1. Objectiu i abast

Assegurar que els estudiants reben una bona orientació acadèmica, des de la seva entrada a EUM mitjançant accions d'acolliment i a través de tot el seu període d'estudi.

2. Entrades i Sortides

Entrades	Sortides
- Estudiant - PAS - Coaching - PDI - Orientadora d'estudis - Community manager	- Estudiant PAT - Estudiant correctament assessorat i acompanyat en els seus estudis.

3. Tipus de procés

Clau

4. Propietari / Responsable de gestió

Coaching

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Responsable de gestió

Direcció Acadèmica

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Propietari

PDI del Grau en Logística Empresarial

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Responsable de gestió

PDI Grau en Màrqueting

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Responsable de gestió

PDI Grau en Turisme

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Responsable de gestió

Responsable de Secretaria Acadèmica

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 3.5: Atenció i tutorització de l'estudiant	Responsable de gestió

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

El procés d'Atenció i tutorització de l'alumnat que fem a l'EU Mediterrani, es pot dividir en dues entrades. Per una banda, tenim la tutorització a l'alumnat amb dubtes en les matèries d'estudi, i per un altre, estarien aquells estudiants amb necessitats especials que entrarien a formar part del Pla d'Acció Tutorial (PAT).

- **Tutories personalitzades**

Tot el PDI de l'Escola Universitària Mediterrani tenen assignades hores setmanals de tutoria. Aquestes tutories es poden fer de manera presencial a la sala del PDI o bé virtualment. Aquestes tutories serveixen per resoldre dubtes dels estudis a tot l'alumnat que ho demanin.

- **Estudiant PAT**

L'adaptació d'accés al programa formatiu a l'Escola Universitària Mediterrani és una mesura d'atenció a les necessitats de formació de l'alumnat amb discapacitat i/o necessitats educatives. Aquestes adaptacions consisteixen en la provisió de recursos especials, personals, materials o de comunicació necessaris per a l'accés al currículum universitari i/o en els ajustaments dels elements no prescriptius o bàsics del programa formatiu, com pot ser els tempos, la metodologia o la tipologia de l'avaluació.
La responsable de Secretaria Acadèmica manté una entrevista inicial amb l'estudiant per detectar les seves necessitats. A continuació es coordinarà amb els diferents responsables dels estudis (docents, coaching, responsable manteniment...) per valorar la situació dels recursos necessaris i les adaptacions necessàries d'aquests recursos.

- **Control expedients**

A principi de cada any acadèmic des de Secretaria Acadèmica fan un control dels expedients de tots l'alumnat matriculat. L'alumnat que tenen assignatures en 3a convocatòria se'ls envia un email recordatori de la seva situació i on se'ls anima a fer ús dels serveis de tutories. Aquell alumnat que tenen assignatures en 4a convocatòria també se li envia el mateix email recordant-li que estan a la seva última convocatòria per superar l'assignatura. Així mateix, el PDI que tenen estudiants en 4a convocatòria a la seva assignatura, també se'ls envia un email informatiu. L'objectiu és fer un seguiment d'aquest alumnat durant les tutories que tenen assignades el PDI, sempre que la/l'estudiant així ho permeti.

En finalitzar el curs acadèmic des de Secretaria Acadèmica tanquen el procés en un document Excel amb la situació final d'aquest alumnat, si han superat l'assignatura, anul·la't convocatòria o no han aconseguit l'objectiu i han d'abandonar els estudis.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5.2 Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	L'equip docent és l'encarregat de realitzar les tutories amb l'alumnat i de fer les adaptacions a programa formatiu.
RSA	La responsable de Secretaria Acadèmica manté les reunions introductòries amb els estudiants amb necessitats especials.
Coaching	El servei de coaching està a disposició de tots els estudiants, però especialment d'aquells que tenen necessitats especials.
Estudiants	Els estudiants intervenen en la millora de la qualitat de procés mitjançant les enquestes de valoració del servei rebut.
PAS	Són les responsables de portar el control de tots els expedients amb assignatures matriculades en terceres i quartes convocatòries
Direcció Acadèmica	Es la responsable d'analitzar tots els indicadors d'aquest procés i incorporar accions de millora.

5.3 Calendari del procés

Aquest procés es desenvolupa durant tot el curs acadèmic.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL.
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now.
- Email per a la comunicació amb les parts implicades.
- Excel

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió i seguiment del procés es duu a terme anualment per part de la Unitat de Qualitat. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest informe es tenen en compte:
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- Els resultats dels indicadors del procés.
- Les incidències que s'han pogut produir i que s'han notificat al procés EUM 5.2 Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions.

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:
- Noves propostes de millora que s'introduiran com extableix el procés 1.3 Anàlisis de dades i

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

millora contínua.
- Possibles canvis en el Manual de processos.

5.6 Normativa

6. Indicadors

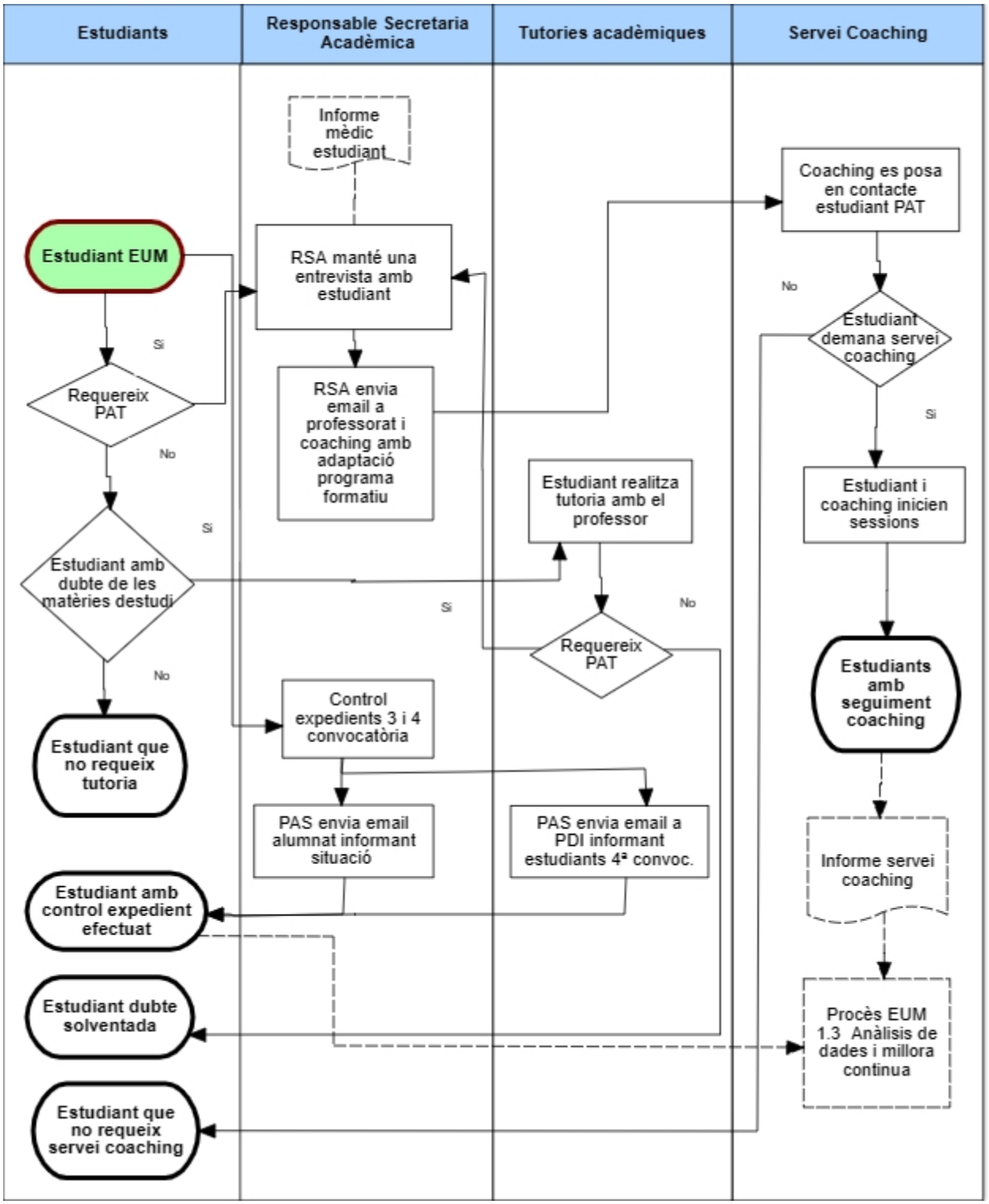
Codi	Denominació	Versió
ID013	Satisfacció estudiants GT amb tutories acadèmiques	1
ID014	Satisfacció estudiants GM amb tutories acadèmiques	1
ID015	Satisfacció estudiants GLE amb tutories acadèmiques	1
ID074	Satisfacció dels estudiants amb el servei de coaching	1
ID075	Estudiants atesos pel servei de coaching	1
ID103	% de queixes rebudes per qüestions relacionades amb els ODS, diversitat o igualtat de gènere (I27 A	1
ID125	% estudiants amb discapacitat o necessitats educatives especial al conjunt de titulacions del centre	1
ID126	Estudiants atesos als serveis d'atenció i orientació (I28 AQU)	1
ID127	% d'estudiants que utilitzen la tutoria (I59 AQU)	1
ID236	Percentatge estudiants GT que aproven la 4ta convocatòria.	1
ID237	Percentatge estudiants GM que aproven la 4ta convocatòria.	1
ID238	Percentatge estudiants GLE que aproven la 4ta convocatòria	1
ID239	Percentatge estudiants DG que aproven la 4ta convocatòria	1
ID240	Percentatge estudiants GT que aproven la 3ª convocatòria.	1
ID241	Percentatge estudiants GM que aproven la 3ª convocatòria.	1
ID242	Percentatge estudiants GLE que aproven la 3ª convocatòria	1
ID243	Percentatge estudiants DG que aproven la 3ª convocatòria	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 5.1	Planificació i realització del manteniment	Procés documentat
EUM 5.2	Gestió de no conformitats, incidències, suggeriments, queixes i reclamacions	Procés documentat
INF 3.5-001	Guía de adaptaciones	Informe
INF 3.5-002	SOPC Informe 2021-22	Informe
REG 3.5-001	Enquesta satisfacció servei de coaching	Format de registre
REG 3.5-002	Inscripció servei de coaching	Format de registre

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

8. Diagrama de flux



Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	18/6/2024
Segura, Monica	Revisa	18/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Descripció: s'han modificat diferents errates.
Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.
Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".
Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,
Processos vinculats
Indicadors:
Baixa indicadors,
ID016 Satisfacció d'estudiants DG amb les tutories acadèmiques.
Alta nous indicadors,
ID236 Percentatge estudiants GT que aproven la
4a convocatòria.
ID237 Percentatge estudiants GM que aproven la 4a convocatòria.
ID238 Percentatge estudiants GLE que aproven la 4a convocatòria.
ID239 Percentatges estudiants DG que aproven la 4a convocatòria.
ID240 Percentatge estudiants GT que aproven la
3a convocatòria.
ID241 Percentatge estudiants GM que aproven la
3a convocatòria.
ID242 Percentatge estudiants GLE que aproven la 3a convocatòria.
ID243 Percentatge estudiants DG que aproven la 4a convocatòria.
Responsables de control documental:
Tècnica de Qualitat: Elabora
Responsable Unitat de Qualitat: Revisa
Responsable de Qualitat: Aprova.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.