

# 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	19/12/2023

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



## ÍNDEX

1	FINALITAT .....	3
2	ABAST .....	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Suport acadèmic.....	3
	4.2 Suport econòmic .....	4
	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.....	7
5	INDICADORS .....	8
6	EVIDÈNCIES.....	10
7	RESPONSABILITATS .....	12
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	13
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMA.....	17
11	ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS" .....	19

## 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 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; 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.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.

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).

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

Entre les convocatòries que fa públiques l'SGA a la [seua 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 les 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>

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 seua aprovació o informació.

### 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 seua 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 acompliment.

➤ 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](http://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, son algunes de les activitats que contribueixen a la formació i el desenvolupament de les persones i col·lectius de l'entorn universitari. També impulsa i coordina el programa acadèmic d'alt nivell esportiu Tutoriport-UPC (descriu a l'apartat 4.1)

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.

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](#).

#### 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:

- ✓ Aplicació informàtica de tiqueting "[Demana](#)" del Servei de Gestió Acadèmica
- ✓ [Punt de contacte telemàtic](#)
- ✓ [Bústia d'usos i drets lingüístics de 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](#)
- ✓ 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 fins ara es reben a les adreces de correu [info.ccd@upc.edu](mailto:info.ccd@upc.edu), del Centre de Cooperació per al Desenvolupament, [info.alumni@upc.edu](mailto:info.alumni@upc.edu), d'UPC Alumni, [oficina.inclusio@upc.edu](mailto:oficina.inclusio@upc.edu) i [oficina.igualtat@upc.edu](mailto: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.

#### 4.6 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats responsables gestores i 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.PT06) 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 4.5.
- 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.PT08), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a responsable de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT 02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.

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

## 5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors transversals: <https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN01.PT05	Estudiants incoming	Nombre estudiants "incoming"
IN04.PT05	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	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 d'acollida)
IN07.PT05	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
IN09.PT05	Beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat	Nombre de beques i ajuts del Pla d'Equitat concedits a l'estudiantat



Codi indicador*	Nom	Descripció
IN13.PT05	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	Nombre de parelles de Mentoria dels Club Alumni	Nombre d'estudiants participants a activitats de Mentoria dels Clubs Alumni. Programes M2m (Dones polítècniques) i E2e (ETSEIB)
IN15.PT05	Percentatge d'ajuts i premis concedits a associacions	Percentatge d'ajuts i premis concedits a associacions respecte del total de sol·licitats
IN16.PT05	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de grau amb una estada acadèmica internacional
IN17.PT05	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional	Percentatge de titulats de màster amb una estada acadèmica internacional
IN18.PT05	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	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	Percentatge d'estudiantat que coneix les iniciatives del Centre de Cooperació per al Desenvolupament: 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	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	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))

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN23.PT05	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))
IN24.PT05	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	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	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	<a href="#">Genweb "Òrgans de govern"</a>	Permanent
EV02.PT05 Actes Comissió Seguiment Pla Internacionalització	Secretaria General	<a href="#">Genweb "Òrgans de govern"</a>	Permanent
EV03.PT05 Actes Comissió Política Lingüística del Consell de Govern	Secretaria General	<a href="#">Genweb "Òrgans de govern"</a>	Permanent
EV04.PT05 Consultes acadèmiques a través del " <a href="#">DEMANA</a> "	Servei de Gestió Acadèmica	Aplicació informàtica de tiqueting " <a href="#">DEMANA</a> " ( <a href="https://demana.upc.edu/sga/">https://demana.upc.edu/sga/</a> )	5 anys

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV05.PT05 Beques i Ajuts Pla Equitat	Servei Gestió Acadèmica	<a href="#">Repositori institucional</a>	Permanent
EV06.PT05 Acords Comissió Docència i Estudiantat	Secretaria General	<a href="#">Genweb "Òrgans de govern"</a>	Permanent
EV07.PT05 Acords Consell Social	Gabinet del Consell Social	<a href="#">Genweb "Òrgans de govern"</a>	Permanent
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	<a href="#">Sistema tiqueting DEMANA</a>	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	<a href="https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics">https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics</a>	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	<a href="#">Punt de contacte telemàtic</a>	
	Servei d'Esports	<a href="#">Contacte Servei d'Esports</a>	
EV12.PT05 Suggestiments (D'acord amb el canal d'entrada i la temàtica)	Servei de Gestió Acadèmica	<a href="#">Sistema tiqueting DEMANA</a>	5 anys
	Servei de Llengües i Terminologia	<a href="https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics">https://www.upc.edu/slt/ca/politica-linguistica/ usos-drets-linguistics</a> <a href="#">Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos</a>	
	Gabinet d'Innovació i Comunitat	Repositori institucional GiC	
	Gabinet Relacions Internacionals	Repositori institucional GRI	
	Servei de Comunicació	<a href="#">Punt de contacte telemàtic</a>	
	Servei d'Esports	<a href="#">Contacte Servei d'Esports</a>	

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV13.PT05 Informe avaluació funcionament procés	Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat	<a href="https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals">https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals</a>	Permanent

## 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 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 responsable de política internacional*

- Impulsar el Pla d'Internacionalització.

#### *Vicerector/a responsable 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.

#### *Cap del Gabinet Relacions Internacionals (Responsable Gestor)*

- 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.

#### *Cap del Servei de Llengües i Terminologia (Responsable Gestor)*

- 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

#### *Cap del Servei de Gestió Acadèmica (Responsable 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

**Cap del Servei de Comunicació (Responsable 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.

**Cap del Servei d'Esports (Responsable Gestor)**

- 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.

**Gabinet d'Innovació i Comunitat (Responsable 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.

**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 de política lingüística.

**Consell de Govern**

- Aprovar el Pla d'Internacionalització

## 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](#)
- [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](#)
- [Programa acadèmic d'atenció a esportistes d'alt nivell. Tutoresport-UPC](#)

9 FITXA RESUM

<b>PROPIETARI DEL PROCÉS</b>		Vicerector/a responsable de docència i estudiantat.
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		<i>Cap del Gabinet Relacions Internacionals</i> <i>Cap del Servei de Llengües i Terminologia</i> <i>Cap del Servei de Gestió Acadèmica</i> <i>Cap del Gabinet d'Innovació i Comunitat</i> <i>Cap del Servei d'Esports</i> <i>Cap del Servei de Comunicació</i>
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Consell de Govern
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Estudiantat:</b></p> <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant als canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicació informàtica de tiqueting "<a href="#">Demana</a>" del Servei de Gestió Acadèmica</li> <li>• <a href="#">Punt de contacte telemàtic</a> del Servei de Comunicació</li> <li>• <a href="#">Bústia d'usos i drets lingüístics a la UPC</a> del Servei de Llengües i Terminologia</li> <li>• <a href="#">Bústia del SLT de suport a l'acreditació en tercera llengua en els graus i sobre cursos</a></li> <li>• <a href="mailto:oficina.mobilitat.internacional@upc.edu">oficina.mobilitat.internacional@upc.edu</a> del Gabinet de Relacions Internacionals</li> <li>• <a href="mailto:info.ccd@upc.edu">info.ccd@upc.edu</a> del Centre de Cooperació per al Desenvolupament</li> <li>• <a href="mailto:info.alumni@upc.edu">info.alumni@upc.edu</a> d'UPC Alumni</li> <li>• <a href="mailto:oficina.inclusio@upc.edu">oficina.inclusio@upc.edu</a> de l'Oficina d'Inclusió</li> <li>• <a href="mailto:oficina.igualtat@upc.edu">oficina.igualtat@upc.edu</a> de l'Oficina d'Igualtat</li> <li>• <a href="#">Contacte Servei d'Esports</a> del Servei d'Esports</li> </ul> <p>Participen en el Consell d'Estudiants.</p> <p><b>Administracions i societat en general:</b></p> <p>A través del Consell Social de la UPC.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<p>Els resultats del procés de suport a l'estudiantat són informats a la Comissió de docència i de Política Acadèmica i al Consell de Govern de la UPC.</p> <p>Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC.</p> <p>De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal de <a href="#">Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC</a></p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		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 5 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.



**SEGUIMENT,  
REVISIÓ I MILLORA**

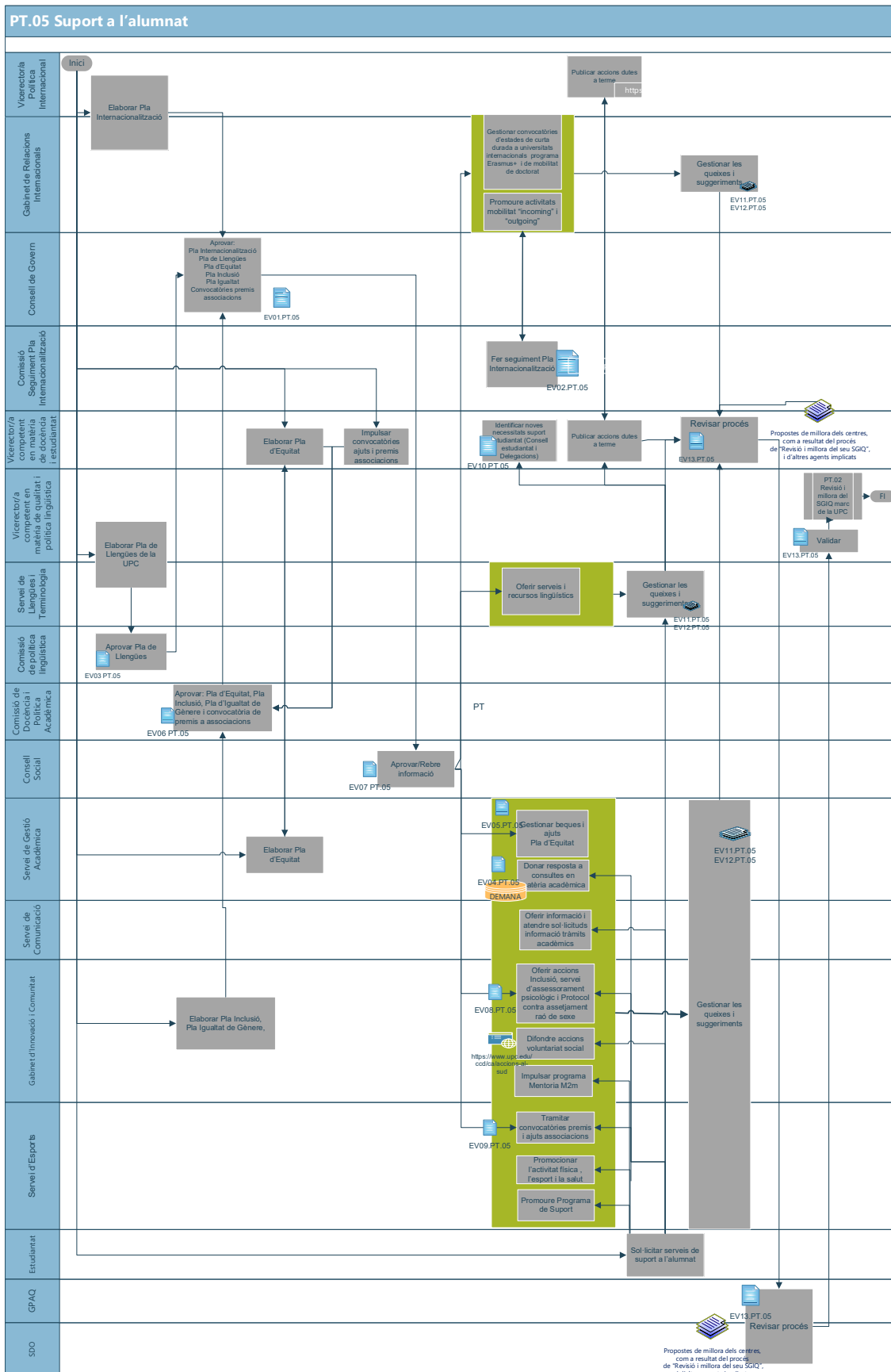
Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb dels responsables gestors i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document

El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.6 del procés.





## 10 FLUXGRAMA



**11 ANNEX 1. PLANTILLA "INFORME D'AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS"**

Informe d'avaluació del funcionament de procés			
<b>Nom i codi del procés objecte de la revisió:</b>			
Data de la revisió:			
Responsable de l'elaboració de l'informe d'avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
<b>Propostes de millora/modificació (PM)</b> Cal utilitzar com a codi PM.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processos afectats/relacionats (si s'escau):</li> <li>- Implica la modificació del procés implicat?:</li> <li>- Diagnòstic:</li> <li>- Objectius que es volen assolir:</li> <li>- Accions proposades:</li> <li>- Prioritat:</li> <li>- Responsable:</li> <li>- Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx</li> <li>- Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l'estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l'impacte.</li> </ul>		
Observacions de caràcter general			