



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 1 de 13

PROCESO ESTRATEGICO: ACADÉMICO

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

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	INSCRIPCIÓN	Estudiante inscrito	Número de control estudiante con carga académica	No. de control único	El estudiante no cuenta con número de control o número incorrecto	Revisión documental	Carga académica	Servicios Escolares	Asignar o Corregir número de control
				Carga académica debidamente requisitada	La carga académica no está debidamente requisitada	Revisión documental	Carga académica	División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 2 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
2	REINSCRIPCIÓN	Estudiante reinscrito	Estudiante con carga académica	Carga académica debidamente requisitada	La carga académica no está debidamente requisitada	Revisión documental con base en el manual normativo académico-administrativo 2007 y en los Lineamientos Académico-Administrativos para los Planes de Estudio 2009-2010.	Carga académica	División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO 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.	Planeación del contenido del programa en tiempo y forma	Planear el 100% de los contenidos programáticos Entregar la planeación del curso y avance programático e instrumentación didáctica mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar.	No se entrega en tiempo y forma la planeación del curso y avance programático e instrumentación didáctica	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.



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 4 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN 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	No se cumple con lo planteado en la planeación del curso y el avance programático	Verificación documental	Planeación del curso y avance programático	Jefe de departamento académico	Aplicación de corrección
				Cumplimiento del 100% del contenido del programa.	No se cubre el 100% del contenido del programa	Verificación documental	Planeación del curso y avance programático	Jefe de departamento académico	Aplicación de acción correctiva

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 5 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Desempeño del grupo	Porcentaje de aprobación del grupo.	Porcentaje mayor al 50% de aprobación por unidad terminada, a partir del segundo seguimiento del avance programático.	El porcentaje de aprobación es el 50% o menor por unidad	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 PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio	El informe técnico cuenta con una metodología previamente establecida	Cumplimiento de la metodología	El informe técnico no cumple con la metodología establecida	Revisión y verificación de informes parciales y final	Seguimiento del proyecto de residencias profesionales	Asesor interno y jefe de departamento académico	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 6 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Evaluación	Calificación mínima de 70%	La calificación es menor al 70%	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor interno y jefe de departamento académico	Se turna al Comité Académico para su análisis y reconsideración
5	SUSTENTACIÓN DE ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL	Acto protocolario de recepción profesional realizado	Cumplimiento de los requisitos que indica la normatividad.	Cumplimiento del 100%	No se cumplen los requisitos de la normatividad al 100%	Revisión documental	Acta de examen Constancia de exención de examen profesional	División de Estudios Profesionales	Reprogramación del acto
6	REGISTRO DE TÍTULO ANTE LA DGEST	Título Profesional	Expediente integrado de acuerdo a las especificaciones de la DGEST (procedimiento para el registro de título)	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	No se integra el expediente de acuerdo al procedimiento para registro del título	Revisión documental	Lista de verificación de expediente de titulación Acuse de recibo por la DGEST	Depto. de Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo a la DGEST



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 7 de 13

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Título Profesional entregado al egresado	Tiempo de entrega de al estudiante	Dentro de los 30 días hábiles después de recibido el título.	No se entrega el título profesional en el tiempo estipulado	Revisión de fechas de entrega	Acuse de recibo del egresado	Depto. de Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al Instituto aplicar correcciones.



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 8 de 13

PROCESO ESTRATEGICO: 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	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
1	Procedimiento del SGC para Visitas a Empresas	Visitas solicitadas y programadas por las academias para la vinculación del estudiante con el sector público y privado	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir con los requisitos para la realización de las visitas y de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.	Visita no realizada	Revisión del reporte de resultados e incidentes en visita	Concentrado semestral de visitas a empresas, para Subdirección Académica y Departamento de Planeación	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Se informa al Área Académica para tomar las acciones correctivas
		Visitas realizadas	Cumplir con el objetivo establecido de la visita	Revisión del Reporte de Resultados e Incidentes en Visita programada	No cumplimiento del objetivo de la visita	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 correctivas

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 9 de 13

2	Servicio Social	Alumno con servicio social realizado	Reporte de la realización del servicio social	Cumplir con los requisitos para la realización del servicio social	No cumplir con el Servicio Social	Revisión y verificación de informes parciales y finales	Constancia de terminación	Docente, jefe del departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Reprogramación del servicio social
NO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN		MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
3	Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva	Realización y participación en eventos culturales y/o deportivos para lograr la formación integral del estudiante	Participación de los estudiantes en eventos culturales y/o deportivos	40 % de la matrícula total	NO ALCANZAR EL 40 % PARTICIPACION	Revisión del informe de actividades extraescolares	Informe del departamento de actividades extraescolares al departamento de Planeación	Departamento de Actividades Extraescolares	Reforzar la promoción para incrementar la participación en las actividades culturales y/o deportivas de los estudiantes. ACCIONES CORRECTIVAS



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 10 de 13

PROCESO ESTRATÉGICO: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

OBJETIVO: ADMINISTRAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO

NO	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
1	Selección de personal	Personal contratado	Veredicto de la comisión dictaminadora	Examen de oposición	Personal no cumple con el perfil	Cumplir con los requisitos	Constancia de nombramiento	Recursos Humanos	Realizar acciones correctivas (Proporcionar la capacitación necesaria.)
2	Capacitación	Personal capacitado	Constancia	Acreditar la competencia	Personal Sin Competencias	Encuestas	Control de Constancias	Recursos Humanos	Reprogramación de capacitación
3	Compras	Producto o servicio adquirido	Especificaciones del bien o servicio	Cumplimiento de las especificaciones	No cumplimiento de las especificaciones	Producto comprado cotejado con orden de compra	Requisición, orden de compra, entradas y salidas de almacén	Recursos Materiales	Devolución / no aceptación del producto comprado.
4	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Corrección realizada	Orden de trabajo de mantenimiento Especificaciones del servicio solicitado	A través de la liberación del servicio por cumplimiento de especificaciones	No cumplir con las especificaciones	Inspección física del trabajo realizado y firma de conformidad del área solicitante	Mantenimiento realizado	Departamento de mantenimiento y equipo	Reprogramación del trabajo solicitado y/o acciones correctivas
5	Captación de ingresos	Recursos ingresados	Recibo oficial debidamente requisitado	Recibo oficial entregado al usuario	Recibo oficial indebidamente requisitado	Revisión documental	Formato No. 13	Recursos Financieros	Cuando sea por causas imputables al Instituto aplica corrección
6	Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo idóneo necesario	gestión para un ambiente laboral idóneo	Encuesta resuelta	Incumplimiento con las Condiciones físicas y	Aplicación de encuestas	Formato de encuestas de ambiente	Recursos Humanos	Acciones correctivas s

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado”



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 11 de 13

			Condiciones físicas y ambientales necesarias para la realización de las actividades.		ambientales		laboral		
--	--	--	--	--	-------------	--	---------	--	--



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 12 de 13

PROCESO ESTRATÉGICO: PLANEACIÓN

OBJETIVO: DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO

N O	PROCEDIMIENT O	PRODUCTO S	CARACTERÍSTICA S DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓ N	PNC	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABL E	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTIC A DE CALIDAD
1	Elaboración del Programa de Trabajo Anual	Programa de Trabajo Anual (PTA)	Cumplir con la normatividad que indica la DGEST para la elaboración del PTA.	Oficio de aceptación del PTA por parte de la DGEST	No cumplir con la normatividad de la DGEST para elaboración PTA	Se revisa y analiza el PTA para validar el cumplimiento de las Metas.	Seguimiento del PTA trimestral	Jefa del departamento de planeación	Se informa a las áreas responsables para tomar acciones. Si no se autoriza se regresa a la etapa de análisis.
2	Procedimiento Para elaboración del Programa Operativo Anual	Programa Operativo Anual	Cumplir con la normatividad que indica la DGEST para la elaboración del POA.	Oficio de aceptación del POA por parte de la DGEST, previa autorización PTA.	No cumplir con la normatividad de la DGEST para elaboración POA	Se revisa y analiza el POA para validar el cumplimiento de las metas con lo presupuestado.	Seguimiento del POA mensual	Jefa del departamento de planeación	Se informa a las áreas responsables para tomar acciones. Si no se autoriza se regresa a la etapa de análisis.



Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 13 de 13

PROCESO ESTRATÉGICO: CALIDAD

OBJETIVO: GESTIONAR LA CALIDAD PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	PNC	METODO DE EVALUACION	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACION
1	Evaluación al desempeño docente	Valor esperado 87%	Aplicar el procedimiento vigente	Cumplir con los requisitos de la normatividad vigente	NO ALCANZAR EL 87% DE LA EVALUACION	Análisis de los resultados obtenidos	Semestral	Subdirección Académica	Aplicar las acciones correspondientes
2	Quejas y sugerencias	Valor esperado 100%	Aplicar el procedimiento vigente	Cumplir con los requisitos de la normatividad vigente	NO ATENDER OPORTUNAMENTE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Análisis de los resultados obtenidos	Semestral	RD	Aplicar las acciones correspondientes