

1. OBJETO	2
2. ALCANCE:.....	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO:.....	2
5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:.....	3
6. INDICADORES:.....	4
7. REGISTROS:.....	4

Elaborado	Revisado	Aprobado
Secretaría Académica	Dirección Área de Calidad	Decanato
		
Paula Coca Crespo	Carlos Calvo Muñoz	Eduardo Cavanna Gómez
Fecha: 10/08/23	Fecha: 30/08/23	Fecha: 15/09/24

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	10/08/23
02	Actualización del logo IMFICE	16/04/24
03	Aprobación decanato	15/09/24

RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría IMFICE
--------------------------------	--------------------------

1. OBJETO

Establecer los mecanismos necesarios para realizar un proceso de orientación y apoyo al estudiante, de manera que se facilite el estudio y así el alumnado pueda alcanzar un aprendizaje significativo.

2. ALCANCE:

Este proceso se aplicará en el Centro, en las titulaciones implantadas, y será de aplicación anual (continua).

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- MEC-01 Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, con sus correspondientes actualizaciones.
- Norma 01/2014, de 25 de abril, reguladora del Régimen Interior del Centro, actualizada a 20 de octubre de 2022.
- Guías de los estudios de Máster y Grado del Centro.

4. DESARROLLO DEL PROCESO:

Se establece la sistemática para dar atención continuada al alumnado, desde que inicia el estudio hasta que lo finaliza, por parte del Equipo Tutorial.

4.1. Plan de Acción Tutorial

El Equipo Tutorial está conformado por personas provenientes del ámbito de pedagogía o especialistas en el ámbito de estudio del Máster o Grado que vayan a tutorizar. Los perfiles provenientes del ámbito de la pedagogía, aunque no cuenten con conocimientos específicos relacionados con el estudio que tutorizan, son idóneos para realizar esta función, ya que el Plan de Acción Tutorial tiene como objetivo principal el de acompañar al estudiante durante todo su proceso.

De esta manera, las personas que conforman el Equipo Tutorial tienen conocimientos básicos de los procesos del Centro (admisión y matriculación, titulación, emisión de documentación...), así como de la plataforma, la evaluación, etc.

Previo al inicio de curso, se establecen y/o revisan las pautas generales del Plan de Acción Tutorial (PAT). Dicho plan, elaborado por Secretaría Académica en coordinación con la dirección de los estudios, consta de 4 puntos principales:

- **Acompañamiento:** desde que un alumno inicia el estudio, va a estar en comunicación con el Equipo Tutorial para lo que necesite. Se establecen videoconferencias de inicio de estudio, donde se explica la metodología del mismo, se repasan los calendarios de realización de actividades y exámenes, canales de comunicación, etc. El alumno puede consultar cualquier duda (metodológica o de contenido) a través del espacio habilitado para tal fin en plataforma. Si la duda es metodológica, la responderá el Equipo Tutorial. Si es de contenido específico de la materia, la derivará al docente para que pueda dar respuesta.

Igualmente, si el alumno tiene alguna dificultad sobrevenida, se estudia su caso junto

con la Secretaría Académica y la dirección del estudio para poder realizar una adaptación siempre que sea posible.

- **Seguimiento:** durante todo el curso, hay un sistema de seguimiento del desempeño del alumnado por parte del Equipo Tutorial. De esta manera, de forma regular y calendarizada, el alumno va recibiendo avisos de los hitos que debe cumplir a lo largo de cada una de las materias. Asimismo, se realizan revisiones de expedientes, y si se detecta que un alumno no se está conectando lo suficiente a la plataforma, se intenta establecer contacto para poder solucionar cualquier problema que haya podido surgir.
- **Gestión de incidencias, y recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones:** el Equipo Tutorial también gestiona las incidencias que puedan ir surgiendo por el uso de la plataforma. De esta manera, cuando un recurso tecnológico no funciona, es el personal encargado de hablar con el departamento técnico para resolver la incidencia. De la misma manera, para tramitar incidencias con otros departamentos (financiero, Secretaría...), el Equipo Tutorial guía y orienta al alumnado para tramitar sus gestiones por los canales correctos.

Por otro lado, el Equipo Tutorial recibe en primera instancia las sugerencias, quejas y reclamaciones del alumnado. En muchos casos, se soluciona mediante una conversación telefónica, pero si no, se derivan al personal correspondiente (dirección de los estudios, Secretaría Académica...). Ciertamente, existe un buzón para la tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones, pero en muchas ocasiones, el alumnado, acostumbrado al canal de comunicación establecido, opta por comunicarlo al Equipo Tutorial.

- **Control global del proceso:** otro de los campos de actuación del Equipo Tutorial es el de controlar el proceso de manera general, ya que cuenta con nociones de la documentación y gestiones necesarias para la matrícula, la rematriculación en caso de suspender asignaturas, y de titulación, de manera que se estipula un control global de todo el proceso. Esto facilita que el alumnado tenga toda la información y un canal de comunicación de referencia para que pueda gestionar todo lo que le ocurra durante el proceso de estudio (desde el acceso hasta la titulación).

4.2. Puesta en marcha y evaluación

Anualmente, y antes del inicio de curso, se revisará el PAT para adaptarlo al calendario académico del curso, se revisarán los procedimientos íntegramente modificándolos y adaptándolos según sea necesario.

Asimismo, se tendrá en cuenta para la evaluación del PAT los cuestionarios de satisfacción de los alumnos y su valoración respecto a la atención tutorial, así como comentarios u observaciones que se puedan realizar al respecto. Con esta evaluación se busca constatar la satisfacción del alumnado con el PAT, así como tener en cuenta sus puntuaciones y comentarios para su actualización continua de manera anual.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:

El flujograma general del proceso, a nivel macro, y con la identificación de los principales agentes, sería el siguiente:

IMF Instituto Universitario de Ciencias Empresariales	PC4- ORIENTACIÓN Y APOYO AL ESTUDIANTE	Versión: 02 Fecha edición: 16/04/24
--	---	--



6. INDICADORES:

CÓDIGO	INDICADOR	PERIODICIDAD
IND01 PC4	Acciones de acompañamiento	Anual
IND02 PC4	Acciones de seguimiento	Anual
IND03 PC4	Encuestas de satisfacción	Anual

7. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN
Plan de Acción Tutorial	Dirección de la titulación y Secretaría Académica	Secretaría Académica	Indefinido
Documentos relativos a la implantación de las acciones	Secretaría Académica	Secretaría Académica	5 años
Encuestas de satisfacción	Secretaría / Área de Calidad	SIGC del Centro	10 años