

DOCENCIA	Código: P003.05
	Fecha aprobación: Junio'25
CONSULTAS ACADÉMICAS	Versión: 4.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	P003 DOCENCIA		
PROCESO	P003.05 CONSULTAS ACADÉMICAS	ALCANCE	Titulaciones Oficiales
SUBPROCESOS	P003.05.01 GESTIÓN DE CONSULTAS ACADÉMICAS		
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Jefe de Estudios		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	Atender y dar respuesta a las necesidades de los alumnos en relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas.
-------------------------------------	--

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Resolver las dudas/necesidades académicas del estudiante				
2	Realizar el seguimiento del estudiante				
3	Mejorar el rendimiento del estudiante				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>	SISTEMA DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)</i>
Estudiantes	Recibir una atención personalizada en la resolución de dudas o necesidades académicas. Fortalecer la relación profesor-alumno.	Satisfacción con la disponibilidad para resolver dudas por parte del profesor
Profesores	Disponer de información sobre el rendimiento de los estudiantes y adoptar las medidas necesarias para su mejora. Fortalecer la relación profesor-alumno	Número de horas de consulta académica planificadas en horario
Tutor	Disponer de información sobre el rendimiento de los estudiantes y adoptar las medidas necesarias para su mejora. Realizar seguimiento de los estudiantes en riesgo	Satisfacción con el apoyo y la orientación del tutor.
Jefe de estudios	Disponer de información sobre el rendimiento de los estudiantes y sobre el cumplimiento académico del profesor.	Número de horas de consulta académica planificadas en horario
Gabinete Psicopedagógico	Disponer de información sobre el rendimiento de los estudiantes y adoptar las medidas necesarias para su mejora. Realizar seguimiento de los estudiantes en riesgo	Número de horas de consulta académica planificadas en horario

DOCENCIA	Código: P003.05
	Fecha aprobación: Junio'25
CONSULTAS ACADÉMICAS	Versión: 4.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS	
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>
Despacho de atención a tutorías o consultas Campus virtual para realización de consultas online. Horario de consulta.	Responsable de planificación. Responsable de UPD. Coordinador de asignatura/profesor que participa en consultas académicas. Jefe de estudios.

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
Responsable de planificación	Número de horas de consulta	Realización del horario	Estudiante
Responsable de UPD asigne las horas	Asignación docente		
Estudiante	Solicitud de consulta	Respuesta a la consulta	

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	3. Gestión de programas formativos.	Cláusula	8. Operación.
Directriz	3.2. El centro debe disponer de sistemas adecuados de información, apoyo y orientación al estudiantado, desde el proceso de admisión, hasta la finalización de los estudios y la graduación	Subcláusula	8.1. Planificación y control operacional. 8.5. Producción y provisión del servicio. 8.6. Liberación de los productos y servicios. 8.7. Control de las salidas no conformes.

DOCENCIA	Código: P003.05
	Fecha aprobación: Junio'25
CONSULTAS ACADÉMICAS	Versión: 4.0 WEB

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	
N/A	Necesidades de horas para consultas de estudiantes (correo electrónico).	P003.01	Modelo educativo UAX.	
N/A	Asignación de horas para consultas.	N/A	Contrato de trabajo PDI.	
N/A	Campus virtual.	N/A	Aplicación tutorías.	

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
RBLE. CENTRO	VR ESTUDIOS Y CALIDAD	RECTORADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento
02	14/04/2023	Modificación tras auditoría interna
03	Febrero'24	Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores
04	Junio'25	Inclusión de subproceso.