 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b></p>	<p>Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 1 de 8</p>
---	---	--


## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
  - 5.1. Definición y ejecución de acciones de apoyo y orientación
  - 5.2. Evaluación de las acciones de apoyo y orientación
6. FORMATOS
7. REGISTROS
8. RENDICIÓN DE CUENTAS
9. ANEXOS

**Anexo 1. Indicadores y documentos a analizar para controlar los resultados y la gestión del programa de apoyo y orientación de estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza.**

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	22/10/10	Edición inicial

Elaborado y revisado por:		Aprobado por:	
Fdo.: Yolanda Villacampa Esteve Subdirectora de Calidad e Innovación Educativa Fecha: 22/10/2010	Fdo.: M <sup>a</sup> Cecilia Gómez Lucas Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 22/10/2010	Fdo.: Fernando Llopis Pascual Director de la EPS Fecha: 22/10/2010	Fdo.: Ignacio Jiménez Raneda Rector de la UA Fecha: 22/10/2010

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b>	Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 2 de 8
---	--	--

## 1. OBJETO

Describir cómo los centros de la UA desarrollan las actividades para planificar, revisar y mejorar las acciones que ayudan y favorecen al alumnado en la adquisición de los conocimientos y competencias recogidos en el programa de formación, tales como planes de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades que gestione el Centro para apoyar y orientar a sus estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza.

## 3. RESPONSABLES


**Vicerrectorado de Alumnado (VA):** a través de sus secretariados y la Oficina de Información al Alumnado (OIA) es responsable de las acciones previas a la acogida a la UA, de las acciones de apoyo al estudiante con necesidades específicas y las de orientación laboral.

**Equipo directivo:** responsable de las acciones previas a la entrada a la UA que le correspondan y ejecutar el plan de acogida del centro.

**Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad (VPEC):** a través del ICE, Secretariado de Calidad y la Unidad Técnica de Calidad (UTC), y el coordinador del programa de acción tutorial en el Centro son responsables de las acciones de tutorización.

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Guía de acceso a la UA.
- Plan de acción tutorial (PAT) de la UA.
- Plan de acogida del centro.
- Normativa de tutorías de la UA.
- Programa de visitas de puertas abiertas.

 <p data-bbox="247 203 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="587 136 1002 210"><b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b></p>	<p data-bbox="1109 85 1348 248">Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 3 de 8</p>
---	--	---

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS


### 5.1. Definición y ejecución de acciones de apoyo y orientación

#### 5.1.1. Acciones de información previa a la entrada a la UA

El VA junto con la OIA desarrolla los siguientes programas de acciones institucionales de la UA para ofrecer información previa al ingreso en UA, que publicará por los canales que considera oportuno:

- Información sobre titulaciones a través de ferias, jornadas, visitas a la UA, etc. En el caso de ferias y jornadas se presenta la documentación relativa, entre otros aspectos, al plan de estudios, guía del alumnado y guía de acceso.
- Programa de visitas de secundaria. Se entrega al alumnado la guía de acceso a la UA y se mantiene una reunión con los profesores que acompañan a los alumnos para entregarles información (por ejemplo, plan de estudios, guía del alumnado y guía de acceso), y unos CDs con la normativa de acceso a la UA, exámenes de acceso a las últimas convocatorias y planes de estudios de la UA. Además, se visita la universidad y se da información general sobre la UA.
- Charlas coloquio sobre las titulaciones y salidas profesionales. Se elabora un programa de las charlas y trípticos informativos. Esta información también se ofrece a través de la web de acceso y se envía a los centros de secundaria. Se imparten las charlas cumplimiento con el programa y se entrega información sobre los recursos de la UA (a través de los stands) y cada facultad en su stand ofrece su información particular. En estas charlas se invita a profesionales de la empresa o egresados para ofrecer una visión sobre las características de las carreras y las salidas profesionales.
- Seminarios de orientación a la preparación de las pruebas para mayores de 25 años. Estos seminarios se ofrecen durante todo un curso académico y se orientan a informar sobre técnicas de estudio, uso del campus virtual, pruebas de acceso, cómo preparar exámenes, etc., a todas las personas interesadas en preparar dichas pruebas de acceso.
- Cualquier otro programa que apruebe el vicerrectorado por curso académico.

De igual forma, el Centro ofrece información previa al acceso a la UA a través de los siguientes programas:

 <p data-bbox="247 203 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="587 138 1002 210"><b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b></p>	<p data-bbox="1109 85 1348 248">Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 4 de 8</p>
---	--	---

- Programa de presentación en institutos de secundaria. El centro envía un informe al vicerrectorado sobre el contenido del desarrollo de estos programas.
- Cualquier otra acción de acogida que considere conveniente.

### **5.1.2. Acciones de acogida**

La dirección del Centro, al inicio de cada curso académico organiza una/s jornada/s de acogida para los/as alumnos/as de nuevo ingreso donde se informará sobre la vida universitaria, el centro, servicios y otras actividades así como de estos programas de acogida, tutoría, apoyo a la formación y orientación y del procedimiento de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. Además, el centro publica por los canales considerados estas acciones de acogida, tutoría, apoyo a la formación y orientación laboral.

### **5.1.3. Acciones de tutorización**

El VPEC, a través del ICE, y en colaboración con el Centro, desarrolla el programa de acción tutorial (PAT) a través del cual se ofrece a los alumnos una persona de referencia (tutor) que les apoya y orienta en su desarrollo académico y personal.

El VPEC y el ICE establecen el programa (PAT) e informan al alumnado de la posibilidad de inscribirse en el PAT durante el proceso de matriculación. Posteriormente, cada Coordinador de Centro, organiza los grupos tutoriales y les asigna un tutor. El tutor participa en un seminario de formación -impartido por el ICE-, realiza varias reuniones en grupo con los alumnos y tutorías personalizadas a demanda de los alumnos cumpliendo con los requisitos del PAT.

Finalmente, el ICE analiza la información recibida sobre el PAT y elabora una Memoria de valoración donde refleja la eficacia del programa que hace pública a través de su web. El ICE se reúne con los coordinadores de centro para valorar estos resultados y diseña el nuevo PAT para el próximo curso académico.


### **5.1.4. Acciones de apoyo al estudiante con necesidades específicas**

El VA a través del Centro de Apoyo al Estudiante (CAE) desarrolla por curso académico los siguientes programas de intervención, documentados en formato papel y formato electrónico en su página web:

- Programa de apoyo al alumnado con discapacidad. El CAE apoya a este tipo de estudiantes matriculados en la UA desde que realiza el

acceso a la Universidad hasta que finaliza sus estudios y se plantea su incorporación a la vida laboral. Las actividades desarrolladas son: a) el apoyo y orientación previo a la matrícula, b) la información, orientación y asesoramiento en su vida universitaria, c) el seguimiento de su satisfacción con el apoyo prestado y en general, con su vida universitaria a través de entrevistas, acciones de seguimiento de los planes personalizados, etc., d) la participación en actividades complementarias a las académicas para su plena integración en la vida universitaria y e) el asesoramiento en la búsqueda de su primer empleo explorando con ellos sus intereses y expectativas laborales a través de la colaboración constante con entidades internas o externas a la Universidad, tanto de ámbito público como privado, que poseen programas de empleo.

- Programa de orientación psicológica y psicoeducativa. El CAE cumplimento con este programa, lleva a cabo talleres orientados hacia las técnicas de estudio y cómo afrontar un examen.
- Programa de asesoramiento en situaciones socioeconómicas de emergencia. A través de este programa el CAE da respuesta a situaciones de emergencia que por su carácter inesperado, no pueden ser contempladas en el sistema ordinario de becas que, obviamente aplican criterios temporales referenciados al año anterior. Se pretende evitar que algunas de estas circunstancias puedan suponer el abandono de los estudios. En este sentido, el CAE ofrece ayudas de una naturaleza no monetaria a través de la provisión de servicios que se pueden obtener en el propio campus y que son básicos para la vida del estudiante.
- Programa de voluntariado social intra-universitario. El CAE informa a la comunidad universitaria sobre otras situaciones sociales y, a través de este programa de voluntariado universitario de respuestas cercanas e inmediatas que pueden presentarse en las aulas, (renunciando a actitudes asistencialistas, paternalistas, sin crear dependencias, capacitando a las personas para que sea en todo momento protagonista de su propia vida) y promueve la participación de la comunidad universitaria en otras actividades de voluntariado.
- Programa de asesoramiento sexológico. El CAE ofrece, a través de este programa, una formación integral de este tipo de alumnos para asesor y orientar sobre su salud sexual mediante estrategias que combinen un plan personalizado para superar los problemas de su integración en el aula. Para ello, el CAE informa, asesora y orienta sobre estos aspectos y facilita un asistencia terapéutica.

 <p data-bbox="247 203 475 257">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="587 138 1002 212"><b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b></p>	<p data-bbox="1109 85 1348 250">Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 6 de 8</p>
---	--	---

### **5.1.5. Acciones de orientación laboral**

El Centro y el Vicerrectorado de alumnado orientan al estudiante para el mundo laboral a través de sus actividades, y a través del dinamizador de orientación laboral del Centro apoyan al estudiante según el procedimiento de Orientación profesional (PC11).

### **5.2. Evaluación de las acciones de apoyo y orientación**

El VA remite información a la dirección del centro sobre sus programas. A su vez, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro o la Junta de Centro revisa cada curso académico estas acciones de acogida, apoyo a la formación y orientación laboral para comprobar su eficacia.


Para ello, la Comisión de Garantía de Calidad, en colaboración con el coordinador del programa de acción tutorial, analiza cada curso académico los resultados de estas acciones (número de estudiantes que participan, nivel de satisfacción de los estudiantes y tutores, etc.) para realizar un seguimiento y medición de este proceso. El resultado será un informe de seguimiento que se remitirá a la Junta de Centro para su análisis y mejora de las acciones de apoyo y orientación al estudiante.

Así mismo, los VPEC y VA analizarán y revisarán en el ámbito de sus competencias los informes recibidos por las unidades correspondientes (UTC, ICE, CAE, Centros, etc.) sobre el desarrollo y evaluación de las actividades que han impulsado. Como resultado el VA elabora un informe-memoria de los programas desarrollados y pasa una encuesta a los que participan en las visitas y en los seminarios para mayores de 25 años para conocer su opinión. De igual forma, el VPEC evalúa la eficacia de las acciones del PAT tal como se ha descrito anteriormente.

El VPEC y el VA pueden utilizar como guía los indicadores mostrados en el anexo 1 para analizar la eficacia de estos programas.

## **6. FORMATOS**

Este procedimiento no define formatos específicos.

 <p data-bbox="247 203 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="587 136 1002 210"><b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b></p>	<p data-bbox="1109 85 1345 248">Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 7 de 8</p>
---	--	---


## 7. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Programas de acciones de información previa a la entrada a la UA	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Alumnado	6 años
Programa de acogida	Electrónico y papel	Equipo de dirección	6 años
Programa de acción tutorial	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Calidad	6 años
Programas de orientación al estudiante	Electrónico y papel	Vicerrectorado de Alumnado	6 años
Indicadores de seguimiento	Electrónico y papel	CGC- Vicerrectorado correspondiente	6 años
Informes de seguimiento	Electrónico y papel	CGC- Vicerrectorado correspondiente	6 años

## 8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El VA y el Centro ofrecen información previa al ingreso en la UA y sobre sus programas de apoyo y orientación a estudiantes, el Centro difunde información sobre sus programas de acogida y el VPEC difunde información sobre el programa de acción tutorial. Toda esta información es difundida a los grupos de interés por los canales que cada órgano apruebe.

Finalmente, de los resultados del presente proceso, la Comisión de Garantía de Calidad informará anualmente a la Junta de Centro y, por medio del proceso PC13 *Información Pública*, a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<b>APOYO Y ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES</b>	Código: PC07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 8 de 8
---	--	--

## 9. ANEXOS

### **Anexo 1. Indicadores y documentos a analizar para controlar los resultados y la gestión del programa de apoyo y orientación de estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza**

- Numero de estudiantes que han participado en estos programas / número de estudiantes que eran público objetivo de estos programas.
- Índice de satisfacción de los estudiantes participantes con estos programas (encuestas de satisfacción).
- Elaboración del informe anual de seguimiento para medir la eficacia de estas acciones.
- Número de acciones de de difusión de estos programas.
- Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas.
- Cualquier otro indicador que considere conveniente la persona responsable del vicerrectorado correspondiente.