



Administrador de Proceso:	Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Necesidad académica y/o psicológica detectada		Atención a las necesidad académica y/o psicológica	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	Tutorado	N/A	Instancia de apoyo
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad Alta dirección de la UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Administrador del SITA Coordinador de tutoría institucional Claustro de tutores Plantilla de asesores Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías	Sistema inteligente de tutoría académica (SITA). Base de datos de tutores Base de datos de asesores académicos. Base de datos de calificaciones de control escolar de los alumnos de la UAPCI. Computadora Impresora Conexión a Internet		Aulas y oficinas ventiladas, iluminadas, sillas, escritorio, pintarrón en buen estado.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender el 40% de las necesidades detectadas tanto académicas como psicológicas de los alumnos de la UAPCI durante el semestre.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías	(Número de necesidades atendidas/ Número necesidades detectadas)x100	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:



<p>4.3 Proyecto: Nodos de responsabilidad social</p> <p>4.5 Proyecto: Personal universitario de alto nivel</p>	<p><b>PRDI:</b></p> <p><b>4.3.2. Estrategias.</b></p> <p>1.-Incorporar estrategias didácticas y pedagógicas innovadoras para que el currículo universitario promueva el tema de la responsabilidad social y los valores, al tiempo que se aplican metodologías que vinculen a la universidad con su entorno local, estatal y nacional.</p> <p>2.-Impulsar los programas específicos de apoyo a la sexualidad, recuperación del orgullo de porvenir de pueblos indígenas, la responsabilidad de ser padres jóvenes, etcétera, cursos de apoyo a grupos vulnerables para que continúen y culminen sus estudios y para prevenir problemáticas psicosociales en los estudiantes.</p> <p><b>4.3.3. Meta</b></p> <p>Lograr que 11 mil alumnos asistan a actividades para el desarrollo de competencias ciudadanas y prevención de conductas de riesgo.</p> <p>5.1.1.2. Estrategias.</p> <p>14.- Orientar la tutoría académica hacia los problemas de rendimiento y abandono escolar, y en la elección de trayectoria y carga académica del alumno.</p> <p>15.-Evaluar el impacto de la tutoría en la trayectoria escolar de los alumnos.</p> <p>16.- Desarrollar programas que mejoren el rendimiento escolar y la titulación.</p>	<p><b>Plan de desarrollo.</b></p> <p><b>Función: Docencia de calidad y pertinencia social.</b></p> <p><b>Proyecto 6. Cobertura educativa de licenciatura.</b></p> <p>1.4 programas desarrollados que mejoren el rendimiento escolar.</p> <p><b>Proyecto 7. Fortalecimiento académico</b></p> <p>1.4 programas de apoyo psicológico que coadyuva el programa de tutoría académica de la UAPCI.</p>
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el tutor evalúe la necesidad en el rubro de "Requiere atención inmediata" o "Se recomienda la atención"</li> </ul>		

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutores, asesores y personal de instancia de apoyo con el perfil y la experiencia para brindar atención a las necesidades detectadas.</li> <li>Contar con metodologías, manuales, material audiovisual, técnicas adecuados para la atención de la necesidad.</li> <li>Que se impartan en horarios que no afecten a sus clases</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal capacitado y en horarios que no afecten a las clases del tutorado</li> </ul>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A



Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Legales y reglamentarios	N/A	• N/A
UAEM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el asesor esté dentro de la plantilla de asesores académicos</li><li>• Que los asesores sean especialistas en la materia de asesoría.</li><li>• Que los asesores cuenten con las mejores calificaciones de apreciación estudiantil.</li><li>• Que el tutor esté dentro del claustro de tutores.</li><li>• Que el tutor cumpla con el perfil indicado en el PROINSTA.</li><li>• Que tengan registros de actividades en el SITA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que cumpla con lo establecido en el Reglamento del Programa Institucional de Tutoría Académica.</li><li>• Que pertenezcan al claustro de tutores y plantilla de asesores</li></ul>

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Emisión de nombramientos y reconocimientos a tutores.	Cuando el tutor integra la información en tiempo y forma de las actividades de asesorías, tutorías y canalizaciones en el SITA.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	Nombre del alumno, dirección, teléfono y celular y datos socioeconómicos del tutorado.
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	Con un nombre de usuario y contraseña en el SITA

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Necesidades atendidas	Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías	(No. necesidades atendidas/ no. necesidades detectadas)x100	Semestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento a Tutorías.	A través de una encuesta de satisfacción y análisis a través de la metodología de la lógica borrosa	Semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Diagnóstico	A través del formato Diagnóstico académico y psicológico.
II	Canalización y Atención de la necesidad	A través del carnet del alumno, listas de asistencia de las asesorías académicas, registro de las citas a las instancias de apoyo.



*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Atención de necesidades académicas y/o psicológicas.	A través del carnet del alumno, listas de asistencia de las asesorías académicas, registro de las citas a las instancias de apoyo.	Registro en el SITA (tutorías individuales, grupales, canalizaciones a asesorías académicas y/o instancias de apoyo) y carnet de tutoría.	(Número de necesidades atendidas/ Número necesidades detectadas)x100	N/A	N/A

\*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Falta de seguimiento por parte del tutor a la necesidad detectada.	Se lleva a cabo una reunión con el tutor para comentar la situación y llegar a un acuerdo de seguimiento.
Inasistencia por parte del tutorado a las asesorías académicas y/o sesiones de apoyo psicológicas.	El tutor llevará a cabo una plática con el tutorado para conocer la situación y llegar a un acuerdo de seguimiento o cancelación de las mismas.
Detección de una necesidad fuera del alcance de las instancias de apoyo.	Buscar alternativas de apoyo para canalizar la atención.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	30/09/2011	Representante de la Dirección	Comité de Calidad de la UAPCI	Elaboración del documento
01	28/11/2011	Representante de la Dirección	Comité de Calidad de la UAPCI	Replanteamiento del objetivo calidad y la fórmula para medirlo, medición del servicio, descripción de las etapas del proceso y riesgos en el proceso.