

ANEXO 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

PLAN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

PROCESO: ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

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

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	Número de control	Número. de control único	Revisión documental	Carga académica	Departamento de Servicios Escolares	Corregir número de control
			Estudiante con carga académica	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	Departamento de Servicios Escolares	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 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

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 Entregar planeación antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar	Revisión y Visto bueno del jefe del departamento académico	Planeación del curso y Avance programático e Instrumentación didáctica	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 cinco días hábiles posteriores a la reunión
			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	Departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas
				90% del cumplimiento contenido del programa al final del curso	Verificación documental	Planeación del curso y Avance programático	Departamento académico	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas

ANEXO 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

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 curso mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Planeación del curso y Avance programático	Docente y Departamento académico	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, implementar Acciones Correctivas
4	RESIDENCIAS PROFESIONALES	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 Departamento Académico	Se turna al Comité Académico para su análisis y reconsideración

ANEXO 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

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 DEL 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	Servicios escolares División de Estudios Profesionales	Reprogramación del acto
6	REGISTRO DE TITULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL	Expediente para trámite de registro de Título y Cédula Profesional	Integrado de acuerdo a las especificaciones de la TNM (procedimiento para el registro de titulo y expedición de cedula profesional)	Expediente entregado y aceptado en la TNM en un plazo no mayor a 80 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 TNM	Departamento de Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo a TNM

ANEXO 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Título y Cédula Profesional entregado al egresado	Tiempo de entrega al cliente	Máximo 160 días hábiles después de aprobado el acto de recepción profesional	Revisión de fechas de entrega	Acuses de recibo del egresado	Departamento de Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar a TNM

ANEXO 4 Plan de la Calidad del Servicio Educativo	ITV-CA-MC-001-04	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.3	Revisión: 0	

PROCESO: ESTRÁTEGICO VINCULACION

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	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION 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	Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Acciones correctivas y/o Acciones preventivas
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita	Cumplir el objetivo en al menos el 80% de las visitas realizadas	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita	Reporte de Resultados e Incidentes en Visitas	Docente Departamento Académico y de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes
2	PROMOCIÓN CULTURAL Y DEPORTIVA	Participación en eventos culturales y/o deportivos	Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente	30 % de matrícula total	Revisión del informe del Departamento de Actividades Extraescolares	Informe del Departament o de Actividades Extraescolares	Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación del los Estudiantes