
	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
--	-----------------------------	-------------

<b>PC 04 PROCESO DE ORIENTACIÓN Y TUTORIZACIÓN AL/LA ESTUDIANTE</b>
---


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

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

	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 Víc. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Víc. Calidad
03	02/03/2015	Revisión Víc. Calidad
04	23/10/2019	Actualización del proceso e indicadores
05	03/12/2025	Actualización del proceso, indicadores y evidencias

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
--	-----------------------------	-------------

## 1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer la forma en la que la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) gestiona los servicios de tutorización, información y orientación dirigido al colectivo de estudiantes. Estas iniciativas están diseñadas para favorecer su integración en la Universidad a lo largo de toda su formación académica.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para los estudiantes matriculados/as en los programas formativos oficiales de Grado y Máster universitario de la UAO CEU.

Para las titulaciones interuniversitarias impartidas en la UAO CEU este proceso se ajusta a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración suscrito entre las respectivas universidades, siendo la Comisión de Seguimiento del convenio la encargada de la supervisión y ejecución del mismo –tal y cómo se indica en el Proceso [PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones](#)–.

### 2. 1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
<b>Estudiantes</b>	<p>Contribuyen al proceso a través de encuestas de satisfacción respecto a la integración y la experiencia y los servicios de la universidad.</p> <p>A todos los estudiantes de Grado se les asigna un tutor o tutora al inicio de sus estudios, quien los acompaña y asesora a lo largo de toda su trayectoria académica.</p> <p>En el caso de los estudiantes de Máster, la tutorización la ejerce el propio Coordinador o Coordinadora del Programa.</p>
<b>Personal Docente e Investigador (PDI) - Tutores</b>	<p>Participan en la Comisión de Acción Tutorial.</p> <p>Como tutores/as, asesoran al estudiantado, ayudando a optimizar su rendimiento académico, a integrarse plenamente en la vida universitaria y a fomentar su desarrollo humano, cultural y espiritual, siendo las personas de referencia de la Universidad.</p>
<b>Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)</b>	<p>Colectivo representado a través de los elegidos entre el PTGAS para los órganos colegiados.</p> <p>El servicio de Orientación Universitaria (en adelante, SOU), así como el resto de los servicios de la UAO CEU, facilitan información, orientación y asesoramiento al estudiantado en todos los aspectos de la vida universitaria, atendiendo a sus consultas y proporcionando la solución más adecuada en cada caso.</p>
<b>Consejo de Gobierno de la UAO CEU</b>	<p>Como responsable último de Gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso.</p> <p>Rinde cuentas al Patronato de la Universidad y a la Sociedad.</p>

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

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

- **MEC-32** Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (RD 822/2021).

- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (*LOSU 2/2023*).
- **MEC-38** Real Decreto 905/2025, de 7 de octubre.
- **BOE-06** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (*LOPD\_GDD*).
- **BOE-07** Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.
- **BOE-08** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (*REGLAMENTO 2016-679*).
- **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) (*NOF-UAO CEU*).
- **UAO-08** Reglamento del programa de apoyo a estudiantes con diversidad funcional (*RPAED-UAOCEU*).
- **UAO-09** Normativa de Acción Tutorial de la UAO CEU (*NAT-UAOCEU*).
- **UAO-11** Protocolo general del Servicio de Atención Psicológica (SAP) (*PGS-UAOCEU*).
- **UAO-17** Normativa de Ordenación Académica General de Grado (*NOA-UAOCEU*).
- **UAO-18** Normativa Reguladora de los Estudios de Posgrado (*NRP-UAOCEU*).

#### 4. DEFINICIONES

**Tutor o tutora:** Docente asignado/a a cada estudiante a lo largo de toda su formación académica con el propósito de ofrecer orientación y apoyo en su desarrollo académico, personal y profesional. Su función principal es asesorar al estudiantado en la planificación de su trayectoria educativa, informar de la Normativa de Ordenación Académica General de Grado y de los Estudios de Posgrado y de sus posibles cambios y resolver dudas sobre el plan de estudios, así como detectar y canalizar posibles dificultades que puedan afectar su rendimiento.

El/la tutor o tutora también actúa como enlace vehicular entre el/la estudiante y la institución, facilitando el acceso a recursos y servicios de apoyo, como el SOU, Gestión Docente, Gestión Académica, Servicio de Carreras Profesionales y Servicio de Relaciones Internacionales.

Adicionalmente, si el/la estudiante enfrenta circunstancias personales que afecten su bienestar o rendimiento académico, el/la tutor o tutora puede orientarlo/a para que contacte con el Servicio de Atención Psicológica (SAP).

Su labor contribuye en mejorar la experiencia universitaria, favoreciendo la integración, el aprovechamiento académico y el éxito en la vida universitaria.

#### 5. DESARROLLO

Uno de los aspectos distintivos y mejor valorados de la UAO CEU es el acompañamiento personalizado de los estudiantes mediante la Acción Tutorial y la relación personalizada entre el PDI y el estudiantado. Esta característica no sólo facilita un seguimiento más directo de cada estudiante en el aula, sino que también permite un acompañamiento continuo de su progreso académico, con la posibilidad de ampliar las futuras posibilidades académicas, profesionales y de investigación mediante la relación con el tutor o tutora.

Por este motivo, el Consejo de Gobierno de la UAO CEU pone a disposición del PDI y tutores la Normativa de Acción Tutorial publicada en la plataforma Blackboard sobre la tutorización académica y personal a los estudiantes.

Esta normativa incluye el Plan de Acción Tutorial, en el cual se analizan posibles áreas de mejoras.

Tanto el Manual de Acción Tutorial, como la Normativa de Ordenación Académica General de Grado y de los estudios de Posgrado de la UAO CEU y la formación permanente en esta materia que reciben los tutores, ayudan al tutor o tutora a desempeñar eficazmente la labor de asesoramiento y apoyo a la formación de los estudiantes.

La tutorización académica distingue entre estudiantes de Grado y de Máster, ya que cada nivel académico requiere un enfoque específico. Este proceso se centra especialmente en la tutorización de los estudiantes de Grado, dado que presentan necesidades y particularidades que requieren un seguimiento más estructurado. Por su parte, la tutorización de Máster recae directamente en el Coordinador o Coordinadora del Programa.

Los directores/as de estudios de Grado seleccionan, entre el PDI de sus titulaciones, a aquellos que asumirán la función de tutorización y asignan un tutor o tutora a cada estudiante. Esta asignación se realiza antes del inicio del curso académico, garantizando que cada estudiante de nuevo ingreso cuente con un tutor o tutora de referencia y pueda visualizar su nombre en la plataforma Blackboard desde el primer día.

Al inicio de cada curso académico el [SOU](#), juntamente con el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes, organiza las Jornadas de Bienvenida a los/las estudiantes de nuevo ingreso.

Estas jornadas tienen como objetivo facilitar su integración en la vida universitaria, proporcionando información clave sobre la institución, sus servicios y recursos académicos.

Durante esta Jornada, se les presenta a los tutores académicos, quienes desempeñaran un papel fundamental en el acompañamiento y orientación del estudiantado a lo largo de toda su trayectoria universitaria en la UAO CEU.

En caso de ser necesario, el/la estudiante o tutor/a pueden solicitar un cambio de tutoría al vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes. El director/a de estudios organiza una reunión con las partes implicadas para valorar la situación y, junto con el vicerrector o vicerrectora, se decide la solución más adecuada.

El vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes da a conocer entre el PDI tutores y estudiantes, el Plan de Acción Tutorial y la Normativa Académica de la UAO CEU que permiten la correcta puesta en práctica de las sesiones de tutoría diseñadas. Según el Plan de Acción Tutorial, durante el primer curso se realizan un mínimo de cuatro sesiones de tutoría individualizada en las cuales se realiza un informe de tutorización. En los cursos siguientes la tutoría se desarrolla de manera más flexible, sin un número preestablecido de entrevistas programadas.

Toda la información recogida en los informes de tutorización se trata con estricta confidencialidad, de acuerdo con las políticas establecidas (véase el apartado [referencias/normativa](#)) y se archiva en una carpeta del SharePoint compartida con el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de estudiantes. Además, para facilitar el seguimiento continuo del/la estudiante, se realizan reuniones periódicas entre el tutor o tutora y el vicerrector o vicerrectora con el soporte del SOU.

De esta manera, la UAO CEU garantiza que el/la estudiante recibe la información y apoyo necesarios para su inmersión e integración en la vida académica universitaria, ya sea para atender tanto las necesidades académicas como las personales.

En este sentido, el seguimiento de los estudiantes de primer y último curso es especialmente importante, tanto a través del tutor o tutora como de otras acciones específicas, como sesiones informativas para estudiantes de primer curso o sesiones de orientación profesional y personal. Como parte de este seguimiento, durante el mes de abril/mayo, los estudiantes de primer curso completan una encuesta específica para evaluar su satisfacción con la acción tutorial. Asimismo, los estudiantes de segundo y cuarto curso también realizan una encuesta de satisfacción general, donde también valoran la acción tutorial.

Finalizado el curso académico, el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes recibe los informes de seguimiento de los distintos servicios a su cargo, elaborados por sus responsables.

A partir de estos informes y de los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la acción tutorial, se elabora el Informe de Seguimiento del curso del vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes. Una parte fundamental de este documento es el Informe de la Acción Tutorial, en el que se incluyen propuestas de mejora.

El Consejo de Gobierno recibe y analiza este informe de seguimiento del curso, evaluando las acciones programadas y realizadas, los indicadores de los servicios y la acción tutorial, así como las acciones de mejora propuestas, para que cuando proceda el rector o la rectora lo eleve al Patronato. El vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de estudiantes tiene en cuenta este análisis como un elemento clave para la planificación del Plan de Acción Tutorial del siguiente curso académico.

Asimismo, la UAO CEU dispone de otros servicios adicionales a disposición de los estudiantes y tutores de la Universidad:

#### **Servicio de Lenguas:**

La UAO CEU pone a disposición de la comunidad universitaria una amplia variedad de cursos y talleres lingüísticos, que incluye cursos anuales, intensivos de verano, talleres específicos y programas de preparación para exámenes oficiales.

Al inicio del curso, todos los estudiantes de nuevo acceso realizan una prueba diagnóstica de nivel de lengua extranjera, que permite diseñar un itinerario formativo personalizado con el objetivo de garantizar que, al finalizar sus estudios, todos los estudiantes acrediten el nivel B2 en una lengua extranjera.

El Servicio de Lenguas cuenta con profesionales especializados y colabora con instituciones de prestigio internacional en la enseñanza de idiomas.

#### **Servicio de Atención Psicológica (SAP):**

La UAO CEU dispone de un Servicio de Atención Psicológica a los estudiantes (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 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.

#### **Programa de ayudas al estudio:**

La UAO CEU dispone de un programa de ayudas al estudio dirigido tanto al estudiantado de Grado (PAE) como al de Máster, Postgrado y cursos de Especialización (PAEM). El programa contempla diferentes modalidades que responden al rendimiento académico, la situación económica o

personal del estudiantado, así como convenios con entidades colaboradoras. Estas ayudas, gestionadas por la Comisión de Ayudas al Estudio, pueden solicitarse y renovarse anualmente según los plazos y procedimientos establecidos.

La documentación relativa a las ayudas está disponible públicamente en la página web de la UAO CEU.

### **Programa de apoyo al estudiantado con diversidad funcional de la Universitat Abat Oliba CEU:**

La UAO CEU cuenta con un programa específico dirigido al estudiantado con diversidad funcional o necesidades específicas de apoyo, con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades, facilitar su desarrollo académico e impulsar su plena integración en la vida universitaria.

Los estudiantes que cumplen con los requisitos establecidos reciben un acompañamiento personalizado, que incluye asesoramiento académico, adaptaciones curriculares, apoyo psicopedagógico, accesibilidad a recursos y formación flexible. La universidad también contempla medidas de apoyo económico. Una comisión específica supervisa la aplicación de las medidas y su seguimiento.

Adicionalmente, la universidad reserva plazas en las titulaciones oficiales de grado y máster para estudiantes con diversidad funcional, conforme a la normativa vigente.

### **Programa de acompañamiento y ayudas a deportistas universitarios de alto rendimiento:**

La UAO CEU dispone de un programa específico para estudiantes deportistas de alto rendimiento, que facilita la compatibilidad entre la práctica deportiva y la formación académica, mediante un seguimiento personalizado.

Los estudiantes admitidos cuentan con un tutor-mentor deportivo que les asesora en la planificación académica y actúa como interlocutor con profesores y órganos académicos para adaptar prácticas, exámenes o entregas, si es necesario.

El programa, coordinado por el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes con el apoyo del Servicio de Deportes y los decanatos, contempla ayudas económicas y premios en función del nivel deportivo y los logros obtenidos. También se promueve la colaboración con entidades como la *Secretaría General de l'Esport* o el *Consejo Superior de Deportes*.

### **Programa CEU de apoyo a las estudiantes madres:**


La UAO CEU dispone de un programa específico de apoyo a estudiantes embarazadas, con hijos menores de 3 años o con hijos con diversidad funcional, que facilita la conciliación entre la vida familiar y la formación académica, mediante un seguimiento personalizado.

Los estudiantes admitidos cuentan con un itinerario académico adaptado a sus necesidades y con la figura de un/a tutor/a académico/a y un/a mentor/a profesional que los acompañan en los últimos cursos. El programa contempla medidas de flexibilización normativa, adaptaciones de prácticas, cambios de grupo o evaluación.

Coordinado por el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes y el Instituto CEU de Estudios de la Familia, el programa incluye ayudas económicas específicas, acceso preferente a servicios de salud y orientación para la inserción laboral. Todo ello en el marco del Programa CEU de Apoyo a las Estudiantes Madres, compartido por todas las universidades CEU y avalado por la Fundación CEU.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Anualmente, se realiza una revisión de los procedimientos definidos con el fin de evaluar los resultados y el impacto de mejora del proceso. Se utilizan los siguientes indicadores segregados por titulación:

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
---	-----------------------------	-------------

- **IN01-PC04** Número de reuniones individualizadas con estudiantes (SOU).
- **IN02-PC04** Número de becas de ayuda al estudio.
- **IN03-PC04** Número de estudiantes atendidos en el Servicio de Atención Psicológica (SAP).
- **IN04-PC04** Número de horas de atención a la diversidad funcional (SAP) dentro del programa de atención.
- **IN05-PC04** Número de Jornadas de formación de tutores (Acción Tutorial).
- **IN06-PC04** Número de reuniones de seguimiento.
- **IN07-PC04** Grado de satisfacción de los estudiantes con la acción tutorial de 1º de Grado, 2º y 4º de Grado.

## 7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PC04	Informe de Seguimiento del Curso del vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de estudiantes
E02-PC04	Informes de Tutorización	Tutor o tutora
E03-PC04	Normativa de Acción Tutorial	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de estudiantes
E04-PC04	Plan de Acción Tutorial	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes
E05-PC04	Normativa de Ordenación Académica General de Grado y la Normativa Reguladora de los Estudios de Posgrado	Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Estudiantes
E06-PC04	Informe General del Servicio de Lenguas	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

**Consejo de Gobierno:** Aprueba, si procede el Informe de Seguimiento del curso del vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes junto con las propuestas de mejora. Cuando es necesario, el rector o la rectora lo eleva al Patronato.

**Coordinador o coordinadora de programa (máster):** Conoce la Normativa de Acción Tutorial de la UAO CEU. Informa y orienta al estudiantado a lo largo de su vida universitaria. Ejerce la función de tutor/a académico/a, manteniendo reuniones periódicas con los estudiantes para acompañar y supervisar su progreso académico.

**Servicio de Orientación Universitaria (SOU):** Informa, orienta y asesora al/la estudiante en todos los ámbitos de la vida universitaria. Organiza las Jornadas de Bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso junto con el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de estudiantes. Redacta el informe de seguimiento del servicio.

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PC04
--	-----------------------------	-------------

**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/la estudiante durante su proceso formativo, cumplimentando los informes de tutorización correspondientes. Realiza reuniones periódicas con el Vicerrector o vicerrectora con el soporte del SOU para facilitar el seguimiento continuo del estudiantado.

**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, supervisa la asignación de tutores y convoca las jornadas de formación de tutores. Diseña tanto las jornadas de bienvenida de los estudiantes como las jornadas de formación de tutores.

Revisa los informes de tutorización y realiza reuniones periódicas con los tutores con el soporte del SOU para facilitar el seguimiento continuo del estudiantado.

Analiza, supervisa y publica el Plan de Acción Tutorial.

Recoge todos los informes de seguimiento de los distintos servicios a su cargo y posteriormente elabora el Informe de Seguimiento del curso del vicerrectorado con competencias en materia de estudiantes que presenta al Consejo de Gobierno para su aprobación, si procede.

**9. DIAGRAMA DE FLUJO**

