



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA
EPSEM

Procés 330.3.2 Suport i orientació a l'estudiantat

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Sotsdirector/a de Comunicació i Estudiantat	Comissió Permanent	29/03/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
v1	Versió inicial	19/02/2010
v2	Revisió dels processos interns de l'Escola	20/12/2011
v3	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	11/12/2014
v4	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	10/04/2019
v5	Adequació i coordinació dels processos propis amb els processos transversals UPC	29/03/2023



ÍNDEX

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



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) facilita la integració al centre de l'estudiantat de nou ingrés, com l'orienta en el seu procés formatiu amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada, satisfactòria i s'assoleixi en el temps previst. Així mateix, es revisa i fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora continua.

2 ABAST

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

3 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normativa acadèmica dels estudis de Grau i Màster de la UPC](#)

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

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

Marc intern:

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

[Normatives acadèmiques de l'EPSEM](#)

[Pla d'Acollida](#)

[Pla d'Acció Tutorial](#)

[Memòries verificades](#)

4 DEFINICIONS

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

5 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius que integren l'Escola (estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i serveis (PAS)) i la societat en general.

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.

6 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

6.1 Desenvolupament

L'objectiu del Pla d'Acollida és donar a conèixer i informar sobre els aspectes bàsics del funcionament general de l'Escola i introduir el nou estudiantat en el món universitari. Per la seva banda, l'acció tutorial és una eina per a la millora de la qualitat docent i consisteix en l'acompanyament de l'estudiantat per part del professorat de l'Escola. Encara que l'acció tutorial és més intensa amb l'estudiantat de nou ingrés,



aquesta s'estén a la totalitat dels graus i màsters. L'objectiu principal del Pla d'Acció Tutorial consisteix en donar suport a l'alumnat tant a nivell d'aprenentatge com d'orientació curricular.

El procés s'inicia per part de l'equip directiu amb la definició o revisió del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial (PAT) tenint en compte el perfil de l'estudiantat d'entrada i tots els agents implicats. Aquestes actuacions es realitzen de manera coordinada amb el suport acadèmic (tutories, mentories,...), suport econòmic i suport d'atenció a necessitats personals contemplades en el procés *PT.05 Suport a l'estudiantat*.

Quan es genera un nou Pla d'Acollida o un nou PAT, o es modifiquen els existents, es debaten i s'aproven a la Comissió Permanent. Un cop aprovats, es publiquen a la pàgina web de l'Escola tal com s'indica al procés *330.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*. En el cas de la redacció o modificació del PAT, si s'escau, es tindran en compte les especificacions sobre acció tutorial que figurin a les diferents Memòries de Verificació elaborades segons s'estableix al procés *330.2.1 Garantia de qualitat dels programes formatius - Marc VSMA. 2.1.1 Verificació*.

Per a cada curs acadèmic, la direcció de l'Escola nomena o ratifica els tutors i les tutores dels diferents estudis i ho comunica a la Comissió Permanent.

La sotsdirecció de comunicació i estudiantat s'encarrega del correcte desenvolupament dels dos plans en col·laboració amb la sotsdirecció cap d'estudis i amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.

Per la seva banda, les unitats especialitzades de la unitat transversal de gestió (UTG) recullen anualment els valors dels indicadors i les valoracions de l'estudiantat i del PDI relacionades amb el Pla d'Acollida i el PAT. La sotsdirecció de comunicació i estudiantat analitza anualment aquests resultats per avaluar el nivell d'activitat i bon funcionament del Pla d'Acollida i el PAT, tenint en compte el procés *330.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si s'escau, propostes de millora que es tenen en compte per definir, per al curs següent, els objectius associats als dos plans i a la seva organització. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora vinculades al procés transversal corresponent *PT.05 Suport a l'estudiantat*.

[Veure fluxgrama]

6.2 Queixes i suggeriments

Una [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es troba a l'abast de tots els grups d'interès de l'Escola a través del seu web.

Les unitats especialitzades de la UTG recullen i gestionen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb el Pla d'Acollida i el PAT (tal com es recull en el procés *330.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

6.3 Revisió del procés

Atenent els valors dels indicadors del procés, el grau de satisfacció de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes o suggeriments sobre el procés, la sotsdirecció de comunicació i estudiantat s'encarrega de revisar anualment el funcionament del procés i implantar-hi, si s'escau, propostes de millora segons el procés *330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora del procés transversal corresponent *PT.05 Suport a l'estudiantat*.

7 INDICADORS

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



Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-3.2-1	clau	Percentatge d'estudiantat que ha participat al Pla d'Acollida
IN-3.2-2	clau	Grau de satisfacció de l'estudiantat en relació a les accions d'acollida
IN-3.2-3	clau	Nombre d'estudiantat que ha participat a les mentories
IN-3.2-4	clau	Grau de satisfacció de l'estudiantat en relació amb la utilitat de les tutories
IN-3.2-5	clau	Grau de satisfacció dels titulats de grau sobre la utilitat de la tutorització
IN-3.2-6	operatiu	Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

8 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Acta de la reunió de l'equip directiu sobre la definició/revisió del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial	Secretari/ària Acadèmic/a	OpenProject 'Direcció'	5 anys
Acta d'aprovació per part de la Comissió Permanent del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial	Secretari/ària Acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Pla d'Acollida	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Fins a nova proposta
Pla d'Acció Tutorial (PAT)	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Fins a nova proposta
Memòria, informe de gestió de l'Escola	Secretari/ària Acadèmic/a	Web de l'Escola	Permanent
Informe de la revisió del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent



9 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: sotsdirector/a de comunicació i estudiantat.

Responsable gestor: cap de l'àrea de gestió acadèmica.

Responsable de l'aprovació: Comissió Permanent.

- **Equip directiu:** definir i revisar el Pla d'Accollida i el Pla d'Acció Tutorial (PAT); donar suport a la seva implantació.
- **Comissió Permanent:** debatre i aprovar el Pla d'Accollida i el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- **Director/a:** nomenar o ratificar els tutors i les tutores.
- **Sotsdirector/a de comunicació i estudiantat:** dissenyar i executar el Pla d'Accollida i el Pla d'Acció Tutorial (PAT); analitzar les dades relacionades amb el desenvolupament del Pla d'Accollida i el PAT; valorar i implantar les accions de millora; revisar el procés.
- **Sotsdirector/a cap d'estudis:** donar suport al desenvolupament del Pla d'Accollida i del Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- **Tutors i tutores:** donar suport al procés d'aprenentatge del seu estudiantat tutoritzat.
- **Unitats especialitzades de la unitat transversal de gestió (UTG):** donar suport a l'execució del Pla d'Accollida i del Pla d'Acció Tutorial (PAT); recollir dades; gestionar la implantació de les propostes de millora.

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a de comunicació i estudiantat
RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'Àrea de Gestió Acadèmica
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PAS: mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors en els que es basa l'anàlisi de resultats. Institucions, organitzacions i empreses: mitjançant la seva participació en el Consell Assessor de l'Escola.
	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 EPSEM i a l'informe de gestió de l'Escola.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida d'informació per l'anàlisi del procés es basa en els indicadors descrits a l'apartat 7 i en les propostes dels grups d'interès obtingudes a partir dels mecanismes de participació
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'equip directiu fa una revisió interna del procés amb caràcter anual. Si escau, les millores que es creuen apropiades es proposen a la Comissió Permanent per a la seva consideració.

11 FLUXGRAMA

