



PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

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

No	OPERACIÓN	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	No. de control único	Revisión documental	Libro de registro	Jefe(a) del departamento de servicios escolares	Corregir número de control



Anexo 5. Plan de Calidad del Servicio Educativo



No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Estudiante con carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	Jefe(a) de la División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica

No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
2	REINSCRIPCIÓN	Estudiante reinscrito	Estudiante con Carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo	Carga académica	Jefe(a) de la 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 programáticos Entregar planeación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar	Revisión y Vo.Bo. del Subdirector Académico	Planeación del curso, avance programático, instrumentación didáctica	Jefe(a) 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

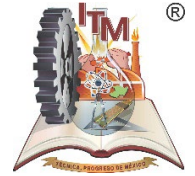


No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso	Verificación documental	Planeación del curso y avance programático	Jefe(a) 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	Jefe(a) de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
		Desempeño del grupo	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(a) de departamento académico	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar acciones correctivas

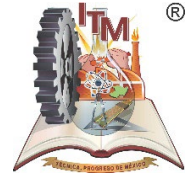
No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Estudiante con necesidades especiales atendido	Eficacia del plan de atención a necesidades especiales	Alcanzar eficacia en el aprendizaje	Seguimiento, resultados del estudiante (calificaciones)	Plan de atención a necesidades especiales	Jefe(a) de departamento académico	Realizar cambios para mejora en el siguiente semestre
4	RESIDENCIAS	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 finales	Seguimiento del proyecto de residencias profesionales	Asesor interno y revisores	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe
			Evaluación	Calificación mínima de 70 sobre 100	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor(a) interno, revisores y jefe(a) de departamento académico	Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración



Anexo 5. Plan de Calidad del Servicio Educativo



No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	SUSTENTACIÓN 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	Jefatura de la división de estudios profesionales. compartida	Reprogramación del acto
6	REGISTRO DE TITULO	Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional	Integrado de acuerdo a las especificaciones del TNM (procedimiento para el registro de título y expedición de cedula profesional)	Expediente entregado y aceptado en el TNM en un plazo no mayor a 40 días hábiles después de realizado y aprobado el acto de recepción profesional	Revisión documental	Registro del trámite en la plataforma correspondiente	Jefatura del departamento de servicios escolares.	Corregir expediente y enviarlo al TNM.



No	OPERACIÓN	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Título 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	Jefatura del departamento de servicios escolares.	Cuando sea por causas imputables al Instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar al TNM.

PROCESO: ESTRATÉGICO VINCULACIÓN

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

No	OPERACION	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
7	Instrucciones de Trabajo para visitas a Empresas con Propósitos de Estudio ITMORELIA-IT-VI-001	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	Jefatura 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 vistas realizadas	Revisión del reporte de resultados e incidentes en visita	Reporte de resultados e incidentes en visitas	Docente y jefatura del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al área académica para tomar las acciones pertinentes
8	Instrucciones de Trabajo para Promoción Cultural y Deportiva ITMORELIA-IT-VI-003	Asignación de promotores culturales y deportivos	Realización exitosa de asignación de promotores en sistema.	Cumplir con el 100% de asignación de promotor a grupos de 1er. y 2do semestre	Carga de horario del promotor cultural y deportivo	Horario del promotor cultural y deportivo	Jefatura del departamento de Actividades Extraescolares	Se informa a la División de Estudios Profesionales para tomar las acciones pertinentes.

No	OPERACION	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
8	Instrucciones de Trabajo para Promoción Cultural y Deportiva ITMORELIA-IT-VI-003	Boleta de acreditación	Acreditación del estudiante de la materia cultural y deportiva	Cumplir con al menos el 95% de estudiantes que acreditan la materia cultural y deportiva	Programa de asignatura cultural y deportiva	Listas de acreditación de la materia cultural y deportiva	Promotor cultural y deportivo	Revisión de la evaluación al promotor para su mejora
		Informe de actividad cultural y deportiva	Realización de participaciones en eventos culturales, deportivos y cívicos	Cumplir con la asistencia al 100% de los eventos donde se inscriban a los grupos y equipos representativos	Lista de participantes en eventos culturales, deportivos y cívicos	Inscripción de estudiantes en eventos culturales, deportivos y cívicos	Promotores culturales y deportivos y Jefatura del departamento de actividades extraescolares	Revisión de causa raíz por parte de los responsables para tomar las acciones pertinentes.