

	Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Código:ITT-CA-MC-001
		Revisión: 10
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 7.1, 8.2.4 y 8.3	Página 1 de 3

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 Y REINSCRIPCION	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	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 Entregar planeación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar	Revisión y vo.bo. del jefe académico	Planeación del curso y Avance programático Instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico y/o Jefe de Proyectos de Docencia	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

Revisión: 10

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

Página 2 de 3

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 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 y/o Jefe de Proyectos de Docencia	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas cuando sea aplicable
				100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático	Jefe de departamento académico y/o Jefe de Proyectos de Docencia	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas cuando sea aplicable
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Índice de aprobación promedio en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Planeación del curso y avance programático	Docente y jefe de depto. académico y/o Jefe de Proyectos de Docencia	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas cuando sea aplicable



Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Código:ITT-CA-MC-001

Revisión: 10

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

Página 3 de 3

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	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
4	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