

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

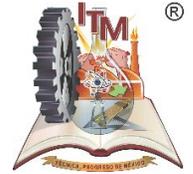
PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

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 |



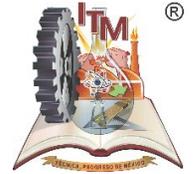
Anexo 5. Plan de Calidad del Servicio Educativo



| 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 |



Anexo 5. Plan de Calidad del Servicio Educativo

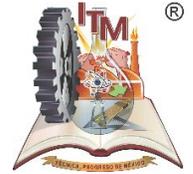


| No | OPERACIÓN | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | MÉTODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|----|-------------------|--|---|--|--|--|--|---|
| 2 | REINSCRIPCIÓN | Estudiante reinscrito | Estudiante con Carga 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 |

| 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 |

| 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 TÍTULO | 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. |