




PC 04 PROCESO DE ORIENTACIÓN Y TUTORIZACIÓN AL ESTUDIANTE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano Fecha: 18/01/2011	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 18/01/2011
-----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

 Universitat Abat Oliba CEU	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	09/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Vic. Calidad
03	02/03/2015	Revisión Vic. Calidad
04	23/10/2019	Actualización del proceso e indicadores



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) revisa, actualiza y mejora los procedimientos relacionados con la tutorización y apoyo a la información y orientación de sus estudiantes, necesarios para facilitar su integración en la universidad y su periodo de aprendizaje.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a los estudiantes y profesores de las titulaciones oficiales que se imparten en la UAO CEU.

Para las titulaciones oficiales interuniversitarias impartidas en la UAO CEU este proceso se ajustará a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración suscrito por las respectivas universidades, siendo la Comisión de Seguimiento del convenio la encargada de la supervisión y ejecución del mismo –tal y como se indica en el Proceso para la gestión de convenios con organizaciones (PA09)–.

2. 1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Participan a través de las encuestas de evaluación de la acción tutorial y de los servicios. Todos los alumnos de grado tendrán asignado un tutor durante el primer mes de inicio de sus estudios y éste será vigente a lo largo de todo el transcurso de los estudios. Respecto a los estudiantes de máster, esta función la ejercerá el propio coordinador del programa.
Profesores tutores	Participan en la Comisión de Acción Tutorial. Asesoran al alumno en todo lo que pueda contribuir a mejorar su rendimiento académico, a facilitar su participación en la vida universitaria y su formación humana, cultural y espiritual.
Servicio de Atención al Estudiante (SAE)	Participa representado en parte o en su totalidad en los diferentes órganos colegiados de Gobierno: Consejo de Estudiantes y Comisión de Acción Tutorial. Informa, orienta y asesora al estudiante en todos los ámbitos de la vida universitaria resolviendo, en la medida de sus posibilidades, todas las cuestiones que se le remitan buscando la mejor solución o alternativa en cada caso.
Consejo de Gobierno	Como responsable último de Gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso, y rinde cuentas al Patronato de la Universidad y a la Sociedad mediante la Memoria académica Anual.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta para la orientación y tutorización del estudiante son:

- **UAO-01** GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las Normas de organización y funcionamiento de la UAO CEU (DOGC núm. 5984 - 14/10/2011).
- **MEC-23** Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- BOE- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos
- Dictamen de 22 d'octubre de 2018 (CNS 49/2018) de l'Autoritat de Protecció de Dades de Catalunya (artículo 6.1.e)



- Normativa de Acción Tutorial de la UAO

4. DEFINICIONES

Ver Glosario

5. DESARROLLO

Uno de los aspectos que caracterizan los estudios en la UAO CEU es el acompañamiento personalizado de los estudiantes mediante la Acción Tutorial y la relación personalizada entre el profesorado y el grupo de estudiantes asignados. Esta característica favorece no sólo un seguimiento más directo de cada estudiante en el aula, sino también el seguimiento progresivo de los alumnos en su progreso académico, con la posibilidad de ampliar las futuras posibilidades académicas, profesionales y de investigación mediante la relación con el tutor o tutora .

Es por ello que el Consejo de Gobierno de la UAO CEU pone a disposición de los profesores y tutores la Normativa de Acción Tutorial y formación continua sobre la tutorización académica y personal a los estudiantes. En esta normativa se define el Plan de Acción Tutorial. Tanto el manual como la formación en esta materia ayudan al tutor o tutora a realizar satisfactoriamente la tarea de asesoramiento y apoyo a la formación de los estudiantes.

Al inicio de cada curso el Servicio de Atención al Estudiante (en adelante SAE) organiza unas Jornadas de bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso. Cada curso, el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes asigna un tutor o tutora a cada estudiante, que en todos los casos es un docente en la titulación en la que está matriculado el discente. El tutor o tutora informa y orienta al estudiante durante su proceso formativo. El estudiante o el tutor pueden solicitar un cambio al vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes presentando un escrito de motivación, si así lo creen conveniente, que estudiará la propuesta y aceptará o denegará el cambio.

El vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes da a conocer entre profesores tutores y estudiantes el Plan de Acción Tutorial anual que permite la puesta en práctica de las sesiones de tutoría diseñadas. Según el Plan de Acción Tutorial durante el primer curso se realizan un mínimo de cinco sesiones de tutoría individualizada, en las cuales se realiza un informe de tutorización. Toda esta información mantiene rigurosamente la política de confidencialidad (ver el apartado referencias/normativa).

La Comisión de Acción Tutorial (en adelante CAT) analiza y supervisa la aplicación del Plan de Acción Tutorial y levanta acta de cada sesión.

De esta manera, la UAO CEU proporciona al alumnado la información y apoyo necesarios para su inmersión e integración en la vida académica universitaria, ya sea para atender las necesidades académicas o las personales. En este sentido, es especialmente importante el seguimiento de los estudiantes de primer y último curso, tanto a través del tutor o tutora como de otras acciones específicas -sesiones informativas a alumnos de primero, sesiones de orientación profesional y personal, etc.

Asimismo, la UAO CEU dispone de otros servicios a disposición de los estudiantes y tutores de la Universidad, como el Servicio de Atención Psicológica (en adelante SAP), cuyas funciones principales son la atención a las dificultades de aprendizaje, rendimiento académico y metodología de estudio, asesoramiento psicológico en problemas de índole personal y asesoramiento a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Este servicio da respaldo a la acción tutorial,

colaborando junto con el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes en la formación y orientación de profesores tutores para el correcto asesoramiento personal y académico de sus estudiantes.

Respecto a la atención a la discapacidad, la UAO CEU promueve la igualdad de oportunidades y favorece la inclusión a la comunidad universitaria de aquellos estudiantes con algún tipo de discapacidad, ofreciendo una atención personalizada a sus necesidades. Se establecen las ayudas y el soporte material necesario, y el asesoramiento se dirige no sólo al alumno sino también a profesores y compañeros. Éste asesoramiento se prestará a través del SAP.

La UAO CEU ofrece a todos sus alumnos la posibilidad de solicitar ayudas al estudio en función de sus circunstancias personales, económicas y méritos académicos mediante el Programa de Ayudas al Estudio tanto a alumnos de grado como de postgrado. Asimismo, como miembro del Consell Interuniversitari de Catalunya, la UAO CEU da soporte a las personas con discapacidad a través del proyecto UNIDISCAT (Universidad y Discapacidad en Catalunya).

Finalizado el curso académico el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes recibe los informes de seguimiento de los servicios a su cargo –elaborados por sus responsables– y, a partir de estos informes y del resultado de las encuestas de satisfacción con los servicios, elabora el informe de seguimiento de curso del Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes, una parte del cual es un informe de la acción tutorial, proponiendo acciones de mejora si fueran necesarias. El Consejo de Gobierno recibe y analiza este informe de seguimiento de curso en relación a las acciones programadas y las realizadas, los indicadores de los servicios y las acciones de mejora propuestas, para que cuando proceda el rector o la rectora lo eleve al Patronato. Éste análisis será tenido en cuenta por el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes para la programación del Plan de Acción Tutorial del curso siguiente.


6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente (de forma anual) se revisan los procedimientos definidos con el objeto de evaluar los resultados y el impacto de mejora del proceso. Para ello se utiliza los indicadores establecidos a tal fin:

- **IN01-PC04** Tasa de tutorización en primer curso: porcentaje de estudiantes de primer curso tutorizados respecto el total de estudiantes matriculados de primer curso
- **IN02-PC04** Ratio del número de informes de tutorización por estudiante de primer curso
- **IN03-PC04** Número de reuniones individualizadas con estudiantes (SAE)
- **IN04-PC04** Número de Jornadas de bienvenida a estudiantes y Erasmus
- **IN05-PC04** Número de becas de ayuda al estudio
- **IN06-PC04** Número de estudiantes atendidos en el SAP
- **IN07-PC04** Número de horas de atención a la discapacidad (SAP)
- **IN08-PC04** Número de Jornadas de formación de tutores (Acción Tutorial)
- **IN09-PC04** Número de reuniones de la CAT

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de la custodia
Actas de Consejo de Gobierno	Secretario o secretaria general
Actas de Jornadas de formación de tutores	Responsable del SAE

 <i>Universitat Abat Oliba CEU</i>	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-------------

Informe de seguimiento de curso del Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes
Informes de tutorización	Tutor o tutora
Normativa de Acción Tutorial	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes
Plan de Acción Tutorial	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes

El soporte de archivo será en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Acción Tutorial (CAT): apoya y asesora al vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes en el despliegue del Plan de Acción Tutorial, y diseña el contenido de las Jornadas de bienvenida y de las Jornadas de formación de tutores. Está compuesta por el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes –que preside la CAT–, el responsable del SAE –que actúa de secretario o secretaria de la CAT–, los tutores, los responsables académicos y el responsable del SAP.

Consejo de Gobierno: Recibe los resultados del informe de seguimiento de curso del Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes y sus propuestas de mejora.

Coordinador o coordinadora de programa (máster): conoce la Normativa de Acción Tutorial de la UAO CEU. Informa y orienta al estudiante durante su proceso formativo.

Servicio de Atención al Estudiante (SAE): informa, orienta y asesora al estudiante en todos los ámbitos de la vida universitaria. Organiza las Jornadas de bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso. Redacta el informe de seguimiento del servicio.

Servicio de Atención Psicológica (SAP): atiende las dificultades de aprendizaje y asesora psicológicamente a los estudiantes con necesidades educativas especiales y a los tutores que lo requieran. Redacta el informe de seguimiento del servicio.

Tutor o tutora (grado): conoce la Normativa de Acción Tutorial de la UAO CEU y asiste a las jornadas de formación de tutores. Informa y orienta al estudiante durante su proceso formativo, cumplimentando los informes de tutorización correspondientes.

Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes: es la persona responsable última de este proceso. Diseña, implementa y propone modificaciones de la Normativa de Acción Tutorial, convoca y preside la CAT, supervisa la asignación de tutores y convoca las Jornadas de formación de tutores. Revisa las entrevistas e informes de los tutores y posteriormente elabora el informe de seguimiento de curso del Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes y sus propuestas de mejora, que presentará al Consejo de Gobierno para que cuando proceda, el rector o la rectora lo eleve a Patronato.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

El vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes presenta al Consejo de Gobierno el informe de seguimiento de curso del Vicerrectorado con competencias en materia de



Estudiantes, el cual recoge los informes de seguimiento de los servicios a su cargo –elaborados por sus responsables– y el informe de la acción tutorial. El rector o la rectora eleva este informe de seguimiento de curso al Patronato.



10. DIAGRAMA DE FLUJO

