



Universitat
de les Illes Balears

Código: F TOTALU

Versión: 01

Página: 1 de 16

Tutoría y apoyo al alumnado

Ficha de proceso

Aprobación del documento

Vicerrectorado de Ordenación y Política Académica de Grado, en la fecha de la firma electrónica

Vicerrectorado de Ordenación y Política de Posgrado y Formación Permanente, en la fecha de la firma electrónica

Vicerrectorado de Estudiantes y Proyección Educativa, en la fecha de la firma electrónica

Nota: Este documento está diseñado para ser leído en formato electrónico. Por favor, tenga en cuenta el medioambiente antes de imprimirlo.

www.uib.cat

CSV : ISP111-c7e8-c58a-2100-6b9f-9f15-b176-a3f3-3092

Dirección de verificación : <https://seu.uib.cat/verifica>

FIRMANTE(1) : MONTSERRAT RODRIGUEZ DELGADO | FECHA : 10/09/2025 13:39

FIRMANTE(2) : CRISTINA MORENO MULET | FECHA : 11/09/2025 13:35

FIRMANTE(3) : MAURICIO MUS AMEZQUITA | FECHA : 12/09/2025 21:54





Índice

A. Objeto	3
B. Alcance	3
C. Definiciones	3
D. Responsable y coordinador	3
E. Referencias	3
F. Actores	4
G. Entradas	4
H. Salidas	4
I. Descripción	5
1 Introducción.....	5
2 Actividades específicas de atención tutorial (PAT).....	5
3 Servicios de apoyo al alumnado	5
3.1 Apoyo a personas con necesidades de apoyo educativo	6
3.2 Tutoría entre iguales	7
3.3 Asesoramiento en temas de cooperación, desarrollo y solidaridad (OCDS).....	9
3.4 Apoyo a personas con altas capacidades	12
3.5 Apoyo psicológico	13
J. Documentación.....	14
K. Indicadores	15
L. Criterios AUDIT aplicados	15
M. Control de versiones	16





A. Objeto

Ofrecer apoyo integral a los estudiantes, facilitar su adaptación, permanencia y éxito académico en la institución [3.1].

B. Alcance

Centros con el SAIC implantado.

C. Definiciones

PACIS: Programa de atención a las Altas Capacidades Intelectuales.

PortUIB: Programa de orientación y transición a la Universidad.

PTUI: Plan de tutoría entre iguales.

OSNE: Oficina Universitaria de Apoyo a Personas con Necesidades Especiales.

OUSIS: Oficina de Universidad Saludable y Sostenible.

PAT: Plan de Acción Tutorial del centro

D. Responsable y coordinador

Responsable:

[Vicerrectorado de Ordenación y Política Académica de Grado.](#)

[Vicerrectorado de Ordenación y Política de Posgrado y Formación Permanente.](#)

[Vicerrectorado de Estudiantes y Proyección Educativa.](#)

Decano/a o Director/a de los Centros con SAIQ implantado

Coordinador:

Centro.

E. Referencias

Normativa que afecta al procedimiento:





- [Normativa de los estudios de grado.](#)
- [Normativa de los estudios de máster.](#)

Otras referencias:

- Plan de acción tutorial <https://estudis.uib.cat/estudis-de-grau/Que-estudiar/PAT/>
- <https://www.uib.es/es/tot/Suport/>

F. Actores

- [Vicerrectorado de Ordenación y Política Académica de Grado.](#)
- [Vicerrectorado de Ordenación y Política de Posgrado y Formación Permanente.](#)
- [Vicerrectorado de Estudiantes y Proyección Educativa.](#)
- Facultades y escuelas.
- [Centro de Estudios de Posgrado \(CEP\).](#)
- [Oficina de Cooperación, Desarrollo y Solidaridad \(OCDS\).](#)
- [Oficina Universitaria de Apoyo a Personas con Necesidades Especiales \(OSNE\).](#)
- [Oficina de Universidad Saludable y Sostenible \(OUSIS\).](#)
- PACiS: Programa de atención a las Altas Capacidades Intelectuales.
- [Unidad de Gestión de los Estudios de Grado \(UGEG\).](#)

G. Entradas

- Solicitud de apoyo.

H. Salidas

- Apoyo individualizado y específico al alumnado que lo solicita.





I. Descripción

1 Introducción

Al iniciar estudios, los alumnos se integran dentro del PAT de su centro. El PAT se compone de diferentes tipos de tutoría: tutorías de matrícula, tutorías de carrera y tutoría de salida al mundo laboral <https://estudis.uib.cat/estudis-de-grau/Que-estudiar/PAT/>. En cada titulación, el alumno dispone también de tutorías académicas voluntarias que son específicas para cada asignatura y que lleva a cabo el profesor responsable de la asignatura dentro de su horario programado.

Además de este Plan de Acción Tutorial, en la web «Todo» de la UIB (<https://www.uib.es/es/tot/>) cualquier miembro de la comunidad universitaria puede consultar el conjunto de recursos y servicios que tiene a su disposición. Entre otros, encontrará todos los mecanismos de apoyo que les ofrece la UIB (<https://www.uib.es/es/tot/Suport/>).

2 Actividades específicas de atención tutorial (PAT)

Ver <https://estudis.uib.cat/estudis-de-grau/Que-estudiar/PAT/>

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Jefes de estudios (grado) / dirección de la titulación (máster) / persona delegada	Tutoría de matrícula	Sesión académica previa al inicio del curso académico. Información sobre el Plan de Acción Tutorial, plan de estudios, aspectos organizativos generales (web, becas, movilidad, servicios universitarios, etc.). Voluntaria pero muy recomendable.
Tutor (grado) / dirección de la titulación (máster)	Tutoría de carrera	Se pueden realizar de manera grupal o individualmente i, en las modalidades presencial y no presencial.
Tutor (grado) / dirección de la titulación (máster)	Tutoría de salida al mundo laboral	En el último curso académico. Presenciales y preferentemente grupales.

3 Servicios de apoyo al alumnado

- Apoyo a personas con necesidades de apoyo educativo ([OSNE](#)).





- Tutoría entre iguales, [PTUI](#).
- Asesoramiento en temas de cooperación, desarrollo y solidaridad ([OCDS](#)).
- Apoyo a personas con altas capacidades, [PACiS](#).
- [Apoyo psicológico](#).

3.1 Apoyo a personas con necesidades de apoyo educativo

La [Oficina Universitaria de Apoyo a Personas con Necesidades Especiales](#) (OSNE) es el servicio responsable de que se lleven a cabo las adaptaciones curriculares correspondientes al alumno que las solicite.

3.1.1 Detección

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Alumnos	Identificación	Los alumnos pueden identificarse como alumnos con necesidades especiales en el impreso de matrícula. También se pueden identificar como alumnos con necesidades especiales en las pruebas de acceso (véase A ACCALU - Pruebas de acceso).
Cualquier persona de la comunidad universitaria	Detección y derivación de un alumno	Cualquier persona de la comunidad universitaria (PDI, PTGAS) que detecte que un alumno puede necesitar una adaptación curricular puede derivarlo a la OSNE .
OSNE	Detección de un alumno	A través de contactos con las oficinas de apoyo de otras universidades y/o programas de intercambio.

3.1.2 Solicitud de apoyo

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Alumno	Solicita apoyo	Una vez que se detecta que un alumno necesita apoyo, es el alumno quien debe solicitarlo a la OSNE obligatoriamente (la OSNE actúa de oficio en la solicitud). Para ello, debe rellenar el formulario de solicitud de apoyo y entregarlo a la OSNE .





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		Cada semestre, el alumno debe renovar la solicitud. La OSNE envía un correo electrónico recordatorio.

3.1.3 Selección y asignación del tutor o persona de apoyo

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OSNE	Selecciona y asigna el tutor o persona de apoyo	La OSNE estudiará cada caso mediante una evaluación de necesidades y decidirá si acepta el caso o lo deriva a otra unidad. En caso de que lo acepte, la OSNE asigna a cada solicitante la persona de apoyo más adecuada en función del número de casos que atiende y la complejidad del caso concreto. El técnico asignado realizará el seguimiento de cada caso.

3.1.4 Adaptaciones

El procedimiento concreto de adaptación se encuentra en <https://oficinasuport.uib.cat/alumnat/Procediment-adaptacions/>.

3.1.5 Seguimiento y evaluación de la acción tutorial

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OSNE	Sigue y evalúa la acción tutorial [3.2]	El seguimiento se realiza mediante un registro documental en una base de datos donde se anotan todas las actuaciones que se han llevado a cabo en cada caso (llamadas, comunicaciones, informes, etc.). La OSNE realiza el seguimiento de la eficacia de las actuaciones mediante la comprobación de las diferentes adaptaciones y se registra en la base de datos.

3.2 Tutoría entre iguales

El [Plan de tutoría entre iguales](#) es un servicio que se ofrece al alumnado como ayuda (información, asesoramiento, orientación y apoyo) entre estudiantes, que puede facilitar la adaptación y el tránsito de alumnos de nuevo ingreso a las condiciones y exigencias de la Universidad.





La Unidad de Gestión de los Estudios de Grado es la encargada de su coordinación con la colaboración del PDI de los centros (jefes de estudio) y los estudiantes tutores.

3.2.1 Selección de los estudiantes tutores

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
UGEG	Publicación de la convocatoria general de alumnos colaboradores	Cada año, en junio, se publica la convocatoria general de alumnos colaboradores en la que aquellos estudiantes que quieran ser tutores se pueden inscribir y adquirir una plaza de tipo C cofinanciada por Santander Universidades.
UGEG	Evalúa el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes tutores	Los estudiantes tutores deben cumplir una serie de requisitos académicos y personales y pueden disfrutar de unos beneficios como un certificado de participación, una remuneración correspondiente a 6 ECTS y una formación de manejo de grupos y dinámica de motivación.
PDI responsable de cada estudio	Selecciona a los estudiantes tutores	El PDI responsable de cada estudio selecciona a los estudiantes tutores.
Estudiantes tutores	Formación	Una vez se aprueban, los informan de ello y deberán participar en un proceso inicial de formación que les muestra cómo aplicar técnicas de motivación y apoyo y cómo gestionar el tiempo para poder ayudar a los alumnos de nuevo ingreso para que mejoren sus capacidades para hacer frente a la carrera.

3.2.2 Acción tutorial

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Estudiantes de nuevo ingreso	Solicitud de apoyo	Los estudiantes de nuevo ingreso pueden requerir orientación y apoyo para planificar y mejorar los estudios y para afrontar con éxito las demandas académicas a través de un formulario de inscripción . También se hace difusión del servicio a través de Aula digital y de correo electrónico, y los propios estudiantes tutores realizan charlas en las aulas o contactan directamente con los alumnos con más dificultades.
	Seguimiento y evaluación de la acción tutorial	El seguimiento del servicio se lleva a cabo durante el curso mediante reuniones periódicas cada dos o tres meses con los alumnos tutores y los coordinadores de los centros.





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		A final de curso, la evaluación final se realiza a través de reuniones y entrevistas con los estudiantes tutores, los coordinadores y los estudiantes tutorizados. También se evalúa el servicio por medio de: • Encuestas de satisfacción. • Informe final del alumno colaborador que incluye: ○ Seguimiento. ○ Contenido. ○ Incidentes. ○ Conclusiones de la acción de tutoría.

3.3 Asesoramiento en temas de cooperación, desarrollo y solidaridad (OCDS)

La [Oficina de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad](#) (OCDS) es la encargada de gestionar los programas de cooperación y educación al desarrollo y de voluntariado, así como otras actividades que puedan surgir en el ámbito de la solidaridad mediante espacios en los que la reflexión y la acción para la transformación social sean protagonistas.

Cada curso, la OCDS ofrece programas orientados a acciones educativas y de sensibilización destinados a cualquier persona de la comunidad universitaria. El curso de autoaprendizaje y la convocatoria EpTS son los principales.

3.3.1 Curso de autoaprendizaje

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OCDS	Oferta	El curso de autoaprendizaje invita a reflexionar sobre los conceptos y las líneas de pensamiento vinculados a la cooperación al desarrollo, el voluntariado y el aprendizaje-servicio. Se realiza en línea a través de Aula digital.
Candidatos	Presentación de solicitudes	El período es permanente y se solicita gratuitamente a través del formulario de inscripción en línea que gestiona la OCDS.





3.3.2 Ayudas para acciones de educación para la transformación social (EpTS)

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OCDS	Oferta	La convocatoria de ayudas para acciones de educación para la transformación social (EpTS) tiene la finalidad de otorgar ayudas a todos los miembros de la comunidad universitaria para llevar a cabo acciones de educación para la transformación social y fomentar acciones de formación, sensibilización, creación de materiales didácticos e incidencia política en el ámbito de la cooperación universitaria al desarrollo y la solidaridad.
Candidatos	Presentación de solicitudes	En las bases de la convocatoria, enlazadas en la web de la convocatoria pertinente, se especifica el procedimiento para presentar la solicitud y los plazos en los que se puede presentar, gestionado por la OCDS .
Comisión evaluadora constituida al efecto	Evaluación y resolución	La evaluación y la resolución de las solicitudes corresponderá a una comisión evaluadora constituida a tal efecto de acuerdo con los criterios de valoración que se establezcan en las bases.
OCDS	Comunicación de la resolución	La OCDS notificará la resolución de las ayudas a través de la sede electrónica.
Candidato	Aceptación de la ayuda	Los adjudicatarios deben comunicar a la OCDS la aceptación expresa de las acciones.

3.3.3 Desarrollo

3.3.3.1 [Curso de autoaprendizaje](#)

Es una plataforma en línea que permite a los participantes formarse con total autonomía.

3.3.3.2 [Convocatoria de EpTS](#)

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OCDS	Coordina calendario	Para poder aprovechar al máximo las acciones organizadas, la OCDS coordinará el calendario de ejecución de las actividades. Así, para confirmar las fechas definitivas se deberá tener el visto bueno de la OCDS. La persona responsable de la acción debe gestionar la implementación de las actividades en los servicios correspondientes y respetar los criterios de comunicación institucional de la UIB.





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		Solo en el caso del alumnado, la OCDS dará apoyo para la gestión con otros servicios implicados.
Adjudicatario	Realiza las acciones	Según lo establecido en las bases de la convocatoria, en la reunión de coordinación que establezca la OCDS y en la propuesta aprobada.
Adjudicatario	Comunica cambios	Si en el transcurso de la organización y/o de la realización de la acción surgiera la necesidad de hacer algún cambio en las actividades, el cronograma o la distribución de los gastos de la ayuda concedida, la persona responsable de la acción deberá comunicarlo a la OCDS .

3.3.4 Seguimiento y evaluación

3.3.4.1 Curso de autoaprendizaje

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
OCDS	Evaluación	Se lleva a cabo una evaluación mediante la participación en el foro de la plataforma, el cuestionario de autoevaluación y la solicitud del certificado de aprovechamiento mediante el cual el alumnado de la UIB puede obtener reconocimiento de ECTS.

3.3.4.2 Convocatoria de EpTS

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Adjudicatario	Facilita a la OCDS todo el material generado	





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Adjudicatario	Presenta una memoria justificativa final	Una vez realizadas las acciones, las personas responsables deben justificar la acción y aportar la documentación siguiente: • Memoria técnica. • Lista de gastos emitida por el Servicio de Coordinación Económica y Proyectos Institucionales. • Copia del material didáctico o de difusión. • Copia del material gráfico y audiovisual y los recursos que se generen después de la acción. • Otra información de interés. La no justificación o la justificación insuficiente de la acción comportará el reintegro total o parcial de la ayuda y la imposibilidad de acceder a otra ayuda en el marco de las convocatorias de la OCDS.
OCDS	Encuesta de satisfacción a los participantes	Además, se envía un enlace de encuesta de satisfacción a los participantes.

3.4 Apoyo a personas con altas capacidades

3.4.1 Solicitud de apoyo

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Alumnado con altas capacidades	Solicitud de apoyo	El alumnado con altas capacidades intelectuales (ACI) de la Universidad de las Illes Balears puede dirigirse al Programa de atención a las Altas Capacidades Intelectuales (PACiS) ubicado en el edificio Sa Riera, 3.ª planta. Se puede solicitar este servicio a través de la dirección < pacis@uib.es > o de la página web < www.altascapacidades-pacis.com >.
PACiS	Asesora, evalúa e interviene [3.3]	PACiS asesora y evalúa al alumnado de ACI e interviene con este mediante un equipo de prestigio reconocido en este campo.





3.4.2 Seguimiento y evaluación de la acción tutorial

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
PACiS	Realiza un seguimiento	Una vez realizada la demanda, se realiza un seguimiento desde PACiS y anuncian a los docentes implicados las características propias del alumnado con ACI, en su caso. El seguimiento se lleva a cabo cada seis meses, aproximadamente, con la intención de mejorar el rendimiento de las personas implicadas.

3.5 Apoyo psicológico

El servicio de apoyo psicológico al alumnado que ofrece la Universidad de las Illes Balears forma parte de la Oficina de Universidad Saludable y Sostenible (OUSIS) y es un servicio sanitario integrado en una organización no sanitaria, autorizado por la Consejería de Salud e inscrito en el Registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios con el número 5.681. Los directores sanitarios del servicio atienden las solicitudes.

¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Cualquier miembro de la comunidad universitaria	Solicitud de apoyo psicológico	Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede consultar la información de solicitud en línea y los servicios que se ofrecen en Espacio de Bienestar Psicológico - Consulta de Bienestar psicológico - Espacio de Bienestar: Consultas - Oficina de Universidad Saludable y Sostenible - Universidad de las Illes Balears (uib.cat) .
Psicólogo general sanitario	Prestación del servicio	La Universidad de las Illes Balears dispone de un psicólogo general sanitario que supervisará todos los casos que soliciten apoyo. Este asesoramiento o atención psicológica se ofrece en diferentes modalidades que se especifican en la carta de servicios. Concretamente: • Asesoramiento psicológico individual (API). • Atención psicológica grupal. • Acciones formativas de prevención y promoción de la salud mediante Aula digital.
OUSIS	Seguimiento de los casos	El seguimiento de cada uno de los casos tratados se realiza a través de: • <i>Screening</i> o cribado inicial.





¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
		• Informes de diagnóstico de las visitas. • Registros de actividad clínica en la aplicación Medtra.

J. Documentación

Nombre	Custodia
OSNE	
Solicitud de apoyo a la Oficina Universitaria de Apoyo a Personas con Necesidades Especiales	OSNE. Digital y papel.
Informe de adaptación	OSNE. Digital.
Documentación acreditativa de las necesidades específicas (informes médicos, psicológicos, etc.)	OSNE. Digital y papel
Tutoría entre iguales (UGEG)	
Formularios de inscripción	UGEG. Digital
Informes de evaluación	UGEG. Digital
Informe final de la plaza de alumno colaborador	UGEG. Digital
Quejas y sugerencias	PDI del centro. Digital
Curso de autoaprendizaje (OCDS)	
Informe de autoevaluación	OCDS. Digital
Encuestas de satisfacción	OCDS. Digital
Documento acreditativo	OCDS. Digital
Convocatoria EpTS (OCDS)	
Solicitudes	OCDS. Digital
Encuestas de satisfacción	OCDS. Digital
Documento acreditativo	OCDS. Digital
Memoria técnica	OCDS. Digital





Nombre	Custodia
PACIS	
Fichas de las personas solicitantes	PACIS. Digital (FileMaker)
Documento de cesión de datos	PACIS. Papel
Pruebas de evaluación	PACIS. Papel
Informe de evaluación	PACIS. Digital
Espacio de Bienestar Psicológico	
Screening o cribado inicial (seudonimizado)	Espacio de Bienestar Psicológico. Digital (Medtra)
Informe inicial (seudonimizado)	Espacio de Bienestar Psicológico. Digital (Medtra)
Informes de diagnóstico de las visitas (seudonimizado)	Espacio de Bienestar Psicológico. Digital (Medtra)

K. Indicadores

Código	Definición	Forma de cálculo
F_TOTALU_N01	N.º de alumnos participantes en actividades de apoyo	Recuento de participantes por actividad, titulación y año académico

L. Criterios AUDIT aplicados

Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

La IES / El centro debe favorecer el aprendizaje del estudiante, así como su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

Directrices:

Para el desarrollo de este criterio, el SAIC debería:





- [3.1] Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes de la IES / el centro, de acuerdo con su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:
- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre estudiantado y su profesorado.
- [3.2] Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado.
- [3.3] Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta al estudiantado, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, uso de mecanismos antiplagio y de control de autoría de las pruebas de evaluación, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la IES / el centro, etc.

M. Control de versiones

Versión	Fecha aprobación	Descripción del cambio
1	En la fecha de la firma electrónica	Versión inicial del SAIC

