

Instituto Tecnológico de Pachuca			
	Página 1 de 7		
	Código:N/A	Versión: 4	Norma: ISO 9001:2015 Requisitos: 8.6, 9.1.1
Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo			

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

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

PROCESO: ESTRATÉGICO ACADÉMICO

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO	Estudiante oficialmente inscrito	Atención oportuna e integración de expediente del Estudiante Certificado de bachillerato o Equivalencia de Estudios de Licenciatura en su caso o Revalidación de Estudios de Licenciatura.	Entrega de documentos por el estudiante, del listado de documentos requeridos para inscripción ITPAC-AC-RC- 001	Revisión documental	Solicitud de inscripción formato ITPACAC-PO-001-02	Servicios escolares	Firma de carta compromiso por documentación faltante a solicitud del estudiante.



Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo

No	PROCEDIMIENTO	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 en Sistema Integral de Información (SII)	Carga académica asignada en el SII	Estudiante con Carga académica	Revisión del avance reticular en base al manual de lineamientos académicos – administrativos del Tecnológico Nacional de México.	Carga académica en el SII	División de estudios profesionales	Corregir y reasignar carga académica en el SII
3	GESTIÓN DEL CURSO	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio. Entrega en tiempo y forma del formato ITPACAC- PO- 004-07	Planeación del contenido del programa en tiempo y forma	Planear el 100% de los contenidos programáticos Al menos el 85% de los docentes debe entregar la planeación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos, o 5 días hábiles después de asignada la asignatura.	Revisión y vo.bo. del jefe académico/ Jefe de proyectos de docencia	ITPAC-AC- PO- 004-07	Jefe de departamento académico / Jefe de proyectos de docencia	Solicitar al docente la entrega de la planeación máximo cuatro días hábiles posteriores a la notificación al docente



Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Seguimiento de la gestión del curso en fechas del calendario escolar del instituto	Cumplimiento de la planeación del curso y programático	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso	Verificación documental	ITPAC-AC-PO-004-07	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección si se justifica el retraso y/o acciones correctivas. Si es necesario aplicar reglamento de personal docente
				100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	ITPAC-AC-PO-004-07	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección, acciones correctivas y/o preventivas próximo semestre.
			Desempeño grupo: Porcentaje aprobación grupo.	Índice de aprobación por tema terminado en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	ITPAC-AC-PO-004-07	Docente y Jefe de departamento académico	Aplicar el lineamiento de asignaturas, implementar acciones de asesoría, o implementar Acciones Correctivas



Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
4	OPERACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA RESIDENCIA PROFESIONAL	Experiencia profesional en su campo de estudio	El reporte de residencia profesional que cuenta con una metodología previamente establecida y procedimiento de Residencia Profesional.	Cumplimiento de la metodología	Revisión documental	Formato de evaluación y seguimiento de Residencia Profesional. Formato de evaluación del Reporte de Residencia Profesional. Formato de Calificación final de Residencia Profesional.	Asesor interno y jefe de departamento académico	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe
			Evaluación	Calificación mínima de 70%	Revisión de los Formatos de evaluación	Acta de Calificación		



Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo

No	PROCEDIMIENTO	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 Y ENTREGA DE TÍTULO	Sustentación del acto de recepción profesional	Cumplimiento del protocolo conforme a la fecha, lugar y hora programada.	Integración de expediente completo	Revisión documental	Libro de registro para constancia de exención de examen profesional. Constancia de Certificación de exención de examen profesional.	Departamento de Servicios Escolares.	No se libera constancia de NO inconveniencia. Reprogramación para complementar expediente.
		Registro de título en el Sistema para la Gestión de Títulos Electrónicos, ante la Dirección General de Servicios Escolares y apoyo a estudiantes (e_titulos).	Captura de expediente electrónico en e_titulos para la emisión del documento oficial.	Expediente debidamente integrado.	Revisión documental	Registro de datos en el Sistema e_titulos	Departamento de Servicios Escolares	Corregir expediente para captura en el Sistema e_titulos.



Anexo 4 Plan de Calidad del Servicio Educativo

PROCESO: ESTRATÉGICO VINCULACIÓN

No	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
1	VISITAS A EMPRESAS	Visitas solicitadas	Realización de las visitas solicitadas	Cumplir al menos 45% de las visitas solicitadas	Revisar el control de visitas a empresas y realizar la operación (Visitas realizadas / visitas solicitadas) * 100	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas y/o preventivas próximo semestre
2	FORMACIÓN CULTURAL, DEPORTIVA Y/O CÍVICA	Participación en eventos culturales, deportivos y/o cívicos (locales, regionales y/o nacionales)	Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente	Cumplir con al menos el 50 % de participación de las selecciones deportivas o grupos representativos	Revisión del informe de actividades Extraescolares	Informe del Departamento de actividades Extraescolares	Jefe de Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de eventos culturales, deportivos y/o cívicos que promuevan la participación de los Estudiantes y/o acciones preventivas

No	PROCEDIMIENTO	SERVICIOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
3	REALIZACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	Desarrollar una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad	El reporte final y liberación cuenta con una metodología previamente establecida y procedimiento para servicio social.	Cumplimiento de la metodología.	Revisión documental.	Formato de reporte bimestral de servicio social.	Oficina de servicio social y desarrollo comunitario.	Asesoría y Seguimiento de las desviaciones del reporte.
			Evaluación	Que al menos el 85% de los estudiantes que cursan el servicio social deben tener la Calificación mínima de 70%	Revisión del Formato de evaluación	Acta de Calificación	Responsable del programa y jefe de oficina de servicio social y desarrollo comunitario.	Recursar servicio social.

Nota: El Servicio No Conforme se define como el incumplimiento a la(s) característica(s) de calidad establecida(s) en el Plan de Calidad.