

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>Anexo5PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>        | <b>Código: ITA-CA-MC-001</b> |
|  |  | <b>Revisión: 0</b>           |
|  | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:20087.1, 8.2.4 y 8.3</b> | <b>Página 1 de 5</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 registrada | Revisión documental  | Carga académica | División de Estudios Profesionales | Corregir y reasignar carga académica                 |
| 2  | REINSCRIPCIÓN | Estudiante reinscrito | Estudiante con Carga académica                   | Carga académica debidamente registrada | Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo | Carga académica | División de Estudios Profesionales | Corregir y reasignar carga académica                 |



**Anexo5PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITA-CA-MC-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:20087.1, 8.2.4 y 8.3**

**Página 2 de 5**

| 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 | 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<br><br>Entregar planeación máxima 5 días hábiles después del inicio de cursos expresado en el calendario escolar | Revisión y Vo.Bo. del jefe de Proyectos de Docencia | 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  |
|    |                   |  | 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  |



**Anexo5PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITA-CA-MC-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:20087.1, 8.2.4 y 8.3**

**Página 3 de 5**

| 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>                            | Porcentaje de aprobación del grupo.                                   | Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayoro igual 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, o implementar Acciones Correctivas |
| 4  | <b>RESIDENCIAS</b> | <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 jefe del departamento académico | Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe   |
|    |                    |   | 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  |



**Anexo5PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**Código: ITA-CA-MC-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:20087.1, 8.2.4 y 8.3**

**Página 4 de 5**

| No | PROCEDIMIENTO  | RESULTADOS  | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD  | CRITERIO DE ACEPTACIÓN  | METODO DE EVALUACIÓN          | REGISTRO  | RESPONSABLE                        | ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN   |
|----|--|---|---|---|-------------------------------|---|------------------------------------|--|
| 5  | <b>SUSTENTACIÓN DE ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL</b>         | <b>Acto protocolario de recepción profesional realizado</b>               | Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas  | 100% de cumplimiento  | Revisión documental           | Acta certificada de examen profesional o Acta certificada de exención de examen profesional | División de Estudios Profesionales | Reprogramación del acto protocolario de recepción profesional  |
| 6  | <b>REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL</b> | <b>Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional</b> | Integrado de acuerdo a las especificaciones de la DGEST (procedimiento para el registro de título y expedición de cédula 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           | Lista de verificación de expediente de titulación<br><br>Acuse de recibo de la DGEST        | Depto. De Servicios Escolares      | Corregir expediente y enviarlo a DGEST   |
|    |  | <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 de del egresado  | Depto. De Servicios Escolares      | Cuando sea por causas imputables al Instituto aplicar acciones correctivas; cuando no, notificar a DGEST |

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
|  | <b>Anexo5PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>        | <b>Código: ITA-CA-MC-001</b> |
|  |  | <b>Revisión: 0</b>           |
|  | <b>Referencia a la Norma ISO 9001:20087.1, 8.2.4 y 8.3</b> | <b>Página 5 de 5</b>         |

**PROCESO:** ESTRATÉGICO VINCULACIÓN

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

| No | PROCEDIMIENTO   | PRODUCTOS   | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD                         | CRITERIO DE ACEPTACIÓN  | MÉTODO DE EVALUACIÓN                                      | REGISTRO   | RESPONSABLE  | ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA 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 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 de los Estudiantes |