



PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

OBJETIVO: GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE.

NO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO 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 DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	CARGA ACADÉMICA	DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES	CORREGIR Y REEXPEDIR CARGA ACADÉMICA
3	GESTIÓN 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 ANTES DEL INICIO DE CURSOS EXPRESADO EN EL CALENDARIO ESCOLAR	REVISIÓN DOCUMENTAL Y VO.BO. DEL JEFE ACADÉMICO EN BASE AL MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	PLANEACIÓN DEL CURSO Y AVANCE PROGRAMÁTICO INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA	JEFE DE DEPARTAMENTO ACADÉMICO	INFORMAR POR ESCRITO AL DOCENTE EL INCUMPLIMIENTO, EXHORTANDO LA ENTREGA DE LA PLANEACIÓN DEL CURSO DOS DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA NOTIFICACIÓN.



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITUG-CA-MC-001

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, y 8.7, 10.2

Página 2 de 4

NO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			PORCENTAJE DE APROBACIÓN DEL GRUPO.	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
				ÍNDICE DE APROBACIÓN POR UNIDAD TERMINADA EN CADA SEGUIMIENTO MAYOR AL 50% EN BASE AL MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	VERIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE APROBACIÓN EN BASE MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	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
		DESEMPEÑO DEL GRUPO	EL INFORME TÉCNICO CUENTA CON UNA METODOLOGÍA PREVIAMENTE ESTABLECIDA	CUMPLIMIENTO DE LA METODOLOGÍA EN BASE AL MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	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
4	RESIDENCIAS	EXPERIENCIA PROFESIONAL EN SU CAMPO DE ESTUDIO	EVALUACIÓN EN BASE MANUAL DE LINEAMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DEL TecNM 2015	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	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 PROFESIONALES	REPROGRAMACIÓN DEL ACTO



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITUG-CA-MC-001

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, y 8.7, 10.2

Página 3 de 4

NO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN 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 DEL TecNM (PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE TITULO Y EXPEDICIÓN DE CEDULA PROFESIONAL)	EXPEDIENTE ENTREGADO Y ACEPTADO EN 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 DE TecNM	DEPTO. DE SERVICIOS ESCOLARES	CORREGIR EXPEDIENTE Y ENVIARLO A 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 APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS CUANDO NO, NOTIFICAR A TecNM

**PROCESO:** ESTRÁTEGICO VINCULACIÓN**OBJETIVO:** CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE A TRAVÉS DE SU VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO, LA SOCIEDAD, LA CULTURA Y EL DEPORTE.

NO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
1	PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA VISITAS A EMPRESAS	VISITAS PROGRAMADAS	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 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 VISITAS 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	50% DE MATRICULA TOTAL ESCOLARIZADA	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