



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Industrial de Barcelona



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a Cap d'estudis de Grau	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	13/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	21/03/2011
V1	- Adequació a la plantilla UPC amb les corresponents modificacions de redacció. - Actualització dels apartats: 5. Indicadors, 6. Evidències, 7. Responsabilitats. - Incorporació de la vinculació amb el procés transversal de la UPC PT.05 Suport a l'estudiantat.	11/05/2023
V2	S'inclou dins l'àmbit d'actuació del Pla d'Acció Tutorial els esportistes d'elit i l'alumnat amb necessitats educatives especials.	14/09/2023

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
	● S'eliminen els indicadors vinculats "Nombre de queixes rebudes" i "Nombre de suggeriments rebuts". ● S'afegeix l'indicador de satisfacció "Nombre d'estudiantat amb necessitats especials que han estat tutoritzats" i l'indicador "Nombre d'estudiantat esportista d'elit tutoritzat". ● S'afegeix a l'apartat 5. Indicadors el motiu que justifica la selecció dels indicadors vinculats com a indicadors vàlids per a la revisió i millora del procés.	
V3	● S'afegeix l'indicador <i>Grau de satisfacció del PDI amb la utilitat de les accions de tutoria que es recullen en el Pla d'Acció Tutorial del centre</i>. També l'indicador <i>Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'acollida realitzada pel centre</i>. ● S'eliminen els indicadors relatius al percentatge d'aptes en la fase inicial dels graus, atès que aquests indicadors s'analitzaran a l'ISC que s'elabora biennalment.	20/11/2024
V4	● La propietat del procés i responsabilitat orgànica del mateix recau en la figura del sotsdirector Cap d'estudis de Grau, atenent la nova estructura de l'equip de direcció, constituït al març del 2025. ● La responsabilitat del Pla d'Acció Tutorial recau en la figura del Sotsdirector d'Estudiantat i Projectes d'Escola, atenent la nova estructura de l'equip de direcció, constituït al març del 2025. ● S'incorpora la figura del sotsdirector Cap d'Estudis de màster com a responsable de les activitats d'acollida de l'estudiantat de màster, atenent la nova estructura de l'equip de direcció, constituït al març del 2025.	16/12/2025

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

ÍNDEX

1 FINALITAT	4
2 ABAST	4
3 DEFINICIONS	4
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
4.1 Desenvolupament del procés	4
4.2 Queixes i suggeriments	6
4.3 Revisió del procés	6
5 INDICADORS	6
6 EVIDÈNCIES	8
7 RESPONSABILITATS	9
8 GRUPS D'INTERÈS	10
9 NORMATIVES/REFERÈNCIES	10
10 FITXA RESUM	10
11 FLUXGRAMA	12

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

1 FINALITAT

Aquest procés clau descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) facilita la integració a l'ETSEIB a l'estudiantat de nou ingrés, com l'orienta amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada, satisfactòria i s'assoleixi en el temps previst; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSEIB, 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

4.1 Desenvolupament del procés

Acollida de l'estudiantat: El/la sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau elabora el Pla d'Acollida a l'estudiantat de nou ingrés de grau amb el suport de l'equip de direcció, tenint en compte el context extern i intern de l'ETSEIB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, i el perfil d'ingrés de l'estudiantat. Aquest pla el presenta a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per a la seva aprovació.

El/la sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau s'encarrega d'organitzar, amb el suport de l'àrea especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió (UTG), les jornades d'acollida dels graus i vetllar pel seu correcte desenvolupament. El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) realitza enquestes de satisfacció de l'acollida a l'estudiantat de grau. El/la Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màster juntament amb els 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 la Mobilitat s'encarrega de fer l'acollida.

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

Els indicadors d'acollida i les accions de millora proposades s'incorporen a l'Informe del SGIQ que presenta l'equip de direcció a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per a la seva anàlisi i aprovació.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

Si com a resultat de l'anàlisi, la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat aprova que cal fer modificacions al Pla d'Acció Tutorial, aquestes s'inclouen en l'Informe del SGIQ.

Acció tutorial: El/la sotsdirector/a responsable del Pla d'Acció Tutorial (PAT) amb el suport de l'equip de direcció, tenint en compte el context extern i intern de l'ETSEIB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, i els plans d'estudis, l'elabora i el presenta a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per a la seva aprovació.

El/la sotsdirector/a responsable del Pla d'Acció Tutorial 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'ETSEIB conté la mentorització entre iguals.

El/la sotsdirector/a responsable del Pla d'Acció Tutorial fa una crida anual entre l'estudiantat de cursos superiors de grau o estudiantat de màster per a participar en el programa de mentorització entre iguals.

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 les relacions internacionals s'encarrega de portar a terme la tutoria. Totes les sotsdireccions compten amb el suport de l'equip de direcció i dels recursos humans i materials de la UTG.

El Pla d'Acció Tutorial contempla també la tutorització dels esportistes d'elit i de l'estudiantat amb necessitats educatives especials (NEE).

Els indicadors de l'acció tutorial i les accions de millora proposades, s'incorporen a l'Informe del SGIQ que presenta l'equip de direcció a la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat per a la seva anàlisi i aprovació.

Si com a resultat de l'anàlisi, la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat aprova que cal fer modificacions al Pla d'Acció Tutorial, aquestes s'inclouen en l'Informe del SGIQ.

Tant el Pla d'Acció Tutorial com el Pla d'Acció Tutorial tenen un vigència biennal. La revisió d'ambdós es realitza en el marc de la revisió del SGIQ.

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.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: Anualment, la/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen al/la responsable que analitza els resultats, seguint el procés *240.6.1 Recollir les dades i els resultats*.

Publicació de la informació: La informació es publicarà segons el procés *240.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

Informe del procés: L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència 'Informe del procés'.

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés 240.3.7 *Gestionar les queixes i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip de direcció, revisa el present procés introduint els canvis a la plantilla 'Informe del procés', si escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 240.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

5 INDICADORS

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

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
IN01.P.3.2	Grau de satisfacció titulats/des amb la tutorització	La tutorització és un servei d'atenció als estudiants, a través del qual el professorat universitari els proporciona elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. L'anàlisi de l'indicador ha de servir per millorar la qualitat de l'atenció personalitzada de l'alumnat al llarg dels seus estudis.
IN02.P.3.2	Nombre de tutors/res	La tutorització és un servei d'atenció als estudiants, a través del qual el professorat universitari els proporciona elements de formació, informació i orientació de forma personalitzada. Un nombre de tutors adequat pot contribuir a millorar el nivell de rendiment de l'alumnat i pot ajudar a identificar a l'alumnat en risc.
IN03.P.3.2	Nombre d'estudiantat tutoritzat i mentoritzat	Les tutories i mentories formen part del Pla d'Acció Tutorial de l'ETSEIB, dissenyat com un servei a l'estudiantat d'orientació,

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
		informació i assessorament de forma personalitzada. L'indicador permet conèixer el nombre d'estudiantat que ha fet ús del servei acompanyament per mitjà de l'assignació d'un tutor o mentor.
IN04.P.3.2	Nombre de mentors/res	La funció principal del mentor o mentora és acollir i acompanyar l'estudiantat de nou ingrés al llarg del primer curs acadèmic. Un nombre de mentors adequat pot contribuir a ubicar tant físicament com acadèmicament l'estudiantat de primer curs, al temps que propicia les relacions socials entre l'estudiantat de l'ETSEIB i els dona eines per desenvolupar hàbits d'estudi profitosos.
IN05.P.3.2	Nombre d'estudiantat amb necessitats especials que han estat tutoritzats	El Pla d'Acció Tutorial de l'ETSEIB s'adreça a tot l'estudiantat de l'Escola, però amb una consideració especial envers l'alumnat amb necessitats educatives especials, atès que en aquests casos caldrà tenir especial cura en l'acompanyament i en la formulació de la metodologia d'aprenentatge, d'ensenyament i d'avaluació de l'estudiant, garantint així una millor trajectòria i èxit acadèmic d'aquest estudiantat dins l'Escola.
IN06.P.3.2	Nombre d'estudiantat esportista d'elit tutoritzat	El Pla d'Acció Tutorial de l'ETSEIB s'adreça a tot l'estudiantat de l'Escola, però amb una consideració especial envers l'estudiantat esportista d'elit a qui caldrà adaptar els horaris i les avaluacions a la carrera esportiva de l'estudiant, per tal de facilitar-los la compaginació de la carrera com a esportista i l'acadèmica.
IN07.P.3.2	Grau de satisfacció del PDI amb la utilitat de les accions de tutoria que es recullen en	L'indicador permet conèixer el nivell d'utilitat que el professorat confereix a les accions contingudes dins el Pla d'Acció Tutorial del centre, a l'efecte d'establir millores que contribueixin a facilitar

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

Codi indicador	Nom	Motiu que justifica la incorporació de l'indicador
	el Pla d'Acció Tutorial del centre	l'aprenentatge de l'estudiant, en aquest cas a partir d'unes accions ben definides d'orientació i suport al mateix.
IN08.P.3.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'acollida realitzada pel centre	L'indicador permet conèixer l'opinió que té l'estudiantat de nou ingrés en relació a la sessió d'acollida realitzada pel centre, amb l'objectiu d'introduir millores si és que els resultats no resulten satisfactoris.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.3.2 Pla d'Acollida	Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV02.P.3.2 Pla d'Acció Tutorial.	Sotsdirector d'Estudiantat i Projectes d'Escola	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Permanent
EV03.P.3.2 Acords de la Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat relatius al procés	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet de govern	Permanent
EV04.P.3.2 Resultats de les enquestes de satisfacció sobre l'acollida (enquesta de nou ingrés)	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat	Web de la UPC	Eliminació dels qüestionaris en 2 anys. Taules i dades a la Memòria
EV05.P.3.2 Manual del mentor/a	Sotsdirector/a responsable del Pla d'Acció Tutorial	Disc compartit i Pàgina web ETSEIB	Fins a nova versió
EV06.P.3.2 Actes de les reunions del/la sotsdirector/a	Sotsdirector d'Estudiantat i Projectes d'Escola	Disc compartit	Permanent

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
responsable de Pla d'Acció Tutorial amb els mentors/res			
EV07.P.3.2 Informes dels mentors i mentores	Sotsdirector d'Estudiantat i Projectes d'Escola	Disc compartit	Permanent
EV08.P.3.2 Informe del procés	Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau	Disc compartit	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau

Responsable gestor/a: Cap de la àrea de suport a la gestió acadèmica.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.

Altres agents implicats:

- **Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau:** Elaborar i actualitzar el Pla d'Acollida amb el suport de l'equip de direcció. Desenvolupar i posar en marxa les diferents accions recollides al Pla d'Acollida respecte als graus, amb el suport d'àrees especialitzades de la UTG del centre. Organitzar i garantir el correcte desenvolupament de les jornades d'acollida dels graus. Elaborar l'Informe del procés.
- **Sotsdirector/a responsable del Pla d'Acció Tutorial:** Elaborar i actualitzar el Pla d'Acció Tutorial amb el suport de l'equip de direcció. 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.
- **Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Màster:** Organitzar i garantir el correcte desenvolupament de les jornades d'acollida a l'estudiantat de nou ingrés de màster.
- **Coordinadors/es dels màsters:** Portar a terme l'acollida a l'estudiantat de nou ingrés de màster. Tutoritzar l'estudiantat de màster.
- **Sotsdirector/a responsable de la mobilitat:** Portar a terme l'acollida i la tutorització de l'estudiantat *incoming* pertanyent als programes de mobilitat.
- **Equip de direcció:** Donar suport als/ les sotsdirectors/es responsables del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial. Analitzar els resultats del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial i proposar accions de millora.

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

- **Àrea/es especialitzada/des de la UTG:** Donar suport a les accions del Pla d'Acollida. Donar suport a les accions del Pla d'Acció Tutorial. Publicar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial. Recollir les dades i els indicadors.
- **Comissió d'Avaluació Acadèmica i de Qualitat:** Revisar i aprovar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial i les seves modificacions, dins l'Informe del SGIQ. Analitzar els resultats d'acollida i acció tutorial i proposar accions de millora.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre, responen les enquestes que se'ls adrecen així com realitzant queixes i suggeriments.

La societat en general participa a través del canal de queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normatives acadèmiques dels estudis de grau i màster de la UPC](#)

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

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

Marc intern:

[Política de qualitat de l'ETSEIB](#)

[Reglament de l'ETSEIB](#)

[Pla d'Acollida](#)

[Pla d'Acció Tutorial](#)

[Memòries verificades](#)

[Plans docents de grau i màster de l'ETSEIB](#)

10 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS	Sotsdirector/a Cap d'Estudis de Grau
RESPONSABLE GESTOR	Cap de l'àrea responsable de la gestió acadèmica de la UTG

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona 	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat P.240.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat
--	---

RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat: ● Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions (web Qualitat) segons el procés 240.3.7 <i>Gestió de queixes i suggeriments</i> ● Participar en els òrgans de govern de l'ETSEIB ● Estudiantat primer curs poden participar en les enquestes relatives a la satisfacció de l'acollida del centre. Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: ● Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i> Participants en les sessions d'acollida ● Enquestes de satisfacció.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 240.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes</i> .
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 240.6.1 <i>Recollir les dades i els resultats</i> i el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del responsable gestor les analitza seguint el procés 240.8.1 <i>Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ</i> , i control de la documentació i, si escau, proposa la implantació de propostes de millora.



11 FLUXGRAMA

