



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD  
 ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA  
 EPSEM

## Proceso 330.3.2 Apoyo y orientación al estudiantado

Propietario del proceso	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Subdirector/a de Comunicación y Estudiantado	Comisión Permanente	29/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	19/02/2010
v2	Revisión de los procesos internos de la Escuela	20/12/2011
v3	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	11/12/2014
v4	Versión simplificada de acuerdo con Red de Calidad UPC	10/04/2019
v5	Adecuación y coordinación de los procesos propios con los procesos transversales UPC	29/03/2023



## ÍNDICE

1	FINALIDAD .....	3
2	ALCANCE.....	3
3	NORMATIVAS / REFERENCIAS.....	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GRUPOS DE INTERÉS .....	3
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	3
6.1	Desarrollo.....	3
6.2	Quejas y sugerencias.....	4
6.3	Revisión del proceso .....	4
7	INDICADORES .....	5
8	EVIDENCIAS .....	5
9	RESPONSABILIDADES.....	6
10	FICHA RESUMEN.....	6
11	FLUJOGRAMA.....	8



## 1 FINALIDAD

Este proceso describe cómo la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) facilita la integración en el centro del estudiantado de nuevo ingreso, como le orienta en su proceso formativo con el objetivo de que su formación sea adecuada, satisfactoria y se alcance en el tiempo previsto. Asimismo, se revisa y hace el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

## 2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación en las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa, ya sean de grado o de máster.

## 3 NORMATIVAS / REFERENCIAS

Marco externo:

[Normativa académica de los estudios de Grado y Máster de la UPC](#)

[Metodología y documentos de referencia de AQU Cataluña](#)

[Proceso transversal PT.05 Apoyo al estudiantado](#)

Marco interno:

[Política y Objetivos de Calidad de la EPSEM](#)

[Normativas académicas de la EPSEM](#)

[Plan de Acogida](#)

[Plan de Acción Tutorial](#)

[Memorias verificadas](#)

## 4 DEFINICIONES

Se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en este documento accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.

## 5 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados en este proceso son los colectivos que integran la escuela (estudiantado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)) y la sociedad en general.

Los colectivos de la Escuela participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados de la Escuela.

## 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1 Desarrollo

El objetivo del Plan de Acogida es dar a conocer e informar sobre los aspectos básicos del funcionamiento general de la Escuela e introducir al nuevo estudiantado en el mundo universitario. Por su parte, la acción tutorial es una herramienta para la mejora de la calidad docente y consiste en el acompañamiento del



estudiantado por parte del profesorado de la Escuela. Aunque la acción tutorial es más intensa con el estudiantado de nuevo ingreso, ésta se extiende a la totalidad de los grados y másteres. El objetivo principal del Plan de Acción Tutorial consiste en apoyar al alumnado tanto a nivel de aprendizaje como de orientación curricular.

El proceso se inicia por parte del equipo directivo con la definición o revisión del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial (PAT) teniendo en cuenta el perfil del estudiantado de entrada y todos los agentes implicados. Estas actuaciones se realizan de forma coordinada con el apoyo académico (tutorías, mentorías,...), apoyo económico y soporte de atención a necesidades personales contempladas en el proceso *PT.05 Apoyo al estudiantado*.

Cuando se genera un nuevo Plan de Acogida o un nuevo PAT, o se modifican los existentes, se debaten y aprueban en la Comisión Permanente. Una vez aprobados, se publican en la página web de la Escuela tal y como se indica en el proceso *330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*. En el caso de la redacción o modificación del PAT, en su caso, se tendrán en cuenta las especificaciones sobre acción tutorial que figuren en las diferentes Memorias de Verificación elaboradas según se establece en el proceso *330.2.1 Garantía de calidad de los programas formativos - Marco VSMA. 2.1.1 Verificación*.

Para cada curso académico, la dirección de la Escuela nombra o ratifica a los tutores y tutoras de los diferentes estudios y lo comunica a la Comisión Permanente.

La subdirección de comunicación y estudiantado se encarga del correcto desarrollo de ambos planes en colaboración con la subdirección jefe de estudios y con el apoyo de la unidad especializada de la UTG.

Por su parte, las unidades especializadas de la unidad transversal de gestión (UTG) recogen anualmente los valores de los indicadores y valoraciones del estudiantado y del PDI relacionadas con el Plan de Acogida y el PAT. La subdirección de comunicación y estudiantado analiza anualmente estos resultados para evaluar el nivel de actividad y buen funcionamiento del Plan de Acogida y el PAT, teniendo en cuenta el proceso *330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados*. De este análisis se realizan, en su caso, propuestas de mejora que se tienen en cuenta para definir, para el curso siguiente, los objetivos asociados a los dos planes ya su organización. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora vinculadas al proceso transversal correspondiente *PT.05 Apoyo al estudiantado*.

[Ver flujograma]

## 6.2 Quejas y sugerencias

Un [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se encuentran al alcance de todos los grupos de interés de la Escuela a través de su web.

Las unidades especializadas de la UTG recogen y gestionan las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el Plan de Acogida y el PAT (tal y como se recoge en el proceso *330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones*).

## 6.3 Revisión del proceso

Atendiendo a los valores de los indicadores del proceso, el grado de satisfacción del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas o sugerencias sobre el proceso, la subdirección de comunicación y estudiantado se encarga de revisar anualmente el funcionamiento del proceso e implantar -y, en su caso, propuestas de mejora según el proceso *330.8.1 Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*. También, en su caso, se pueden formular propuestas de mejora del proceso transversal correspondiente *PT.05 Apoyo al estudiantado*.



## 7 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela.

Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-3.2-1	clave	Porcentaje de estudiantado que ha participado en el Plan de Acogida
IN-3.2-2	clave	Grado de satisfacción del estudiantado en relación con las acciones de acogida
IN-3.2-3	clave	Número de estudiantado que ha participado en las mentorías
IN-3.2-4	clave	Grado de satisfacción del estudiantado en relación con la utilidad de las tutorías
IN-3.2-5	clave	Grado de satisfacción de los titulados de grado sobre la utilidad de la tutorización
IN-3.2-6	operativo	Sugerencias y quejas recibidas en relación con este proceso

## 8 EVIDENCIAS

Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Acta de la reunión del equipo directivo sobre la definición/revisión del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial	Secretario/a Académico/a	OpenProject 'Dirección'	5 años
Acta de aprobación por parte de la Comisión Permanente del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial	Secretario/a Académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Plan de Acogida	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Hasta nueva propuesta
Plan de Acción Tutorial (PAT)	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Hasta nueva propuesta



Memoria, informe de gestión de la Escuela	Secretario/a Académico/a	Web de la Escuela	Permanente
Informe de la revisión del proceso	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente

## 9 RESPONSABILIDADES

**Responsable del proceso:** subdirector/a de comunicación y estudiantado.

**Responsable gestor:** Responsable del área de gestión académica.

**Responsable de la aprobación:** Comisión Permanente.

- **Equipo directivo:** definir y revisar el Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial (PAT); apoyar su implantación.
- **Comisión Permanente:** debatir y aprobar el Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial (PAT).
- **Director/a:** nombrar o ratificar a los tutores y tutoras.
- **Subdirector/a de comunicación y estudiantado:** diseñar y ejecutar el Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial (PAT); analizar los datos relacionados con el desarrollo del Plan de Acogida y el PAT; valorar e implantar las acciones de mejora; revisar el proceso.
- **Subdirector/a jefe/a de estudios:** apoyar el desarrollo del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial (PAT).
- **Tutores y tutoras:** apoyar el proceso de aprendizaje de su estudiantado tutorizado.
- **Unidades especializadas de la unidad transversal de gestión (UTG):** apoyar la ejecución del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial (PAT); recoger datos; gestionar la implantación de las propuestas de mejora.

## 10 FICHA RESUMEN

<b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b>		Subdirector/a de comunicación y estudiantado
<b>RESPONSABLE GESTOR</b>		Responsable del Área de Gestión Académica
<b>RESPONSABLE DE APROBACIÓN</b>		Comisión Permanente
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>	Estudiantado, PDI y PAS: mediante su participación en la Comisión Permanente, en la Junta de Escuela y en los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados.  Instituciones, organizaciones y empresas: mediante su participación en el Consejo Asesor de la Escuela.
	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	El equipo directivo rinde cuentas del proceso y de sus resultados a las reuniones de la Comisión Permanente y de la Junta de



		Escuela, así como a las memorias EPSEM y al informe de gestión de la Escuela.
<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>		La recogida de información por el análisis del proceso se basa en los indicadores descritos en el apartado 7 y en las propuestas de los grupos de interés obtenidas a partir de los mecanismos de participación
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b>		El equipo directivo realiza una revisión interna del proceso con carácter anual. En su caso, las mejoras que se creen apropiadas se proponen a la Comisión Permanente para su consideración.

## 11 FLUJOGRAMA

