

Sistema de Garantia Interna de Qualitat Escola d'Enginyeria Agroalimentària i de Biosistemes de Barcelona

390.3.2 Suport i orientació a l'estudiant

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Cap d'estudis	Junta de l'EEABB	27/03/2019

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Disseny del SGIQ aprovat per AQU Catalunya	Març 2011
V2	Simplificació i actualització del procés	27/03/2019
V3	Accreditació institucional: revisió. Incorporació processos transversals UPC.	23/01/2024



ÍNDEX

1 FINALITAT	3
2 ABAST	3
3 DEFINICIONS	3
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1 Queixes i suggeriments	4
4.2 Revisió del procés	4
5 INDICADORS	4
6 EVIDÈNCIES	5
7 RESPONSABILITATS	7
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	7

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria Agroalimentària i de Biosistemes de Barcelona (EEABB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) facilita la integració a l'estudiantat de nou ingrés, l'orienta en el seu procés formatiu amb l'objectiu que la seva formació sigui adequada i satisfactòria, i l'assoleixi en el temps previst. El procés també descriu com l'EEABB revisa, actualitza i millora els processos relatius al suport i la orientació a l'estudiantat.

2 ABAST

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

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat. Per facilitar la comprensió, es defineixen a continuació els principals conceptes que estructuraren el procés.

Pla d'Acollida: conjunt d'accions adreçades a l'estudiantat de nou ingrés per proporcionar tota la informació rellevant per iniciar els estudis i integrar-se a l'EEABB.

Pla d'Acció Tutorial: conjunt d'accions dissenyades per donar suport al procés d'aprenentatge de l'estudiantat i fer-ne el seguiment.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés s'inicia per part de l'equip directiu amb la definició i /o revisió del Pla d'acollida i del Pla d'Acció Tutorial tenint en compte el perfil de l'estudiantat d'entrada i tots els agents implicats. Així mateix, es tenen en compte els processos transversals UPC *PT.05 Suport a l'estudiantat* i *PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat*.

Pla d'Acollida: el/la Cap d'Estudis elabora el Pla d'Acollida a l'estudiantat de nou ingrés amb el suport de l'Equip Directiu, tenint en compte el context extern i intern de l'EEABB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, i el perfil d'ingrés de l'estudiantat, elements que estan recollits al Pla Estratègic de l'EEABB. Presenta a la Comissió Permanent la proposta de Pla d'Acollida per a la seva aprovació.

El/la Cap d'Estudis és la responsable de l'organització i el correcte desenvolupament de les Jornades d'Acollida dels graus. El/la coordinador/a del màster és el/la responsable de l'acollida als estudiants de màster. En el cas de l'estudiantat *incoming* pertanyent a algun programa de mobilitat, el/la sotsdirector/a de relacions internacionals és l'encarregat/da de fer l'acollida. Tots ells compten amb el suport de l'Equip Directiu i els recursos humans i materials de la/les unitat/s especialitzada/es de la UTG.

Pla d'Acció Tutorial: el/la Cap d'Estudis elabora el Pla d'Acció Tutorial amb el suport de l'Equip Directiu, tenint en compte el context extern i intern de l'EEABB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, i els plans d'estudis, i el presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. El/la coordinador/a de cada titulació és el/la tutor/a dels estudiants. En el cas de l'estudiantat *incoming* pertanyent a algun programa de mobilitat, el/la sotsdirector/a de relacions internacionals és l'encarregat/da de portar a terme la tutoria. Tots compten amb el suport de l'Equip Directiu i els recursos humans i materials de la/les unitat/s especialitzada/es de la UTG.

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

Quan es genera un nou Pla d'Acollida i/o un nou Pla d'Acció Tutorial, 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 i com s'indica al procés 390.7.1 *Publicar la informació i retre comptes*. En el cas del Pla d'Acció Tutorial, si s'escau, es procedeix segons estableix als subprocessos 390.2.1 *Garantia de qualitat dels programes formatius*. El/la Cap d'Estudis i el/la sotsdirector/a responsable de mobilitat s'encarreguen del correcte desenvolupament dels dos plans amb el suport de la/les unitat/s especialitzada/es de la UTG.

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat i el PDI, i les queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions relacionades amb el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial (tal com es recull al procés 390.3.7 *Gestionar queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

Amb aquests resultats, el/la Cap d'Estudis i la sotsdirecció responsable de mobilitat realitzen una valoració anual, per avaluar el nivell d'activitat i bon funcionament del Pla d'Acollida i del Pla d'Acció Tutorial, tenint en compte els resultats obtinguts al procés 390.6.1 *Recollida de la informació*. D'aquesta anàlisi fan, si 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. La valoració i propostes de millora queden recollides a l'Informe de Gestió elaborat en el procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés 390.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés. El canal definit per rebre les queixes i suggeriments és la [bústia d'incidències](#) del SGIQ del centre, des de la qual es gestionen totes les comunicacions.

4.2 Revisió del procés

Anualment, la/les àrees especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés seguint el procés 390.6.1 *Recollida de la informació* i les traspassen al/la responsable del procés. El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisa el present procés amb la informació rebuda dels processos 390.6.1 *Recollida de la informació* i 390.3.7.3.7 *Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Aquesta anàlisi queda recollit a l'Informe de revisió del procés. A més, si s'escau, participa en la millora dels processos transversals associats, segons l'establert al procés 390.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*, recollint les seves propostes de millora dels processos transversals a l'informe de revisió. Les propostes de millora que es generin s'introduiran a l'aplicatiu SAT ([Seguiment i Acreditació de Titulacions](#)), indicant la persona responsable, el termini d'execució i els indicadors de seguiment. El conjunt de propostes de millora de cada anualitat conformen el Pla de Millora del Centre. Els informes anuals de revisió del procés indicaran l'estat d'execució de les propostes de millora resultants d'anys anteriors, així com les noves propostes de millora.

5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. 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	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster en relació a les diferents accions d'acollida	Resposta de l'estudiantat de l'EEABB a la pregunta clau "Valora el teu grau de satisfacció en relació a les diferents accions d'acollida" de l'Enquesta de Satisfacció a l'Estudiantat
IN02-P3.2	Nombre d'estudiants que participen en accions del Pla d'Acollida	Nombre d'estudiants que participen en les diferents accions proposades pel Pla d'Acollida.
IN03-P3.2	Grau de satisfacció titulats/des amb la tutorització	Resposta de l'estudiantat a la pregunta clau "La tutorització ha estat útil i ha contribuït a millorar el meu aprenentatge" de l'Enquesta de satisfacció als titulats recents de grau

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *390.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01-P3.2 Acords de la Comissió Permanent d'aprovació del Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial	Secretaria acadèmica	Espai web dels òrgans de govern de l'EEABB	Permanent

EV02-P3.2 Pla d'Acollida a l'estudiantat de nou ingrés	Cap d'estudis	Web de l'EEABB	Permanent
EV03-P3.2 Pla d'Acció Tutorial	Cap d'estudis	Web de l'EEABB	Permanent
EV04-P3.2 Informe de revisió del procés	Cap d'estudis	Espai web de l'EEABB	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **El/la Cap d'estudis:** definir, executar i revisar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial. Recollir i analitzar dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisa el procés.

Responsable gestor:

- Tècnic/a de Qualitat de l'EEABB

Responsable de l'aprovació del procés

- Junta de l'EEABB

Altres agents implicats:

- **Comissió Permanent:** debatre i aprovar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial, i les seves modificacions.
- **Equip Directiu:** definir/Revisar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial
- **Sotsdirector/a de mobilitat:** executar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial que afecta als estudiants *incoming*.
- **Coordinadors/es dels estudis de màster:** executar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial que afecta als estudiants de màster.
- **Coordinadors/es dels estudis de graus:** executar el Pla d'Acció Tutorial que afecta als estudiants de grau.
- **Responsable d'igualtat:** participa en el procés i garanteix que es compleix el Pla d'igualtat de la UPC definit al PT05 Suport a l'estudiantat.
- **Responsable d'inclusió:** participa en el procés i garanteix que es compleix el Pla d'Inclusió de la UPC definit al PT05 Suport a l'estudiantat.
- **Responsable d'equitat:** participa en el procés i garanteix que es compleix el Pla d'Equitat de la UPC definit al PT05 Suport a l'estudiantat.
- **Unitat Especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió:** Executar el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial. Recollir i analitzar dades. Valorar i assegurar la implantacions de les accions de millora

- **Biblioteca del Campus del Baix Llobregat:** col·labora en accions d'acollida de l'estudiantat de nou ingrés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Política de Qualitat de la UPC](#)

[Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la UPC](#)

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

Processos transversals de la UPC relacionats:

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

[Procés PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

Marc intern:

[Pla Estratègic de l'EEABB](#)

[Pla d'Acollida](#)

[Pla d'Acció Tutorial](#)

[Plans d'estudis de grau i màster de l'EEABB](#)

[Sistema de Garantia Interna de Qualitat \(SGIQ\)](#)

P.390.1.1 Definició Política i Objectius de Qualitat de la Formació