



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA (EPSEM)

330.3.2 Apoyo y orientación al estudiante

| Gestión Documental y control de cambios | | | | |
|---|---|--|---------------------|----------------|
| Versión | Referencia de la modificación | Elaborado por | Aprobado por | Fecha |
| 1 | Diseño del SGIC | Subdirector de Calidad | Comisión Permanente | Marzo 2011 |
| 2 | Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC | Responsable de Calidad / Equipo Directivo | Comisión Permanente | Diciembre 2014 |
| 3 | Versión simplificada según Xarxa de Qualitat UPC | Responsable de Calidad / Equipo Directivo | Comisión Permanente | Abril 2019 |

ÍNDICE

1. FINALIDAD
2. ALCANCE
3. NORMATIVAS / REFERENCIAS
4. RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO DEL PROCESO
6. INDICADORES
7. EVIDENCIAS
8. FLUJOGRAMA

1. FINALIDAD

Este proceso describe como l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) facilita la integración al centro de los estudiantes de nuevo ingreso, orienta a los estudiantes en su proceso formativo con el objetivo de que su formación sea adecuada y satisfactoria y la obtengan en el tiempo previsto. Así mismo, se revisa y se realiza el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

2. ALCANCE

El presente documento se aplica a las titulaciones oficiales de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria 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 d'AQU Catalunya](#)

- Marco interno:

[Política de Calidad de la EPSEM](#)
[Normativas académicas de la EPSEM](#)
[Plan de Acogida](#)

[Plan de Acción Tutorial](#)
[Memorias verificadas](#)

4. RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: Subdirectora de Comunicación y Estudiantado

- **Equipo directivo:** Definir y revisar el Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial.
- **Comisión Permanente:** Debate y aprobación del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial.
- **Subdirectora de Comunicación y Estudiantado:** Ejecutar el Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial. Recoger y analizar datos. Valorar y asegurar la implantación de las acciones de mejora. Revisar el proceso.
- **Unidad Transversal de Gestión (UTG):** Dar apoyo a la ejecución del Plan de Acogida y del Plan de Acción Tutorial. Recoger datos. Dar soporte a la implantación de las acciones de mejora.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

El proceso se inicia por parte del equipo directivo con la definición y/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. Cuando se genera un nuevo Plan de Acogida y/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 como se indica en el proceso *330.7.1 Publicación de información y rendición de cuentas*. En el caso del PAT, si procede, se siguen las indicaciones de los subprocesos del proceso *330.2.1 Garantía de la calidad de los programas. Marco VSMA*.

La Subdirectora de Comunicación y Estudiantado se encarga del correcto desarrollo de los dos planes con el soporte de la unidad especializada de la UTG.

Las unidades especializadas de la UTG anualmente recogen los valores de los indicadores, las valoraciones del estudiantado y el PDI, y las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el Plan de Acogida y el PAT (tal como se recoge en el proceso *330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones*).

La Subdirectora de Comunicación y Estudiantado analiza anualmente estos resultados para evaluar el nivel de actividad y el buen funcionamiento del Plan de Acogida y el PAT, según el proceso *330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados*. A partir de este análisis, si procede, se formulan propuestas de mejora que se utilizan para definir, para el siguiente curso, los objetivos asociados a los dos planes y a su organización.

Finalmente, la Subdirectora de Comunicación y Estudiantado se encarga de revisar el funcionamiento del proceso e implantar, si procede, propuestas de mejora según el proceso 330.8.1 *Despliegue, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*.

[Ver flujograma]

6. INDICADORES

La relación de los indicadores que deben considerarse para evaluar este proceso son:

A) Indicadores de resultados:

- Número de acciones programadas en el Plan de Acogida.
- Número de estudiantes que han participado en el Plan de Acogida.
- Número de estudiantes tutorizados.
- Relación alumnos tutorizados/profesor tutor.

B) Indicadores de satisfacción:

- Satisfacción del estudiantado de nuevo ingreso.
- Satisfacción del estudiantado y del PDI con la tutorización.
- Satisfacción de los titulados con la tutorización.

7. EVIDENCIAS

La relación de evidencias que es preciso generar para evaluar este proceso son:

- Acta de la reunión del Equipo Directivo sobre la definición/revisión del Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial.
- Acta de aprobación por parte de la Comisión Permanente del Plan de Acogida y el Plan de Acción Tutorial.
- Plan de Acogida.
- Plan de Acción Tutorial.
- Informe de evaluación de los resultados de los indicadores del proceso, para utilizar en:
 - la Memoria Académica
 - el Informe de Gestión
 - el Informe de Seguimiento
 - el Informe de Acreditación
- Informe de la revisión del proceso.

8. FLUJOGRAMA

