



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) 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	Difusió a la web de les activitats d'acollida	Àrees de la UTGAB implicades	Web	2 anys

P3.2-EV02	Pla d'acollida	S.r. d'estudiantat	S.I. Òrgans Govern/web	5 anys
P3.2-EV03	Pla d'acció tutorial	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 Bústia Oberta ETSAB!	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

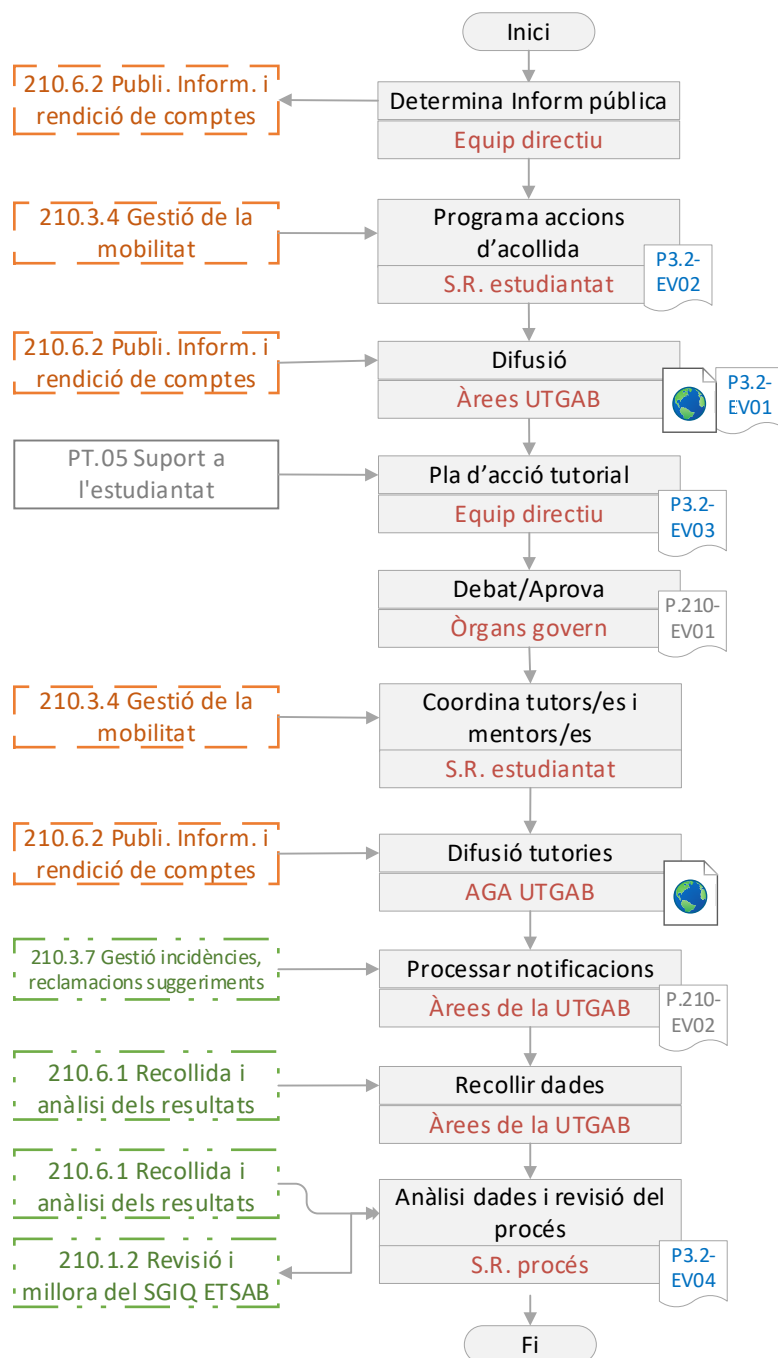
Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya

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

9 FITXA RESUM

Procés		210.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
PROPIETARI/A DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable de l'estudiantat
RESPONSABLE GESTOR/A		Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica de la UTGAB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PTGAS - A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius - Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general - Accedint a la informació que publica l'ETSAB - A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la Bústia Oberta ETSAB o mitjançant els canals definits en el procés 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments
	RENDICIÓ DE COMPTES	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 210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats i 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		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 210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB

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	Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció 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... Incorporació de la vinculació amb el procés transversal <i>PT.05 Suport a l'estudiantat</i> S'ha categoritzat a la <i>Dimensió 3 Ensenyament, aprenentatge i suport a l'estudiantat</i> S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés	Equip directiu	Març 2024
V0	210.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	Junta d'Escola	02/10/2013