



| | |
|---|--------------------------------|
| Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO | Código: ITPIN-CA-MC-001 |
| | Revisión: 1 |
| Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3 | |
| Página 1 de 5 | |

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 | Numero de control Estudiante con carga académica | No. De control único | Revisión documental | Carga académica | Servicios escolares | Corregir numero de control |
| | | | | Carga académica debidamente requisitada | Revisión documental | Carga académica | División de estudios profesionales | Corregir y reexpedir carga académica |
| 2 | REINSCRIPCION | 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 |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITPIN-CA-MC-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 2 de 5

| No | PROCEDIMIENTO | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | METODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | 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. | Planeación del contenido del programa en tiempo y forma | Planear el 100% de los contenidos programáticos | Revisión y vo.bo. del jefe académico | 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 |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITPIN-CA-MC-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 3 de 5

| No | PROCEDIMIENTO | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | METODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|----|---------------|---|---|--|---|---|--|--|
| | | 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 de depto. académico | Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas |
| 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 final | Seguimiento del proyecto de residencias profesionales | Asesor interno y revisores | Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe |
| | | | 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: ITPIN-CA-MC-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 4 de 5

| No | PROCEDIMIENTO | RESULTADOS | CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | METODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|----|--|---|---|---|-------------------------------|--|-------------------------------|---|
| 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 Constancia de exención de examen profesional | División de estudios | Reprogramación del acto |
| 6 | REGISTRO DE TITULO Y EXPEDICION DE CEDULA PROFESIONAL | Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional | Integrado de acuerdo a las especificaciones de la DGEST (procedimiento para el registro de título y expedición de cedula 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 Acuse de recibo de la DGEST | Depto. De Servicios Escolares | Corregir expediente y enviarlo a DGEST |
| | | 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, notificar a DGEST |



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código: ITPIN-CA-MC-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3

Página 5 de 5

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 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 |
| | | Visitas realizadas | Cumplir con el objetivo establecido de la visita. | Cumplir con el 10% de la matrícula | 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 | Procedimiento para la Promoción Cultural, Cívica y Deportiva | Participación en eventos culturales y/o deportivos | 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 del los Estudiantes |