



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 1 de 8

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

OBJETIVO: ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCION	Estudiante inscrito	Numero de control Estudiante con carga académica electrónica	No. De control único	Revisión documental	Carga académica electrónica	Servicios Escolares	Corregir numero de control
				Carga académica electrónica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica electrónica	División de Estudios Profesionales	Corregir carga académica electrónica
2	REINSCRIPCION	Estudiante reinscrito	Estudiante con Carga académica electrónica	Carga académica electrónica debidamente requisitada	Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo	Carga académica	División de Estudios Profesionales	Corregir carga académica electrónica



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 2 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	GESTION DEL CURSO	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio.	Planeación del contenido del programa en tiempo y forma	Planear el 100% de los contenidos programáticos Realizar la instrumentación didáctica de los contenidos programáticos	Revisión y vo.bo. del jefe académico	Planeación del curso y Avance programático e Instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Citar al docente a reunión de trabajo y que el resultado de esa reunión sea la Planeación del curso la cual debe entregarse máximo dos días hábiles posteriores a la notificación al docente
			Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 3 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
				100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Planeación del curso y avance programático	Docente y jefe de depto. académico	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 4 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
4	GESTION DEL CURSO BASADO EN COMPETENCIAS	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio.	Planeación del contenido del programa, instrumentación didáctica y rúbrica en tiempo y forma	<p>Planear el 100% de los contenidos programáticos</p> <p>Realizar la instrumentación didáctica de los contenidos programáticos</p> <p>Elaborar la rúbrica del 100% de las unidades</p> <p>Entregar planeación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar</p>	Revisión y vo.bo. del jefe académico	Planeación del curso y Avance programático Instrumentación didáctica y rúbrica	Jefe de departamento académico	Citar al docente a reunión de trabajo y que el resultado de esa reunión sea la Planeación del curso, la instrumentación didáctica y la rúbrica, las cuales deben entregarse máximo dos días hábiles posteriores a la notificación al docente



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 5 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático, instrumentación didáctica y rúbrica	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso y la instrumentación didáctica	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático e instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
				100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático e instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Planeación del curso y avance programático y rúbrica	Docente y jefe de depto. académico	Aplicar el lineamiento para la evaluación y acreditación de asignaturas, versión 1.0, de los planes de estudio 2009 – 2010, e implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 6 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	RESIDENCIAS	Experiencia profesional en su campo de estudio	El informe técnico cuenta con una metodología previamente establecida	Cumplimiento de la metodología	Revisión y verificación de informes parciales y final	Seguimiento del proyecto de residencias profesionales	Asesor interno y revisores	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe
			Evaluación	Calificación mínima de 70%	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor interno, Revisores y jefe de departamento académico	Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración
5	SUSTENTACION DE ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL	Acto protocolario de recepción profesional realizado	Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas	100% de cumplimiento	Revisión documental	Acta de examen Constancia de exención de examen profesional	División de estudios	Reprogramación del acto



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 7 de 8

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
6	REGISTRO DE TITULO Y EXPEDICION DE CEDULA PROFESIONAL	Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional	Integrado de acuerdo a las especificaciones de la DGEST (procedimiento para el registro de título y expedición de cedula profesional)	Expediente entregado y aceptado en la DGEST en un plazo no mayor a 40 días hábiles después de realizado y aprobado el acto de recepción profesional	Revisión documental	Acuse de recibo de la DGEST	Depto. De Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo a DGEST
		Título y Cédula Profesional entregado al egresado	Tiempo de entrega al cliente	Máximo 120 días hábiles después de aprobado el acto de recepción profesional	Revisión de fechas de entrega	Acuses de recibo del egresado	Depto. De Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar a DGEST



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITO-CA-MC-005

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 8 de 8

PROCESO: ESTRÁTEGICO VINCULACION

OBJETIVO: ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
1	Procedimiento del SGC para Visitas a Empresas	Visitas programadas	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 80 % de las visitas aceptadas mensualmente	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita.	Cumplir el objetivo en al menos el 80 % de las vistas realizadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Reporte de resultados e Incidentes en Visitas	Docente Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes
2	Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva	Participación en eventos culturales y/o deportivos	Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente	15 % de matrícula total	Revisión del informe de actividades Extraescolares	Informe del Departamento de actividades Extraescolares	Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación de los/las Estudiantes