



|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>     | <b>Código: ITO-CA-MC-005</b> |
|   | <b>Revisión: 0</b>           |
| <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7</b> | <b>Página 1 de 8</b>         |

**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                              | METODO DE EVALUACIÓN   | REGISTRO                    | RESPONSABLE                        | ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|----------|----------------------|------------------------------|--|---|--|-----------------------------|------------------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>INSCRIPCION</b>   | <b>Estudiante inscrito</b>   | 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                 |
| <b>2</b> | <b>REINSCRIPCION</b> | <b>Estudiante reinscrito</b> | 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 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7**

**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                               | Revisión y vo.bo. del jefe académico | Planeación del curso y Avance programático 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  |
|    |                   |  | 100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso | 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  |



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

**Código: ITO-CA-MC-005**

**Revisión: 0**

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

**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   |
|----|---------------|----------------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|------------------------------------|--|
|    |               | <b>Desempeño del grupo</b> | 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 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7**

**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  | <b>GESTION DEL CURSO BASADO EN COMPETENCIAS</b> | <b>Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio.</b> | 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 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7**

**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   |
|    |               | <b>Desempeño del grupo</b> | 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, vigente, de los planes de estudio 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 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7**

**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  | <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 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 |
| 6  | <b>SUSTENTACION DE ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL</b> | <b>Acto protocolario de recepción profesional realizado</b> | Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas                    | 100% de cumplimiento           | Revisión documental                                   | Acta de examen<br><br>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 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7**

**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  |
|----|---------------------------------------|--|--|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| 7  | <b>REGISTRO DE TITULO PROFESIONAL</b> | <b>Expediente para trámite de registro de Título Profesional</b> | 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   | Depto. De Servicios Escolares | Corregir expediente y enviarlo a TecNM  |
|    |                                       | <b>Título y Cédula Profesional entregado al egresado</b>         | 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 |



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

**Código: ITO-CA-MC-005**

**Revisión: 0**

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

**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  | <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 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<br>Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes                                    |
| 2  | <b>Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva</b> | <b>Participación en eventos culturales y/o deportivos</b> | Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente | 50 % 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 del los Estudiantes |