

	<b>Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	<b>Código: ITZIT-CA-RC-005</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	<b>Página 1 de 7</b>

## PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**PROCESO:** ESTRATÉGICO ACADÉMICO

**OBJETIVO:** ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN	Estudiante inscrito	Número de control Estudiante con carga académica	No. de control único	Revisión documental	Carga académica	Servicios escolares	Corregir número de control
				Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	División de estudios profesionales	Corregir y reexpedir carga académica
2	REINSCRIPCIÓN	Estudiante reinscrito	Estudiante con Carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo	Carga académica	División de estudios profesionales	Corregir y reexpedir carga académica



**Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITZIT-CA-RC-005**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1**

**Página 2 de 7**

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	GESTIÓN DEL CURSO	Instrumentación Didáctica, ejecución y verificación de los temas de asignatura.	Cumplimiento de actividades en tiempo y forma	Instrumentar el 100% de los contenidos programáticos	Revisión y vo.bo. del jefe/a académico/a	Instrumentación didáctica	Jefe/a 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 indicadores de alcance definidos	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso	Verificación documental	Instrumentación didáctica	Jefe/a de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
			100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Instrumentación didáctica	Jefe/a de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas	



**Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITZIT-CA-RC-005**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1**

**Página 3 de 7**

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		<b>Desempeño del grupo</b>	Nivel de Desempeño del grupo	Porcentaje de alumnos que lograron la o las competencias específicas evaluadas	Verificación del índice de aprobación	Instrumentación didáctica	Docente jefe/a y de depto. académico	Aplicar el Lineamiento para el proceso de Evaluación y Acreditación de Asignaturas vigente aplicables, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas.
4	RESIDENCIAS	<b>Experiencia profesional en su campo de estudio</b>	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/a interno/a y revisores/as	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe
			Evaluación	Calificación mínima de 70%	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor/a interno/a, Revisores/as y jefe/a de departamento académico	Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración



**Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITZIT-CA-RC-005**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1**

**Página 4 de 7**

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	SUSTENTACION DE ACTO DE RECEPCIÓN 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
6	REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL	Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional	Integrado de acuerdo a las especificaciones del TECNM (procedimiento para el registro de título y expedición de cedula profesional)	Expediente entregado y aceptado en el TECNM en un plazo no mayor a 40 días hábiles después de realizado y aprobado el acto de recepción profesional	Revisión documental	Lista de verificación de expediente de titulación  Acuse de recibo del TECNM	Depto. De Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo al TECNM
		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 y realizar las acciones correspondientes; cuando no, notificar al TECNM



**Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITZIT-CA-RC-005**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1**

**Página 5 de 7**

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
6	<b>ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA</b>	<b>Fortalecer la formación integral de los estudiantes a través de su participación en diferentes áreas</b>	Desarrollo de actividades propuestas durante el semestre	Presentar 100% de evidencia	Revisión de formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividades complementarias	Jefe de Departamento Responsable de la actividad	Se informa al Jefe de Departamento Responsable para tomar las acciones pertinentes

	<b>Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	<b>Código: ITZIT-CA-RC-005</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1</b>	<b>Página 6 de 7</b>

**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	<b>Procedimiento del SGC para Visitas a Empresas</b>	<b>Visitas programadas</b>	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 85% de las visitas aceptadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe/a del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas
		<b>Visitas realizadas</b>	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/a del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes
2	<b>SERVICIO SOCIAL</b>	<b>Formación integral del estudiante</b>	Nivel de desempeño	Alcanzar un nivel de desempeño de 1.0 a 4.0	Revisión y verificación de informes parciales y final	Constancia de terminación de Servicio Social	Jefe/a del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se turna al comité académico para análisis.



**Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITZIT-CA-RC-005**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1**

**Página 7 de 7**

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
3	<b>Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva</b>	<b>Fortalecer la formación integral de los estudiantes a través de sus participación en diferentes áreas.</b>	Desarrollo de actividades durante el semestre	Cumplimiento de actividades al 100%	Revisión de formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividades extraescolares	Departamento de Actividades Extraescolares	Se informa al Jefe de Departamento de Actividades Extraescolares para tomar las acciones pertinentes.