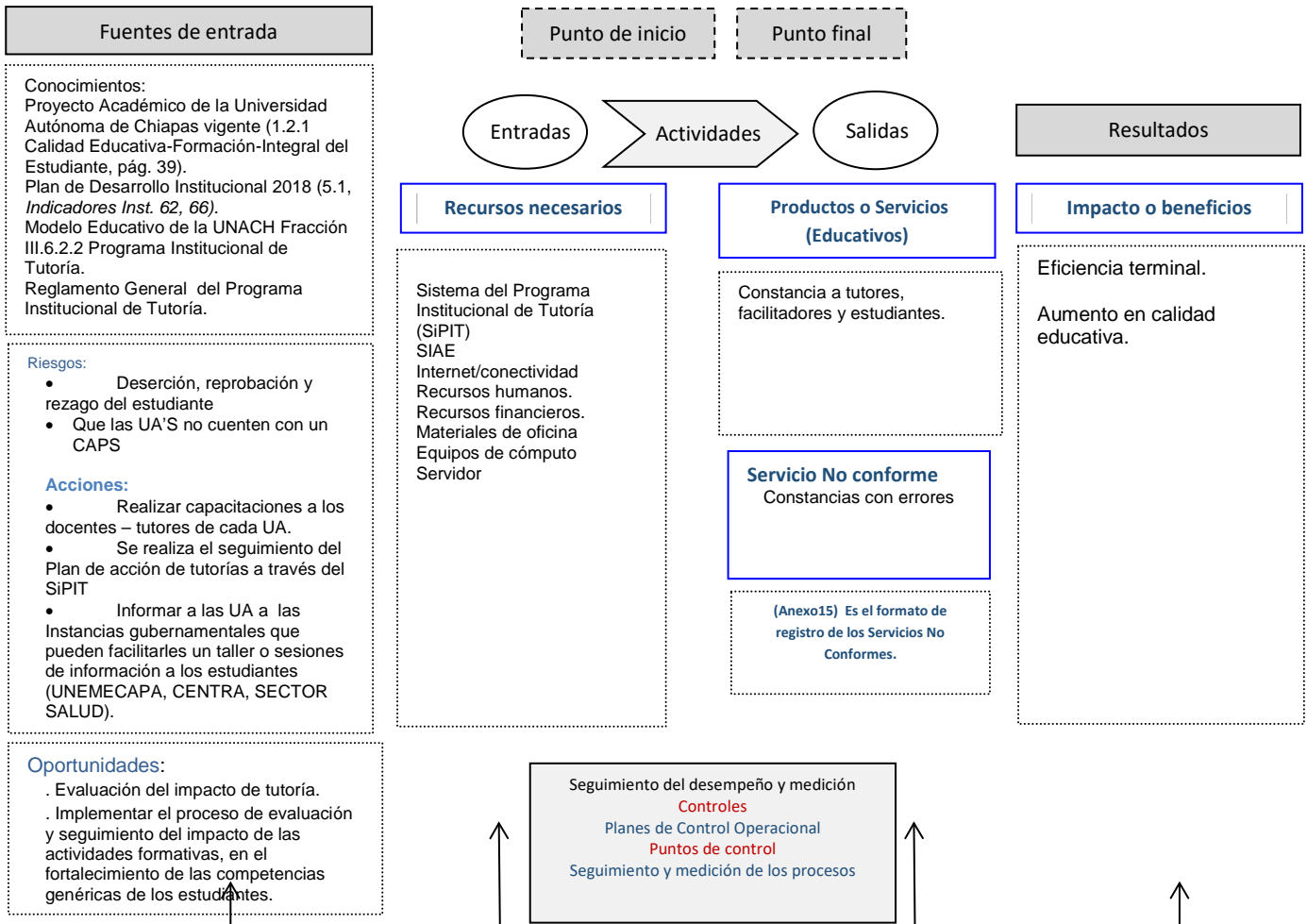




Procedimiento Institucional
PO-113-08 Programa Institucional de Tutorías para la formación integral del estudiante

Revisión: 03



<p>Dra. Leticia del Carmen Flores Alfaro Secretaria Académica Líder del Proceso</p>	<p>Mtra. Rosa Laura Vázquez Grajales Directora de Gestión de la Calidad</p>	<p>Dr. Carlos F. Natarén Nandayapa Rector</p>
<p>Mtra. Norma Esther López Maldonado Directora de Formación e Investigación Educativa Responsable del proceso</p>	<p>Responsable del SGI-UNACH</p>	<p>Rectoría</p>
<p>Emitió</p>	<p>Revisó</p>	<p>Aprobó</p>



1. Propósito

Coordinar el acompañamiento en la trayectoria escolar de los estudiantes de la UNACH, a través de la actividad tutorial, contribuyendo en la formación integral del mismo.

2. Alcance

A todos los estudiantes inscritos en la Universidad Autónoma de Chiapas. Inicia desde el ingreso del estudiante hasta su egreso.

3. Políticas de operación

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “*el*” puede significar “*el o la*”.
- 3.3 El presente procedimiento asegura estar en las mismas condiciones de contenido, forma, espacio y tiempo para todos los responsables de su aplicación.
- 3.4 Este procedimiento, contribuye a garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos atendiendo el objetivo 4 de la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”.
- 3.5 La tutoría en la UNACH se ha redefinido como un proceso continuo de acompañamiento al estudiante por parte de un docente-tutor capacitado para esta función; es también un servicio de apoyo institucional de naturaleza flexible, que se activa en función de las necesidades del estudiante y de la ayuda que éste solicite ante problemáticas de índole académica, social, económica y de salud que puedan estar afectando su trayectoria escolar; busca acciones y recursos para su formación integral mediante el desarrollo de competencias genéricas y profesionales que favorezcan su crecimiento como persona y ciudadano que actúa con responsabilidad y compromiso social.
- 3.6 Se propone un modelo diversificado y flexible para la acción tutorial que permita atender las necesidades de: Formación, información y orientación al estudiante que van surgiendo durante su trayectoria formativa, a través de las modalidades:
 - a. **A distancia:** uso de Tics, uso del Sistema del Programa Institucional de Tutoría (SiPIT), correo electrónico, entre otras.
 - b. **Individual:** atención personalizada y casos de privacidad.
 - c. **Grupo pequeño:** atención de problemas que afectan el rendimiento académico.
 - d. **Grupo Clase:** atención de problemáticas de integración y productividad.
 - e. **Grupo focalizado:** de autoayuda, atiende problemas específicos de carácter biopsicosocial.
 - f. **Entre iguales:** alumno experto colabora con sus compañeros.
- 3.7 Es responsabilidad de las Unidades Académicas gestionar y mantener la conectividad para el buen funcionamiento del SiPIT.
- 3.8 Al inicio de cada ciclo escolar cada Unidad Académica diseña su Plan de Acción Tutorial y lo registra en el SiPIT.
- 3.9 Al finalizar cada ciclo escolar cada Coordinador del PAT de las Unidades Académicas registra su informe de actividades realizadas en el SiPIT.



4.-Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Dirección de Formación e Investigación educativa	Dirige, autoriza y certifica
Departamento del Programa Institucional de Tutoría	Coordina el Programa Institucional de tutoría. Capacita a tutores, docentes y estudiantes Valida constancias, Da seguimiento técnico del SiPIT
Coordinadores del PAT, en cada unidad académica.	Planean, dan Seguimiento y Evaluación del Programa de Acción Tutorial en las UA'S.
Coordinadores de los Centros de Apoyo psicopedagógicos	Orientan, capacitan y apoyan a los estudiantes en su formación Integral

5. Indicadores de acreditación y/o medición

N°	Objetivo de calidad	Indicador	Formula de Medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar
1	Calidad Educativa	Solicitudes atendidas para atender la formación integral del estudiante. Evaluación CIEES Gestión: Categoría 4. Alumnos, indicador 37, en lo que corresponde a: programas de equidad con alumnos de grupos específicos, de estratos sociales vulnerables, grupos étnicos, de género, alumnos sobresalientes.	Indicador= Solicitudes atendidas / total de solicitudes * 100	Informe de cursos facilitados al semestre	Semestral	80% de cursos ofertados
2	Calidad Educativa	Estudiantes con tutor asignado	Indicador= número de tutorados asignados entre el total de estudiantes matriculados * 100	Informe estadístico del SiPIT	Semestral	90% de asignados

Método utilizado para medir la satisfacción del usuario

FO-113-08-09 Encuesta de satisfacción al finalizar cada semestre a los PATS a través del SiPIT

6. Descripción de actividades

Secuencia	Responsable	Actividades
6.1	Dirección de Formación e Investigación Educativa (DFIE) Departamento del Programa Institucional de Tutoría (PIT)	Se cuenta con el Programa Institucional de Tutorías DC-113-08-01 , el cual describe los fundamentos teóricos y metodológicos de la Tutoría en la Universidad. Así como se cuenta con el Reglamento General del Programa Institucional de Tutorías RG-113-08-01 el cual da sustento jurídico a la práctica tutorial.
6.2	Dirección de Formación e Investigación Educativa (DFIE) Departamento del Programa Institucional de Tutoría (PIT) Directores de la UA's PAT (Coordinador del Programa de Acción tutorial de la UA) TUTORES Secretaría de Relaciones Interinstitucionales (SARI) Apoyo Psicopedagógico de las UA'S (CAPS)	<p>Al inicio de cada semestre:</p> <p>Se envía un oficio de invitación a todos los directores de las UA'S con atención a los coordinadores de Acción tutorial (PAT), con agenda y programa para realizar la reunión del "Comité de Acción tutorial". Para que diseñen el Plan de Acción Tutorial Semestral. Se cuenta con dos sedes para dicha reunión, Tuxtla Gutiérrez y Tapachula de Córdova y Ordoñez donde asisten las UA'S de acuerdo a la localidad más cercana a ellos.</p> <p>El departamento de Tutorías antes de la reunión agendada envía la base de datos de estudiantes reprobados del semestre inmediato anterior proporcionada por el SiPIT, para tomar las acciones debidas en cada Unidad Académica.</p> <p>Se envía oficio a los directores UA con fecha límite de las asignaciones tutoriales para que alimenten el SiPIT con esa información. Si el PAT no realiza dicha asignación los tutores que ejerzan la tutoría durante ese semestre no contarán con la constancia debida.</p> <p>Una vez diseñado el Plan de Acción Tutorial Semestral de la UA'S se alimenta el SiPIT con esa información.</p> <p>El PAT de la UA designa al tutor y sus estudiantes tutorados en el SiPIT y le imprime la lista de tutorados asignados en el semestre, entregándoles físicamente la lista con nombres y matriculas.</p> <p>El tutor lleva a cabo la tutoría de diferentes formas según lo requerido, puede ser individual, grupal o en grupo focalizado.</p> <p>El PIT a través del SiPIT envía el correo electrónico de bienvenida a estudiantes, con información referente al proceso de Tutoría en la Universidad.</p> <p>El PIT envía un oficio de solicitud a la Secretaría de Relaciones Interinstitucionales la lista y correo electrónico de los estudiantes en Movilidad e Intercambio de ese semestre La SARI envía dicha información a través de un oficio. La información recibida se envía a los PAT para la asignación del tutor.</p> <p>Los PAT imprimen las <i>Constancias de Tutores</i> a través del SiPIT del semestre inmediato anterior, y envía al PIT para su validación. Al recibir las constancias el PIT verifica que sean arrojadas del SiPIT. Si estas cumplen con el requisito son pasadas a firma y sello por parte de la Dirección de Formación e Investigación Educativa. Una vez las constancias son validadas adecuadamente son enviadas a los PAT para su distribución.</p>

Secuencia	Responsable	Actividades
		<p>Los CAPS (Centro de apoyo psicopedagógico de la UA'S) en retroalimentación con tutores e información recibida de los PAT detectan a estudiantes con problemas en el área psicopedagógica, realizan diversas actividades de manera personal y en caso de ser necesario solicitan cursos/talleres a la DFIE para solventarlos seleccionados del Catálogo de cursos-talleres para la formación integral del estudiante (CT-113-02-01)</p>
6.3	<p>DFIE PIT PAT, CAPS, Secretario Académico de las UA'S Facilitador del curso</p>	<p>Durante el semestre:</p> <p>El PIT a solicitud mediante oficio de las UA'S que lo requieran, facilita el curso de Capacitación a Tutores. Si hay nuevos PAT se le capacita en el uso del SiPIT y en sus responsabilidades.</p> <p>En los cursos de verano en ocasiones se programan cursos a docentes enviando al PIFED la propuesta de los cursos para ingresarlos en su convocatoria de cursos de verano e invierno a docentes. Para estos cursos se utiliza como evidencia la Lista de Asistencia de docentes – tutores (FO-113-02-01) para evaluar su asistencia y al finalizar el curso se le otorga una constancia de haber tomado el curso.</p> <p>La DFIE recibe oficio de los directores de las UA para solicitar cursos para estudiantes en función de sus necesidades, turna oficio al PIT el cual programa los cursos formativos psicopedagógicos solicitados. Una vez programado el curso revisa la Base de datos de facilitadores FO-113-02-02 y determina el idóneo para impartirlo. Da respuesta a la UA con la fecha, horario y nombre del facilitador de dicho curso.</p> <p>El PIT coordina con apoyo de las UA la impartición del curso. El docente al inicio de cada curso debe de contar con la Lista de asistencia de estudiantes FO-113-02-04. Al finalizar el curso el facilitador proporciona una encuesta de satisfacción: Encuesta de Evaluación del curso y del facilitador FO-113-02-05 que les sirve para evaluar el contenido del curso y quien lo imparte. Los facilitadores realizan un Informe del facilitador FO-113-02-06 que describa las actividades, las competencias desarrolladas y las no logradas y por qué no se lograron. El PIT da seguimiento de contratación de facilitadores y pagos de cursos</p> <p>Al termino de los cursos se les otorga Constancia a los facilitadores (FO-113-08-07) y en el caso de los estudiantes se les otorga a solicitud de las UA'S se les entrega Constancia a alumnos (FO-113-08-08).</p> <p>El PIT durante todo el semestre está constantemente dando apoyo técnico a los PAT, a los tutores y tutorados que lo requieran a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía telefónica • Correo electrónico • El Sistema de Tickets • Por el SiPIT a través de mensajes.
6.4	<p>PIT PAT CAPS</p>	<p>Al finalizar el semestre:</p> <p>El PIT realiza una evaluación a los programas de Acción Tutorial realizados al inicio del semestre, pidiendo el informe a través del SiPIT a cada PAT.</p>

Secuencia	Responsable	Actividades
		<p>Verifica que el 50% de los tutorados haya realizado la confirmación de sus sesiones al tutor, estos datos son arrojados por el SiPIT a través de gráficas y estadísticas para realizar retroalimentación a los PAT.</p> <p>En las UA'S donde hay CAPS entregan un informe de las actividades realizadas con los estudiantes ante diversas problemáticas.</p>
6.5	PIT	Al finalizar el semestre se realizara Encuesta de satisfacción del usuario (código) a los PATS a través del SiPIT
6.6	PIT	Los servicios no conformes se documentan conforme a lo establecido en el apartado 8.7 de la Guía de Referencia del SGI-UNACH, se registran en el Anexo15 Formato de Registro de Producto o Servicio No Conforme.
6.7	PIT	Las quejas y sugerencias que se susciten en este procedimiento se realizarán conforme al procedimiento vigente y se documentarán conforme al formato Anexo 2. Formato de Quejas y Sugerencias y se le dará seguimiento a través del formato Anexo 2a. Formato de Seguimiento de Quejas y Sugerencias y Productos No Conformes, apartado 8.2.1. (Guía de Referencia del SGI-UNACH).

7. Información documentada

Código	Proceso o documento
DC-113-08-01	Programa Institucional de Tutoría (PIT)
RG-113-08-01	Reglamento General del Programa Institucional de Tutoría
CT-113-08-01	Catálogo de cursos-talleres para la formación integral del estudiante
FO-113-08-01	Lista de Asistencia de docentes - tutores
FO-113-08-02	Base de datos de formadores o facilitadores
FO-113-08-03	Evaluación de los participantes al facilitador
FO-113-08-04	Lista de Asistencia de estudiantes
FO-113-08-05	Encuesta de Evaluación del curso y del facilitador
FO-113-08-06	Informe del facilitador
FO-113-08-07	Constancia a facilitadores
FO-113-08-08	Constancia a alumnos
FO-113-08-09	Encuesta de satisfacción del usuario
S/C	Constancia de tutores
En línea	Sistema del Programa Institucional de Tutoría
Anexo 2	Quejas y Sugerencias
Anexo 2a	Seguimiento de Quejas y Sugerencias y Productos No Conformes
Anexo 15	Registro de Producto o Servicio No Conforme

8. Almacenaje

N°	Registros (Código)	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	Disposición
1	DC-113-08-01	DIGITAL-PAPEL	Depto. del PIT	Hasta que se actualice	ARCHIVO MUERTO
2	RG-113-08-01	DIGITAL-PAPEL	Depto. del PIT	Hasta que se actualice	ARCHIVO MUERTO
3	FO-113-08-02	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
4	FO-113-08-03	DIGITAL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
	Encuesta anual de satisfacción	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
5	FO-113-08-04	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
6	FO-113-08-05	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
7	FO-113-08-06	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
8	FO-113-08-07	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
9	FO-113-08-08	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
10	FO-113-08-09	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
12	Anexo 2	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
13	Anexo 2a	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO
14	Anexo 15	PAPEL	Depto. del PIT	5 AÑOS	ARCHIVO MUERTO

9. Glosario

- **SiPIT:** Sistema del Programa Institucional de Tutoría
- **PIT:** Programa Institucional de Tutoría
- **PAT:** Programa de Acción Tutorial
- **UA:** Unidad Académica
- **DFIE:** Dirección de formación e Investigación Educativa
- **Tutorado:** Estudiante inscrito a la Universidad que cuenta con un tutor asignado
- **Tutor:** Docente formado para acompañar a los estudiantes asignados
- **Coordinador:** Docente encargado del Programa de Acción Tutorial de la Unidad Académica
- **CAPS:** Centros de Apoyo Psicopedagógico.
- **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicación.
- **Formación Integral del Estudiante:** Proceso de aprendizaje a lo largo de la vida, que refiere no sólo a la construcción de competencias para el ejercicio profesional, sino al desarrollo equilibrado, armónico e integral desde lo intelectual, social, emocional y profesional, para que los estudiantes sean capaces de hacer uso de la ciencia, la tecnología y los distintos saberes, con criterios éticos, morales y humanistas, que les permita intervenir, resolver retos y proponer soluciones en su entorno, como ciudadanos responsables y comprometidos.
- **Competencias Genéricas:** Son aquellas competencias que les permiten a los estudiantes comprender el mundo, actuar e influir en él; les habilitan para continuar aprendiendo de forma autónoma a lo largo de sus vidas y para convivir armónicamente con quienes les rodean.

10.-Técnica FODA - CAME

	FORTALEZAS-F	DEBILIDADES-D
	<p>Se cuenta con un Programa Institucional Tutoría.</p> <p>Se cuenta con un Reglamento General del Programa Institucional Tutoría.</p> <p>Se cuenta con un Sistema que opera el programa (SIPIT).</p> <p>Se cuenta con un manual para diseñar el Plan de Acción Tutorial.</p> <p>Base de datos de los estudiantes a través del SIAE.</p> <p>Se cuenta con un Coordinador (a) del Programa de Acción tutorial en cada una de las Unidades Académicas.</p> <p>Catálogo de cursos.</p> <p>Facilitadores capacitados psicopedagógicamente.</p> <p>Contamos con 13 <u>CAPS</u> que trabajan en diferentes unidades académicas.</p>	<p>A falta de conectividad no se instrumenta adecuadamente el SIPIT.</p> <p>No en todas las unidades académicas hay <u>CAPS</u>.</p> <p>Escasa participación de los docentes - tutores para capacitarse en línea sobre el tema de tutorías (plataforma Moodle).</p>
OPORTUNIDADES-O	ESTRATEGIAS-FO	ESTRATEGIAS-DO
<p>Evaluación del impacto de tutoría.</p> <p>Implementar el proceso de evaluación y seguimiento del impacto de las actividades formativas, en el fortalecimiento de las competencias genéricas de los estudiantes.</p>	<p>A través de los coordinadores implementar la evaluación de impacto de la tutoría de los estudiantes.</p> <p>Implementar a través de los psicopedagogos el seguimiento a los estudiantes atendidos.</p>	<p>Capacitar a los docentes – tutores utilizando los recursos tecnológicos de la Universidad.</p> <p>Al inicio del curso solicitar a los Coordinadores del PAT su Plan semestral.</p>
AMENAZAS-A	ESTRATEGIAS-FA	ESTRATEGIAS-DA
<p>Falta de recursos económicos para el financiamiento de cursos de formación integral para el estudiante.</p>	<p>Que cada Unidad Académica contribuya con sus propios recursos para la formación de los estudiantes.</p> <p>Gestionar con Instancias gubernamentales talleres o sesiones de información a los estudiantes (UNEMECAPA, CENTRA, SECTOR SALUD).</p>	<p>Gestionar con Instancias gubernamentales talleres o sesiones de información a los estudiantes (UNEMECAPA, CENTRA, SECTOR SALUD).</p>

**11. Control de cambios**

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Sección 7	Se eliminó la convocatoria (FO-113-08-01) Se modificó la redacción del (FO-113-08-03) Se eliminó la encuesta de seguimiento del curso (FO-113-02-09) Se eliminó la calendarización semestral de curso (FO-113-02-02) Se eliminó el plan semestral de Centros de Apoyo Psicopedagógico (FO-113-02-06)	27 de marzo
02	Documento	Cambio en la estructura y contenido del documento	Octubre 2017
03	Firmas	Se actualiza el apartado de firmas por cambio de nombre de directivos	Febrero 2019