

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
3	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
4	Actualització dels enllaços i Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
5	Actualització del Desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021
6	Actualització dels responsables, del desenvolupament, dels indicadors i de les evidències	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	26/7/2022
7	Actualització d'alguns enllaços de Normatives / Referències, del Desenvolupament del procés, dels Indicadors de resultats i les Evidències	Subdirecció Acadèmica i caps d'estudis	Comissió de Qualitat ⁽¹⁾	6/7/2023
8	Actualització del procés per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	25/7/2024
9	S'ha canviat la numeració interna del punt 4. S'ha modificat el redactat del subpunt 4.1. S'ha afegit la columna de descripció dels indicadors i s'ha tret la columna tipus. S'ha canviat la distribució a l'apartat 7. S'ha canviat el format de la taula de l'apartat 10. S'ha modificat el fluxograma	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat ⁽²⁾	31/3/2025

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2024

ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	6
4.2.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS	6
4.3.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ	6
5.	INDICADORS	6
6.	EVIDÈNCIES	7
7.	RESPONSABILITATS	8
8.	GRUPS D'INTERÈS	9
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES	9
9.1.	SUPORT ACADÈMIC.....	9
9.2.	SUPORT A LA IGUALTAT DE GÈNERE, A LA INCLUSIÓ I A L'EQUITAT	9
9.3.	PROCESSOS TRANSVERSALS DE LA UPC RELACIONATS	10
10.	FITXA RESUM.....	11
11.	FLUXGRAMA	12
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS	14

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) facilita la integració de l'estudiantat de nou ingrés en el seu centre i com els orienta en el seu procés formatiu, amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada i satisfactòria, i l'obtinguin en el temps previst. Així mateix, revisa, actualitza i millora els processos relatius al suport i l'orientació a l'estudiantat i d'ell depenen el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

3. DEFINICIONS

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Aquest procés es basa en donar suport i orientació a l'estudiantat, per tant, té en consideració quatre elements principals: el [pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat](#), el [pla d'Acció Tutorial](#) i els processos transversals [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i el [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#).

A. Suport acadèmic

L'equip directiu de l'EPSEB defineix el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial tenint en compte el perfil de l'estudiant d'entrada i els agents implicats. La Junta d'Escola, o comissió en qui ho delegui, és la responsable d'aprovar-los. Un cop aprovats, l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes els publica al web de l'Escola, d'acord amb el procés [310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

La coordinació dels dos plans recau sobre la subdirecció Acadèmica, la subdirecció d'Estudiantat i els caps i les caps d'estudis de les titulacions que corresponguin. L'Àrea de Planificació i Gestió dels Estudis de grau i màster executa el pla d'Acció Tutorial i col·labora en el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat. Per altra banda, l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és l'encarregada de l'execució del pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat, mentre que els responsables d'igualtat, d'equitat i d'inclusió són els qui executen les accions d'igualtat, d'equitat i d'inclusió del centre.

Pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat:

Es fan sessions informatives a l'estudiantat de grau i de màster de nou ingrés on es dona la benvinguda per part de la direcció de l'Escola, i es proporciona la informació més rellevant per a l'inici dels estudis. Aquesta informació inclou, a més d'explicacions generals sobre els diferents serveis de l'Escola, una informació més detallada sobre els serveis d'igualtat, d'equitat, d'inclusió, d'assessorament psicològic.

A més, s'organitza un *Welcome Day* o "Sessió d'acollida" per a l'estudiantat estranger (mobilitat *incoming*), amb una edició per quadrimestre, on la subdirecció d'Internacionalització els dona la benvinguda i els presenta l'Escola.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	--	--

D'altra banda, es dona l'oportunitat que l'estudiantat de grau de nou ingrés s'inscrigui en un curs d'introducció i unes mentories, a càrrec d'estudiantat de cursos superiors, i que té com a objectiu facilitar l'adaptació als estudis universitaris aportant la seva experiència i un punt de vista més proper a l'estudiantat que el del professorat.

L'estudiant de nou ingrés de grau que necessiti un ajut extra en els seus inicis, pot adherir-se a aquest pla que consisteix en un curs d'introducció i uns tallers de reforç, ambdós gratuïts, i duts a terme per estudiantat de cursos superiors. Els mentors o mentores són guiats pels coordinadors i coordinadores de les diferents assignatures i actuaran de pont entre el professorat i l'estudiantat. Aquests tallers pretenen ajudar en la resolució de dubtes i problemes que puguin sorgir de l'estudi de les diferents assignatures.

De forma periòdica, l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes recull els indicadors dels resultats dels procediments d'orientació a l'estudiantat. Aquests indicadors són lliurats a la persona responsable, la qual farà un informe que serà presentat a l'equip directiu per a la seva anàlisi i implementarà les accions correctores o de millora que siguin necessàries. La subdirecció Acadèmica i els caps i les caps d'estudis de les titulacions que corresponguin valoraran i asseguraran la implantació de les accions de millora, amb la col·laboració de l'Àrea de Planificació i Gestió dels Estudis de grau i màster i de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes

La descripció completa d'aquest pla està desenvolupada al document [pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat](#).

Pla d'Acció Tutorial:

Tot aquell estudiantat de grau que formalitzi la seva primera matrícula a l'Escola se li assignarà un tutor o tutora que l'acompanyarà i que serà el mateix al llarg de la seva vida acadèmica.

Aquest tutor o tutora li oferirà serveis d'orientació acadèmica davant diversos problemes acadèmics que es puguin trobar (com ara la selecció d'assignatures o problemes d'aprenentatge). L'estudiantat que presenta baix rendiment reiterat (paràmetre alfa inferior a 0,5 dues vegades consecutives) tindrà una limitació en el nombre de crèdits a matricular i rebrà una orientació del seu tutor o tutora entorn a les assignatures a cursar, el nombre màxim de crèdits a matricular i qualsevol altre aspecte relacionat amb els seus estudis. Aquesta orientació de matrícula serà vinculant en el procés de matriculació i durarà fins que aquest o aquesta obtingui dos paràmetres de rendiment superior a 0,5.

L'estudiantat pot consultar amb els coordinadors o coordinadores de les assignatures aspectes sobre les metodologies docents o els models d'avaluació. En cas que ho considerin necessari, o si el dubte i l'assessorament es refereix a aspectes normatius, de matriculació o de permanència, aquests podran derivar la consulta a l'Àrea de Planificació i Gestió dels Estudis de grau i màster. I en cas que sigui necessari, es podrà derivar al cap o a la cap d'estudis corresponent.

La descripció completa d'aquest pla està desenvolupada en el document [pla d'Acció Tutorial](#).

Sessions informatives

Periòdicament, es fan sessions informatives per informar a l'estudiantat de diverses opcions i orientats a diferents col·lectius:

- a l'estudiantat de primer curs per donar a conèixer la normativa de permanència i d'avaluació curricular;
- a l'estudiantat en disposició de començar el seu TFE per facilitar-li tota la informació necessària;

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	---

- a l'estudiantat en disposició de fer pràctiques externes;
- a l'estudiantat de màsters per a l'elecció d'optatives,
- a l'estudiantat en disposició de fer mobilitat.

B Suport a la igualtat de gènere, inclusió i equitat

Pla d'Igualtat:

Tenint en compte el 4t pla d'Igualtat de la UPC 2022-2026, l'EPSEB se suma, al compromís internacional amb l'Agenda 2030, del qual destaquen dos objectius de desenvolupament sostenible (ODS) especialment relacionats amb la missió d'aquest pla: l'ODS 4 "Educació de qualitat" i l'ODS 5 "Igualtat de gènere".

El director o la directora de l'Escola és qui nomena la persona responsable d'Igualtat de l'Escola. Així mateix, el director o directora és qui comunica a l'Oficina d'Igualtat de la UPC aquest nomenament per tal que sigui incorporat a la xarxa de responsables d'Igualtat de la UPC.

La persona responsable d'Igualtat és qui s'encarrega de l'execució de les accions relacionades amb la Igualtat i de la interlocució amb la xarxa de Responsables d'Igualtat de la UPC. Així mateix, també s'encarrega de coordinar i gestionar totes les responsabilitats que la xarxa i els protocols d'actuació li encomanin.

L'Àrea de suport Institucional i Relacions Externes és l'encarregada de donar suport a la persona responsable d'Igualtat i amb la recollida dels indicadors. Així mateix, també és la responsable de la publicació de l'informe de resultats al web de l'Escola, d'acord amb el procés *310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Servei d'inclusió:

La Universitat té el compromís de garantir la igualtat d'oportunitats a tots els membres de la comunitat universitària, i una de les maneres és fer inclusiva tota l'activitat docent, incloent-hi espais i serveis.

Per tal d'afavorir la inclusió de l'estudiantat, s'organitzen les adaptacions docents, que són mesures complementàries per a l'estudiantat amb necessitats de suport educatiu.

L'estudiantat i la resta de la comunitat universitària poden utilitzar el programa de benestar psicològic afavorint el benestar i la salut personal.

Una altra de les funcions del servei d'inclusió és la d'acompanyament a l'estudiantat amb necessitats a través de diversos programes.

Servei d'equitat:

Les polítiques de foment de l'equitat a la UPC tenen com a objectiu fer accessible l'accés a la formació i al coneixement tecnològic universitaris sense que els condicionants socioeconòmics generin exclusió. En aquest sentit, aquelles persones que acreditin dificultats socioeconòmiques poden demanar ajuts (beca Equitat, UPChelps) que permeten sufragar les despeses dels crèdits matriculats. A més, dins del pla d'Equitat de la UPC, cada any es convoquen Ajuts Compromís, que consisteixen en ajuts per a manutenció durant el primer curs de grau. Aquests ajuts es gestionen des del servei d'equitat de l'Escola, amb el compromís que el segon any l'estudiantat gaudeixi d'una beca d'aprenentatge a càrrec de l'EPSEB.

4.1. QUEIXES I SUGGERIMENTS

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola i des dels codis QR accessibles des de totes les aules.

Anualment, l'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats és la responsable d'executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre, relacionades amb aquest procés, tal i com s'estableix al procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

4.2. ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS

La subdirecció Acadèmica, les persones responsables d'igualtat, equitat i d'inclusió i els caps i les caps d'estudis, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisaran els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats* i els processos transversals [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i el [PT.12 Recollida de la informació](#) i, si s'escau, introduirà canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés* ([Annex 1](#)).

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés *310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació* i al procés transversal [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la *Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés*.

4.3. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes és la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés *310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[\[Veure fluxograma\]](#)

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.310.3.2	Nombre d'estudiantat de grau assistent a la sessió informativa	Estudiantat de grau que assisteix a la sessió informativa programada a principi de curs per proporcionar-los informació bàsica del funcionament de l'Escola i dels estudis
IN02.P.310.3.2	Nombre d'estudiantat de màster assistent a la sessió informativa	Estudiantat de màster que assisteix a la sessió informativa programa a principi de curs per proporcionar-los informació bàsica del funcionament de l'Escola i dels estudis

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	--	---

Codi indicador	Nom	Descripció
IN03.P.310.3.2	Nombre d'estudiantat <i>incoming</i> assistent al <i>Welcome Day</i> (reunió en anglès i reunió en castellà)	Estudiantat <i>incoming</i> que ha vingut a fer una estada d'intercanvi a l'Escola i assisteix a la sessió de benvinguda que se li fa a principi de curs per proporcionar-li informació bàsica del funcionament de l'Escola i dels estudis. Es fan dues sessions una en castellà i una en anglès.
IN04.P.310.3.2	Nombre de professorat assignat al pla d'Acció Tutorial (fase inicial i fase no inicial)	Professorat que participa com a tutor en el marc del pla d'Acció Tutorial de l'Escola
IN05.P.310.3.2	Nombre de beques d'estudiantat mentor implicat a les activitats de suport al nou estudiantat	És el nombre de beques que l'Escola ofereix per a estudiantat de cursos superiors que vulguin realitzar la tasca de mentoria a estudiantat de nou accés
IN06.P.310.3.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb la utilitat de les tutories	Satisfacció de l'estudiantat amb les entrevistes i assessorament per part dels caps d'estudis o altre professorat, amb el seguiment personalitzat dels resultats acadèmics, amb l'orientació acadèmica, etc. L'enquesta és triennial.
IN07.P.310.3.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat en relació a les diferents accions d'acollida que porta a terme el centre (acte de benvinguda, sessions informatives, orientació acadèmica, mentories, etc.)	Satisfacció de l'estudiantat amb les accions d'acollida que el centre ha portat a terme. L'enquesta és triennial.
IN08.P.310.3.2	Grau de satisfacció del titulat i titulada de grau amb la utilitat de la tutorització	Satisfacció dels titulats i titulades amb la utilitat de les tutories rebudes mentre cursaven els seus estudis per tal de millorar el seu aprenentatge. L'enquesta és anual.
IN9.P.310.3.2	Grau de satisfacció del professorat amb la utilitat de les accions de tutoria que es recullen en el pla d'Acció Tutorial del centre	Satisfacció del professorat amb les accions dutes a terme en el marc del pla d'Acció Tutorial del centre. L'enquesta és triennial.
IN10.P.310.3.2	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés	Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb el procés 310.3.2

6. EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.3.2	Acta de la Junta d'Escola sobre l'aprovació i posteriors modificacions del pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i del pla d'Acció Tutorial i d'aquest procés	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	--	--

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV02.P.310.3.2	Pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV03.P.310.3.2	Pla d'Acció Tutorial	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent
EV04.P.310.3.2	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	Subdirecció de Qualitat	Repositori digital de la subdirecció de Qualitat	Permanent

7. RESPONSABILITATS

Òrgan propietari del procés:

- **Subdirecció Acadèmica:** coordinar el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés i proposar modificacions, si escau.

Altres agents implicats:

Òrgans responsables gestors:

- **Cap de l'Àrea de Planificació i Gestió dels Estudis de grau i màster:** executar el pla d'Acció Tutorial i col·laborar en el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat. Recollir indicadors de resultats. Col·laborar en l'assegurament de la implantació de les accions de millora. I la **cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** publicar al web de l'Escola el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat, el pla d'Acció Tutorial i aquest procés, així com la informació relacionada amb els diferents serveis de suport i orientació a l'estudiantat de la UPC. Executar el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat dels estudis de grau i màster. Recollir els indicadors dels resultats dels procediments d'orientació a l'estudiantat. Col·laborar en l'assegurament de la implantació de les accions de millora.

Òrgan responsable de l'aprovació del procés:

- **Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui:** debatre i aprovar el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial. Aprovar aquest procés.

Altres:

- **Equip directiu:** definir el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial. Analitzar les dades i implementar les accions de millora.
- **Subdirecció d'Estudiantat i caps d'estudis de les titulacions que corresponguin:** donar suport amb la coordinació del pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat i el pla d'Acció Tutorial. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés i proposar modificacions, si escau.
- **Persona responsable d'igualtat:** executar les accions d'Igualtat. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés i proposar modificacions, si escau.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	---

- **Persona responsable d'equitat:** executar les accions d'equitat. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés i proposar modificacions, si escau.
- **Persona responsable d'inclusió:** executar les accions d'inclusió. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés i proposar modificacions, si escau.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** executar els procediments per a la gestió de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions, amb la coordinació de la cap de la Unitat Transversal de Gestió del centre.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.

9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

9.1. SUPORT ACADÈMIC

— Marc extern:

[Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la UPC](#)

[Metodologia i documents de referència de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya \(AQU Catalunya\)](#)

[Pla de Promoció de la UPC](#)

[Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat](#)

— Marc intern:

[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEB](#)

[Informació general de l'EPSEB](#)

[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)

[Informació acadèmica de l'EPSEB](#)

[Reglament intern de l'EPSEB](#)

9.2. SUPORT A LA IGUALTAT DE GÈNERE, A LA INCLUSIÓ I A L'EQUITAT

— Marc extern:

[Estratègies per a la igualtat de gènere de la Comissió Europea](#)

[Estratègies per a la igualtat de gènere 2020-2025 \(Comissió Europea\)](#)

[Normatives europees i internacionals sobre igualtat de gènere](#)

[Legislació sobre igualtat](#)

[Llei 14/2011, d'1 de juny, de la ciència, la tecnologia i la innovació](#)

[Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats](#)

[Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones](#)

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	--

[Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya](#)

[Bibliografia bàsica en matèria d'igualtat de gènere de la Generalitat de Catalunya](#)

[Protocol guia d'àmbit universitari per prevenir i reparar amb diligència deguda les situacions de violència masclista, assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, orientació sexual, i identitat de gènere o expressió de gènere de la Generalitat de Catalunya](#)

— Marc intern:

[Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya](#)

[Reglament del règim disciplinari de l'estudiantat de la UPC](#)

[Acords del Consell de Govern de la UPC sobre igualtat i assetjament](#)

[Igualtat de gènere a la UPC](#)

[4t Pla d'Igualtat de la UPC](#)

[Igualtat de gènere a l'EPSEB](#)

[Inclusió a la UPC](#)

[Pla d'Inclusió de la UPC](#)

[Línia estratègica: UPC inclusiva](#)

[Inclusió a l'EPSEB](#)

[Equitat a la UPC](#)

[Pla d'Equitat de la UPC](#)

[Equitat a l'EPSEB](#)

9.3. PROCESSOS TRANSVERSALS DE LA UPC RELACIONATS

[PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC](#)

[PT.05 Suport a l'estudiantat](#)

[PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

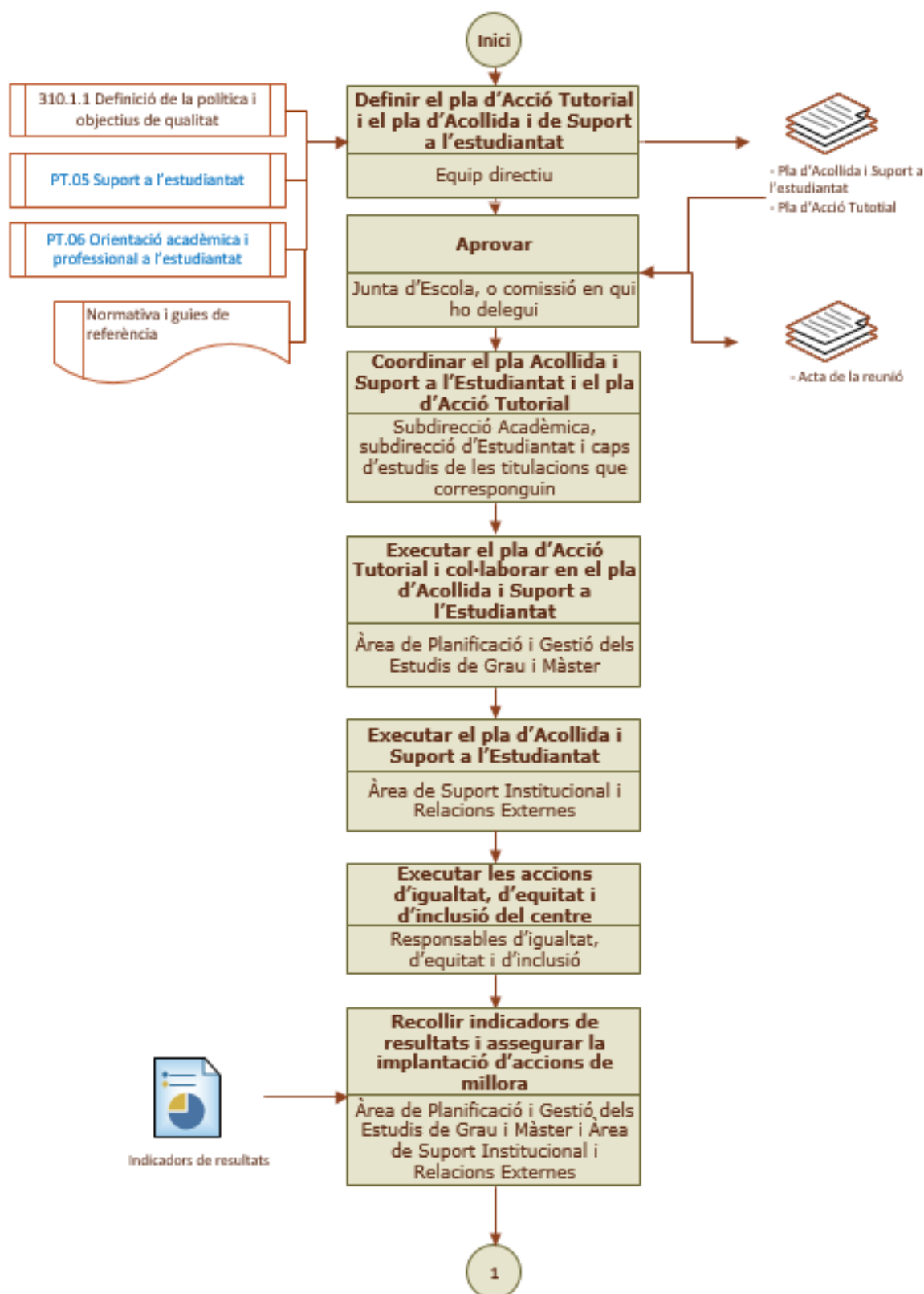
[PT.12 Recollida de la informació](#)

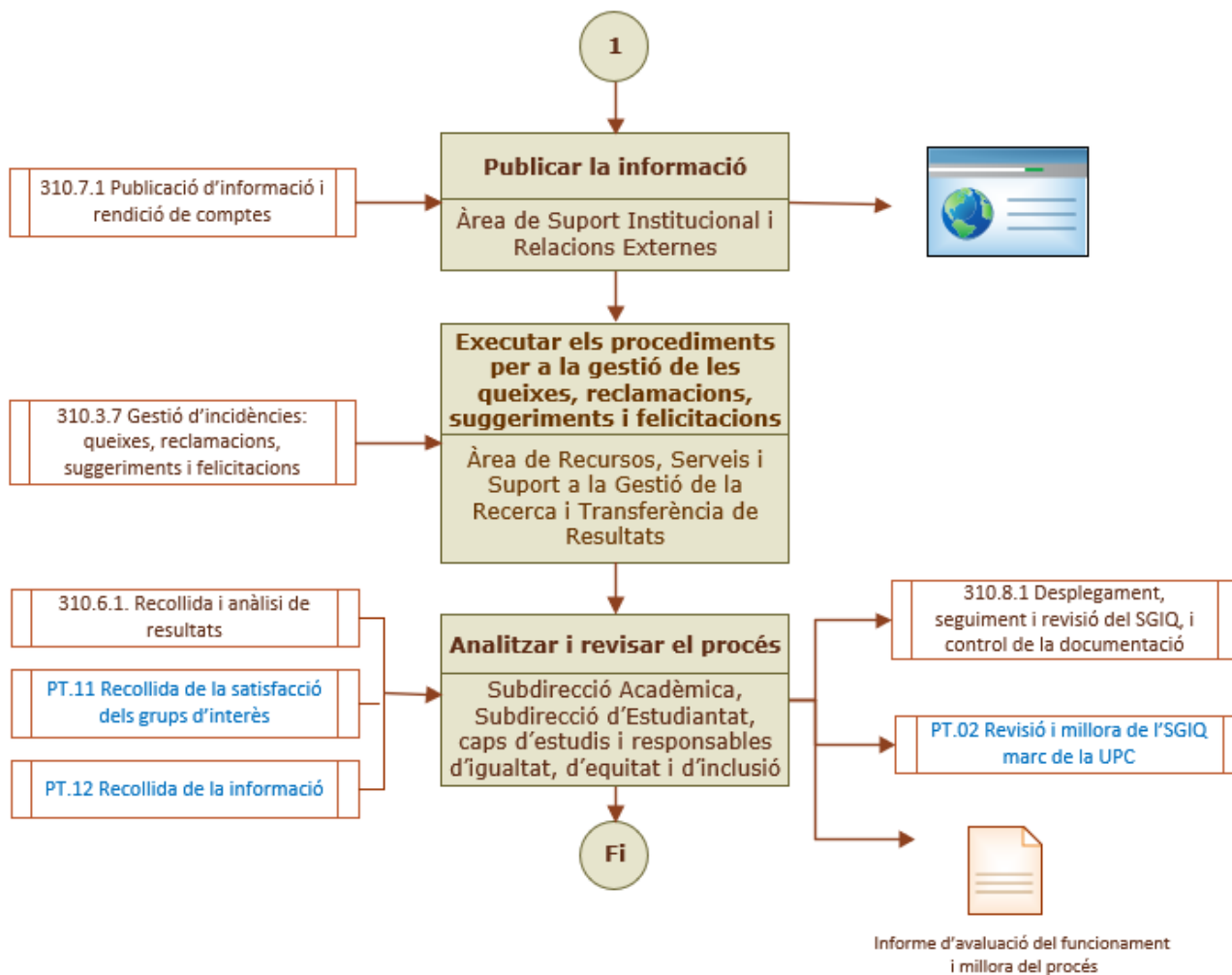
 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat 310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
---	---	---

10. FITXA RESUM

ÒRGAN PROPIETARI DEL PROCÉS		Subdirecció Acadèmica
ÒRGAN RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'Àrea de Planificació i Gestió dels Estudis de grau i màster i cap de l'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
ÒRGAN RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola. Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola. Aquests mecanismes estan definits al procés <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés <i>310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i> i <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzen la informació recollida d'acord amb el procés <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'òrgan responsable del procés elabora, actualitza i presenta el pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat. Posa en marxa les diferents accions recollides al pla d'Acció Tutorial i al pla d'Acollida i Suport a l'Estudiantat pel que fa als graus i als màsters, amb el suport de les Àrees especialitzades de la UTG. Revisa i analitza les dades i els indicadors i, si s'escau, s'implanten propostes de millora. S'assegura de la implantació de les possibles accions de millora Els òrgans gestors donen suport en les sessions de benvinguda dels graus i dels màsters i vetllen pel seu correcte desenvolupament. Publiquen la informació de les sessions al web de l'Escola. Recullen les dades i els indicadors. Contribueixen amb la implantació de les accions de millora.

11. FLUXGRAMA





ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	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 i/o 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 una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
Propostes de millora / modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YYYY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta	Breu descripció de la proposta		
PM.310.XX.YYYY.Z	- Implica la modificació del procés?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx - Iniciat: Sí / No		