

| | | |
|---|---|---------------------------------|
|  | Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | Código: ITT-CA-MC-001-A5 |
| | | Revisión: 5 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6 y 8.7 | Página 1 de 4 |

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de las características de calidad del servicio educativo

1.- Proceso Estratégico Académico

| 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 DE ESTUDIANTES | Estudiante inscrito | Entrega de requisitos del estudiante. | Cumplimiento del 100% de documentos solicitados en el formato de solicitud de inscripción. | Revisión documental | Expediente del estudiante. | Servicios Escolares | Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración. |
| | | | Número de control Estudiante con carga académica | No. De control único | Revisión documental | REDI | 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 DE ESTUDIANTES | 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 |
| 3 | GESTIÓN DEL CURSO | Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y | Planeación del contenido del programa en tiempo y forma | Planear el 100% de los contenidos programáticos Entregar la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar | Revisión y vo.bo. del jefe académico | Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | 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 |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITT-CA-MC-001-A5

Revisión: 5

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

Página 2 de 4

| No | PROCEDIMIENTO | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | METODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|------------|----------------------------|-----------------------|---|---|---|--|--|--|
| | | programas de estudio. | Cumplimiento de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | Verificación documental | Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | Jefe de departamento académico | Aplicación de corrección y/o acciones correctivas |
| | | | | 100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso | Verificación documental | Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | Jefe de departamento académico | Aplicación de corrección y/o acciones correctivas |
| | | Desempeño del grupo | Calificación mínima aprobatoria por materia en la primera y segunda oportunidad | La calificación mínima aprobatoria es de 70. | Verificación de la calificación aprobatoria. | Actas de calificación | 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 |
| | | | Porcentaje de aprobación del grupo en primera oportunidad | Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 60% | Verificación del índice de aprobación | Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales | Docente y jefe de depto. académico | |
| | | | Porcentaje de aprobación del grupo en segunda oportunidad | Índice de aprobación por materia al finalizar el curso mayor al 80% | Verificación del índice de aprobación | Reporte final del semestre | Docente y jefe de depto. académico | |
| | | 4 | OPERACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS RESIDENCIAS PROFESIONALES | Experiencia profesional en su campo de estudio | 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 |
| 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 |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITT-CA-MC-001-A5

Revisión: 5

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

Página 3 de 4

| No | PROCEDIMIENTO | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | METODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCION 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 |
| | | | Aprobación de acto recepcional | acreditado o suspendido | dictaminación del jurado calificador | Acta de examen Constancia de exención de examen profesional | División de estudios | Reprogramación del acto |
| 6 | CONTROL DE TÍTULO Y EXPEDICION 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 cédula profesional) | Expediente entregado y aceptado en el TecNM en un plazo no mayor a 30 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 aplicar acciones correctivas cuando no, solicitar por oficio la causa del retraso al TecNM |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITT-CA-MC-001-A5

Revisión: 5

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

Página 4 de 4

2.- PROCESO ESTRATÉGICO DE VINCULACIÓN

| No | PROCEDIMIENTO | PRODUCTOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | MÉTODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD |
|----|---|---|--|--|--|---|--|---|
| 1 | VISITAS A EMPRESAS | Visititas a empresas | Estudiantes que realizan visitas a empresas | Cumplir con al menos el 50% de estudiantes que realizan visitas a empresas | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Acciones correctivas |
| 2 | SERVICIO SOCIAL | Servicio Social | Estudiantes que realizan servicio social | Cumplir con al menos el 70% de estudiantes que realizan servicio social | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Acciones correctivas |
| 3 | PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES Y CÍVICAS | Participación en eventos culturales y cívicos | Porcentaje de Estudiantes participantes | 20% de matrícula total | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Departamento de Actividades Extraescolares | Acciones correctivas |
| 4 | PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS | Participación en eventos deportivos y recreativos | Porcentaje de Estudiantes participantes | 20% de matrícula total | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Departamento de Actividades Extraescolares | Acciones correctivas |
| 5 | DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA. | Fichas vendidas | Porcentaje de fichas vendidas | Vender 10% más fichas que el año anterior. | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Departamento de Actividades Extraescolares | Acciones correctivas |
| 6 | SEGUIMIENTO DE EGRESADOS. | Número de egresados contactados | Porcentaje de egresados de la última generación contactados. | Contactar al 30% de los egresados de la última generación. | Revisión del indicador establecido en el plan rector | Entrega del indicador establecido en el plan rector | Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Acciones correctivas |