

	Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo	Código: ITO-CA-MC-001-05
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7	Página 1 de 6

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

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

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN	Estudiante inscrito	Número de control del Estudiante asignado correctamente con carga académica electrónica	No. De control único	Revisión documental	No. De control asignado	Servicios escolares	Corregir número de control así, como la identificación de salida no conforme
				Carga académica electrónica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica electrónica	División de estudios profesionales	Corregir carga académica electrónica
			Recepción de la documentación requerida y formatos proporcionados para la inscripción	Contrato con el estudiante Formato de lista de estudiantes inscritos carga académica credencial del estudiante opcional.	Identificación de expedientes completos, se le notifica al estudiante que tiene como tiempo máximo de un semestre para proporcionar documento(s) faltante(s)	Expediente completo del estudiante	Servicios Escolares	Separación, contención, devolución o suspensión, así como la identificación, tratamiento y control de salidas no conformes Gestión del riesgo



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: ITO-CA-MC-001-05

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7

Página 2 de 6

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
2	REINSCRIPCIÓN	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
3	GESTIÓN DEL CURSO BASADO EN COMPETENCIAS	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio.	Planeación del contenido del programa en el formato para la instrumentación didáctica y calendario de actividades en tiempo y forma	Realizar la instrumentación didáctica de los contenidos programáticos Elaborar el calendario con el 100% de las unidades Entregar instrumentación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar	Revisión y Vo.Bo. del jefe académico	Instrumentación didáctica y calendario de actividades	Jefe de departamento académico	Citar al docente a reunión de trabajo y que el resultado de esa reunión sea la para la instrumentación didáctica y el calendario, las cuales deben entregarse máximo dos días hábiles posteriores a la notificación al docente
		Avance programático de acuerdo al calendario	Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático, instrumentación didáctica	No tener más de dos semanas de desfasamiento con respecto a la planeación del curso y la instrumentación didáctica	Verificación documental	Avance programático de acuerdo a la calendarización y la instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas para corregir la desviación



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: ITO-CA-MC-001-05

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7

Página 3 de 6

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO 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	Reporte final del Avance programático e instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas Gestión del riesgo
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación y análisis del índice de aprobación durante el proceso (en cada seguimiento)	Planeación del curso y avance programático con el registro del índice de aprobación con el Vo. Bo. del Jefe de Departamento Académico y Docente	Docente y Jefe de Departamento Académico	Aplicar el lineamiento para la evaluación y acreditación de asignaturas, vigente, de los planes de estudio e implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas durante el proceso
4	RESIDENCIAS PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio	El informe técnico cuenta con una metodología y estructura previamente establecida	Cumplimiento de la metodología y estructura de acuerdo al lineamiento académico-administrativo	Revisión y verificación de informes parciales y final	Seguimiento del proyecto de residencias profesionales	Asesor interno	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: ITO-CA-MC-001-05

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7

Página 4 de 6

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Evaluación	Calificación mínima de 70%	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor interno, y Jefe de Departamento Académico	Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración
5	SUSTENTACIÓN DE ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL	Acto protocolario de recepción profesional realizado	Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas	100% de cumplimiento	Revisión documental y libro de actas debidamente requisitado por parte del Secretario del Jurado	Acta de examen Constancia de exención de examen profesional	División de estudios Profesionales	Reprogramación del acto Gestión del riesgo
6	REGISTRO DE TITULO PROFESIONAL	Expediente para trámite de registro de Título Profesional	Expediente integrado de acuerdo a las especificaciones de la TecNM (procedimiento para el registro de título profesional)	Expediente entregado y aceptado en la TecNM 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 TecNM	Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo a TecNM Gestión del riesgo



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: ITO-CA-MC-001-05

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7

Página 5 de 6

No.	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Título 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	Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar y dar seguimiento del trámite al TecNM Gestión del riesgo



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: ITO-CA-MC-001-05

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7

Página 6 de 6

PROCESO: ESTRÁTEGICO VINCULACIÓN

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

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS 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 el 85% de las visitas aceptadas	Revisión del concentrado semestral con respecto de las visitas aceptadas por la empresa	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas Gestión del riesgo
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita.	Cumplir el objetivo establecido de la visita 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 Estudiantes