

1. **Nom del procés i codi:** EMP3.1. Gestionar l'acció tutorial dels estudiants.
2. **Objectiu i abast:** Fer un seguiment personalitzat de la vida acadèmica dels estudiants dels Graus de l'ESCSET i facilitar els recursos necessaris per a resoldre les seves necessitats.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Director/a de l'ESCSET / Tutor/a acadèmic de l'ESCSET
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Clau
5. **Descripció:**

L'acció tutorial de l'Escola Superior de Ciències Socials i de l'Empresa Tecnocampus recau en la figura de la Tutoria Acadèmica, és a dir, un Tutor/a Acadèmic/a es fa càrrec de la tutorització dels estudiants de l'Escola. La Direcció del centre es qui nomen el Tutor acadèmic o Tutora acadèmica a l'inici de curs. El/la Tutor/a Acadèmic/a ha de ser una referència per els 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.

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 5 setmanes del curs. A més, s'informa els 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, 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 regiran els estudiants de l'escola. Amb els grups de primer curs s'organitza a més una tutoria grupal de control amb els primers cursos en la primera meitat del curs.

La comunicació amb els i les representants d'estudiants de tots els cursos es fa mitjançant reunions periòdiques (al menys una reunió conjunta amb l'Equip de direcció i els/les coordinadors/es al trimestre) i comunicacions personals presencials o remotes, sent essencial el paper dels representants dels estudiants en la comunicació amb cada grup/classe.

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. Aquesta informació pot ser de tipus puntual (activitat organitzades d'interès pels estudiants) com general, com son els recordatoris a final de cada trimestre sobre les normatives de permanència (als estudiants de primer any) i progressió (al conjunt dels i les estudiants), les dates límit per demanar canvi de titulació, 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 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 a continuar amb una comunicació 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. 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 cinc primeres setmanes del trimestre (excepte en el cas de nous estudiants, que pot fer-se en qualsevol moment del curs).

La Tutoria acadèmica de l'ESCSET es coordina amb la resta de tutories de les escoles de Tecnocampus a través del SQAI (Servei per a la Qualitat, el Aprenentatge i la Innovació), responsable del disseny i la implementació del Pla d'Acció Tutorial segons les necessitats de cada Escola. A més, el SQAI s'encarrega de formar i donar suport als Tutors i Tutores durant el curs, així com dissenyar les enquestes de valoració del PAT per part dels estudiants i les valoracions dels delegats i delegades per part dels tutors i tutores.

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

Grup d'interès	Participació
<b>PDI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es fa una comunicació inicial al trimestre per 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. El parer expressat pel PDI en aquesta reunió inicial pot contribuir a la millora del procés.</li> <li>Es fa una comunicació en cada trimestre als professors amb estudiants amb necessitats educatives especials on poden sorgir noves propostes que millorin el procés de tutorització.</li> </ul>
<b>PAS</b>	<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>

Grup d'interès	Participació
Estudiants i graduats	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Es realitzen sessions de presentació als nous estudiants en les Jornades de benvinguda en les que poden formular preguntes i fer arribar suggeriments respecte el procés de tutorització.</li> <li>● Es fan sessions grupals de tutoria amb els primers cursos durant la primera meitat del curs. 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 en les que 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 l'Equip directiu i les Coordinacions de les titulacions. 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 amb la normativa reguladora del PAT. També hi figura l'enllaç a l'Aula Virtual des d'on contactar amb 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 l'incorporem 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:

- Primera setmana lectiva del primer trimestre: Es presenta la figura de la Tutoria Acadèmica a tots els nous estudiants.
- Entre la tercera i cinquena setmana del primer trimestre: elecció dels delegats/delegades dels nous grups classe i confirmació dels delegats/delegades dels anteriors grups classe.
- Comunicació dels casos d'estudiants amb Necessitats Educatives Especials al professorat afectat durant les dues primeres setmanes del trimestre (excepte en el cas d'estudiants de nou ingrés).
- Reunió amb els delegats i delegades dels diferents cursos entre la cinquena i sisena setmana de cada trimestre.

- Recordatori de normatives de permanència i progressió en la última setmana lectiva del trimestre.
- Recordatori de dates límit per a fer sol·licituds a Gestió Acadèmica en les dates fixades en el calendari del curs.

## 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
EMP I3.1.1	Satisfacció dels estudiants amb el Pla d'Acció Tutorial	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
EMP I3.1.2	Satisfacció del tutor/a amb la tasca dels delegats/des	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
EMP 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
EMP D3.1.1	A	Informes de seguiment anteriors	Entrada	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum">https://www.tecnocampus.cat/ca/qualitat-eum</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>
EMP D3.1.2	B	Línies estratègiques de l'Escola	Entrada	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESCSET/ESCSET_Manual_SGIQ_WEB.pdf">https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESCSET/ESCSET_Manual_SGIQ_WEB.pdf</a>

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
EMP D3.1.3	C	Protocol d'actuació amb els estudiants amb necessitats educatives especials (NEE)	Entrada	Intranet de l'Escola <a href="https://intranet.tecnocampus.cat/escset">https://intranet.tecnocampus.cat/escset</a>
EMP 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>
EMP 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=%2F7B81C9E4D6%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=%2F7B81C9E4D6%2D9A31%2D42ED%2DA12E%2D00F36D1E7711%7D</a>
EMP D3.1.6	F	Informe del tutor/a	Sortida	Intranet de l'Escola <a href="https://intranet.tecnocampus.cat/escset">https://intranet.tecnocampus.cat/escset</a>
EMP D3.1.7	G	Proposta de millores	Entrada/ Sortida	Web <a href="https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESCSET/ESCSET_Revisio_SGIQ_WEB.pdf">https://www.tecnocampus.cat/upload/files/Qualitat/QualitatESCSET/ESCSET_Revisio_SGIQ_WEB.pdf</a>

## 12. Seguiment, revisió i millora

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari, a partir dels inputs que els/les tutors/es acadèmic/ques, caps d'estudi 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 (IRSGIC) que aprova la Comissió de Qualitat de l'ESCSET.

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 amb els primers cursos; 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 contingut del 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 responsable del PAT.
  - La figura del Tutor/a Acadèmic/a.
  - El paper del director/a de l'Escola en aquest procés.
  - Les reunions periòdiques amb els delegats i delegades de curs.
  - La comunicació inicial al trimestre per a tot el professorat per a presentar la figura de la Tutoria Acadèmica
  - L'actuació dels tutors assignats a cada grup corresponent.
- 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 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

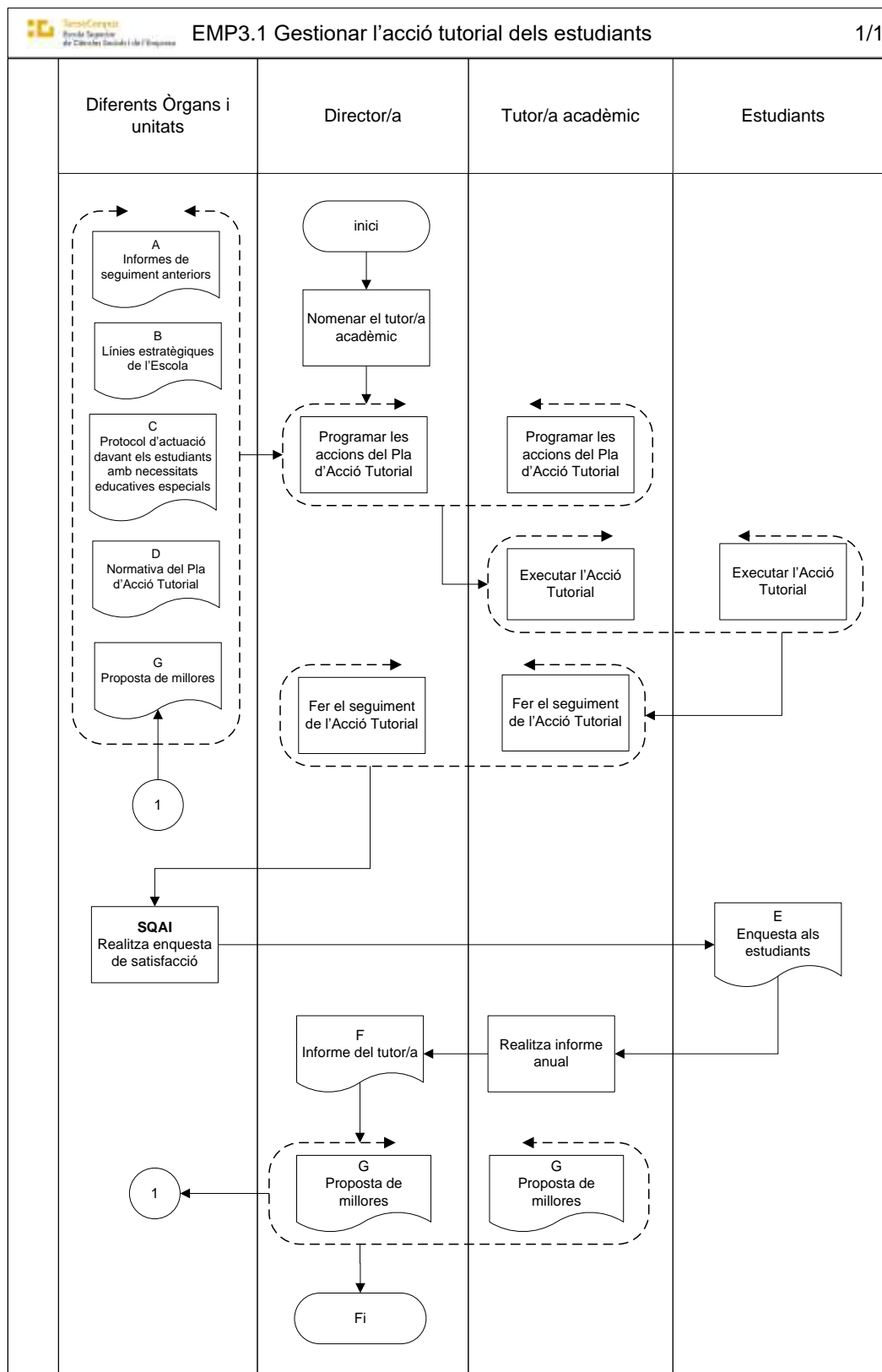
- [Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.](#)
- [Normativa de tutories d'alumnes de grau.](#)

### 15. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	2011	Versió inicial

Versió	Data	Descripció
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)
-	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. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió.

## 16. Diagrama de flux



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