

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 1 de 10 |

1. Propósito

Establecer el procedimiento que sustente y sistematice el otorgamiento y acreditación de la atención tutorial, a través del Programa Institucional de Tutoría (PIT), a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Querétaro; propiciando el mejoramiento de la calidad educativa y contribuyendo a su formación integral.

La tutoría se imparte desde primer semestre a los estudiantes con la finalidad de brindarles el apoyo en los ejes de desarrollo académico, desarrollo personal y desarrollo profesional, para su integración y permanencia en la institución.

2. Alcance

Inicia desde el registro de la tutoría hasta la acreditación de la misma.

3. Políticas de operación

- 3.1 El **Programa Institucional de Tutoría (PIT)** deriva del Programa Nacional de Tutoría y debe ser incluido en las actividades académicas de la institución; la función tutorial debe incluirse en las horas asignadas al docente para **apoyo a la docencia** y ser reconocida en los procesos de evaluación al desempeño docente y en los programas de estímulos institucionales vigentes.
- 3.2 El **Coordinador Institucional de Tutoría** elabora el diagnóstico institucional para la aplicación del Programa y lo envía al Jefe del Departamento de Desarrollo Académico.
- 3.3 El **Coordinador Institucional de Tutorías** difunde el PIT entre los estudiantes de nuevo ingreso en las sesiones de inducción.
- 3.4 El **Coordinador de Tutorías del Departamento Académico**, es nombrado por el Jefe de Departamento Académico y propone de común acuerdo con él, la relación de tutores para el período escolar.
- 3.5 La **Jefatura del Departamento Académico** envía a la Jefatura del Departamento de Desarrollo Académico, el nombre del Coordinador de Tutorías del Departamento Académico y la lista de docentes que serán formados o actualizados como tutores.
- 3.6 La **Jefatura del Departamento de Desarrollo Académico** genera opciones para la formación y actualización de tutores de común acuerdo con el Coordinador del PIT y con la Coordinación de Formación y Actualización Docente y Profesional.
- 3.7 **Los Tutorados** seleccionan en sistema la tutoría que les corresponde en función a su asignación de horario académico.
- 3.8 El **Tutorado** asiste a las reuniones a que sea convocado por su tutor y recurre al mismo para efectos de atención tutorial ordinaria y extraordinaria.

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---|---|--|
| ELABORÓ | REVISÓ | AUTORIZÓ |
| Lic. Margarita Espinosa Arreola Jefa del Departamento de Desarrollo Académico C.P Ma. Guadalupe González Gutiérrez Coordinadora del Programa Institucional de Tutorías | Dr. Rodolfo López Vázquez Subdirector Académico | M.C. José López Muñoz Director |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 04 de diciembre 2017 | 08 de diciembre 2017 | 13 de diciembre 2017 |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 2 de 10 |

- 3.9** El **Tutor** proporciona atención tutorial de manera profesional y ética a los estudiantes que le son asignados semestralmente, guiado por la información proporcionada por el Coordinador Institucional de Tutorías, misma que puede descargarse del Sistema Integral de Información (SII). El tutor tiene la facultad de canalizar al tutorado a las instancias correspondientes cuando las necesidades del estudiante estén fuera del área de competencia del tutor. En el caso anterior, el tutor dará seguimiento a la situación que presente cada tutorado
- 3.10** El **Coordinador Institucional de Tutorías**, en coordinación con los Departamentos Académicos correspondientes, atiende en el transcurso del semestre la canalización dentro y fuera del instituto, de los estudiantes que presenten condiciones que rebasen las funciones del tutor.
- 3.11** El **Tutor** entrega el seguimiento de la acción tutorial al coordinador de Tutorías del Departamento Académico, en las fechas establecidas para la entrega de seguimiento académico.
- 3.12** El **Coordinador de Tutorías del Departamento Académico** envía a la Coordinación del PIT y al Jefe de Departamento Académico, los informes periódicos correspondientes de la acción tutorial en caso de requerir acción inmediata.
- 3.13** El **Jefe del Departamento Académico** atiende las solicitudes de cambio o reasignación de tutor.
- 3.14** El **Tutor** notificará al tutorado que no haya acreditado la Tutoría, que tiene la oportunidad de acreditarla participando nuevamente en el proceso de tutoría en el semestre inmediato posterior.
- 3.15** El **Tutor**, al concluir el periodo semestral, asentará el nivel de desempeño alcanzado por el tutorado (EXCELENTE, BUENO, SUFICIENTE O INSUFICIENTE) de acuerdo al lineamiento de actividades complementarias, en los listados de calificaciones de tutorías en el SII y las entregará al Coordinador de Tutorías del Departamento Académico en las fechas establecidas para la entrega del reporte final.
- 3.16** El **Tutorado** evalúa la acción tutorial.
- 3.17** El **Tutor** evalúa el Programa Institucional de Tutorías entregando su resultado al Coordinador de Tutorías del Departamento académico.
- 3.18** El **Coordinador de Tutorías del Departamento Académico** envía a la Coordinación del PIT y al Jefe de Departamento Académico los **informes semestrales** correspondientes de la acción tutorial.
- 3.19** El **Coordinador Institucional de Tutorías** recibe de los Coordinadores de Tutoría de los Departamentos Académicos informes semestrales y los realimenta.
- 3.20** El **Jefe de Departamento Académico** notifica a través de un reporte al Jefe del Departamento de Desarrollo Académico los resultados cualitativos de la acción tutorial de su Departamento académico.
- 3.21** El **Coordinador Institucional de Tutorías** realiza un informe semestral sobre el desempeño del programa y lo envía al Jefe de Departamento de Desarrollo Académico.
- 3.22** La **Subdirección Académica** recibe del Jefe de Departamento de Desarrollo Académico un informe ejecutivo semestral sobre los resultados de la operación del PIT y lo envía al Director para analizarlo en sesión del Comité Académico.
- 3.23** El **Departamento de Desarrollo Académico extiende** las constancias de cumplimiento a tutores del área con el Vo.Bo. de la Subdirección Académica.
- 3.24** La **Subdirección Académica** valida el cumplimiento de los tutores en el programa dando su Vo.Bo. a la constancia de los tutores al final del semestre.
- 3.25** Expide las constancias de cumplimiento de los estudiantes en el PIT.

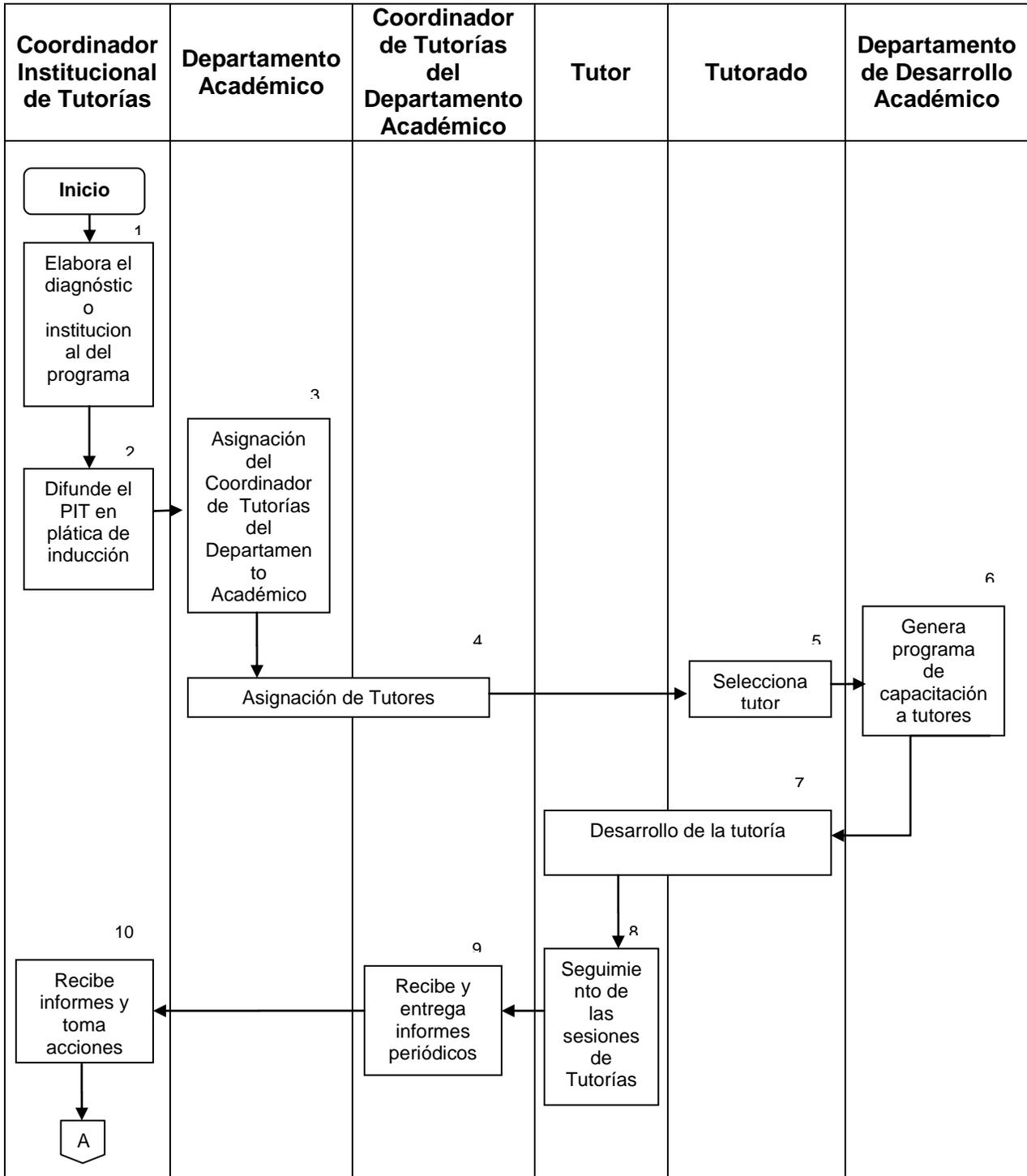
Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

| | | |
|--|--|------------------------------|
| | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 3 de 10 |

- 3.26** El **Jefe del Departamento de Servicios Escolares** recibirá del Jefe del Departamento Académico la Constancia de Cumplimiento de la Actividad Complementaria, y actualiza el expediente del estudiante.
- 3.27** El **Comité Académico** atiende, analiza, evalúa, emite propuestas y dictámenes del PIT al Director del plantel, coadyuvando a la mejora continua de las competencias de los estudiantes.
- 3.28** El **Jefe de Departamento de Desarrollo Académico** recibe del Comité Académico retroalimentación e incorpora información para el establecimiento de nuevas metas, estrategias y actividades para el mejoramiento del PIT.

| | | |
|--|--|------------------------------|
| | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 4 de 10 |

4. Diagrama del procedimiento





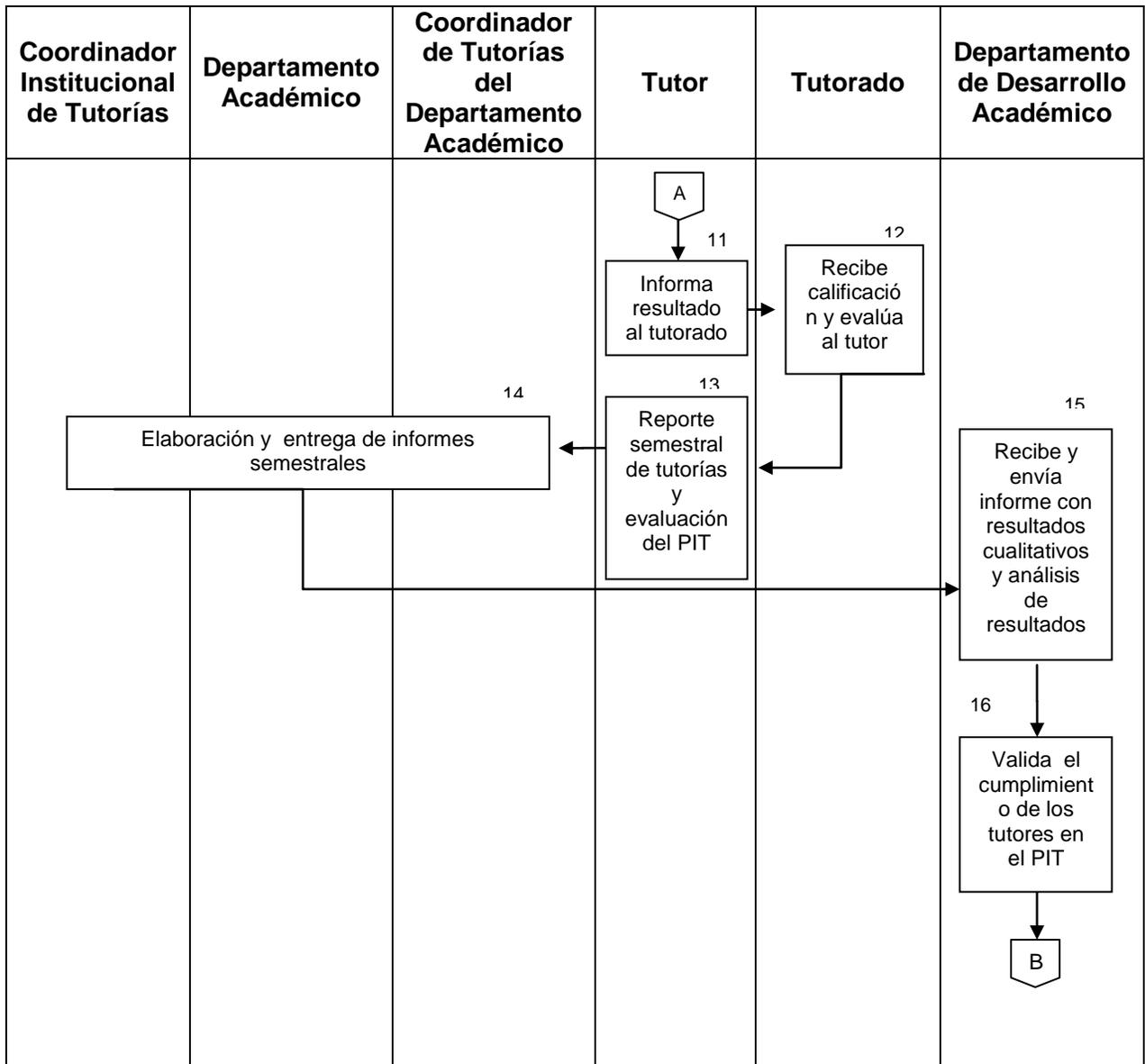
Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías

Código: ITQ-AC-PO-009

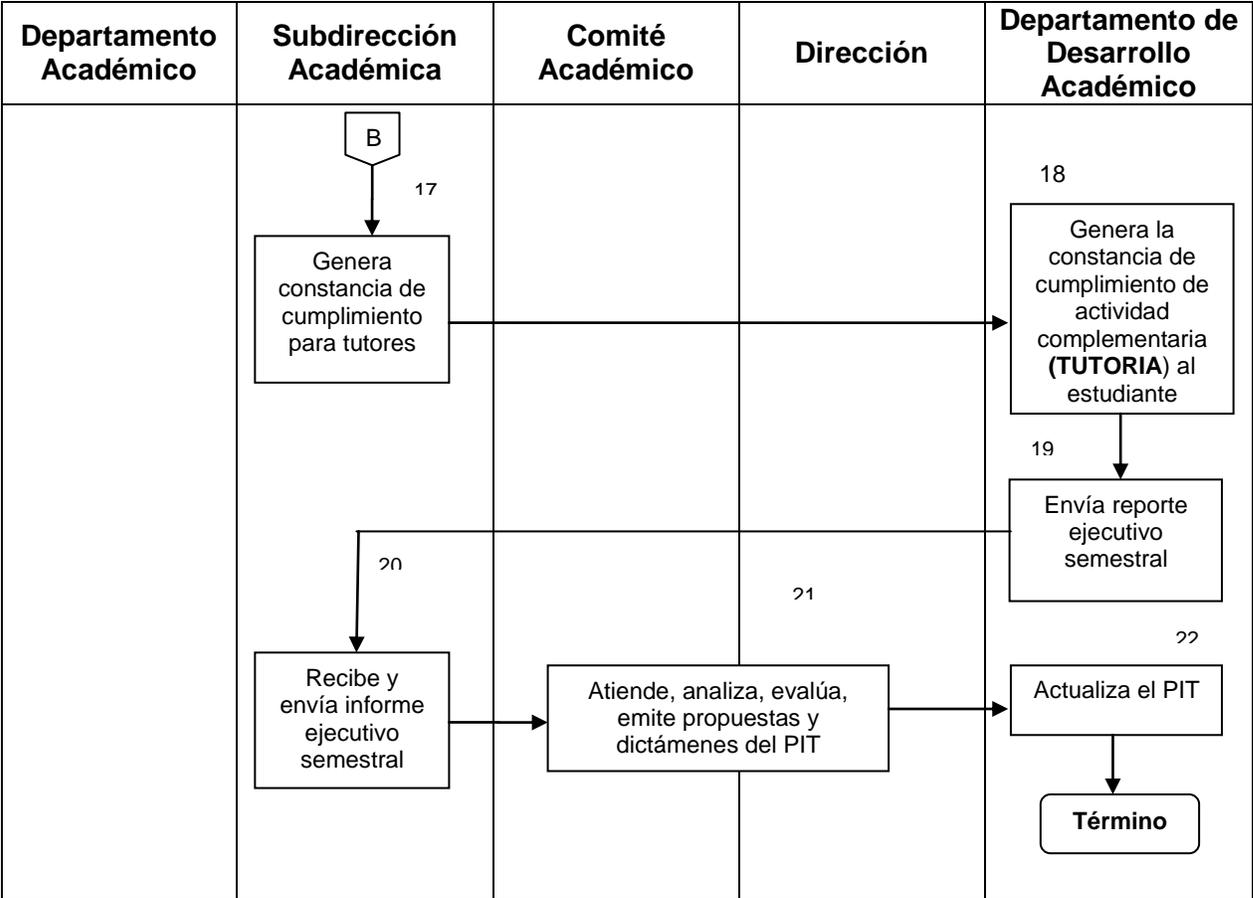
Revisión: 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3**

Página 5 de 10



| | | |
|--|--|------------------------------|
| | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 6 de 10 |



| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 7 de 10 |

5. Descripción del procedimiento

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|--|--|--|
| 1. Elabora el diagnóstico institucional del PIT | 1.1 Elabora el diagnóstico institucional para la aplicación del Programa Institucional de Tutorías (PIT), y lo envía al Jefe del Departamento de Desarrollo Académico y Jefes de Departamentos Académicos | Coordinador Institucional de Tutorías |
| 2. Difunde el PIT en plática de inducción | 2.1 Al iniciar el semestre, en el curso de inducción de nuevo ingreso se difunde y promueve el Programa Institucional de Tutorías (PIT) | Coordinador Institucional de Tutorías |
| 3. Asignación del Coordinador de Tutorías del Departamento Académico | 3.1 Asigna al Coordinador de Tutorías del Departamento Académico | Jefe del Departamento Académico |
| 4. Asignación de Tutores | 4.1 Propone de común acuerdo con el Coordinador de Tutorías del Departamento Académico la relación de tutores para el período escolar 4.2 Envía al Jefe del Departamento de Desarrollo Académico la lista de docentes que serán asignados como tutores. 4.3 Entrega comisión a docentes como tutores. | Jefe del Departamento Académico |
| 5. Selecciona tutor | 5.1 Selecciona tutor en función a su horario académico y a la tutoría que le corresponde cursar. | Tutorado |
| 6. Genera programa de capacitación a Tutores | 6.1 Genera opciones para la formación y actualización de tutores de común acuerdo con el Coordinador del PIT y lleva a cabo las gestiones para su implementación en el periodo intersemestral. | Jefe del Departamento de Desarrollo Académico |
| 7. Desarrollo de las sesiones de tutorías | 7.1 Realiza las actividades de la acción tutorial conforme al Manual del Tutor del SII. El tutor tiene la facultad de establecer los criterios mínimos de acreditación de la tutoría y deberá darlos a conocer a los tutorados durante las primeras sesiones. Se recomienda establecer la asistencia de mínimo 80% como uno de los criterios de aprobación. 7.2 Se presentan en el lugar, fecha y hora señalada para desarrollar las actividades propuestas por el tutor 7.3 Durante el semestre realiza las actividades con el cuaderno de trabajo de tutoría del estudiante que se encuentra en el SII. | Tutor Tutorado |
| 8. Seguimiento de las sesiones de Tutorías | 8.1 Da seguimiento a las sesiones de tutorías por medio del formato ITQ-AC-PO-009-01 . 8.2 En las fechas programadas para el avance académico, se entrega copia del formato ITQ-AC-PO-009-01 , al Coordinador de Tutorías del Departamento Académico. | Tutor |
| 9. Recibe y entrega informes periódicos | 9.1 Recibe de los tutores los informes periódicos y retroalimenta su acción tutorial. 9.2 Envía a la Coordinación del PIT y al Jefe de Departamento Académico los informes periódicos correspondientes de la acción tutorial. | Coordinador de Tutorías del Departamento Académico |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 8 de 10 |

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|--|---|--|
| 10. Recibe informes y toma acciones | 10.1 Recibe de los Coordinadores de Tutoría de los Departamentos Académicos informes de situaciones que requieran la acción inmediata de la Coordinación. 10.2 Atiende la canalización de los estudiantes en situaciones que rebasen las funciones del tutor dentro y fuera del instituto, en común acuerdo con el coordinador de tutorías del Depto. Académico correspondiente. | Coordinador Institucional de Tutorías |
| 11. Informa resultado al tutorado | 11.1 Informa al tutorado sobre el resultado de la tutoría de acuerdo al cumplimiento de las actividades realizadas durante el semestre. | Tutor |
| 12. Recibe calificación y evalúa al tutor | 12.1 Recibe el resultado de la evaluación de la tutoría y en caso de tener un nivel de desempeño INSUFICIENTE , vuelve a tomar la tutoría en el semestre inmediato posterior. 12.2 Evalúa al tutor. | Tutorado |
| 13. Reporte semestral de tutorías y evaluación del PIT | 13.1 Al finalizar el semestre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Captura en el SII la evaluación de cada tutorado durante el periodo de captura de calificaciones establecido en el calendario de trabajo del instituto. ○ Genera acta de calificaciones y la entrega al Coordinador de Tutorías de su Departamento Académico y copia del seguimiento y reporte semestral de acción tutorial ITQ-AC-PO-009-01. 13.2 Evalúa el Programa Institucional de tutorías en el SII, genera formato pdf y lo entrega al Coordinador de Tutorías de su Departamento Académico. 13.3 Verifica en SII la evaluación de la acción tutorial generada por su grupo. | Tutor |
| 14. Elaboración y entrega de informes semestrales | 14.1 Valida la información correspondiente a la Evaluación del PIT y elabora Reporte Semestral de Tutorías de su departamento académico. 14.2 Analizan la evaluación de los tutores generada por el sistema, proponen acciones de capacitación para el periodo intersemestral y las comunican al Departamento de Desarrollo Académico para su programación. 14.3 Evalúa semestralmente el PIT, y entrega reporte al Jefe de Departamento de Desarrollo Académico | Coordinador de Tutorías del Departamento Académico Coordinador de Tutorías del Departamento Académico y Jefe de Departamento Académico Coordinador Institucional de Tutorías |
| 15. Recibe y envía informe con resultados cualitativos y análisis de | 15.1 Recibe de los Jefes de Departamentos Académicos los resultados cualitativos del programa por departamento. 15.2 Recibe del Coordinador Institucional de Tutorías un reporte semestral de la evaluación del PIT. | Departamento de Desarrollo Académico |

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | | Revisión: 1 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Página 9 de 10 |

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|--|---|--------------------------------------|
| resultados | 15.3 Entrega al Subdirector Académico un informe con los resultados obtenidos en el PIT. | |
| 16. Valida el cumplimiento de los tutores en PIT | 16.1 Valida el cumplimiento de los tutores en el PIT. | Departamento de Desarrollo Académico |
| 17. Genera constancia de cumplimiento para tutores | 17.1 Genera constancias de cumplimiento a tutores del área y solicita validación por parte del Subdirector Académico. | Departamento de Desarrollo Académico |
| 18. Genera la constancia de cumplimiento de Actividad Complementaria (Tutoría) al estudiante | 18.1 Si el estudiante, ha cursado los cuatro, módulos que establece el PIT, se emite la Constancia de Cumplimiento de Actividad Complementaria ITQ-AC-PO-008-03 , donde se da la aprobación de la tutoría como actividad complementaria con valor de 2 créditos y se entrega al estudiante; como lo establece el Procedimiento para la Operación y Acreditación de las Actividades Complementarias ITQ-AC-PO-008 , en caso contrario; se inicia el procedimiento el siguiente semestre. | Departamento de Desarrollo Académico |
| 19. Envía informe ejecutivo semestral | 19.1 El Jefe de Departamento de Desarrollo Académico envía un informe ejecutivo semestral sobre los resultados de la operación del PIT. | Depto. de desarrollo académico |
| 20. Recibe informe ejecutivo semestral | 20.1 Recibe del Jefe de Departamento de Desarrollo Académico un informe ejecutivo semestral sobre los resultados de la operación del PIT 20.2 Envía al Director para analizarlo en sesión del Comité Académico. | Subdirección Académica |
| 21. Atiende, analiza, evalúa, emite propuestas y dictámenes del PIT | 21.1 Atiende, analiza, evalúa, emite propuestas y dictámenes del PIT al Director del plantel, coadyuvando a la mejora continua de las competencias de los estudiantes. 21.2 Tendrá como invitado al Coordinador Institucional del Programa de Tutoría cuando se traten temas del programa. (Ver el Lineamiento de Comité Académico vigente). | Comité Académico |
| 22. Actualiza el PIT | 22.1. Recibe del Comité Académico retroalimentación e incorpora información para el establecimiento de nuevas metas, estrategias y actividades para el mejoramiento del PIT. | Departamento de Desarrollo Académico |

6. Documentos de referencia

| Documentos |
|---|
| Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México, Octubre 2015 (Lineamiento para la Operación del Programa Institucional de Tutorías, Capítulo 15. Pág. 92 a 100). |
| Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría Versión 1.0 Planes de Estudio 2009-2010 (Octubre 2011). |
| Procedimiento para la Operación y Acreditación de las Actividades Complementarias (ITQ-AC-PO-008) |

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original

| | | |
|--|--|------------------------------|
| | Nombre del documento: Procedimiento para la operación y acreditación del Programa de Tutorías | Código: ITQ-AC-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 9.1.1, 9.1.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 10 de 10 |

7. Registros

| Registros | Tiempo de retención | Responsable de conservarlo | Código de registro |
|---|-------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1. Seguimiento y Reporte Semestral de acción tutorial | Seis meses después de su liberación | Departamento Académico | ITQ-AC-PO-009-01 |

8. Glosario

Diagnóstico institucional de tutoría: Documento que manifiesta las condiciones y características con que ocurre el proceso educativo, a fin de detectar las necesidades en la implementación de un programa de tutoría para llevar a buen término su proceso educativo.

Formación de Tutores: Proceso mediante el cual se fortalecen las competencias básicas del tutor para su desempeño en la actividad tutorial, con la consecuente contribución hacia la formación integral del estudiante y a la implementación del programa de tutoría.

Formación integral: Es el desarrollo equilibrado y armónico de diversas dimensiones del estudiante que lo lleven a formarse en lo intelectual, lo humano, lo social y lo profesional como un proceso en cuyo desarrollo se genera el aprendizaje procedimental, conceptual y actitudinal; privilegia el respeto mutuo, la confianza, la honestidad, la cordialidad y la empatía, como base para crear el ambiente necesario en el proceso de aprendizaje.

Tutor: Es un docente, con interés y disposición de participar en el PIT, en corresponsabilidad con las instancias de apoyo a la acción tutorial del Instituto.

Tutorado: Es un estudiante que se responsabiliza de identificar sus necesidades académicas, administrativas y personales, respondiendo comprometidamente a la acción tutorial que le ofrece la institución.

Tutoría: Proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto Tecnológico de Querétaro con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción. La Tutoría contempla tres ejes fundamentales: desarrollo académico, desarrollo personal y desarrollo profesional que se ofrece en el Instituto.

9. Anexos

9.1 Seguimiento y Reporte Semestral de tutorías

ITQ-AC-PO-009-01

10. Cambios de esta versión

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| 1 | 4 de diciembre de 2017 | Adaptación a la norma ISO 9001:2015. |
| 0 | 7 de diciembre del 2015 | Revisión total del Manual del SGC. |