

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.3.2_Suport i orientació a l'estudiantat

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni	Direcció del Centre Universitari	XX/01/2026	

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	5
5.	INDICADORS	5
6.	EVIDÈNCIES	5
7.	RESPONSABILITATS	6
8.	GRUPS D'INTERÈS	7
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	7
10.	FITXA RESUM	9
11.	FLUXOGRAMA	10
12.	ANNEXOS	11
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions	11

1. FINALITAT

Aquest procés té per finalitat garantir que l'estudiantat de l'EUNCET Business School rebi un assessorament i una orientació adequats al llarg del seu itinerari acadèmic, des de l'acollida fins a la finalització dels estudis, amb l'objectiu d'afavorir-ne la integració, la progressió, la satisfacció i el desenvolupament personal i professional.

Així mateix, assegura que el Pla d'Acollida (PdA) i el Pla d'Acció Tutorial (PAT) s'implementin, s'avaluen i es revisin de manera sistemàtica, com a part del compromís institucional amb la millora contínua i la qualitat docent.

2. ABAST

Aquest procés és d'aplicació a tots els programes formatius oficials de grau i màster universitari de l'EUNCET Business School, i inclou les accions de suport i orientació acadèmica, personal i professional adreçades a:

- Estudiantat de nou ingrés, nacional i internacional.
- Estudiantat en curs, al llarg del seu desenvolupament acadèmic.
- Estudiantat de mobilitat.
- Estudiantat amb adaptació docent.

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés té com a finalitat garantir que tot l'estudiantat de l'EUNCET Business School rebi un suport i una orientació adequats al llarg del seu itinerari acadèmic, des de l'acollida fins a la seva integració professional, amb l'objectiu de facilitar una experiència formativa satisfactòria i un desenvolupament personal i professional complet.

Aquest procés s'articula a través de dos eixos principals:

- Pla d'acollida de l'estudiantat de nou ingrés.
- Pla d'acció tutorial (PAT).

Aquests instruments es desenvolupen en coherència amb la política i els objectius de qualitat de l'EUNCET, el Pla Estratègic del centre, i al procés transversal de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#).

Pla d'acollida de l'Estudiantat

El Pla d'Acollida té per objectiu facilitar la incorporació de l'estudiantat de nou ingrés al centre, proporcionant informació, orientació i suport inicial per garantir una adaptació satisfactòria a la vida universitària, als estudis i als serveis de l'EUNCET.

La Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni, amb el suport de la Direcció del Centre, la Direcció Acadèmica i la Direcció del Programa, és la responsable de definir, planificar i revisar el Pla d'Acollida. En el cas de l'estudiantat de mobilitat, aquestes actuacions es desenvolupen també en coordinació amb la Coordinació de Mobilitat, d'acord amb els procediments específics establerts.

La seva execució es realitza de manera coordinada amb les àrees implicades, i el Pla és aprovat per la Comissió Acadèmica.

Les principals accions inclouen:

- Jornades d'acollida, sessions informatives i activitats de benvinguda.
- Presentació dels serveis i instal·lacions del centre.
- Difusió de materials d'orientació i benvinguda a través dels canals institucionals (web, campus virtual, intranet i xarxes socials).

Pla d'acció tutorial (PAT)

El Pla d'Acció Tutorial té per objectiu proporcionar orientació, informació, i acompanyament de forma personalitzada durant els seus estudis. Constitueix un suport per a l'adaptació de l'estudiant a la universitat, l'aprenentatge i l'orientació professional.

La Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni, amb el suport de la Direcció del Programa, defineix i planifica el PAT, que és gestionat pel personal de tutories acadèmiques i aprovat per la Comissió Acadèmica. En el cas de l'estudiantat de mobilitat, aquestes actuacions es desenvolupen també en coordinació amb la Coordinació de Mobilitat, d'acord amb els procediments específics establerts.

El PAT inclou:

- Tutories inicials d'informació i assessorament pels estudiants de nou accés per garantir una adaptació satisfactòria als estudis universitaris i al centre.
- Tutories d'orientació acadèmica i seguiment individualitzat.
- Tutories de suport en la transició entre cursos i assessorament en la matriculació.
- Sessions informatives sobre novetats acadèmiques o altres serveis i activitats que l'EUNCET ofereix a l'estudiantat.
- Atenció a estudiantat amb necessitats educatives específiques o discapacitat.
- Atenció a esportistes d'alt rendiment.

Totes les accions es revisen anualment per garantir la seva eficàcia i l'adequació a les necessitats de l'estudiantat.

Aquestes actuacions s'articulen en el marc del procés transversal [PT.05 Suport a l'estudiantat](#), assegurant una atenció inclusiva i equitativa.

4.1. Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) relacionades amb el procés de suport i orientació a l'estudiantat es recullen i es gestionen d'acord amb el que estableixen els processos **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7/1 Procediment QRSF**.

Les dades recopilades s'utilitzen per identificar àrees de millora en els plans d'acollida, acció tutorial i suport a l'estudiantat, integrant-se dins del procés de revisió anual del SGIQ.

4.2. Anàlisi i revisió del procés

La Direcció dels Serveis a l'Estudiantat i Alumni, conjuntament amb la Direcció Acadèmica i Direcció del Centre, analitza anualment el desenvolupament i els resultats del procés.

Aquesta anàlisi inclou l'avaluació de la satisfacció de l'estudiantat, l'eficàcia dels plans d'acollida i tutorització, i l'impacte de les accions de suport.

Els resultats es documenten a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés, segons el que estableixen els processos **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats**, [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Les millores derivades es traslladen al Pla de Millora del Centre, d'acord amb el PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació.

4.3. Publicació de la informació

EUNCET publica la informació sobre els serveis d'acollida, acció tutorial i suport a l'estudiantat al web institucional i als canals de comunicació oficials, d'acord amb el **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

Aquesta informació s'actualitza anualment per garantir-ne la transparència, accessibilitat i adequació a les necessitats del públic destinatari.

5. INDICADORS

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

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
<i>*IN01_801.3.2</i>	Graus. Percentatge d'estudiants aptes de fase inicial en temps previst.	Percentatge apte Fase Inicial en el temps previst (AFI TP) de cada titulació.
<i>*IN02_801.3.2</i>	Graus. Percentatge d'estudiants aptes de fase inicial en temps previst més un any.	Percentatge apte Fase Inicial en el temps previst més un any (AFI TP+1) de cada titulació.
<i>IN03_801.3.2</i>	Rati alumnes tutoritzats/des professor/a tutor/a.	Nombre d'estudiants tutoritzats dividit pel nombre de professors tutors.
<i>IN04_801.3.2</i>	Nombre de professorat tutor.	Nombre total de professorat que exerceix funcions de tutorització acadèmica dins del Pla d'Acció Tutorial.
<i>IN05_801.3.2</i>	Nombre d'estudiants mentors/es (Buddy Program).	Nombre d'estudiants que realitzen la tasca de mentoria.
<i>IN06_801.3.2</i>	Satisfacció. Satisfacció dels/les assistents a les accions del Pla d'Acollida.	
<i>IN07_801.3.2</i>	Satisfacció. Satisfacció del PDI amb la utilitat de les tutories.	
<i>IN08_801.3.2</i>	Satisfacció. Satisfacció de l'estudiantat amb la utilitat de les tutories.	
<i>IN09_801.3.2</i>	Satisfacció. Satisfacció de titulats/des amb la tutorització.	Resultat de l'enquesta de satisfacció dels titulats/des amb la tutorització.
<i>IN10_801.3.2</i>	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen 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	Temps conservació
EV01_801.3.2	Acords òrgans de govern relatius al procés	Secretaria Acadèmica	Sharepoint	Permanent
EV02_801.3.2	Pla d'acollida.	Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni	Sharepoint / web institucional	Permanent
EV03_801.3.2	Pla d'acció tutorial.	Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni	Sharepoint / web institucional	Permanent
EV04_801.3.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	Sharepoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1_Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni.

Supervisa i garanteix el correcte desplegament del procés de suport i orientació a l'estudiantat, assegurant-ne la coherència amb la política institucional de qualitat, la normativa acadèmica de la UPC i els objectius estratègics de l'EUNCET Business School.

Coordina i desplega el Pla d'Acollida (PdA) i el Pla d'Acció Tutorial (PAT), i recull les dades, indicadors i resultats del procés, col·laborant amb la Direcció de Programa i la Direcció del Centre en la seva avaluació i millora. Així mateix, vetlla per la correcta difusió de la informació al web institucional i per la coordinació amb els serveis implicats.

Responsable de la gestió del procés: Personal de Tutories Acadèmiques.

Executen les accions d'acollida, suport i orientació de l'estudiantat, tant de nou ingrés com en curs.

Responsable de l'aprovació del procés: Direcció del Centre.

Revisa el procés, validant els documents previs a la seva presentació a la Comissió Acadèmica (PdA, PAT), i garantint-ne l'alineació amb la política institucional de qualitat i els criteris d'AQU Catalunya.

Altres agents implicats:

- **Direcció Acadèmica:** dona suport en el desenvolupament i seguiment dels plans d'acollida i acció tutorial. Col·labora en la supervisió de la participació del professorat tutor i el correcte desplegament de les activitats de mentorització i seguiment acadèmic.
- **Direcció de programa:** dona suport a la Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni en la definició, planificació i desplegament de les accions d'acollida i orientació de l'estudiantat, vetllant per la coherència amb el pla d'estudis i les especificitats acadèmiques de cada titulació.

- Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos: dona suport metodològic en la recollida i anàlisi d'indicadors, i en la revisió anual del procés. És responsable de la custòdia de la fitxa d'avaluació del procés i de les accions de millora.
- Coordinació de Mobilitat: garanteix el suport específic a l'estudiantat que participa en programes de mobilitat.
- Comissió de Qualitat: revisa els resultats del procés i valida, si escau, les accions de millora proposades.
- Comissió Acadèmica: Supervisa l'organització i el bon funcionament del PdA, PAT i Fitxa d'avaluació del procés.

8. GRUPS D'INTERÈS

Interns:

- Direcció del Centre, Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni, Direcció Acadèmica, Direcció de Programa, Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, Secretaria Acadèmica, Coordinació de Mobilitat, Professorat Tutor, Comissió Acadèmica, i Comissió de Qualitat.
Participen en la definició, execució i seguiment del Pla d'Acollida (PdA) i del Pla d'Acció Tutorial (PAT), així com en la valoració dels resultats i en la detecció de necessitats de millora.
Poden presentar propostes, suggeriments o incidències a través de les reunions de coordinació, enquestes de satisfacció o mitjançant les bústies OPINA i DEMANA, d'acord amb els processos **PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF**.
- Estudiantat de nou ingrés i estudiantat en curs.

Externs:

- Centres educatius de secundària i batxillerat, UPC i AQU Catalunya.
- Aporten informació i valoracions sobre les activitats d'acollida, orientació i tutorització, a través d'enquestes, canals institucionals o col·laboracions en activitats del PAT.
- Les empreses i institucions col·laboradores participen oferint activitats d'orientació professional o de desenvolupament de competències, mentre que la UPC i AQU Catalunya utilitzen els resultats per avaluar la qualitat i la transparència del procés de suport i orientació.

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'EUNCET.
- Normativa d'Adaptacions Docent.
- Pla d'acollida d'estudiants nous.
- Pla d'acció tutorial.

Processos relacionats de l'EUNCET:

- 801.3.7 Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.
- PM-801.3.7/1 Procediment QRSF.
- 801.6.1 Recollida de dades i anàlisi dels resultats.
- 801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
- 801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'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 de l'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		Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni
RESPONSABLE DE GESTIÓ		Personal de Tutories Acadèmiques
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Direcció del Centre Universitari
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns: Direcció del Centre, Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni, Direcció Acadèmica, Direcció de Programa, Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, Secretaria Acadèmica, Coordinació de Mobilitat, Professorat Tutor, Comissió Acadèmica i Comissió de Qualitat. Participen en la definició, execució i seguiment del Pla d'Acollida (PdA) i del Pla d'Acció Tutorial (PAT) a través de les activitats d'acollida, les enquestes de satisfacció i els canals institucionals. Externs: Estudiantat de nou ingrés, estudiantat actual, centres educatius, UPC i AQU Catalunya. Participen en el PdA i PAT mitjançant reunions, enquestes i canals institucionals (OPINA i DEMANA), aportant valoracions i propostes per a la millora contínua del procés.
	RENDICIÓ DE COMPTES	EUNCET publica de forma periòdica la informació actualitzada sobre el suport i orientació a l'estudiantat, incloent el Pla d'Acollida (PdA) i el Pla d'Acció Tutorial (PAT), al web institucional i als canals oficials de comunicació. Aquesta informació també s'inclou a la Memòria Anual de Qualitat i a l'Informe de Seguiment del Centre (ISC), d'acord amb el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni, amb el suport de la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos, recull i analitza les dades i indicadors relacionats amb la participació, la satisfacció i els resultats del PdA i del PAT, segons el procediment PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats. Les dades s'incorporen al Quadre de Comandament d'Indicadors i a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés (EV04_801.3.2).
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El procés és revisat anualment per la Direcció del Centre i la Direcció de Serveis a l'Estudiantat i Alumni amb la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos. Les conclusions es documenten a la Fitxa d'avaluació del procés i les accions derivades s'integren al Pla de Millora del Centre, segons el procediment PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació. La Direcció del Centre Universitari valida els resultats i el Director General assegura la implementació efectiva de les accions de millora.

11. FLUXOGRAMA

En desenvolupament. El fluxograma d'aquest procés es troba actualment en fase de definició i s'incorporarà en la propera actualització del SGIQ.

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

<i>Fitxa de control de revisions i modificacions</i>				
<i>Versió</i>	<i>Descripció</i>	<i>Òrgan responsable de l'aprovació</i>	<i>Acord núm.</i>	<i>Data d'aprovació</i>
1.0	Creació del procés PC_801.3.2 <i>Suport i orientació a l'estudiantat</i> a partir de la reordenació i actualització del procés 801.3.9 <i>Apoyo y orientación a los estudiantes</i>. El nou procés amplia i sistematitza les accions de suport i orientació acadèmica, personal i tutorial al llarg de tot l'itinerari acadèmic de l'estudiantat, integrant el Pla d'Acollida (PdA) i el Pla d'Acció Tutorial (PAT). Les activitats específiques d'orientació professional i de pràctiques externes es gestionen mitjançant els processos PC_801.3.5 <i>Gestió de l'orientació professional</i> i PC_801.3.6 <i>Gestió de les pràctiques externes</i>, respectivament, assegurant una delimitació clara de responsabilitats i evitant duplicitats dins l'SGIQ.	Comissió de Qualitat	CQ/2026/01	XX/01/2026

