



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1. FINALITAT.....	3
2. ABAST.....	3
3. DEFINICIONS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1. Queixes i suggeriments.....	4
4.2. Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.3. Publicació de la Informació.....	4
5. INDICADORS.....	5
6. EVIDÈNCIES.....	6
7. RESPONSABILITATS.....	6
8. GRUPS D'INTERÈS.....	7
9. NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
10. FITXA RESUM.....	9
11. FLUXGRAMA.....	10
12. ANNEXOS.....	11
Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	11
Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.....	12



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) facilita la integració al centre de l'estudiantat de nou ingrés, l'orienta en el seu procés formatiu amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada i satisfactòria, i s'obtingui en el temps previst. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

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

3. DEFINICIONS

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

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](#) (PAC), el [Pla d'Acció Tutorial](#) (PAT) i els processos transversals [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#). Tot el procés té com a responsable al/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau, amb el suport del/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització i el/la Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica.

Acollida de l'estudiantat: El/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus amb el suport del/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització i de l'Equip Directiu, presenta el Pla d'Acollida (PAC) a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

El/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus i el/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització, s'encarreguen d'organitzar, amb el suport de l'àrea especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió (UTG), les Jornades d'Acollida dels graus i màsters i vetlla pel seu correcte desenvolupament. El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) realitza enquestes de satisfacció de l'acollida a l'estudiantat de grau. Els/Les coordinadors/es dels màsters són els/les responsables de l'acollida a l'estudiantat de màster.

En el cas de l'estudiantat incoming pertanyent a algun programa de mobilitat, el/la Sotsdirector/a responsable de les Relacions Internacionals s'encarrega de fer l'acollida.

Tots/es els/les sotsdirectors/es compten amb el suport de l'Equip Directiu i els recursos humans i materials de la UTG.

Acció tutorial: El/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus amb el suport del/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització, el/la Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica i de l'Equip Directiu, tenint en compte el context extern i intern de l'ESEIAAT, la política i els objectius de qualitat de l'Escola, els plans d'estudis, presenten el Pla d'Acció Tutorial (PAT) a la Comissió Permanent per a la seva aprovació.

En el cas dels graus, el/la Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica és el/la responsable d'elaborar i implementar el Pla d'Acció Tutorial i és qui fa una crida al PDI per a ser tutor o tutora i és el/la responsable de coordinar-los. Així mateix, al Pla d'Acció Tutorial de l'Escola conté la mentorització entre iguals, amb el suport de la Delegació d'Estudiants de l'ESEIAAT. En aquest cas, el/la Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica fa una crida anual entre l'estudiantat de cursos superiors de grau o estudiantat



de màster. Les accions tutorialis dels graus també es realitzaran, al llarg dels estudis, a través de la figura del/la Coordinador/a de cadascun dels graus.

En el cas dels màsters, el/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització, du a terme la tasca de tutorització, amb el suport dels/les diferents coordinadors/es de titulació.

En el cas de l'estudiantat incoming pertanyent a algun programa de mobilitat, és el/la Sotsdirector/a de Relacions Internacionals s'encarrega de portar a terme la tutoria. Totes les sotsdireccions compten amb el suport de l'Equip Directiu i dels recursos humans i materials de la UTG.

Altres recursos: Depenent de la situació de cada estudiant pot ser necessari portar a terme accions específiques, com ara suport lingüístic, sol·licituds d'ajut econòmic, detecció i suport de necessitats educatives especials, assessorament psicològic, esportistes d'alt rendiment, etc. 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.

4.1. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIO, i control de la documentació](#), i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIO 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" (evidència EV04_P3.2).

4.3. Publicació de la Informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]



5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
*IN01_P3.2	Graus. Percentatge d'estudiants aptes de fase inicial en temps previst	Percentatge apta Fase Inicial en el temps previst (AFI TP) de cada titulació.
*IN02_P3.2	Graus. Percentatge d'estudiants aptes de fase inicial en temps previst més un any	Percentatge apta Fase Inicial en el temps previst més un any (AFI TP+1) de cada titulació.
IN03_P3.2	Rati alumnes tutoritzats/des professor/a tutor/a.	És la nota mínima necessària per accedir a una titulació universitària. No té relació amb la dificultat dels estudis, sinó amb la seva oferta i la seva demanda, per la qual cosa varia anualment.
IN04_P3.2	Nombre de professorat tutor	Relació entre el nombre de sol·licituds per accedir a una titulació de màster de la universitat, en preinscripció, i el nombre de places de nou ingrés que s'ofereixen en el centre per cursar aquest estudi.
IN05_P3.2	Nombre d'estudiants mentors/es	Nombre d'estudiants que realitzen la tasca de mentoria.
IN06_P3.2	Satisfacció. Satisfacció dels/les assistents a les accions del Pla d'Acollida.	
IN07_P3.2	Satisfacció. Satisfacció del PDI amb la utilitat de les tutories.	
IN08_P3.2	Satisfacció. Satisfacció de l'estudiantat amb la utilitat de les tutories.	
IN09_P3.2	Satisfacció. Satisfacció de titulats/des amb la tutorització.	
**IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.3.2)

*Els indicadors IN01_P3.2 i IN02_P3.2 equivalen als indicadors IN07_P3.3.1 i IN08_P3.3.1 respectivament.

**Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).



6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.3.2	Acords òrgans de govern relatius al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet Govern 2.0	Permanent
EV02_205.3.2	Pla d'Acollida.	Secretari/a Acadèmic/a	Web Qualitat , Web UPCommons Intranet Govern 2.0	Permanent
EV03_205.3.2	Pla d'Acció Tutorial.	Secretari/a Acadèmic/a	Web Qualitat , Web UPCommons Intranet Govern 2.0	Permanent
EV04_205.3.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxivem d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus. Elaborar, actualitzar i presentar el PAC. Desenvolupar i posar en marxa les diferents accions recollides al PAC i al PAT respecte als graus i màsters, amb el suport de les àrees especialitzades de la UTG del centre. Analitzar les dades. Revisar, valorar i elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés (que inclou tant el PAC com el PAT) i, si escau, implantar propostes de millora. Assegurar la implantació de les accions de millora.

Responsable gestor/a: Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica. Donar suport en les Jornades d'Acollida dels graus i màsters i vetllar pel seu correcte desenvolupament. Publicar al web les jornades d'Acollida. Recollir les dades i indicadors. Assegurar la implantació de les accions de millora.

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el [procés 8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màsters i Internacionalització.** Portar a terme l'acollida a l'estudiantat de nou ingrés de màster.
- **Equip Directiu:** Definir/Revisar el PAC i el PAT, proporcionar el suport institucional necessari perquè es duguin a terme.
- **Comissió Permanent:** Debatre i aprovar el PAC i el PAT.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Donar suport per a l'execució del PAC i del PAT. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.



- **Coordinadors/es dels diferents programes de grau i màster:** Donar suport al procés d'aprenentatge de l'estudiantat.
- **Sotsdirector/a responsable de la mobilitat:** Portar a terme l'acollida i la tutorització de l'estudiantat incoming pertanyent als programes de mobilitat.
- **Mentors i mentores:** Facilitar la integració a l'Escola de l'estudiantat de grau de nou ingrés, amb el suport de la Delegació d'Estudiants de l'ESEIAAT.
- **Sotsdirector/a d'Innovació Acadèmica, responsable del Pla d'Acció Tutorial:** Elaborar i actualitzar el Pla d'Acció Tutorial amb el suport de l'Equip Directiu. Desenvolupar i posar en marxa les diferents accions recollides al Pla d'Acció Tutorial, amb el suport d'àrees especialitzades de la UTG del centre.
- **Secretari Acadèmic o Secretària Acadèmica:** Donar fe i publicar els Acords de la Comissió Permanent i Junta d'Escola.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la "[Bústia Opina](#)" o per correus electrònics.

Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#).

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa acadèmica dels estudis de grau i Màster de la UPC](#)
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Normativa acadèmica d'estudis de grau de l'ESEIAAT](#)
- [Pla d'Acollida](#)
- [Pla d'Acció Tutorial](#)



Processos relacionats ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos Transversals de la UPC:

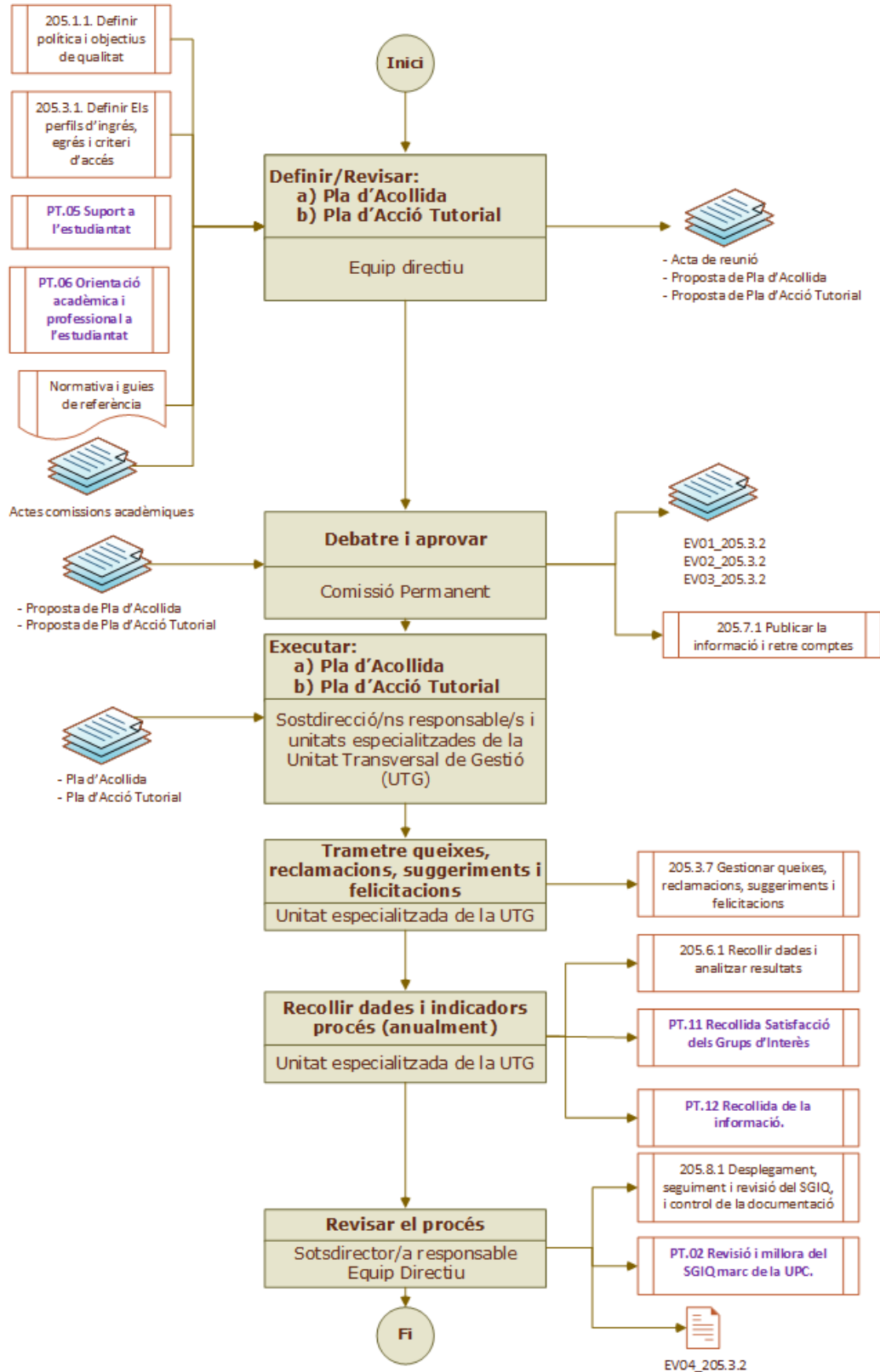
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.05 Suport a l'estudiantat](#)
- [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat.](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels grups d'interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)



10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus
RESPONSABLE GESTOR/A		Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
G R U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat, egressats/des:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia opina (web ESEIAAT) i DEMANA.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none">• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.• Poden enviar queixes i suggeriments. <p>Aquests mecanismes estan definits al 205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions i al PM-205.3.7/1 Procediment QRSF.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'Equip Directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats i el procés, 205.3.7 Gestionar queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 205.6.1 Recollir i analitzar els resultats.</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>El/la responsable del procés elabora, actualitza i presenta el PAC. Posa en marxa les diferents accions recollides al PAT i al PAC respecte als graus i màsters, amb el suport de les àrees especialitzades de la UTG del centre. Analitzar les dades. Revisar, valorar i elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés i, si escau, s'implanten propostes de millora. Assegurar la implantació de les accions de millora.</p> <p>El/La responsable gestor/a: Donar suport en les Jornades d'Acollida dels graus i màsters i vetlla pel seu correcte desenvolupament. Publicar al web les jornades d'Acollida. Recull les dades i indicadors. Contribueix a la implantació de les accions de millora.</p>

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none">● Processos transversals UPC PT.02, PT.05, PT.06, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.● Enllaç al Pla d'acollida i al Pla d'Acció Tutorial de l'ESEIAAT.● Glossari de termes i indicadors de la UPC.● Apartat dels Grups d'interès.● Fitxa resum.● Fitxa control de revisions.● Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.● Indicadors i evidències. <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Fluxgrama.● Codificacions dels Indicadors i les evidències.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023
V1	Incorporació del fluxgrama i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial.	Equip Directiu		2019



Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Graus	
Versió i data en el moment de la 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.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
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.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		