



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

# SAIQ

## **Acogida y orientación a los alumnos**

*Versión 4.3*



# 1. Contenido

<b>1. Contenido</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Objetivos y alcance</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Objetivos</i> .....	4
2.2. <i>Alcance</i> .....	4
<b>3. Referencias y normativas</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Definiciones</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Desarrollo del proceso</b> .....	<b>7</b>
5.1. <i>Titulaciones de Posgrado</i> .....	7
5.1.1 Definición de las actividades de acogida y orientación a los alumnos .....	7
5.1.2 Aprobación de las actividades de acogida y orientación a los alumnos .....	7
5.1.3 Ejecución de actividades de acogida y orientación .....	7
5.2 <i>Resultados de la acogida y orientación</i> .....	8
5.3 <i>Titulaciones de Grado</i> .....	8
5.3.1 Sesión de acogida .....	8
5.3.2 Plan de acción tutorial .....	8
5.3.3 Resultados de la acogida y orientación.....	9
5.4 <i>Análisis y plan de mejora</i> .....	9
<b>5 Seguimiento y medida</b> .....	<b>10</b>
<b>6 Evidencias</b> .....	<b>11</b>
<b>7 Roles y actividades</b> .....	<b>12</b>
<b>8 Ficha Resumen</b> .....	<b>13</b>
<b>9 Diagrama de Flujo</b> .....	<b>14</b>

PROCESO



PROCESO

Control de versiones					
Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	10-03-2010	Diseño de SAIQ	Francesc Borràs 17-03-2010	Josep M. Martorell i Rodon 06-04-2010
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	16-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	19-06-2014	Implementación del SAIQ	Francisco Esteban 19-06-2014	Isabel Torras Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	16-06-2015	Mejora Continua del SAIQ	Francisco Esteban 16-06-2015	Isabel Torras Junoy 31-07-2015
3.1	Unidad de Calidad Montse Cavero	30-03-2020	Mejora Continua del SAIQ 19-20	Silvia Sunyer 18-03-2020 Gerard Campanera 03-03-2020 Mercè Díaz 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 27-03-2020
4.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Gerard Campanera 31-07-2021 Mercè Díaz 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 31-07-2021
4.1	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-06-2022	Mejora Continua ISO 9001:2015	Gerard Campanera 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 30-06-2022
4.2	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-09-2023	Mejora Continua ISO 9001:2015	María Costa 30-09-2023 Mercè Díaz 30-09-2023	Lucia Crosas López 30-09-2023



## 2. Objetivos y alcance

### 2.1. *Objetivos*

El proceso tiene los siguientes objetivos:

- Facilitar la acogida y proporcionar la orientación necesaria a los alumnos durante su proceso formativo con el objetivo de que obtengan una formación satisfactoria.
- Orientar y asesorar a los alumnos, si procede, respecto a su proceso de aprendizaje.

### 2.2. *Alcance*

*Este documento es de aplicación a todos los estudios formativos adaptados al EEES dónde la FPC posee responsabilidad académica (estudios de grado, de formación permanente, ya sean titulaciones oficiales o no oficiales).*



### 3. Referencias y normativas

El siguiente listado incluye las referencias y normativas tenidas en cuenta en la elaboración del proceso:

Marcos de referencia de la FPC:

- *Plan de acción tutorial, en el caso de los Grados.*
- Memorias académicas de los Estudios Formativos.
- Memorias verificadas de los estudios de Grado.

Marcos de referencia externos:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Normativa Académica de los estudios de Grado y Máster de la Universitat Politècnica de Catalunya.  
<https://www.upc.edu/sga/ca/normatives/NormativesAcademiques/NormativesAcademiques>
- Decreto por el cual se fijan los precios de los servicios académicos a las universidades públicas de Cataluña y a la Universitat Oberta de Catalunya.  
<https://www.upc.edu/sga/ca/matricula/preus/decret-de-preus-publics>



## 4. Definiciones

**Acción Tutorial:** es un servicio de atención al estudiante de Grado a través del cual, el profesorado proporciona elementos de información, orientación y asesoramiento.

**FPC:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.

**DA:** Departamento de Aprendizaje

**SA:** Secretaría Académica

**CITM:** Centre de la Imatge i la Tecnologia Multimèdia



## 5. Desarrollo del proceso

### 5.1. Titulaciones de Posgrado

#### 5.1.1 Definición de las actividades de acogida y orientación a los alumnos

La acogida y orientación a los alumnos de los estudios se realiza en sentido amplio, desde el punto de vista técnico y desde el punto de vista académico.

El equipo del Técnicas/os de Gestión Académica del Departamento de Aprendizajes realiza acciones de acogida, orientación, información y soporte para la integración de los alumnos en la institución (soporte técnico).

De forma específica, el/la técnico/a Gestión Académica es la persona de referencia de los alumnos matriculados en los diferentes estudios y es el encargado de realizar las siguientes acciones:

- Coordina la convocatoria, previa al inicio del estudio, a todos los alumnos matriculados.
- Facilita el acceso al campus virtual.
- Da respuesta a las diferentes dudas, cuestiones e inquietudes planteadas por éstos a lo largo del estudio.

La Dirección Académica realiza acciones de orientación, información, y asesoramiento si procede, a los alumnos que así lo requieren (soporte académico).

#### 5.1.2 Aprobación de las actividades de acogida y orientación a los alumnos

Las actividades de acogida y orientación técnica son propuestas por el equipo del Departamento de Aprendizaje y aprobadas por el Responsable del Departamento de Aprendizaje.

Las actividades de acogida y orientación académica son definidas por la Dirección Académica del Estudio.

#### 5.1.3 Ejecución de actividades de acogida y orientación

El Equipo del Departamento de Aprendizaje realizará las diferentes actividades relacionadas con la acogida y orientación de carácter técnico:

- Dar la bienvenida a la institución.
- Explicar el funcionamiento del campus virtual.
- Explicar los servicios de que disponen durante el curso.
- Explicar el sistema de evaluación del estudio (encuestas de satisfacción que realizarán, cuántas y cómo deberán rellenarse, etc.).
- Explicar los requisitos de asistencia mínima obligatoria y el sistema para poder registrar la misma.

La Dirección académica o el equipo docente, si corresponde, será el encargado de orientar a los alumnos en aquellas cuestiones de carácter académico relacionadas con su proceso de enseñanza-aprendizaje. Así mismo será el responsable de las actividades relacionadas con la evaluación de la progresión académica de los alumnos y de que el equipo docente facilite el asesoramiento y orientación necesario a los alumnos.

El campus virtual a disposición de cada estudio facilitará la interacción entre alumnos, el/la técnico/a de Gestión Académica, el Equipo Docente y la Dirección Académica. También favorecerá la adaptación y formación de los estudiantes en todas sus dimensiones y ofrecerá al alumno información sobre la evaluación del aprendizaje a través del equipo docente.



## 5.2 Resultados de la acogida y orientación

Para poder realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés, el equipo del Departamento de Aprendizaje será el encargado de obtener los resultados de la acogida y orientación a través de las encuestas de satisfacción de los alumnos (se indicará si la acogida y atención recibida por parte del alumno ha sido la correcta y si el asesoramiento y orientaciones solicitadas al profesorado han sido satisfactorias).

## 5.3 Titulaciones de Grado

### 5.3.1 Sesión de acogida

El Equipo Directivo del centro (director de centro, jefe de estudios y los coordinadores de grado junto con el/la coordinador/a de Secretaría Académica) realizan una sesión de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso:

- Dan la bienvenida a la institución.
- Explican el funcionamiento de las diferentes plataformas tecnológicas (campus, e-secretaría, etc).
- Dan información referente al calendario académico y los horarios.
- Explican la organización de la actividad académica: guías docentes, evaluación continuada, etc.
- Explican los servicios de que disponen los alumnos durante el curso.
- Explican el Plan de Acción Tutorial.
- Explican las figuras de los Delegados/das de centro.
- Explican el tipo de actividades que el centro realiza más allá de las clases conjuntamente con un representante de la Delegación de Estudiantes del centro.

El campus virtual CITM a disposición de cada grado facilitará la interacción entre alumnos, Secretaría académica, Dirección académica y profesorado. En el campus virtual ATENEA se dispondrá de la información académica actualizada, se favorecerá la adaptación y formación de los estudiantes en todas sus dimensiones y ofrecerá al alumno información sobre la evaluación del aprendizaje a través del equipo docente.

En cuanto a los estudiantes de intercambio internacional, el Plan de Acogida es personalizado, reuniéndose habitualmente con el Coordinador de Relaciones Internacionales del centro para resolver aspectos académicos de la estancia en el CITM y apoyado por el PTGAS para resolver los aspectos administrativos.

### 5.3.2 Plan de acción tutorial

La acción tutorial es el servicio de atención a los estudiantes de estudios formativos de Grado, a través del cual el profesorado del CITM les proporciona elementos de formación, información y orientación de forma personalizada. La tutoría constituye un apoyo para la adaptación de los estudiantes a la universidad, el aprendizaje, la orientación curricular y la orientación profesional contribuyendo así a la formación de los estudiantes en todas sus dimensiones.

Los tutores serán los encargados de realizar las siguientes acciones:

- Asesorar al alumnado en el diseño de la planificación de su itinerario académico personal.
- Convocar reuniones grupales e individuales con los estudiantes, a lo largo de todo el curso.
- Facilitar información sobre la estructura y funcionamiento de la titulación, así como la normativa académica que afecta a sus estudios.
- Recogida de información relacionada con las actividades del Plan de Acción Tutorial.
- Valorar las acciones realizadas en cuanto a satisfacción y resultados académicos de los alumnos de los que es tutor.





El Coordinador del Plan de Acción Tutorial con el soporte del Equipo del Departamento Secretaría Académica, es el responsable de velar por el correcto desarrollo del Plan de Acción Tutorial y asignar un tutor a cada nuevo estudiante de titulación de Grado.

El Equipo del Departamento de Secretaría Académica del CITM dará todo el apoyo necesario al profesorado del CITM en cuanto a lo que se refiere al plan de acción tutorial.

### **5.3.3 Resultados de la acogida y orientación**

El Coordinador del Plan de Acción Tutorial es el encargado de analizar los resultados del proceso de acogida y orientación de los estudiantes, mediante el resultado de las encuestas y también de recoger e interpretar la información de las tutorías llevadas a cabo por el resto de profesores/tutores del Centro.

### **5.4 Análisis y plan de mejora**

El Responsable del Departamento de Aprendizaje, en el supuesto de que los resultados no sean adecuados, será el encargado de elaborar el plan de mejoras correspondiente.

El Coordinador del Plan de Acción Tutorial en el supuesto de que los resultados no sean adecuados, será el encargado de elaborar un plan de mejoras del PAT y presentarlo a la dirección del CITM.



## 5 Seguimiento y medida

Las actividades de seguimiento y medición del Proceso 'Acogida y orientación a los alumnos' se encuentran especificados en la evidencia 'Listado de indicadores e informes' (919.E.6.1.1) definida en el Proceso de 'Análisis y utilización de los resultados' (919.P.6.1).



## 6 Evidencias

Identificación	Descripción	Soporte	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
919.E.3.3.1	Plan de Acción Tutorial (Grados)	Digital/web	CITM	5 años
919.E.3.3.2	Encuestas de satisfacción sobre actividades de acogida y orientación	Sistema	DA	5 años
919.E.3.3.3	Plan de Mejoras	Sistema	DA / Dirección Académica CITM	5 años



## 7 Roles y actividades

En la siguiente tabla se detallan los roles y las actividades que se desarrollan durante el proceso:

<b>Rol</b>	<b>Actividades</b>
<b>Responsable DA</b>	Aprobar las actividades de acogida y orientación técnica. Análisis y plan de mejora.
<b>Equipo de DA Equipo de SA</b>	Realiza las acciones de acogida, orientación información y soporte para la integración de los alumnos (soporte técnico). Dar la bienvenida a la institución a los alumnos. Explicar el funcionamiento del campus virtual. Explicar los servicios de que disponen los alumnos durante el curso. Obtener los resultados de la acogida y la orientación. Explicar el sistema de evaluación del estudio. Explicar los requisitos de asistencia y el sistema para poder registrar la misma. Rendición de cuentas a grupos de interés.
<b>Dirección académica Equipo Directivo</b>	Definir las actividades de acogida y orientación académica. Realiza las acciones de orientación, información y asesoramiento, si procede (soporte académico). Velar porque el equipo docente facilite las demandas específicas de asesoramiento y orientación académica de los alumnos. Velar porque las actividades de evaluación de la progresión académica de los alumnos se desarrollan correctamente.
<b>Equipo docente</b>	Realiza las acciones de orientación, información y asesoramiento, si procede (soporte académico).
<b>Tutor (grados)</b>	Asesorar al alumnado en el diseño de la planificación de su itinerario académico personal. Convocar reuniones grupales e individuales con el estudiantado, a lo largo de todo el curso. Facilitar información sobre la estructura y funcionamiento de la titulación, así como la normativa académica que afecta a sus estudios. Valorar las acciones realizadas en cuanto a satisfacción y resultados académicos de los tutorados.
<b>Coordinador del Plan de Acción Tutorial</b>	Asignar tutores a los estudiantes de nuevo acceso. Velar por el correcto desarrollo del Plan de Acción Tutorial.

PROCESO





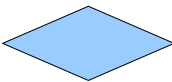






## 8 Ficha Resumen

PROCESO

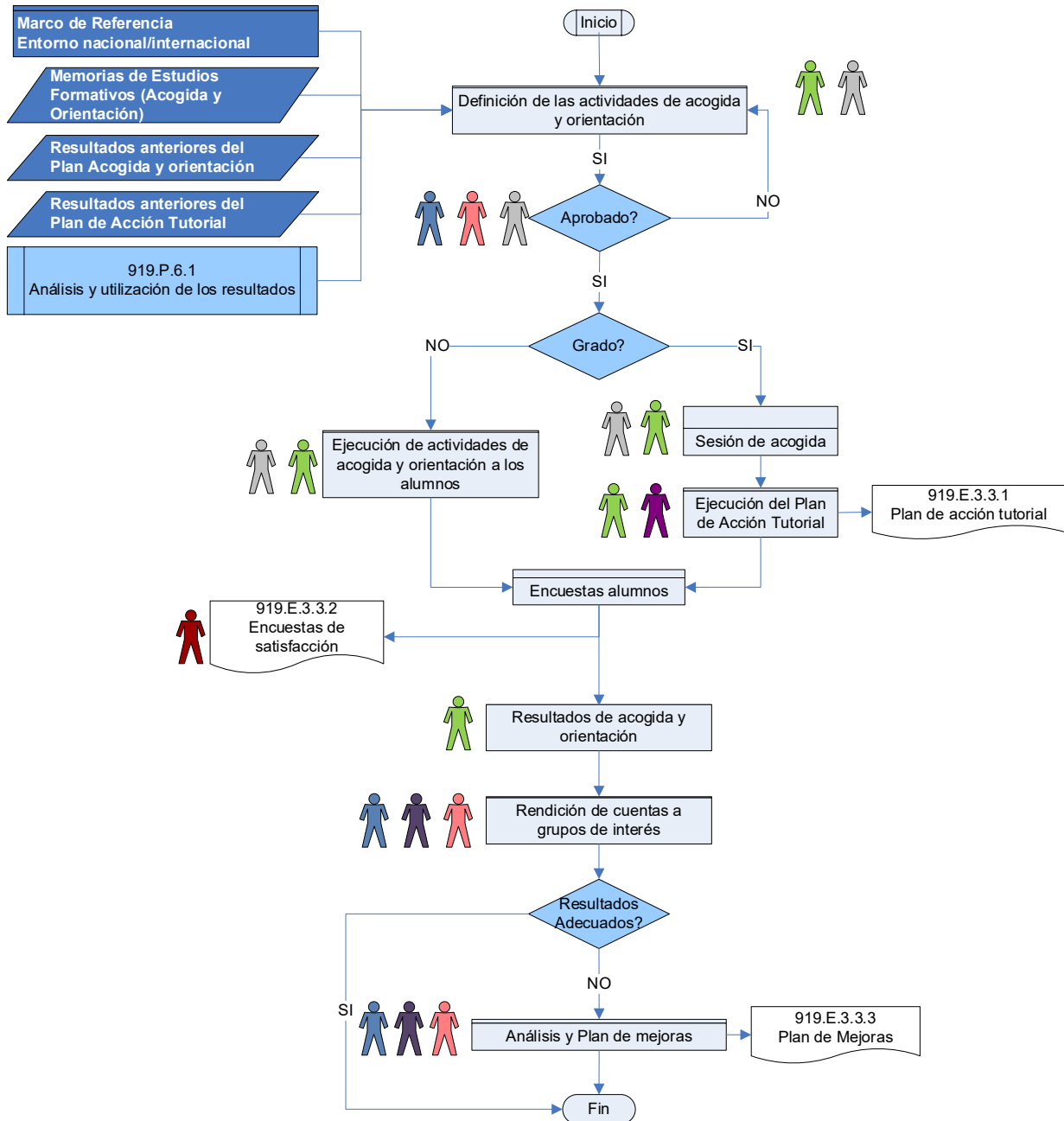
<b>Responsable del Proceso</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de las Titulaciones de Posgrado: El Responsable del Departamento de Aprendizaje.</li> <li>En el caso de las titulaciones de Grado: Coordinador del Plan de Acción Tutorial.</li> </ul>
<b>Órgano Responsable</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No Aplica.</li> </ul>
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Implicados y mecanismos de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Alumnos:</b> Participación en la acogida y orientación a los alumnos.</li> <li><b>PTGAS:</b> colabora en la acogida y orientación de los alumnos y resuelve incidencias, reclamaciones y sugerencias.</li> <li><b>Direcciones Académicas, Equipo Docente y Alumnos:</b> participación en la acogida y orientación académica, y en el plan de acción tutorial y en el campus virtual en función del estudio formativo. Aportación de información en los procesos del SAIQ que se recoge mediante el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La rendición de cuenta a los grupos de interés queda definida en el proceso 919.P.7.1 (Publicación de Información sobre Titulaciones).</li> </ul>
<b>Mecanismos para la toma de decisiones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento.</li> </ul>
<b>Recogida y análisis de información</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores del proceso se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
<b>Seguimiento, revisión y mejora</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de las Titulaciones de Posgrado: El Responsable del Departamento de Aprendizaje será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.</li> <li>En el caso de las titulaciones de Grado: El Coordinador del Plan de Acción Tutorial será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.</li> </ul>

## 9 Diagrama de Flujo

PROCESO

Elemento	Descripción
	Inicio del proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Indicador de continuidad del proceso
	Fin del proceso

PROCESO



Referencias - 919.F.3.3



Equipo DP



Alumno



Tutor



Coord. Plan acción tutorial



Director académico



Responsable DA



Equipo SA