



ETSAV

Sistema de Garantía Interna de Calidad - SGIQ

PC8 Orientación y seguimiento del proceso de aprendizaje del estudiantado

Responsable del proceso	Responsable de la aprobación	Data aprobación
Subdirector/a con funciones de acogida y orientación del estudiantado	Junta de Escuela	mayo 2024

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Data aprobación
V0	Versión inicial	03/06/2009
V1	Revisión y modificación, versión simplificada de acuerdo con la Red de Calidad UPC	18/02/2021
V2	Revisión y modificación, adaptación a procesos transversales y plantilla UPC	2024



ÍNDICE

1 FINALIDAD	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	3
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
4.1 Quejas y sugerencias	4
4.2 Revisión del proceso	4
5 INDICADORES	5
6 EVIDENCIAS	5
7 RESPONSABILIDADES	6
8 NORMATIVAS/REFERENCIAS	6
9 FICHA RESUMEN	7
10 FLUXGRAMA	8
11 FICHA DE REVISIÓN	9

1 FINALIDAD

Este proceso describe como el ETSAV define, actualiza y mejora la gestión de acogida, de integración y de orientación de su estudiantado, de tal manera que le permite hacer el seguimiento del proceso de aprendizaje y asegurar la finalización de los estudios en el tiempo previsto.

2 ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a las titulaciones oficiales de la ETSAV, tanto de grado como de máster.

3 DEFINICIONES

Podéis consultar los principales términos que aparecen en este documento accediendo al [glosario](#) de la Universidad.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La organización del plan de estudios y las características específicas de la ETSAV (número de estudiantes, profesorado, tamaño del edificio...), favorecen un seguimiento personalizado del proceso de aprendizaje de su estudiantado y constituyen la principal garantía por el que hace su orientación y el acompañamiento a lo largo de los estudios.

La estructura cuatrimestral de los estudios y el alto grado de experimentalidad de los estudios de grado y máster, con un alto porcentaje de prácticas de laboratorio/taller en grupos reducidos, son aspectos que facilitan en sí mismos la relación personal y el seguimiento individualizado del estudiante.

Teniendo en cuenta los procesos transversales de la UPC [PT.05 Apoyo al estudiantado](#), [PT.06 Orientación académica y profesional al estudiantado](#) y [PT.07 Promoción de los estudios y captación de estudiantado](#), el equipo directivo elabora un [Plan de Orientación del Estudiantado](#) (POE) que tiene en cuenta los diferentes escenarios y etapas que uno/una estudiante puede experimentar durante su periodo de vinculación a la ETSAV. En concreto los siguientes:

- a. La orientación académica o formativa.
- b. La orientación en aquellas cuestiones o circunstancias de carácter personal que afecten el funcionamiento regular de los estudios.
- c. La orientación para la inserción laboral.

Este plan es debatido y aprobado por la Junta de Escuela y tiene que servir de guía para la gestión de las unidades especializadas de la UTG implicadas en estas etapas.

Las acciones de orientación a lo largo de los estudios comprenden:

- Acciones de orientación a lo largo de la actividad académica ordinaria
- Acciones de orientación en situaciones personales que pueden afectar la progresión de los estudios
- Acciones de orientación al estudiantado matriculado en la fase electiva del grado

- Acciones de orientación al estudiantado en disposición de matricular el trabajo fino de estudios
- Acciones de orientación al estudiantado que realiza prácticas académicas externas
- Acciones de orientación al estudiantado que realiza un intercambio académico con otras universidad

Además, dependiendo de la situación de cada estudiante puede ser necesario llevar a cabo acciones específicas, como por ejemplo apoyo lingüístico, solicitudes de ayuda económica o, asesoramiento psicológico. En estos casos, el centro cuenta con los servicios y la [persona de referencia](#) requerida por la UPC en los planes y programas especiales detallados al proceso transversal de la UPC [PT.05 Apoyo al estudiantado](#), en el que también se incluyen acciones relacionadas con el apoyo a la vida universitaria y el compromiso social.

Toda la información en lo referente al presente proceso se publicará y difundirá según el proceso [PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas](#).

4.1 Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias correspondientes a este proceso se gestionan según el proceso [PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#), y se tienen en cuenta a la hora de hacer la revisión del proceso.

4.2 Revisión del proceso

El/la responsable gestor del proceso recoge anualmente los valores de los indicadores y las valoraciones de los grupos de interés (quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones) referentes al proceso, teniendo en cuenta el que se especifica a los procesos transversales de la UPC [PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#) y [PT12 Recogida de la información](#).

El/la responsable del proceso, con el apoyo del/la responsable gestor, analiza los datos y el funcionamiento del proceso y rellena la Ficha “Informe de revisión del funcionamiento del proceso”.

Esta valoración se incluye en el informe de seguimiento del centro (ISC) [PE2 Despliegue, revisión y mejora del SGIQ](#) del ETSAV y a partir de su análisis pueden generarse propuestas de mejora y/o cambios en el proceso.

Si procede, también se elaboran propuestas de mejora relacionadas con el [PT02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#).

5 INDICADORES

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



Código indicador	Nombre	Descripción
PC8.IN.1	Satisfacción del estudiantado	Media del grado de satisfacción con la utilidad de las tutorías (entrevistas y asesoramiento por parte de los/las jefas de estudios u otros profesores/se, seguimiento personalizado de los resultados académicos/orientación académica...) a la encuesta de satisfacción del estudiantado
PC8.IN.2	Rendimiento del estudiantado tutorizado	% de ECTS aprobados respecto a los ECTS matriculado durante el periodo de tutorización
PM1.IN.4 *	Número de QSRF	Número de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidos en relación a este proceso (hace referencia al PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones).

*Indicador que afecta a todos los procesos. Aparece desagregado al Cuadro de Mando.

6 EVIDENCIAS

Código	Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
PC8.EV.1	Plan de orientación de la ETSAV	Secretario/aria Académico/a	Respositorio ETSAV intranet gobierno UPC	permanente
PC8.EV.2	Informes del POE	Subdirector/a con funciones en el ámbito de la calidad	repositorio ETSAV	permanente
PC8.EV.3	Actas de órganos de gobierno	Secretari/ària Acadèmic/a	respositorio ETSAV intranet gobierno UPC	permanente
PC8.EV.4	Informe de revisión del funcionamiento del proceso	Subdirector/a con funciones en el ámbito de la calidad	repositorio ETSAV	permanente

7 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso:

Subdirector/a con funciones de acogida y orientación del estudiantado - vela por el desarrollo de las acciones de orientación, garantiza la implementación, seguimiento y mejora del proceso, analiza datos y hace propuestas de mejora

Responsable gestor:

Cabe de la unidad de grado y máster - recoge y analiza datos, apoya en la elaboración de documentación, velatorio por el correcto desarrollo de los procedimientos administrativos relacionados con las acciones de orientación

Otras agentes implicados:

Junta de Escuela - aprueba el POE

Unidades especializadas de la UTG - ejecutan los procesos administrativos relacionados con las acciones de orientación, recogen datos, actualizan y publican informaciones

8 NORMATIVAS/REFERENCIAS

Marco externo:

[Plan de acción tutorial de la UPC](#)

[Plan de igualdad de la UPC](#)

[Plan de inclusión de la UPC](#)

Otros programas específicos

[Metodología y documentos de referencia AQU](#)

Marco interno:

[Programa Marco para los estudios de Grado y Máster](#)

[Plano de Orientación al Estudiantado ETSAV](#)

Procesos transversales de la UPC relacionados:

[PT.02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#)

[PT.05 Apoyo al estudiantado](#)

[PT.06 Orientación académica y profesional al estudiantado](#)

[PT.07 Promoción de los estudios y captación de estudiantado](#)

[PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#)

[PT12 Recogida de la información](#)

9 FICHA RESUMEN

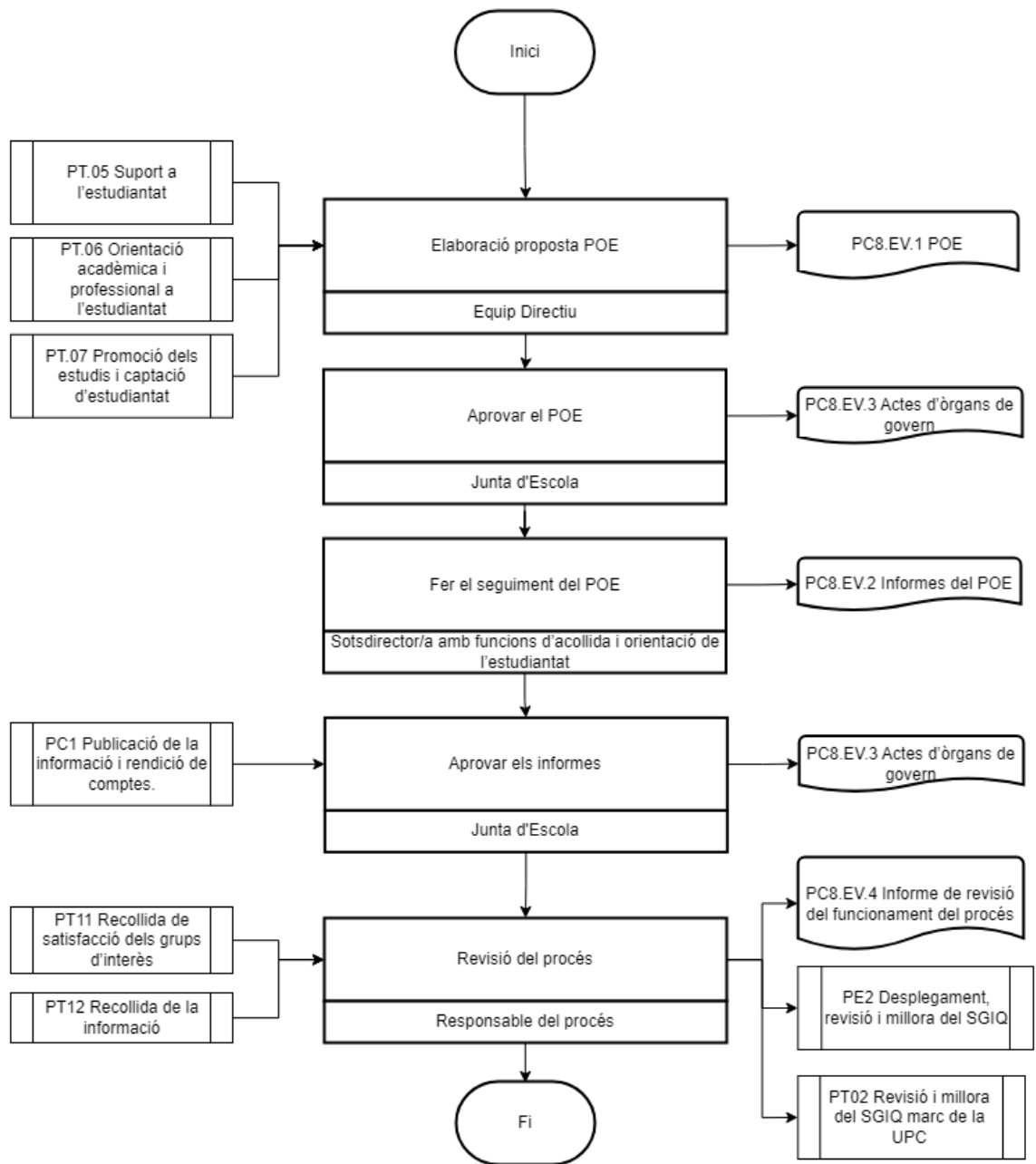
RESPONSABLE DEL PROCESO	Subdirector/a con funciones de acogida y orientación del estudiantado
--------------------------------	---

RESPONSABLE GESTOR		Responsable de la unidad grado y máster
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Junta de Escuela
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<p>PDI, PTGAS, estudiantado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en los órganos de gobierno, comisiones consultivas, y en procesos participativos - PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones <p>Titulados/des, empleadores, agencias, sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accediendo a la información que publica la ETSAV - PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>Los órganos de gobierno del ETSAV velan por la difusión de los resultados de los diferentes procesos.</p> <p>En el caso de publicación se hará según el proceso PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas</p>
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		Las unidades especializadas de la UTG recogen los datos e indicadores que se han especificado en cada ficha de proceso. El/la responsable gestor/a y el/la responsable del proceso las analizan.
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA		Anualmente el/la responsable del proceso se encarga de hacer el seguimiento y revisión y, si corresponde, hace propuestas de mejora



10 FLUXGRAMA

PC8
 Orientació i seguiment del
 procés d'aprenentatge de
 l'estudiantat



11 FICHA DE REVISIÓN

Informe de revisió del funcionament del procés

Nom i codi del procés objecte de la revisió:				PC8 Orientació i seguiment del procés d'aprenentatge de l'estudiantat
Data de la revisió:				desembre 2023
Nom del responsable del procés i de la revisió:				sotsdirector/a amb funcions de cap d'estudis
Versió i data en el moment de la revisió:				V2 gener 2024
Pregunta		Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			X	S'ha canviat la redacció, ja que les accions concretes descrites en l'anterior versió estan descrites en el POE (aprovat l'1 de juliol de 2022, amb posterioritat de la V1 del procés, ara objecte de revisió). S'ha inclòs enllaç a totes les persones representants de Plans UPC en l'ETSAV (ha augmentat el nombre respecte la versió anterior, que només feia referència a igualtat i inclusió)
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?		X		afegit indicador QSRF tret indicador "satisfacció dels tutors"
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin				



motiu no cal crear proposta de millora.				
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?				
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.				
<p>Propostes de millora/modificació (PM)</p> <p>Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.</p>		Breu descripció de la proposta		
PM.PTXX.YYYY.Z		<ul style="list-style-type: none"> - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx - Iniciat: (Sí/No) 		

