

1. **Nom del procés i codi:** P3.5. Gestionar l'acció tutorial dels estudiants.
2. **Objectiu i abast:** Fer un seguiment personalitzat de la vida acadèmica dels estudiants dels Graus i Màsters del centre universitari TecnoCampus i facilitar els recursos necessaris per a resoldre les seves necessitats.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a acadèmic/a / Cap del Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI)
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

L'acció tutorial del Centre Universitari TecnoCampus recau en la figura de la Tutoria acadèmica, és a dir, els/les Tutors/es acadèmics/ques es fan càrrec de la tutorització dels estudiants de Grau o Màster del Centre. El/la Director/a acadèmic/a és qui nomena els/les tutors/es a l'inici de curs a proposta de les Direccions de Departament, que organitzen l'activitat tutorial. El/la Tutor/a acadèmic/a ha de ser una referència per l'estudiantat durant la seva vida acadèmica, tant en la seva adaptació durant el seu primer any acadèmic, com durant la resta dels anys, amb funcions d'orientació, assessorament i suport a l'estudiant durant els anys acadèmics en els quals està matriculat.

En aquest sentit, el/la tutor/a participa en la Jornada de Benvinguda, presentant la figura de Tutoria acadèmica emmarcada en el Servei de tutories del Pla d'Acció Tutorial (PAT) al nou estudiantat. S'informa a l'estudiantat sobre els aspectes més rellevants que els afecten com: la possibilitat de sol·licitar una tutoria individual amb cita prèvia per a consultar qualsevol problema acadèmic o assumpte que pugui afectar el seu rendiment; la selecció de representants de cada grup de classe (delegats i delegades); la possibilitat d'obtenir el reconeixement i les adaptacions corresponents per necessitats educatives especials (NEE) si compleixen amb els requisits; i la normativa de permanència i de progressió de la UPF per la qual es regiran els estudiants del TecnoCampus. A l'inici del curs, el/la tutor/a organitza sessions de benvinguda i/o informatives a la resta d'estudiants a partir de segon curs, informant-los del desenvolupament del curs acadèmic i dels aspectes més rellevants que els afecten.

La Tutoria acadèmica envia informació rellevant tant directament als delegats i delegades com al conjunt d'estudiants durant el curs a través de l'Aula virtual de Tutoria. Aquesta informació pot ser de tipus puntual (activitat organitzades d'interès pels estudiants) com general (recordatoris sobre normatives, participació en enquestes de valoració, etc.).

En casos d'estudiants que no compleixen amb el règim permanència o de progressió de la UPF, la Tutoria acadèmica estudia cada cas i emet les instàncies o els informes necessaris perquè els/les estudiants puguin demanar excepcions en la Normativa de permanència, si s'escau.

Les reunions individuals poden ser durant el curs acadèmic a requeriment del tutor o la tutora o a petició de l'estudiant, en un format presencial o telemàtic. La iniciativa per a continuar amb una comunicació continua amb el/la tutor/a es deixa als mateixos estudiants, excepte en casos especials on es consideri que la intervenció de la Tutoria acadèmica pot ser positiva. Durant el curs, el seguiment del rendiment acadèmic fa èmfasi en els estudiants de primer curs, els esportistes d'alt rendiment, els estudiants amb necessitats educatives especials (NEE), els estudiants amb risc de fracàs acadèmic i altres casos que des de la Direcció del Centre es considerin susceptibles de tenir una supervisió estricta.

El Servei per a la Qualitat, Aprenentatge i Innovació (SQAI) codissenya i fa el seguiment del Pla d'Acció Tutorial del TecnoCampus, actuant com a element de suport de l'acció tutorial dels ensenyaments del TecnoCampus durant el curs i actuar en coordinació amb els tutors i les tutores, la Direcció acadèmica, les Direccions de departament, les Coordinacions dels estudis i els serveis d'orientació acadèmica del TecnoCampus.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	<ul style="list-style-type: none"> ● Es fa una comunicació inicial al primer trimestre per a tot el professorat per a presentar la figura de la Tutoria acadèmica i oferir ajuda en cas de conflicte amb estudiants i altres casos contemplats en la normativa del PAT. Les observacions i el parer expressat pel PDI pot contribuir a la millora del procés. ● Es fa una comunicació al professorat de les adaptacions corresponents als estudiants amb necessitats educatives especials on poden sorgir noves propostes que millorin el procés de tutorització.
PAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Es manté una comunicació fluida amb el servei de Gestió Acadèmica durant tot el curs, especialment intensa a l'inici del curs i al finalitzar els períodes d'exàmens. ● S'ofereix als diferents Serveis de TecnoCampus la possibilitat de comunicar informació d'interès als estudiants a través de la Tutoria acadèmica, que pot contribuir a la millora del procés.

Grup d'interès	Participació
Estudiants	<ul style="list-style-type: none"> ● Es realitzen sessions de presentació al nou estudiantat en les Jornades de benvinguda en les quals poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització. ● Es fan sessions grupals de tutoria en les quals els/les estudiants poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització. ● Es fan tutories individuals amb els estudiants que informen de les seves necessitats educatives especials en les quals poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització. ● Es fan reunions periòdiques (almenys una per trimestre) amb una representació dels delegats i delegades de curs,. En aquestes sessions poden aportar-se suggeriments i propostes que contribueixin a la millora del procés. ● Responen les enquestes de valoració dels serveis als estudiants en les quals consta el Servei de tutories del Pla d'Acció Tutorial (PAT).

7. Retiment de comptes

L'instrument per a comunicar i retre comptes en relació amb aquest procés és al lloc **web del TecnoCampus**, dissenyat per oferir informació pública als diferents grups d'interès. Concretament, existeixen accessos directes i específics amb continguts rellevants per als estudiants. Sobre el Pla d'Acció Tutorial, s'informa del què comprèn, els seus objectius i els enllaços amb la normativa reguladora del PAT. També hi figura l'enllaç a l'eCampus amb l'aula virtual des d'on es pot contactar amb el/la tutor/a acadèmic/a.

Els estudiants responen anualment una enquesta de satisfacció amb els serveis i, entre ells, el servei de tutories (Pla d'Acció Tutorial). Aquest indicador de satisfacció s'incorpora en els informes de seguiment i els autoinformes d'acreditació, que són documents públics disponibles a la pàgina web.

8. Calendari del procés

L'acció tutorial es fa durant tot el curs acadèmic. En aquest sentit hi ha diferents dates importants que el tutor o la tutora realitza:

- A la Jornada de benvinguda es presenta la figura de la Tutoria Acadèmica al nou estudiantat.
- A la tercera setmana del primer trimestre gestiona l'elecció dels delegats i delegades dels nous grups a classe i la confirmació dels delegats i delegades dels anteriors grups de classe.
- Comunica els casos d'estudiants amb Necessitats Educatives Especials al professorat afectat durant les tres primeres setmanes del trimestre (excepte en el cas d'estudiants de nou ingrés, fins a la cinquena).
- Fa un recordatori de les normatives de permanència i progressió en l'última setmana lectiva del trimestre.

- Fa un recordatori de les dates límit per a fer sol·licituds al Servei de Gestió Acadèmica en les dates fixades en el calendari del curs.

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Sigma (sistema de gestió d'expedients acadèmics).
- Aula virtual de Tutoria disponible a l'eCampus (Moodle).
- Correu electrònic.
- Web institucional.
- Plataforma de gestió d'enquestes de valoració.

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I3.5.1	Satisfacció dels estudiants amb el Pla d'Acció Tutorial	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
I3.5.2	Satisfacció del tutor/a amb la tasca dels delegats/des	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
I3.5.3	Nombre d'accions de tutoria realitzades durant el curs	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

* L'enllaç a la taula d'indicadors el trobem [aquí](#)

11. Documentació

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D3.5.1	A	Informes de seguiment anteriors	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions/inici

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D3.5.2	B	Línies estratègiques del centre	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus
D3.5.3	C	Protocol d'actuació amb els estudiants amb necessitats educatives especials (NEE)	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/normativa
D3.5.4	D	Normativa del Pla d'Acció Tutorial	Entrada	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/normativa
D3.5.5	E	Enquesta als estudiants	Sortida	SID – Enquesta de serveis als estudiants https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/layouts/15/start.aspx#/Documents%20SID/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsqai%2FDocuments%20SID%2FEnquesta%20de%20serveis%20als%20estudiants&FolderCTID=0x012000FE74CCABB9B70243A7AF5B03A786124A&View=%2F7B81C9E4D6%2D9A31%2D42ED%2DA12E%2D00F36D1E7711%7D
D3.5.6	F	Informes dels tutors/es	Sortida	Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/escset
D3.5.7	G	Memòria del servei	Sortida	Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/escset
D3.5.8	H	Proposta de millores	Entrada/ Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/qualitat-tecnocampus/sistema-marc-de-garantia-interna-de-la-qualitat-de-tecnocampus

12. Seguiment, revisió i millora

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió del procediment i és validat pel seu propietari, a partir de la informació que els/les tutors/es acadèmic/ques i coordinadors/es de les titulacions puguin fer-los-hi arribar. També a partir dels suggeriments expressats pels estudiants i els seus representants.

El seguiment i revisió d'aquest procés queda plasmat en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat del centre universitari TecnoCampus.

Així doncs, per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés, entre d'altres.
 - Criteris per a la proposta dels tutors que nomena el/la Director/a acadèmic/a a proposta del/la Director/a de Departament.
 - El contingut de les sessions de presentació als nous estudiants en les Jornades de benvinguda; el contingut i objecte de les sessions grupals de tutoria amb els primers cursos; la periodicitat i contingut de les tutories individuals amb els estudiants; els continguts de l'Aula virtual de Tutoria.
 - El contingut dels Informes de seguiment anteriors que poden condicionar la introducció de millores en el procés.
 - El contingut del Protocol d'actuació amb estudiants amb necessitats educatives especials (NEE), del que també poden sorgir propostes de millora en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès:
 - El/la responsable de gestió del PAT.
 - El/la Tutor/a acadèmic/a.
 - Els/les Directors/es de Departament.
 - El/la Director/a acadèmic/a.
 - Els delegats i les delegades de curs.
 - El Professorat.
 - Els Serveis transversals i d'orientació acadèmica (Servei de Gestió Acadèmica (SGA), Punt d'Informació a l'Estudiant (PIE), etc.).
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos, així com seguiment periòdic de l'evolució de les accions de tutoria dels estudiants.
- Les incidències que s'han produït que han estat notificades a partir del procés P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SGIQ, a partir dels resultats de les enquestes als estudiants i els informes de tutories.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.

13. Vinculació amb altres processos:

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que cal conèixer la satisfacció dels estudiants amb el Pla d'Acció Tutorial.
- **P6.1 Definir la informació pública de les titulacions**, de manera que es presenti el Pla d'Acció Tutorial com a instrument necessari per facilitar l'orientació acadèmica.

14. Normativa

- Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.
- [Normativa de tutories d'alumnes.](#)

15. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	2011	Versió inicial
2	28/10/2015	Fins ara el procés era propi del SGIQ-Marc UPF; a partir d'ara el procés és propi de cada Escola - seguint el marc del procés UPF - i l'aprova/revisa la comissió de qualitat de cada Escola. Quant a la classificació del procés, es deixen de fer servir les Q's del model de qualitat 6Q-UPF i es fa ús dels estàndards AQU (E1...E6)
-	30/01/2017	No s'han produït canvis respecte la versió anterior.
3	20/02/2018	En la fitxa de procés s'afegeix informació de la documentació associada i s'enumeren els indicadors. El responsable del PAT (SQAI), no proposa el nomenament dels tutors sinó que ho fan els directors de l'Escola.
4	06/03/2019	S'explicita que és el tutor/a la persona que té la funció de facilitar la relació entre el professorat i els estudiants amb necessitats específiques d'aprenentatge, a través d'un protocol d'actuació específic.
5	25/02/2021	S'aplica una nova versió de fitxa de procés que, entre altres, inclou l'històric de revisions del procés i una descripció més detallada del procés i de la participació dels grups d'interès així com una descripció de com es fa el retiment de comptes i la revisió, seguiment i millora del propi procés. També es crea un document unificat amb els indicadors i la seva evolució. Quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió.
-	23/02/2022	No s'han produït canvis respecte la versió anterior.
6	19/09/2023	Fins la data cada Escola disposava d'un Pla d'Acció Tutorial diferent. A partir d'aquesta revisió, amb la fusió de les tres Escoles del TecnoCampus, s'ha definit un procés que agafa les parts comunes dels tres processos originals i homogeneïtza les parts que eren diferents. Bàsicament, en la nova estructura organitzativa apareix la figura del Director/a de Departament, que és qui ara organitza l'activitat tutorial. També s'ha ampliat l'abast del procés; fins ara era per a Graus i ara també contempla els màsters universitaris.