



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura  
de Barcelona



## Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

### 210.3.2 SUPORT I ORIENTACIÓ A L'ESTUDIANTAT

Propietari/a del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a responsable de l'estudiantat	Junta d'escola	Abril-2024



### ÍNDEX

1	FINALITAT .....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS .....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1	Desenvolupament del procés .....	3
4.2	Queixes i suggeriments .....	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS .....	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS .....	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6
10	FLUXGRAMA.....	7
11	ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS.....	8



### 1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) revisa, actualitza i millora els processos relatius a l'acollida, la integració i l'orientació de l'estudiantat en el seu procés formatiu, amb l'objectiu que adquireixin les competències previstes i obtinguin la seva titulació en el temps previst.

### 2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAB, siguin de grau o siguin de màster.

### 3 DEFINICIONS

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

UTGAB: Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzats en Àrees de suport especialitzat.

### 4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

#### 4.1 Desenvolupament del procés

##### Informació al web

L'Equip directiu s'encarrega de determinar quina informació d'orientació es posa al web de l'Escola a disposició de l'estudiantat. S'està parlant d'informació sobre els [estudis i tràmits acadèmics](#), [la mobilitat](#), [les pràctiques en empresa](#), [compromís social](#), [activitats culturals](#), etc. Les àrees de de la UTGAB s'encarreguen de mantenir actualitzada al web aquesta informació segons s'especifica al procés [210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

##### Acollida

L'ETSAB i la UPC són institucions grans i complexes en les què els nous estudiants tenen dificultats per entendre-les i per moure's eficaçment. Les activitats d'Acollida a l'ETSAB sorgeixen de la voluntat del centre d'oferir a l'estudiantat nou, des del començament dels estudis, un coneixement adient del seu futur entorn (físic i virtual) per boca d'estudiantat veterà, del professorat i del personal tècnic, de gestió, d'administració i serveis de la UTGAB

El/la sotsdirector/a d'estudiantat, amb el suport de les àrees de la UTGAB, programa les activitats d'acollida del nou estudiantat del GARqEtsab i del Grau en Paisatgisme, i es fa [difusió a la web](#) (EVD). Aquestes activitats s'emmarquen [Pla d'acollida](#) (EVD), a on també s'inclouen les accions de benvinguda a l'estudiantat incoming (relacionat amb [210.3.4 Gestió de la mobilitat](#)), programades des de la sotsdirecció responsable de la mobilitat. Els/les coordinadors/res acadèmics/ques dels màsters s'encarreguen de l'acollida de l'estudiantat propi. Si es detecten millores s'incorporen al pla, es presenten a la Comissió d'estudis i qualitat per a la seva validació i a Junta d'Escola per a l'aprovació (EVD)

##### Pla d'acció tutorial

L'acció tutorial és un servei d'atenció a l'estudiantat, a través del qual el professorat de l'ETSAB proporciona elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. Dins el marc del pla d'acció tutorial de la UPC (procés *PT.05 Suport a l'estudiantat*), l'equip directiu revisa i fixa els objectius a assolir en els diferents serveis de tutories que des de l'Escola s'articulen per a diversos col·lectius d'estudiants, dins el [Pla d'acció tutorial](#) (EVD). Si es detecten millores s'incorporen al pla, es presenten a la Comissió d'estudis i qualitat per a la seva validació i a Junta d'Escola per a l'aprovació (EVD)

El/la sotsdirector/a responsable de l'estudiantat fa una crida al PDI per a ser tutor o tutora i a l'estudiantat de cursos superiors de grau o estudiantat de màster per a participar en el programa de mentories entre iguals, vetlla per l'assignació de tutories/mentories, els/les coordina. En el cas dels màsters, el/la coordinador/a de la titulació és el tutor/a de l'estudiantat de màster. En el cas de l'estudiantat incoming pertanyent a algun programa de mobilitat, és el/la sotsdirector/a responsable de la mobilitat s'encarrega de portar a terme la tutoria (relacionat amb el procés [210.3.4 Gestió de la mobilitat](#) i el procés transversal *PT.05 Suport a l'estudiantat*).



### Altres recursos

A més, depenent de la situació de cada estudiant pot ser necessari portar a terme accions específiques, com ara suport lingüístic, sol·licituds d'ajut econòmic o, assessorament psicològic. En aquests casos, el centre compta amb els serveis detallats al procés transversal de la *UPC PT.05 Suport a l'estudiantat*, en el que també s'inclouen accions relacionades amb el suport a la vida universitària i el compromís social.

### 4.2 Queixes i suggeriments

El canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la [Bústia Oberta ETSAB!](#) (EVD). Al procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#), es descriu com s'assignen i resolen i com s'utilitzen per a la millora del sistema. El/la propietari/a d'aquest procés, amb el suport del/la responsable gestor/a de la UTGAB, vetllarà pel correcte funcionament de les resolucions.

El/la sotsdirector/a d'estudiantat ([sd.estudiantat.etsab@upc.edu](mailto:sd.estudiantat.etsab@upc.edu)) i la Delegació d'Estudiants d'Arquitectura de Barcelona ([DEd'AB](#)) estaran també disponibles per a qualsevol consulta o qüestió de l'estudiantat.

Complementàriament, els usuaris poden usar el canal de comunicació [demana ETSAB](#) per a fer sol·licituds a l'Àrea de Gestió Acadèmica de la UTGAB segons temes pre-definits.

### 4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons es descriu al procés [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#). El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, analitza les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'*Informe de revisió del procés* (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de millora d'aquest procés i/o dels processos transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

## 5 INDICADORS

Codi-I	Descripció
P3.2-IN01	% d'assistents als actes d'acollida
P3.2-IN02	Valoració de l'estudiantat en relació a les accions d'acollida
P3.2-IN03	N. de tutors
P3.2-IN04	N. d'estudiantat que gaudeix d'alguna tutoria
P3.2-IN05	Valoració dels/les titulats/des de grau sobre les tutories
P3.2-IN06	N. de mentors/es
P3.2-IN07	N. d'estudiantat participant a les mentories
P3.2-IN08	N. notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés

Nota: La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al *Quadre de Comandament d'Indicadors del SIGQ ETSAB*

## 6 EVIDÈNCIES

Codi-E	Identificació	Resp. custòdia	Localització arxiu	Conserva
P3.2-EV01	<a href="#">Difusió a la web</a> de les activitats d'acollida	Àrees de la UTGAB implicades	Web	2 anys



P3.2-EV02	<a href="#">Pla d'acollida</a>	S.r. d'estudiantat	S.I. Òrgans Govern/web	5 anys
P3.2-EV03	<a href="#">Pla d'acció tutorial</a>	S.r. d'estudiantat	S.I. Òrgans Govern/web	5 anys
P3.2-EV04	Informe d'avaluació d'aquest procés	S. r. de la qualitat	Disc compartit	Permanent
P.210-EV01	Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola	Secretari/a acadèmic/a	S.I. Òrgans Govern	Permanent
P.210-EV02	Notificacions rebudes a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a>	Àrees de la UTGAB implicades	Bústia Oberta ETSAB!	5 anys

### 7 RESPONSABILITATS

**Propietari o propietària del procés:** Sotsdirector/a responsable de l'estudiantat

**Responsable gestor/a:** Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica de la UTGAB

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola

**Equip directiu:** Elabora/revisa el Pla d'acollida i el Pla d'acció tutorial, valida tutors/res

**El/la sotsdirector/a responsable de la mobilitat:** s'encarrega de l'acollida i tutories de l'estudiantat *incoming*

**Els/les coordinadors/res acadèmics/ques dels màsters:** s'encarreguen de l'acollida i tutories de l'estudiantat propi

**Professorat tutor:** s'encarreguen de les tutories, i informen de les possibles anomalies del procés

**Estudiantat mentor:** s'encarreguen de les mentories, en coordinació amb el/la sotsdirector/a r. de l'estudiantat

**Comissió d'Estudis i Qualitat:** Assegura la continuada consistència, adequació i eficàcia del SIGQ ETSAB. En particular debat l'informe d'avaluació de funcionament SIGQ ETSAB

**Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB:** Actualitza i custòdia les actes, resolucions i annexes de les sessions dels òrgans de govern dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

**Àrees de la UTGAB:** Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

### 8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

#### Marc extern i UPC

Consultar la normativa del procés transversal *PT.05 Suport a l'estudiantat*  
[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

#### Marc intern

[Política i objectius de qualitat / Pla estratègic ETSAB](#)

[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)

[Normatives acadèmiques de l'ETSAB](#)

[Oferta actual d'estudis](#)

#### Processos transversals vinculats:

*PT.05 Suport a l'estudiantat*

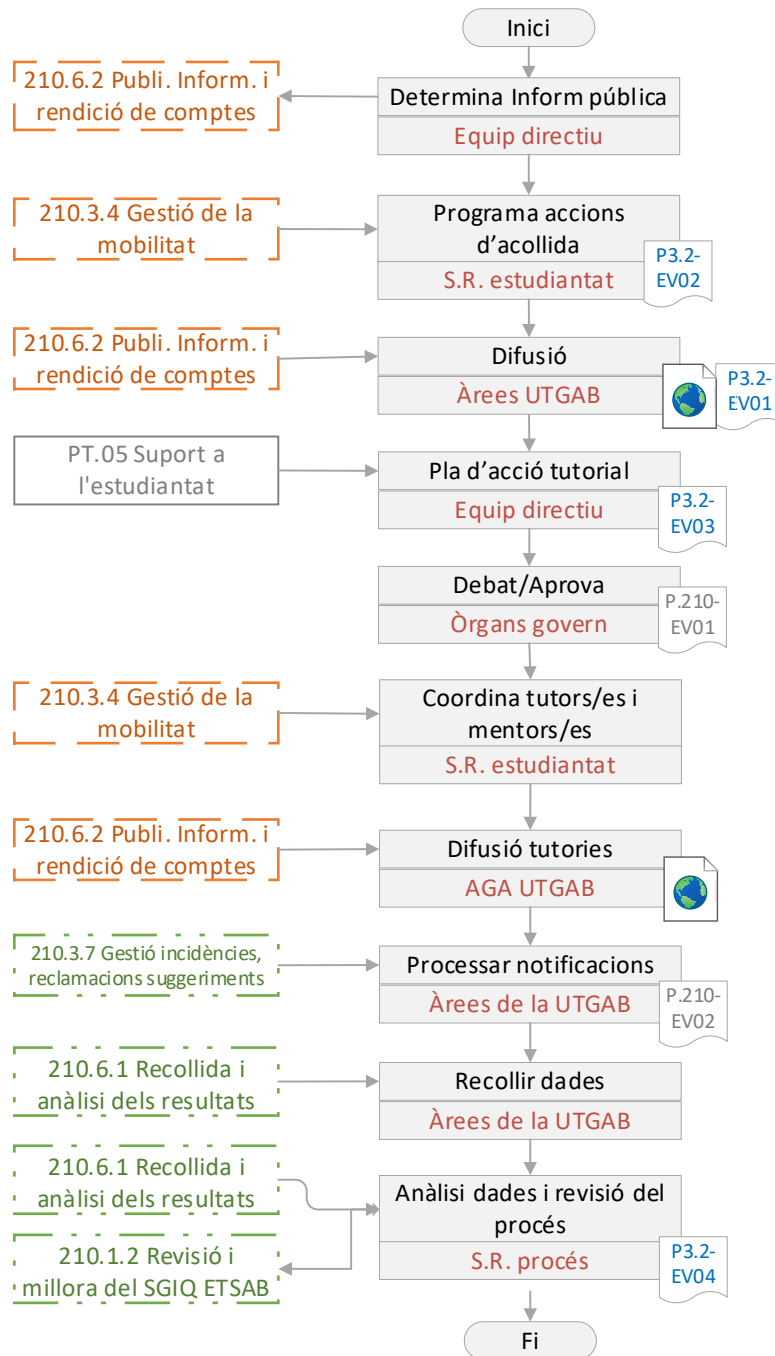
#### Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya

Aquest procés forma part de la *Dimensió 3 Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat*

### 9 FITXA RESUM

<b>Procés</b>		210.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
<b>PROPIETARI/A DEL PROCÉS</b>		Sotsdirector/a responsable de l'estudiantat
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica de la UTGAB
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Estudiantat, PDI i PTGAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius</li> <li>- Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants</li> </ul> <p><b>Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accedint a la informació que publica l'ETSAB</li> <li>- A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des</li> </ul> <p>Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la <a href="#">Bústia Oberta ETSAB!</a> o mitjançant els canals definits en el procés <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a></p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a <a href="#">210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes</a> .
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a> i <a href="#">210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</a> . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</a>
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a <a href="#">210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB</a>

## 10 FLUXGRAMA



## 11 ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS			
Versió	Descripció	Òrgan	Data
V2	Revisió de la v1 a amb petites modificacions	Junta d'Escola	Abril-2024
V1	<p>Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció</p> <p>S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis...</p> <p>Incorporació de la vinculació amb el procés transversal <i>PT.05 Suport a l'estudiantat</i></p> <p>S'ha categoritzat a la <i>Dimensió 3 Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat</i></p> <p>S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés</p>	Equip directiu	Març 2024
V0	210.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	Junta d'Escola	02/10/2013