



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 1 de 9

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
1	INSCRIPCION	Estudiante inscrito	Ficha de pago, Numero de control único, Estudiante con carga académica	No. De control único, Ficha de pago Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica, Ficha de pago	Servicios escolares División de estudios profesionales	Corregir número de control Corregir y reexpedir carga académica Solicitar ficha de pago



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 2 de 9

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
2	REINSCRIPCION	Estudiante reinscrito	Estudiante con Carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Autorización a reinscripción por servicios escolares Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo	Carga académica,	División de estudios profesionales	Revisar con Servicios Escolares la situación del alumno y en su caso expedir carga académica



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 3 de 9

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.	Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas debidamente requisitada y entregada en tiempo y forma	Planear el 100% de los contenidos programáticos Entrega de la Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas hasta una semana después del inicio de clases, previo acuerdo con el grupo.	Revisión y vo.bo. del jefe académico	Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas	Jefe de departamento académico	Citar al docente a reunión de trabajo y que el resultado de esa reunión sea la entrega Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas la cual debe entregarse máximo dos días hábiles posteriores a la notificación al docente



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 4 de 9

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 Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas	Verificación documental	Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas	Jefe de departamento académico	Aplicación de acciones preventivas, corrección y/o acciones correctivas
				100% del cumplimiento del contenido del programa al final del curso				



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 5 de 9

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Índice de aprobación por materia en cada seguimiento menor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Instrumentación Didáctica para la formación y desarrollo de competencias didácticas Informe Final	Docente y jefe de depto. académico	implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar acciones correctivas
4	RESIDENCIAS PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio	El Reporte final cuenta con una metodología previamente establecida	Obtención de más del 70% de calificación entre Evaluación y Seguimiento del proyecto de residencias profesionales, y Evaluación del reporte final de Residencias	Revisión y verificación de informe final de residencias y formato de evaluación	Evaluación y Seguimiento del proyecto de residencias profesionales, y Evaluación del reporte final de Residencias	Asesor interno	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del reporte final.



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 6 de 9

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Entrega Reporte final con metodología establecida	Entrega en formato electrónico máximo 15 días naturales a la finalización de actividades	Reporte Final de Residencias	Acta de calificación	Estudiante	Se registra en el acta de calificaciones No Presentó (NP)
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 de exención de examen profesional	División de estudios	Reprogramación del acto
6	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS							
a)	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Constancia de Acreditación expedida por el departamento correspondiente	Registro del seguimiento del procedimiento de acuerdo a la normatividad	Registro personalizado de los estudiantes	Seguimiento en las actividades complementarias	Reporte semestral	División de estudios Profesionales	Reasignación de actividad complementaria



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 7 de 9

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
b)	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Se describen en el procedimiento para la promoción cultural, cívica y deportiva							



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 8 de 9

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	PROCEDIMIENTO DEL SGC PARA VISITAS A EMPRESAS	Visitas programadas	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 60% de las visitas aceptadas, en función de los recursos disponibles.	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 en el programa de la materia respectiva.	Cumplir el objetivo en al menos el 100% de las vistas realizadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Reporte de resultados e Incidentes en Visitas	Docente Jefe del Departamento académico correspondiente	Acciones correctivas
2	PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN CÍVICA, CULTURAL Y DEPORTIVA	Participación en eventos cívicos, culturales y/o deportivos. Constancia de Acreditación expedida por el departamento	Porcentaje de Estudiantes participantes semestralmente	25% de matrícula total	Asistencia y Participación en las diferentes Actividades Extraescolares.	Registro de inscripción, lista de asistencia e Informe final del Departamento de actividades Extraescolares	Departamento de Actividades Extraescolares	Reprogramar eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación de los Estudiantes.



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITTJ-CA-MC-001

Revisión: 01

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 6.1, 8.1, 8.6 y 10.2

Página 9 de 9

		de Actividades Extraescolares.						
3	PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO SOCIAL	Servicio Social realizado	Porcentaje de estudiantes que realizan Servicio Social	Aprobar al menos el 66%-70% de créditos académicos de acuerdo a la carrera	Participación en el Curso de Inducción. Revisión documental en tiempo y forma, Reporte Bimestral del Servicio Social, Evaluación Bimestral del desarrollo del proceso.	Expediente integrado y requisitado del estudiante	Oficina de Servicio Social Jefe del Depto. de Gestión Tecnológica y Vinculación	Reprogramación del proyecto de Servicio Social por parte del estudiante.