

	Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Código: TecNM-CA-MC-001-A05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	Página 1 de 6

PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRATÉGICO ACADÉMICO

OBJETIVO: GESTIONAR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	Estudiante inscrito	Numero de control	No. De control único	Revisión documental	Registro de No. De Control	Servicios escolares	Corregir número de control
			Estudiante con carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	División de estudios profesionales	Corregir y reexpedir carga académica
2	REINSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	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: TecNM-CA-MC-001-A05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	Página 2 de 6

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
3	GESTIÓN DEL CURSO	Planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y programas de estudio	Cumplimiento de actividades en tiempo y forma	Instrumentar el 100% de los temas de asignatura Entregar instrumentación didáctica mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar	Revisión y vo.bo. del jefe académico	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 Indicadores de alcance definidos	No tener más de dos semanas de desfase con respecto a lo establecido en la instrumentación	Revisión documental	Instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
				100% del cumplimiento de los indicadores al final del curso	Revisión documental	Instrumentación didáctica	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas

	Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Código: TecNM-CA-MC-001-A05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	Página 3 de 6

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Desempeño del grupo	Nivel de Desempeño del grupo	Porcentaje de alumnos que lograron la o las competencias específicas evaluadas (definido de acuerdo a las necesidades de cada plantel).	Verificación del nivel de desempeño de los Indicadores de Alcance	Lista de calificaciones por unidad	Docente y jefe de depto. académico	Aplicar el Lineamiento para el proceso de Evaluación y Acreditación de Asignaturas vigente aplicable, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas
4	OPERACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS RESIDENCIAS PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio	Cumplimiento de la metodología en el Informe Técnico	Cumplimiento de la metodología previamente establecida	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: TecNM-CA-MC-001-A05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	Página 4 de 6

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	SUSTENTACIÓN DE ACTO PROTOCOLARIO PARA LA TITULACIÓN INTEGRAL	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	GESTIÓN PARA EL REGISTRO DE TÍTULO PROFESIONAL	Expediente para gestión de registro de Título Profesional	Expediente integrado de acuerdo con las especificaciones del TecNM (procedimiento gestión para el registro de título y expedición de cédula profesional)	Expediente entregado y aceptado en el TecNM.	Revisión documental	Lista de verificación de expediente para gestión para el registro de título y expedición de cédula profesional Acuse de recibo del TecNM	Depto. De Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo a TecNM

	Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		Código: TecNM-CA-MC-001-A05
			Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1		Página 5 de 6

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
7	ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA	Fortalecer la formación integral de los estudiantes a través de su participación en diferentes áreas.	Desarrollo de actividades propuestas durante el semestre.	Presentar 100% de evidencias	Revisión de formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividad complementaria.	Jefe de departamento Responsable de la actividad	Se informa al Jefe de Departamento Responsable para tomar las acciones pertinentes.

PROCESO: ESTRATÉGICO VINCULACIÓN

OBJETIVO: CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE, A TRAVÉS DE SU VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO, LA SOCIEDAD, LA CULTURA Y EL DEPORTE

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	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

	Anexo 5 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Código: TecNM-CA-MC-001-A05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1.1	Página 6 de 6

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		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 Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes
2	SERVICIO SOCIAL	Formación integral del estudiante	Nivel de desempeño	Alcanzar un nivel de desempeño de 1.0 a 4.0	Revisión y verificación de informes parciales y final.	Constancia de terminación de Servicio Social	Jefe de Departamento de Gestión Tecnológica Y Vinculación	Se turna al comité académico para su análisis
3	PROMOCIÓN CULTURAL Y DEPORTIVA	Participación en eventos culturales y/o deportivos	Desarrollo de actividades durante el semestre	Cumplimiento de actividades al 100%.	Revisión de formato de evaluación al desempeño	Constancia de cumplimiento de actividad de	Jefe de departamento de Actividades Extraescolares	Se informa al Jefe de Departamento de Actividades Extra escolares para tomar las acciones pertinentes