

1. **Nom del procés i codi:** POL3.1. Gestionar l'acció tutorial dels estudiants.
2. **Objectiu i abast:** Fer un seguiment personalitzat de la vida acadèmica dels estudiants dels graus de l'ESUPT i facilitar els recursos necessaris per a resoldre les seves necessitats.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de l'ESUPT / cap d'estudis de l'ESUPT
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

L'acció tutorial de l'Escola Politècnica del Tecnocampus s'inicia amb el programa de les accions del Pla d'Acció Tutorial que es detalla a nivell d'Escola amb els tutors/es de grau i cap d'estudis.

La direcció del centre es qui nomena el tutor acadèmic o tutora acadèmica de cada grau a l'inici de curs.

El/la tutor/a acadèmic/a de cada grau ha de ser una referència per als i les estudiants 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 als estudiants durant la seva vida acadèmica.

A nivell general, a primer curs la tutoria està orientada a facilitar a l'estudiant la integració a l'Escola, detectar casos de baix rendiment acadèmic, casos de necessitats educatives especials i altres que els pugui afectar el règim de permanència i progressió. I als següents cursos, s'orienta cap un assessorament acadèmic general, a orientar a l'estudiant en cas de baix rendiment i assessorar-lo en la definició del seu itinerari acadèmic.

En aquest sentit, i focalitzat en els nous estudiants, des de la tutoria acadèmica, en conjunt amb el/la cap d'estudis i les diferents coordinacions de les diferents titulacions, s'organitza la Jornada de Benvinguda i en ella s'informa directament als nous i noves estudiants sobre les funcions de la tutoria acadèmica, d'entre elles, l'organització de la selecció de representants de cada grup/classe (delegats/delegades), que es fa durant les primeres setmanes del curs acadèmic. A més, s'informa als estudiants de la possibilitat de demanar que siguin reconeguts com a estudiants amb necessitats educatives especials (NEE), informant que la persona de referència en aquest cas serà el tutor o tutora de grau, que identificarà la necessitat específica i informarà a la resta del professorat. També en aquesta sessió s'incideix en explicar la normativa de permanència i progressió de la UPF per la qual es registren els estudiants de l'Escola.

A l'inici i també durant el curs acadèmic s'organitzen des de cada grau conjuntament amb el tutor/a acadèmic del grau, sessions de benvinguda i/o informatives als estudiants informant-los del desenvolupament del curs acadèmic i dels aspectes més rellevants que els afecten. S'informa entre d'altres qüestions, de les possibilitats d'accedir a un programa de simultaneïtat, de signar convenis de cooperació educativa curriculars o extracurriculars, d'accedir a un programa d'intercanvi, entre altres.

La comunicació amb els i les representants d'estudiants de tots els cursos es fa mitjançant reunions periòdiques, com a mínim una reunió conjunta cada trimestre amb la Junta de Direcció, amb el coordinador/a del grau com a representant i el tutor/a acadèmic del grau, a més de comunicacions personals presencials o remotes, sent essencial el paper dels representants dels estudiants en la comunicació amb cada grup/classe. A més, a principis del curs acadèmic, s'organitza una reunió a nivell d'Escola de presentació als delegats i delegades escollides per donar el tret de sortida al curs, descriure el rol del delegat, presentar els fluxos d'interacció entre delegats i Escola i la seva representació en els òrgans de la Institució.

La tutoria acadèmica envia informació rellevant tant personalment als delegats i delegades com al conjunt d'estudiants durant el curs a través de l'aula virtual de tutoria de cada grau. Aquesta informació pot ser de tipus puntual (activitats organitzades d'interès pels estudiants) com general, com són els recordatoris sobre les normatives de permanència (als estudiants de primer any) i progressió (al conjunt dels i les estudiants), les dates límit per reconeixement de crèdits RAC o convocatòries extraordinàries. A més, en les comunicacions que es fan a final de trimestre s'anima als estudiants a participar activament en les enquestes de valoració de les assignatures.

En cas d'estudiants que no compleixen amb el règim permanència o de progressió de la UPF la tutoria acadèmica de cada grau estudia cada cas i acompanya les seves sol·licituds d'un informe descriptiu no vinculant de la situació de l'estudiant. Aquests informes es fan també en el cas d'estudiants que demanen a la UPF una convocatòria extraordinària d'una assignatura, així com de peticions de revocació d'un règim de estudis parcial concedit anteriorment.

Les reunions personals de la tutoria acadèmica amb els i les estudiants es fan durant tot el curs i poden ser requerides pels mateixos estudiants, o bé per la tutoria acadèmica o el professorat. La iniciativa per mantenir una comunicació a nivell personal i continua amb el tutor/a es deixa als mateixos estudiants, excepte en casos especials on es consideri que la intervenció de la tutoria acadèmica pot ser positiva com en els casos de baix rendiment acadèmic. En particular, en el cas d'estudiants amb necessitats educatives especials es fa una primera reunió amb el/la estudiant, i s'informa al professorat afectat durant les primeres setmanes del trimestre (excepte en el cas de nous estudiants, que pot fer-se en qualsevol moment del curs).

Des de cap d'estudis, gestió acadèmica i l'SQAI s'encarreguen de donar suport als tutors i tutores durant el curs.

La tutoria acadèmica de l'ESUPT es coordina amb la resta de tutories de les escoles de Tecnocampus a través de l'SQAI (Servei per a la Qualitat, el Aprenentatge i la Innovació), responsable del disseny i la implementació del pla d'acció tutorial de la Institució segons les necessitats de cada Escola. A més, l'SQAI és responsable de la formació dels tutors/es així com dissenyar les enquestes de valoració del pla d'acció tutorial per part dels estudiants.

---

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

Grup d'interès	Participació
PDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es fa una comunicació dels tutors/es de cada grau a tot el professorat per a presentar la figura de la tutoria acadèmica i oferir ajuda en cas de conflicte amb estudiants o necessitats d'assessorament per estudiants amb necessitats educatives especials.</li> <li>Es fa una comunicació, a cada trimestre, als professors amb estudiants amb necessitats educatives especials a l'aula.</li> </ul>
PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es manté una comunicació fluida amb gestió acadèmica durant tot el curs, especialment intensa a l'inici del curs i al finalitzar els períodes d'exàmens.</li> <li>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.</li> </ul>
Estudiants i graduats	<ul style="list-style-type: none"> <li>En les jornades de benvinguda als nous estudiants es realitzen sessions de presentació i es planifiquen diferents seminaris en funció del grau. Els estudiants poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització.</li> <li>Es fa una sessió informativa a nivell d'Escola de presentació als delegats i delegades escollides.</li> <li>Es fan sessions grupals de tutoria a tots els estudiants en les que poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització.</li> <li>Es fan tutories individuals amb els estudiants que informen de les seves necessitats educatives especials, amb els estudiants que es detecta un baix rendiment acadèmic i amb els estudiants que demanen un seguiment. En tot moment els estudiants poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització.</li> <li>Es fan reunions periòdiques (al menys una per trimestre) amb els delegats i delegades de curs, conjuntament amb la Junta de Direcció amb el coordinador/a de grau com a representant i el tutor/a acadèmic del grau. En aquestes sessions poden aportar-se suggeriments i propostes que contribueixin a la millora del procés.</li> <li>Responen enquestes de satisfacció</li> </ul>

## 7. Retiment de comptes

L'instrument per a comunicar i retre comptes en relació amb aquest procés és la **web del TecnoCampus**, dissenyada per oferir informació pública als diferents grups d'interès. Concretament, existeixen accessos directes i específics amb continguts rellevants per als estudiants. Pel que fa a la informació específica de cada centre, aquesta inclou, entre d'altres, l'oferta formativa i dades que abasten tant els aspectes acadèmics com els dels serveis que l'Escola posa a l'abast dels estudiants. Sobre el pla d'acció tutorial,

s'informa del què comprèn, els seus objectius i els enllaços a la normativa reguladora del pla d'acció tutorial. També hi figura l'enllaç a l'aula virtual des d'on contactar amb tutor/a acadèmic/a.

Els tutors/es acadèmics a final de curs presenten un informe anual de l'activitat portada a terme durant el curs acadèmic. A partir dels informes anuals dels tutors de l'ESUPT, des de cap d'estudis de l'Escola es realitza una anàlisi dels mateixos. La valoració, de caire anual i qualitativa, valora la implementació de l'acció tutorial, el compliment dels seus objectius i el nivell de satisfacció dels estudiants i tutors. Aquesta avaluació i la proposta d'accions de millora es recullen en l'informe anual de l'acció tutorial de l'ESUPT.

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 (web).

## 8. Calendari del procés

L'acció tutorial es fa durant tot el curs acadèmic. En aquest sentit hi ha diferents dates importants:

- A inici de curs es presenta la figura de la tutoria acadèmica a tots els nous estudiants i es realitza la reunió inicial de tutors/es acadèmics de l'Escola juntament amb cap d'estudis i l'SQAI.
- A meitat del primer trimestre s'organitza l'elecció dels delegats/delegades dels grups classe i curs de cada grau.
- Reunió d'inici de curs dels delegats/des de curs amb la Direcció del Centre.
- Comunicació dels casos d'estudiants amb necessitats educatives especials al professorat afectat durant les primeres setmanes del trimestre (excepte en el cas d'estudiants de nou ingrés).
- Reunió trimestral amb els delegats i delegades dels diferents cursos.
- Trimestralment es comunica l'inici del període de les enquestes i s'anima durant el període a que els estudiants hi participin.
- Durant el curs es concreten entrevistes amb els estudiants que ho requereixin per fer-los un seguiment del seu aprenentatge.
- Comunicació d'activitats d'interès als estudiants de cada grau
- Recordatori de normatives de permanència i progressió en les dates clau.
- Recordatori de dates límit per a fer sol·licituds a gestió acadèmica fixades en el calendari del curs.
- A finals de curs es realitza l'emissió dels informes dels estudiants requerits per gestió acadèmica.
- A finals de curs es confecciona l'informe anual de l'acció tutorial de cada grau que inclou la descripció de les accions tutorialitzades realitzat pel tutor/a de cada grau i l'informe anual de l'acció global a nivell tutorial de l'ESUPT realitzat per cap d'estudis.

## 9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Sigma.
- Aula virtual de Tutoria (Moodle).

- Correu electrònic.
- Web corporativa.

## 10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
POL I3.1.1	Satisfacció dels estudiants amb el pla d'acció tutorial	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
POL I3.1.2	Satisfacció del tutor/a amb la tasca dels delegats/des	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
POL I3.1.3	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
POL D3.1.1	A	Informes de seguiment anteriors	Entrada	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt">https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eupmt</a> Aplicatiu per a l'avaluació de les titulacions <a href="https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions/inici">https://www.upf.edu/web/avaluacio-de-les-titulacions/inici</a>
POL D3.1.2	B	Línies estratègiques de l'Escola	Entrada	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESUPT/ESUPT_Manual_SGIQ_WEB.pdf">https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESUPT/ESUPT_Manual_SGIQ_WEB.pdf</a>
POL D3.1.3	C	Guia per a tutors i professors per a l'atenció als estudiants amb necessitats educatives especials (NEE)	Entrada	Intranet de l'Escola <a href="https://intranet.tecnocampus.cat/esupt/Normatives/PAT/Necessitats%20educatives%20especials.pdf">https://intranet.tecnocampus.cat/esupt/Normatives/PAT/Necessitats%20educatives%20especials.pdf</a>
POL D3.1.4	D	Normativa del Pla d'Acció Tutorial	Entrada	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/ca/normativa">https://www.tecnocampus.cat/ca/normativa</a>

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
POL D3.1.5	E	Enquesta als estudiants	Sortida	SID – Enquesta de serveis als estudiants <a href="https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/layouts/15/start.aspx#/Documents%20SID/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsqai%2FDocuments%20SID%2FEnquesta%20de%20serveis%20als%20estudiants&amp;FolderCTID=0x012000FE74CCABB9B70243A7AF5B03A786124A&amp;View=%7B81C9E4D6%2D9A31%2D42ED%2DA12E%2D00F36D1E7711%7D">https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/layouts/15/start.aspx#/Documents%20SID/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fsqai%2FDocuments%20SID%2FEnquesta%20de%20serveis%20als%20estudiants&amp;FolderCTID=0x012000FE74CCABB9B70243A7AF5B03A786124A&amp;View=%7B81C9E4D6%2D9A31%2D42ED%2DA12E%2D00F36D1E7711%7D</a>
POL D3.1.6	F	Informe del tutor/a	Sortida	Intranet de l'Escola <a href="U:\Coordinadors\SEGUIMENT\Tutories">U:\Coordinadors\SEGUIMENT\Tutories</a>
POL D3.1.7	G	Informe de l'acció tutorial de l'Escola	Sortida	Intranet de l'Escola <a href="U:\Coordinadors\SEGUIMENT\Tutories">U:\Coordinadors\SEGUIMENT\Tutories</a>
POL D3.1.8	H	Proposta de millores	Entrada/ Sortida	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESUPT/ESUPT_PlaMillora_SGIQ_WEB.pdf">https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESUPT/ESUPT_PlaMillora_SGIQ_WEB.pdf</a>

## 12. Seguiment, revisió i millora

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part dels responsables de gestió del procés i és validat pel seu propietari, a partir dels inputs que el professorat 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 Docència i Qualitat de l'ESUPT.

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 director/a de l'Escola.
  - 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; la periodicitat i contingut de les tutories individuals amb els estudiants que informen de les seves necessitats educatives especials; 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 protocol d'actuació amb els 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 director/a de l'Escola.
  - cap d'estudis.
  - La figura del tutor/a acadèmic/a.
  - Les reunions periòdiques amb els delegats i delegades de curs.
  - L'actuació dels tutors assignats a cada grau de l'Escola.
- 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 i que han estat notificades a partir del procés transversal 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 SIGQ, a partir dels resultats de les enquestes als estudiants i l'informe del tutor.
- 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** (transversal), atès que cal conèixer la satisfacció dels estudiants amb el pla d'acció tutorial.
- **P6.1 Definir la informació pública de les titulacions** (transversal), 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 de grau](#)

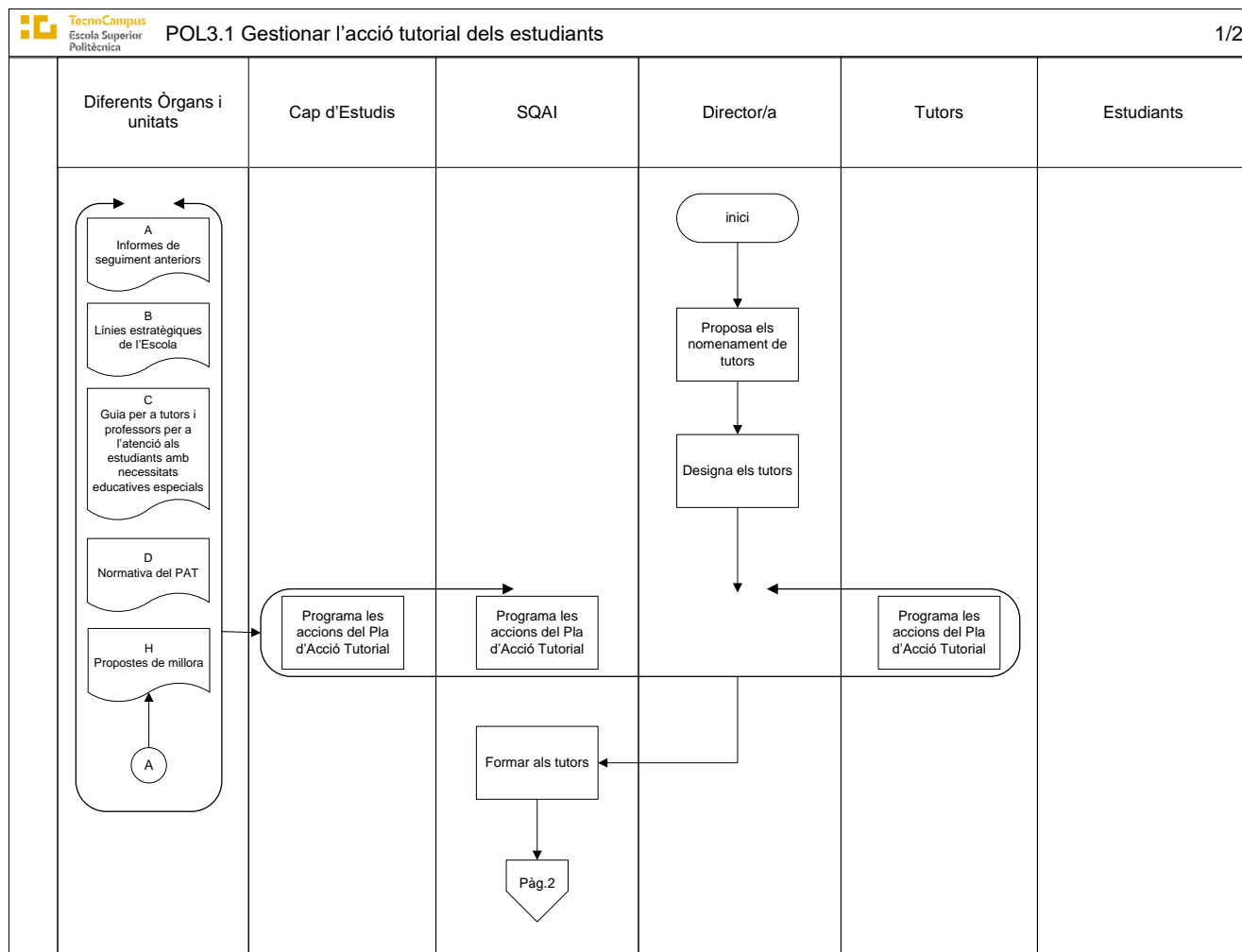
### 15. Revisions

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. En 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)

Versió	Data	Descripció
-	25/01/2017	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	18/03/2021	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. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió.
6	15/03/2022	En el diagrama de flux la designació dels tutors/es es fa abans de programar les accions del pla d'acció tutorial (i no a l'inrevés, com estava en la versió anterior). Es substitueix el document "protocol d'actuació amb els estudiants amb NEE" pel document "guia per a tutors i professors per a l'atenció als estudiants amb NEE".



## 16. Diagrama de flux



Estat: ( ) En elaboració ( x ) Validat. Director/a de l'ESUPT

