

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 05 Suport a l'estudiantat

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Vicerector/a responsable de Docència i Estudiantat	Consell de Govern	28/10/2025

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



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Suport acadèmic.....	3
	4.2 Suport econòmic	5
	4.3 Suport d'atenció a necessitats personals.....	5
	4.4 Suport a la vida universitària i Compromís social	6
	4.5 Queixes i suggeriments	7
	4.6 Revisió del procés.....	8
5	INDICADORS	8
6	EVIDÈNCIES.....	10
7	RESPONSABILITATS	12
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	14
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMA.....	1

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 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 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El/la vicerector/a responsable 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 estratègic per donar suport a l'estudiantat dels diferents programes formatius oficials de la UPC en coordinació amb les accions que es desenvolupin des de cadascuna de les unitats acadèmiques de la UPC.

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

4.1 Suport acadèmic

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

➤ Mobilitat

El/la vicerector/a responsable de Política internacional elabora el Pla d'Internacionalització, conjuntament amb el Gabinet de Relacions Internacionals, i el presenta al Consell de Govern (EV01.PT05) per a la seva aprovació i la Comissió de Seguiment del Pla d'Internacionalització (EV02.PT05), 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 incrementar-la, així com el disseny d'estratègies de captació de talent internacional i millora de l'acollida de les comunitats internacionals "incoming" tal 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 estudiantat de nou ingrés 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 qual 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 l'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 responsable 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 Comissió de Política Lingüística del Consell de Govern (EV03.PT05) i al Consell de Govern (EV01.PT05) 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, a través del Programa Idiomes UPC, i tallers de pràctica oral d'anglès com a suport a l'assoliment de la competència de la tercera al grau; el programa de mentories Salsa'm i el programa Hola!, tots dos d'acollida lingüística i cultural de l'estudiantat internacional, que inclou el Taller Welcome dins de l'Orientation Week i el curs Just Arrived (A1), organitzats per centres; tallers de comunicació eficaç oral i escrita amb reconeixement d'ECTS; un servei de consultes sobre les vies de l'assoliment de la competència en tercera llengua en els graus i, especialment, sobre els certificats de nivell B2 o superior amb validesa oficial, a través de Demana.SLT; suport a la transparència i la seguretat lingüística en l'ús de llengües a l'aula i drets lingüístics de l'estudiantat a través de la Bústia d'Usos i Drets Lingüística de la UPC; seguiment dels indicadors lingüístics sobre l'ús i el coneixement de llengües de la UPC entre d'altres actuacions de suport a la política lingüística de la UPC.

➤ Atenció a les consultes de caire acadèmic: Servei de Gestió Acadèmica (SGA) i Servei de Comunicació

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.PT05) 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 programes formatius oficials, així com del futur estudiantat, un [punt de contacte telemàtic](#) a través del qual poden sol·licitar informació de diferents temes acadèmics i prestacions de la Universitat. També posa a la seva disposició, informació dels contactes per a cada centre docent en referència als [tràmits acadèmics](#), inclosa la matrícula.

➤ TutorEsport-UPC (programa acadèmic d'alt nivell esportiu)

El vicerectorat de Docència i Estudiantat i coordinat pel Servei d'Esports, impulsa i promou un [programa de suport acadèmic](#) a esportistes d'alt nivell amb l'objectiu de facilitar la compatibilitat de l'activitat esportiva i els estudis acadèmics i aconseguir la total integració d'aquests esportistes en el sistema universitari. Els alumnes-esportistes acollits al Programa, disposen d'un servei de tutoria personalitzada, format per professorat pertanyent al seu centre docent. Les tutories tenen com a principal objectiu ajudar a planificar i adequar, en cada moment, el calendari acadèmic amb el calendari esportiu. Els estudiants del programa poden obtenir reconeixement de crèdits ECTS. El programa està aprovat pel Consell de Govern de la UPC (CG/2001/04/51). Tota la informació es troba en el [web del Servei d'Esports](#).

4.2 Suport econòmic

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat impulsa el [Pla d'Equitat](#), a través del qual ofereix a l'estudiantat diferents convocatòries de [beques i ajuts](#) (EV05.PT05) orientades a donar-los suport econòmic. Les beques i ajuts del Pla d'Equitat les gestiona el Servei de Gestió Acadèmica (SGA).

El [Pla d'Equitat UPC](#), així com el seu seguiment, es presenta com a document informatiu a la Comissió de Docència i Política Acadèmica (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT05) i al Consell Social (EV07.PT05) per a la seva aprovació o informació.

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

Entre les convocatòries que fa públiques l'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 Gabinet de Relacions Internacionals gestiona convocatòries d'estades de curta durada a universitats internacionals dins del programa Erasmus+ i de mobilitat de doctorat <https://www.upc.edu/sri/ca/mobilitat/mobilitat-estudiants/convocatories-dajuts-1>.

4.3 Suport d'atenció a necessitats personals

El/la vicerector/a responsable 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 dret al desenvolupament dels estudis universitaris en igualtat d'oportunitats. Les accions (EV08.PT05) 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.PT05) i, posteriorment, s'eleva al Consell de Govern (EV01.PT05) 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 l'estudianta rebi la informació sobre el pla d'inclusió i vetlli pel seu compliment.

També s'ha posat en marxa el projecte pilot d'acollida de l'estudiantat de diversitat, per millorar l'atenció a les seves necessitats personals. Un equip professional de psicòlegs deriva les demandes de l'estudiantat per facilitar la seva integració a la universitat.

➤ Servei d'Orientació Psicològica

El GIC, a través de l'Oficina d'Inclusió, gestiona el Servei d'Assessorament Psicològic per a tota la comunitat universitària (estudiantat de grau, màster i doctorat, PDI i PTGAS) que no segueix cap tractament psicològic o psiquiàtric, i que l'estudiantat pot sol·licitar a través de l'aplicatiu de [Cita prèvia](#).

L'objectiu és afavorir l'estabilitat personal, l'adaptació al món universitari, tant acadèmic com laboral, i ajudar a entendre, pensar i canviar davant de noves realitats en tots els àmbits: acadèmics, personals i professionals.

➤ Igualtat de gènere

El/la vicerector/a responsable de Responsabilitat Social i Igualtat 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.PT05) i, posteriorment, s'eleva del Consell de Govern (EV01.PT05).

4.4 Suport a la vida universitària i Compromís social

El Servei d'Esports i 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 al voluntariat i l'aprenentatge-servei

En el marc de les polítiques de compromís social de la UPC, el GIC difon a través de la pàgina web canviaelmon.upc.edu les propostes de voluntariat social que ofereixen diverses entitats del Tercer Sector (especialment dirigides a col·lectius vulnerables), en les quals l'estudiantat aporta els seus coneixements acadèmics i aprèn competències socials, fomentant el teixit associatiu i desenvolupant habilitats personals.

L'estudiantat de grau pot sol·licitar el reconeixement de crèdits d'extensió universitària un cop finalitzat el voluntariat.

Amb relació a l'aprenentatge-servei, l'estudiant hi participa a través d'activitats acadèmiques curriculars que inclouen aquesta metodologia, i reben el reconeixement corresponent a les assignatures.

➤ 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. Participació i representació en competicions esportives, cursos de formació, instal·lacions esportives o activitats de salut i benestar emocional, són algunes de les activitats que contribueixen a la formació i el desenvolupament de les persones i col·lectius de l'entorn universitari.

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 qual les dones estudiants d'últims cursos 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.PT05) 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 responsable 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 Política Acadèmica (EV06.PT05) i, posteriorment, s'eleva a l'aprovació del Consell de Govern (EV01.PT05).

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat es reuneix periòdicament amb les delegacions i consell de l'estudiantat (EV10.PT05) 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.

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.

- **Servei de Gestió Acadèmica (SGA):** [pàgina web](#).
- **Servei de Llengües i Terminologia:** [pàgina web](#)
- **Servei d'Esports:** [pàgina web](#)
- **Servei de Comunicació:** [pàgina web](#)
- **Gabinet de Relacions Internacionals:** [pàgina web](#)
- **Gabinet d'Innovació i Comunitat (GiC):** [pàgina web](#)

El/la vicerector/a responsable de docència i estudiantat i el/la vicerector/a responsable 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](#).

La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes*.

4.5 Queixes i suggeriments

Els canals definits en funció del canal d'entrada i la temàtica per rebre les queixes (EV11.PT05) i suggeriments (EV12.PT05) vinculats a aquest procés, i des dels quals es gestionen totes les comunicacions vinculades a aquest són:

- ✓ SGA: Aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)" del Servei de Gestió Acadèmica
- ✓ SC: [Punt de contacte telemàtic](#)
- ✓ SLT: [Bústia d'usos i drets lingüístics de la UPC](#)
- ✓ SLT: [Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos](#)
- ✓ GRI: Procediment Gestió Incidències GRI www.upc.edu/sri/ca/contact
- ✓ GIC: El Gabinet d'Innovació i Comunitat es troba en un procés de transició per integrar totes les queixes i suggeriments dels seus serveis en una bústia única. Aquesta bústia inclourà les comunicacions que actualment es reben a les adreces de correu info.ccd@upc.edu, del Centre de Cooperació per al Desenvolupament, info.alumni@upc.edu, d'UPC Alumni, oficina.inclusio@upc.edu i oficina.igualtat@upc.edu.
- ✓ S.Esp.: [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.

4.6 Revisió del procés

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

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

A la revisió es tenen en compte:

- Els indicadors establerts.
- Les modificacions de la normativa vigent, tant interna com externa, que afecta el procés.
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés als canals descrits al punt 4.5.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ.
- Canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

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

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

5 INDICADORS

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

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

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT05_GRI	Estudiants incoming	Nombre estudiants "incoming"
IN04.PT05_SLT	Nombre d'inscripcions d'estudiants a cursos interns i externs de terceres llengües	Nombre d'inscripcions d'estudiants a cursos interns i externs de tercera llengua
IN05.PT05_SLT	Nombre inscripcions d'estudiants internacionals a activitats d'acollida lingüística i cultural	Nombre inscripcions d'estudiants internacionals a activitats d'acollida lingüística i cultural (Programa Salsa'm, Tallers d'acollida i cursos de català de nivell A1)
IN07.PT05_SGA	Consultes de l'estudiantat al Servei de Gestió Acadèmica	Nombre de consultes rebudes al "Demana" del Servei de Gestió Acadèmica per part de l'estudiantat

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN09.PT05_SGA	Beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat	Nombre de beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat
IN13.PT05_GiC	Nombre d'estudiants de grau participants en activitats de compromís social	Nombre de participants de l'estudiantat de grau en activitats de compromís social amb reconeixement ECTS, sense discriminar que un/a mateix/a estudiant participi a més d'una activitat.
IN14.PT05_GiC	Nombre de parelles de Mentoria dels Club Alumni	Nombre d'estudiants participants a activitats de Mentoria dels Clubs Alumni. Programes M2m (Dones polítiques) i E2e (ETSEIB)
IN15.PT05_S.ESP	Percentatge d'ajuts concedits a associacions	Percentatge d'ajuts concedits a associacions respecte del total de sol·licitats
IN16.PT05_GRI	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional
IN17.PT05_GRI	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional
IN18.PT05_GiC	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Inclusió UPC: orientació psicològica i atenció a la diversitat, adaptacions docents, accessibilitat.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Inclusió UPC: orientació psicològica i atenció a la diversitat, adaptacions docents, accessibilitat.
IN19.PT05_GiC	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Igualtat UPC: protocol d'assetjament sexual, mesura de sostre de vidre, perspectiva de gènere a la docència, campanyes.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives d'Igualtat UPC: protocol d'assetjament sexual, mesura de sostre de vidre, perspectiva de gènere a la docència, campanyes.
IN20.PT05_GiC	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives del CCD: Campanya 0'7%, convocatòria d'ajuts, voluntariat.	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives del Centre de Cooperació per al Desenvolupament: Campanya 0'7%, convocatòria d'ajuts, voluntariat.
IN21.PT05_SGA	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis de suport respecte de beques i ajuts	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis de suport respecte de beques i ajuts (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN22.PT05_GRI	Satisfacció general de l'estudiantat amb el programa ERASMUS+	Satisfacció general de l'estudiantat amb el programa ERASMUS+ (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))
IN23.PT05_GRI	Satisfacció de l'estudiantat amb el suport rebut a la UPC vinculada al programa ERASMUS+	Satisfacció de l'estudiantat amb el suport rebut a la UPC vinculada al programa ERASMUS+ (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN24.PT05_GRI	Satisfacció dels titulats de grau amb la rellevància de les accions de mobilitat per el seu aprenentatge	Satisfacció dels titulats de grau amb la rellevància de les accions de mobilitat per el seu aprenentatge
IN25.PT05_GRI	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster en relació a les diferents accions d'acollida	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster en relació a les diferents accions d'acollida (acte de benvinguda, sessions per informar sobre el funcionament, orientació acadèmica, mentories, etc.). (Escala de valoració: d'1 (molt insatisfet/a) a 5 (molt satisfet/a))
IN26.PT05	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes al canal indicat
IN27.PT05	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts al canal indicat
IN28.PT05_S.ESP	Nombre d'estudiantat inscrit al Programa Tutoresport-UPC	Nombre d'estudiantat inscrit al programa de suport acadèmic als esportistes d'alt nivell, Tutoresport-UPC

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

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT05 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV02.PT05 Actes Comissió Seguiment Pla Internacionalització	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT05 Actes Comissió Política Lingüística del Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT05 Consultes acadèmiques a través del " DEMANA "	Servei de Gestió Acadèmica	Aplicació informàtica de tiqueting " DEMANA " (https://demana.upc.edu/sga/)	5 anys
EV05.PT05 Convocatòries Beques i Ajuts Pla Equitat	Servei Gestió Acadèmica	Repositori institucional	Permanent
EV06.PT05 Acords Comissió Docència i Política Acadèmica	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV07.PT05 Acords Consell Social	Gabinet del Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV08.PT05 Accions Programa d'Inclusió i Discapacitat	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional	Permanent
EV09.PT05 Ajuts i premis associacions	Servei d'Esports	Repositori institucional	Permanent
EV10.PT05 Actes Delegacions i Consell de l'estudiantat	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV11.PT05 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	info.ccd@upc.edu info.alumni@upc.edu oficina.inclusio@upc.edu oficina.igualtat@upc.edu	
	Gabinet Relacions Internacionals	www.upc.edu/sri/ca/contact	
	Servei de Comunicació	Punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	
EV12.PT05 Suggestiments (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 Demana.SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	info.ccd@upc.edu info.alumni@upc.edu oficina.inclusio@upc.edu oficina.igualtat@upc.edu	
	Gabinet Relacions Internacionals	www.upc.edu/sri/ca/contact	
	Servei de Comunicació	Punt de contacte telemàtic	
	Servei d'Esports	Contacte Servei d'Esports	

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés: *Vicerector/a responsable 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 l'assessorament del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Qualitat, 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.

Responsable gestor: *Cap del Servei de Gestió Acadèmica*

- 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.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Servei de Llengües i Terminologia*

- Coordinar l'oferta de cursos i 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.
- Donar suport a l'assoliment de la competència en tercera llengua.
- Donar suport a les actuacions sobre transparència i seguretat lingüístiques a l'aula i als drets lingüístics de l'estudiantat.
- Donar suport a l'obtenció i al seguiment dels indicadors lingüístics de la UPC.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Servei d'Esports*

- Tramitar els ajuts i premis a les associacions.
- Promocionar els serveis esportius, d'activitat física i de salut.
- Promoure i coordinar el programa acadèmic TutorEsport-UPC de suport a l'estudiantat esportista d'alt nivell per facilitar la compatibilitat acadèmica i esportiva.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Servei de Comunicació*

- Difondre 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.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Gabinet Relacions Internacionals*

- Promoure la mobilitat.
- Acollir els estudiants internacionals que s'incorporen a la UPC-BARCELONATECH.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Gabinet d'Innovació i Comunitat*

- 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 davant de situacions de violència, discriminació i assetjament (excepte assetjament laboral) 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.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable d'aprovació: *Consell de Govern*

- Aprovar el procés i les seves modificacions.
- Aprovar el Pla d'Equitat.
- Aprovar els acords de política lingüística derivats del desplegament del Pla de Llengües UPC.
- Aprovar convocatòries de premis.
- Aprovar el Pla d'Internacionalització.
- Aprovar el Pla d'Inclusió (EV06) i el Pla d'Igualtat (EV06).

Altres agents implicats:

Vicerector/a responsable de política internacional

- Impulsar el Pla d'Internacionalització.

Vicerector/a responsable política acadèmica i lingüística

- Impulsar i coordinar els objectius de política lingüística i les actuacions que es deriven del Pla de Llengües, d'acord amb els òrgans de govern.

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 actuacions de política lingüística.

Consell Social

- Rebre informació sobre el Pla d'Equitat.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat

- Donar suport al/la propietari/ària en la revisió del seu funcionament i identificació de les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Coordinar l'elaboració de l'informe de revisió de l'SGIQ, que inclou el de revisió del procés, i fer-lo arribar al la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu

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

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei Orgànica 2/2023, de 22 de març, del Sistema Universitari](#)
- [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](#)
- [Marc del Pla de Llengües de la UPC \(acord CG\)](#)
- [Protocol d'ús de llengües a l'aula \(acord CG\)](#)
- [Normativa d'acreditació del coneixement de català del PDI de la UPC \[Acord CG/2023/03/09\]](#)
- [Protocol d'ús de llengües en el programari de la UPC \(acord CG\)](#)
- [Pla d'increment de la docència en català a la UPC \(acord CG\)](#)
- [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](#)
- [Programa acadèmic d'atenció a esportistes d'alt nivell. Tutoresport-UPC](#)

Processos transversals relacionats:

- PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.*
- PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes.*

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicerector/a responsable de docència i estudiantat
RESPONSABLE GESTOR	<p>Cap del Gabinet Relacions Internacionals Cap del Servei de Llengües i Terminologia Cap del Servei de Gestió Acadèmica Cap del Gabinet d'Innovació i Comunitat Cap del Servei d'Esports Cap del Servei de Comunicació</p>
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	<p>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</p> <p>Estudiantat: 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 • Bústia d'usos i drets lingüístics a la UPC del Servei de Llengües i Terminologia • Bústia Demana.SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos • www.upc.edu/sri/ca/contact del Gabinet de Relacions Internacionals • info.gic@upc.edu del Gabinet d'innovació i comunitat (bústia general) • info.ccd@upc.edu del Centre de Cooperació per al Desenvolupament • info.alumni@upc.edu d'UPC Alumni • 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. Administracions i societat en general: A través del Consell Social de la UPC.</p>
	<p>RENDICIÓ DE COMPTES</p> <p>Els resultats de les activitats del procés són informats a diferents comissions del Consell de Govern i al Consell de Govern de la UPC com correspongui d'acord amb la normativa.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del Portal d'Indicadors i dades estadístiques de la UPC.</p> <p>La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 <i>Informació Pública i Rendició de Comptes</i>.</p>
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, així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	<p>Anualment, el propietari del procés, amb el suport dels responsables gestors, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document.</p> <p>El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.6 del procés. Se segueix la sistemàtica descrita al PT 02 <i>Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC</i>.</p>

10 FLUXGRAMA

