



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.3.3 Suport a l'estudiantat i gestió de la diversitat i inclusió

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Comissió Permanent	28/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V3	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU. Canvi de codi i nom. Revisió completa i adaptació de la descripció, indicadors, evidències, normativa i responsabilitats. S'ha vinculat amb els processos transversals UPC	23/07/2025
V4 ¹	Revisió i actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	28/01/2026

¹ Excepcionalment, aquesta versió del document va ser aprovada per la Junta de Facultat, òrgan superior a la Comissió Permanent, perquè a la data d'aprovació aquesta darrera es trobava en procés de renovació.



ÍNDEX

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



1 FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és descriure la forma en què la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) facilita la integració a l'estudiantat de nou ingrés i l'orienta perquè la seva formació sigui adequada i satisfactòria i s'assoleixi en el temps previst. També estableix com la FIB revisa, actualitza i millora els procediments relatius a l'acollida, la tutorització, el suport a l'aprenentatge i l'atenció a la diversitat.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, 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.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Acollida de l'estudiantat: el/la vicedegà/ana responsable de la Fase Inicial, amb el suport de l'equip deganal, elabora el Pla d'Acollida a l'estudiantat de nou ingrés de grau (EV01.P.270.3.3), tenint en compte el context de la FIB, 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 s'elabora d'acord amb el procés transversal de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i es presenta a la Comissió Permanent per la seva aprovació (EV02.P.270.3.4).

L'estudiantat de nou ingrés rep a la seva bústia de correu, en els dies següents a la data en què ha formalitzat la seva matrícula, un missatge de benvinguda amb l'enllaç a la [Guia d'Acollida publicada a la web de la FIB](#) (EV03.P.270.3.3), així com informació sobre els cursos d'introducció, si és el cas. També se li comunica que ha estat assignat a un grup en el marc del programa de mentorització entre iguals.

S'ofereix a l'estudiantat la possibilitat de participar en els cursos d'introducció que s'imparteixen durant els dies previs a l'inici del curs. Aquests cursos són gratuïts i de caràcter voluntari. Els temaris dels cursos s'adeqüen a les característiques específiques de l'estudiantat de cadascun dels graus.

El/la vicedegà/na responsable de la Fase Inicial de cada grau s'encarrega d'organitzar els Actes de Benvinguda dels graus, amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes FIB de la UTGCNTIC, així com de vetllar pel seu correcte funcionament.

Els/les coordinadors/es dels màsters són els/les responsables de l'acollida de l'estudiantat de màster. El/la vicedegà/na responsable de Relacions Internacionals s'encarrega de l'acollida de l'estudiantat *incomin*g participant en algun dels programes de mobilitat.

Acció tutorial: el/la vicedegà/na responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat amb el suport de l'equip deganal, tenint en compte el context de la FIB, l'anàlisi de riscos i oportunitats, la política i els objectius de qualitat del centre, així com les característiques dels plans d'estudis, d'acord amb els processos transversals de la UPC [PT.05 Suport a l'estudiantat](#) i [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#) elabora el [Pla d'Acció Tutorial \(PAT\)](#) (EV04.P.270.3.3) i el presenta a la Comissió Permanent per la seva aprovació.

Aquest Pla d'Acció Tutorial està integrat per:

- **Programa de Mentories.** El/la vicedegà/na responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat fa una crida a tot l'estudiantat dels graus per participar com a estudiantat mentor en el programa de mentorització entre iguals. Així mateix, s'encarrega d'organitzar la formació de l'estudiantat mentor



i de la seva coordinació. També posa al seu abast la [Guia de Mentories FIB](#) (EV05.P.270.3.3). L'estudiantat mentor és estudiantat voluntari de tercer o quart curs i amb la seva experiència ajuda a la integració de l'estudiantat mentoritzat en un entorn nou. Cada curs es realitzen enquestes de satisfacció tant a l'estudiantat mentor com a l'estudiantat mentoritzat (EV06.P.270.3.3), en el cas de les mentories entre iguals. El resum dels resultats es presenta a la Comissió Permanent i es publica a la [web de la FIB](#).

- **Programa de Tutories.** L'estudiantat de grau que consideri necessari tenir una orientació més personalitzada sobre qüestions generals dels estudis, un cop començat el curs, pot sol·licitar al/la Cap d'estudis de la fase inicial que li sigui assignat un membre del professorat com a tutor/a. El/la vicedegà/na competent en l'àmbit de suport a l'estudiantat fa una crida a tot el PDI per ser tutor/a. La seva inscripció es gestiona a través de l'Aplicació de Tutories de la FIB. També s'encarrega de la seva coordinació i de posar al seu abast les eines necessàries perquè pugui desenvolupar la seva tasca, com per exemple la [Guia de Tutories FIB](#) (EV07.P.270.3.3). El PAT contempla la tutorització de l'estudiantat esportista d'alt rendiment, d'acord amb el procés transversal de la UPC [PT.05.Suport a l'estudiantat](#), i la de l'estudiantat amb molt baix rendiment acadèmic. Els/les coordinadors/es dels màsters són els/les tutors de l'estudiantat de màster. El/la vicedegà/ana de Relacions Internacionals s'encarrega de la tutorització de l'estudiantat *incoming* participant en algun dels programes de mobilitat.
- **Programa d'Aula Lliure.** L'estudiantat del Grau en Enginyeria Informàtica (GEI) pot participar en aquest programa de mentoria acadèmica que ofereix classes de reforç de les diferents assignatures impartides per becaris. També ofereix la possibilitat d'ajut en la posada a punt de les eines informàtiques.

L'equip deganal designa un responsable d'inclusió i diversitat per atendre els casos de l'estudiantat amb Necessitats de Suport Educatiu Especial, i n'informa a la Comissió Permanent. Per aquests casos, el centre compta amb els serveis detallats al procés transversal de la UPC [PT.05.Suport a l'estudiantat](#).

Tots/es els/les vicedegans/anes tenen el suport de l'equip deganal i dels recursos humans i materials de la UTGCNTIC pel que fa a les tasques d'acollida i tutorització.

Informe del procés: el/la vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantat, amb el suport de l'equip deganal, elabora anualment un informe de les accions realitzades i les propostes de millora (EV08.P.270.3.3) que s'incorpora a l'Informe de Gestió que es presenta a la Junta de Facultat per la seva aprovació (EV09.P.270.3.3).

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos *P.270.7.1 Recollida de la informació* i *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés *P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts es gestionen segons el procés *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora i assegura la implantació de millores i fa el seu seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés *P.270.9.1 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	Descripció
IN01.P.270.3.3	Satisfacció dels titulats/des amb la tutorització	Grau de satisfacció de les persones titulades amb la tutorització.
IN02.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiantat tutoritzat i nombre de professorat tutor	Un nombre petit de l'indicador permetrà millorar el nivell de seguiment de l'estudiantat, identificant situacions de risc.
IN03.P.270.3.3	Nombre de persones tutoritzades	Nombre de persones que ha fet ús d'aquest servei.
IN04.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat amb les mentories	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb les mentories.
IN05.P.270.3.3	Satisfacció de l'estudiantat mentor	Grau de satisfacció de l'estudiantat mentor amb la realització d'aquesta activitat.
IN06.P.270.3.3	Relació entre nombre d'estudiantat mentoritzat i nombre d'estudiantat mentor	Els processos de mentorització entre iguals requereixen grups de mida adequada.

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*. La relació d'evidències d'aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.270.3.3 Pla d'Acollida	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i pàgina web de la FIB	Permanent
EV02.P.270.3.3 Actes de les reunions de la Comissió Permanent i la Junta de Facultat	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent



relacionades amb el procés			
EV03.P.270.3.3 Guia d'acollida	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i pàgina web de la FIB	Permanent
EV04.P.270.3.3 Pla d'Acció Tutorial	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV05.P.270.3.3 Guia de Mentories FIB	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i UPCCommons	Permanent
EV06.P.270.3.3 Respostes a Enquestes (estudiantat mentor i estudiantat mentoritzat)	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Disc compartit i web de la FIB	Permanent
EV07.P.270.3.3 Guia de Tutories FIB	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Racó (Intranet FIB)	Revisió anual
EV08.P.270.3.3 Informe anual de les accions realitzades i les propostes de millora	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant	Portal de govern.upc.edu i web de la FIB	Permanent
EV09.P.270.3.3 Actes de les reunions de la Junta de Facultat relacionades amb el procés	Secretari/ària Acadèmic/a	Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 DERESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant:** elabora el Pla d'Acció Tutorial amb el suport de l'equip deganal i el presenta a la Comissió Permanent per a la seva aprovació. Fa la difusió, coordinació i seguiment dels programes de mentories i tutories. Elaborar l'informe anual de les activitats i l'incorpora a l'Informe de Gestió amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores, fa el seguiment i contribueix a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:



- **Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB:** dona suport al degà/ana i a l'equip deganal en tots els processos administratius integrats al procés. Dona suport a les funcions pròpies del/de la propietari/ària de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:

- **Comissió Permanent:** aprova el Pla d'Acollida i el Pla d'Acció Tutorial. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Coordinadors/es dels màsters:** són els responsables de l'acollida de l'estudiantat nou.
- **Vicedegà/ana responsable Fase Inicial:** elabora el Pla d'Acollida amb el suport de l'equip deganal. Organitza els actes de benvinguda del grau amb el suport de la Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes-FIB.
- **Vicedegà/ana responsable de Relacions internacionals:** s'encarrega de l'acollida de l'estudiantat *incoming* i en fa la seva tutorització.
- **Equip deganal:** dona suport en l'elaboració dels Plans d'Acollida i d' Acció Tutorial. Dona suport en les tasques d'acollida i tutorització del nou alumnat. Designa un responsable d'inclusió i diversitat. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents.
- **Junta de Facultat:** aprova l'Informe de Gestió anual que inclou l'informe anual de les actuacions realitzades i el pla de millora.
- **Unitat de Serveis Institucionals i Relacions Externes FIB de la UTGCNTIC:** dona suport en l'organització i desenvolupament dels Actes de benvinguda de cada titulació.
- **Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB de la UTGCNTIC:** dona suport i fa la difusió de tots els processos administratius integrats al procés.
- **Unitat/s especialitzada/des de la UTGCNTIC:** recullen les dades i indicadors i les traslladen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- Marc legal estatal i autonòmic
- [Marc normatiu UPC](#)
- [Processos transversals de la UPC:](#)
 - [PT.05 Suport a l'estudiantat](#)
 - [PT.06 Orientació acadèmica i professional a l'estudiantat](#)

Marc intern:

- [Política i objectius de qualitat de la FIB](#)
- [Pla d'estudis de graus i màsters de la FIB](#)
- [Pla d'acollida](#)
- [Pla d'acció tutorial](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Vicedegà/ana responsable de l'àmbit de suport a l'estudiantant
------------------------------	--



RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Gestió Estudis Grau i Màster FIB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
G R U P S D ' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">• Col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responen les enquestes que se'ls adrecen o bé realitzant queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions segons els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.• Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden enviar queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip deganal 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 <i>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i> .
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analiza seguint l'establert al procés <i>P.270.9.1. Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores i fa el seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés <i>P.270.9.1.Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .