional	Permanent
EV10.PT.05 Actes Delegacions i Consell de l'estudiantat	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV11.PT.05 Queixes (D'acord amb el canal d'entrada i la temàtica)	Servei de Gestió Acadèmica	Sistema tiqueting DEMANA	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/usos-drets-linguistics Bústia del SLT de suport a l'acreditació en	



		tercera llengua en els graus i sobre cursos	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	
EV12.PT.05 Suggeriments (D'acord amb el canal d'entrada i la temàtica)	Servei de Gestió Acadèmica	Sistema tiqueting DEMANA	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	
EV13.PT.05 Informe avaluació funcionament procés	Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat	Respositori institucional	Permanent

8 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat.

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament del procés.
- Identificar, definir i impulsar les accions necessàries per a donar suport a l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC.
- Retre comptes de les accions dutes a terme davant dels òrgans de govern de la UPC.
- El/la propietari/ària del procés amb els responsables gestors i el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, han de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a competent en matèria de política internacional

- Impulsar el Pla d'Internacionalització.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Impulsar i presentar als òrgans de govern el Pla de Llengües.
- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

Gabinet Relacions Internacionals (Responsible Gestor)

- Promoure la mobilitat
- Acollir els estudiants internacionals i SICUE (programa de mobilitat nacional) que s'incorpora a la UPC-BARCELONATECH.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Servei de Llengües i Terminologia (Responsible Gestor)

- Coordinar l'oferta de cursos i d'exàmens d'acreditació del programa Idiomes UPC
- Oferir activitats, tallers i cursos dels programes d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional de la UPC
- Oferir formació en comunicació eficaç oral i escrita, en català, castellà i anglès.

Gestionar les queixes i suggeriments vinculats a l'àmbit d'actuació Servei de Gestió Acadèmica (Responsible Gestor)

- Donar resposta a les consultes o dubtes en matèria acadèmica de l'estudiantat.
- Gestionar les beques i ajuts corresponents al Pla d'Equitat.
- Donar publicitat a beques i premis a l'estudiantat.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació

Servei de Comunicació (Responsible Gestor)



- Donar informació a l'estudiantat i al futur estudiantat sobre diferents temes acadèmics i prestacions de la Universitat.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Servei d'Esports (Responsible Gestor)

- Tramitar els ajuts i premis a les associacions
- Promocionar serveis esportius i de salut
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Gabinet d'Innovació i Comunitat (Responsible Gestor)

- Elaborar el Pla d'Inclusió de la UPC.
- Elaborar el Pla d'Igualtat de la UPC.
- Planificar les accions necessàries, conjuntament amb altres unitats d'administració i serveis, per donar resposta a les necessitats identificades.
- Gestionar el servei d'assessorament psicològic.
- Executar el Protocol de prevenció i actuació contra l'assetjament sexual i/o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere que afectin l'estudiantat en l'entorn universitari de la UPC, si escau.
- Promoure propostes de voluntariat social.
- Impulsar el programa de Mentoria M2m
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport al/la propietari/ària en la revisió del funcionament del procés, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés. Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat:

- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.

Comissió per al seguiment del Pla d'Internacionalització

- Fer el seguiment de les accions del Pla d'Internacionalització

Comissió de Política Lingüística del Consell de Govern

- Aprovar i fer el seguiment de les accions del Pla de Política Lingüística

Consell de Govern

- Aprovar el Pla d'Internacionalització

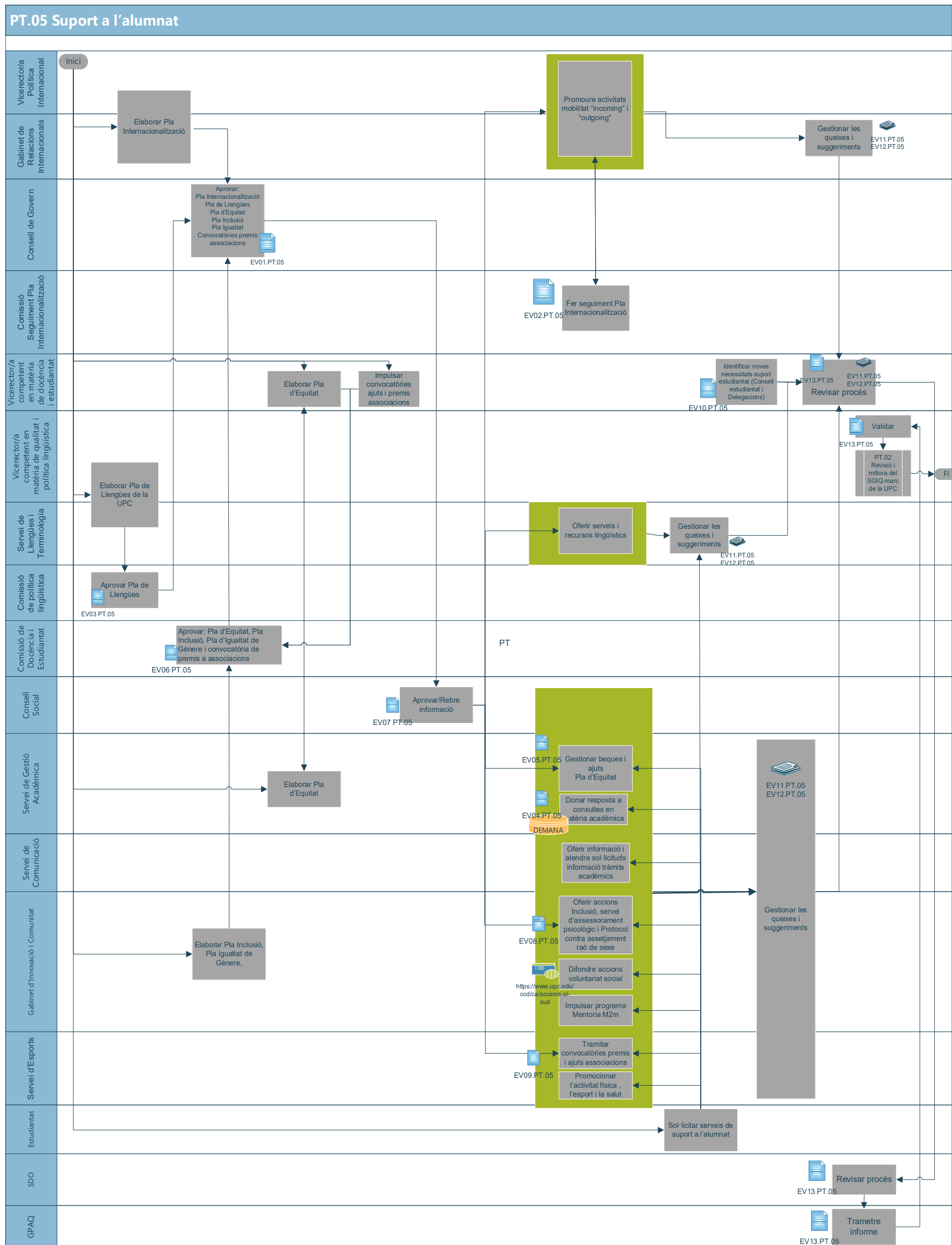


9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat.
RESPONSABLE GESTOR		<i>Gabinet Relacions Internacionals</i> <i>Servei de Llengües i Terminologia</i> <i>Servei de Gestió Acadèmica</i> <i>Gabinet d'Innovació i Comunitat</i> <i>Servei d'Esports</i> <i>Servei de Comunicació</i>
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Estudiantat</p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant als canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ aplicació informàtica de tiqueting "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica ✓ punt de contacte telemàtic del Servei de Comunicació ✓ Sol·licitud Usos i drets lingüístics a la UPC del Servei de Llengües i Terminologia ✓ Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en cursos ✓ oficina.mobilitat.internacional@upc.edu del Gabinet Internacionals ✓ info.ccd@upc.edu del Centre de cooperació per al desenvolupament ✓ aplicació informàtica de tiqueting "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica ✓ info.alumni@upc.edu d'UPC Alumnni ✓ oficina.inclusio@upc.edu de l'Oficina d'Inclusió ✓ oficina.igualtat@upc.edu de l'Oficina d'Igualtat ✓ Contacte Servei d'Esports del Servei d'Esports <p>Participen en el Consell d'Estudiants.</p> <p>Administracions i societat en general:</p> <p>A través del Consell Social de la UPC.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els resultats del procés de suport a l'alumnat són informats a la Comissió de docència i estudiantat i al Consell de Govern de la UPC.</p> <p>Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC.</p>



		De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		<p>Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat.- Vicerector/a competent en matèria de política internacional.- Vicerector/a competent en matèria de qualitat.- Comissió per al seguiment del Pla d'Internacionalització.- Comissió de política lingüística del Consell de Govern.- Comissió de docència i estudiantat.- Consell de Govern.- Consell Social.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El/la propietari/ària del procés, conjuntament amb les unitats d'administració i serveis implicades, analitza i elabora la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (Veure apartat 6 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb dels responsables gestors i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega 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 5.4 del procés.</p>



11 ANNEXOS

- PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés						
Nom i codi del procés objecte de la revisió:						
Data de la revisió:						
Nom del responsable del procés i de la revisió:						
Versió i data en el moment de la revisió:						
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l’incompliment o la incidència detectada / rebuda)			
S’ha detectat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?						
S’ha detectat algun canvi en els grups d’interès/agents implicats en el procés i/o agents d’interès?						
S’han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés? Es detecta la necessitat de registrar noves evidències (Si és així, cal indicar-les)?						
S’han recollit els indicadors del procés en cas d’haver-ne? Els valors han sigut adequats (si no ho són, cal indicar-ho i afegir proposta de millora)? Es recomana fer servir una taula, com la proposada.						
			Codi i nom de l’indicador	Valor absolut	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)

S'han incorporat indicadors nous al procés?			
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fa, indica quines.			
S'han rebut propostes de millora per part d'alguna unitat acadèmica com a resultat de la revisió i millora del seu SGIQ? En cas que sí, indiqueu la proposta de millora i justifiqueu si s'incorpora al procés o no.			
El procés segueix essent adequat per acomplir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per l'òrgan corresponent? (En cas que no, especificar els motius)			
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
<p>Propostes de millora/modificació (PM)</p> <p>Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.</p>	<p>Breu descripció de la proposta</p> <p>Cal especificar per a cada proposta: Processos implicats, Implica la modificació del procés, Diagnòstic, Objectius que es volen assolir, Accions proposades Prioritat, Responsable, Termini: curs xxxx-xxxx, Iniciat: (Sí/No)</p>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> - Processos implicats: - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: 		



- Objectius que es volen assolir:
- Accions proposades:
- Prioritat:
- Responsable:
- Termini:
- Estat: