**PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

**PROCESO:** ESTRÁTEGICO ACADÉMICO

**OBJETIVO:** ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS 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** | **PNC** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **INSCRIPCION** | **Estudiante inscrito** | Entrega completa y oportuna  de la documentación requerida  Estudiante con carga académica reglamentaria | Listado de documentos  requeridos para inscripción | Revisión documental | Requisitado del recuadro del  Formato de solicitud de  Inscripción de servicios escolares | Servicios escolares  Dirección | Aplicar normatividad conforme  a la circular No. DGAIR/005/2000  del 15-11- 2000 y Acuerdo  No. /SPC.Diario oficial, 17 diciembre de 1997 | Se genera producto no conforme siempre que no se cumpla el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| Carga académica debidamente requisitada | Revisión documental | Carga académica | División de estudios profesionales | Corregir y reexpedir carga académica | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación aún cuando se hayan realizado las acciones de la columna anterior, documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **2** | **REINSCRIPCION** | **Estudiante reinscrito** | Estudiante con Carga académica reglamentaria | Carga académica reglamentaria debidamente requisitada | Revisión documental en base al manual normativo académico-administrativo | Carga académica | División de estudios profesionales | Autorización del Comité Académico ó Corregir y reexpedir carga académica | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación aún cuando se hayan realizado las acciones de la columna anterior, documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **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 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 | titular 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 | Se genera producto no conforme siempre que no se cumpla el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| Cumplimiento de la planeación del curso y avance programático | No tener más de dos semanas de desfasamiento con respecto a la planeación del curso | Verificación documental | Planeación del curso y Avance programático | titular de departamento académico | Aplicación de corrección | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| 100% del cumplimiento contenido del programa al final del curso | Verificación documental | Planeación del curso y Avance programático | titular de departamento académico | Aplicación de corrección | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **Desempeño del grupo** | Porcentaje de aprobación del grupo. | Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 50% | Verificación del índice de aprobación | Planeación del curso y avance programático | Docente y responsable de depto. académico | Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar Acciones Correctivas | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **4** | **RESIDENCIAS** | **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 (a) interno y revisores | Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación y no corrigiéndose aún cuando se aplicaron las acciones de la columna anterior, documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| Evaluación | Calificación mínima de 70% | Revisión del acta de calificaciones | Acta de calificación | Asesor (a) interno, encargados de revisión y titular de departamento académico | Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **5** | **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 | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| 6 | **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 titulo 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 | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **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 | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |

**PROCESO:** ESTRÁTEGICO VINCULACION

**OBJETIVO:** ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PROCEDIMIENTO** | **PRODUCTOS** | **CARACTERISTICAS DE CALIDAD** | **CRITERIO DE ACEPTACION** | **METODO DE EVALUACIÓN** | **REGISTRO** | **RESPONSABLE** | **ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD** | **PNC** |
| 1 | **Procedimiento del SGC para Visitas a Empresas** | **Visitas programadas** | Realización de las visitas programadas | Cumplir al menos 85% de las visitas programadas | Seguimiento del programa de visitas | Concentrado semestral de visitas a empresas | Jefe (a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Acciones correctivas | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| **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 (a) del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación | Se informa al Área Académica para tomar las acciones pertinentes | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |
| 2 | **Procedimiento para la Promoción Cultural y Deportiva** | **Participación en eventos culturales y/o deportivos** | Porcentaje de Estudiantes participantes anualmente | 50 % de matricula total | Revisión del informe de actividades Extraescolares | Informe del Departamento de actividades Extraescola res | Departamento de Actividades Extraescolares | Realización de eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación del los Estudiantes | Se genera producto no conforme en caso de no cumplir el criterio de aceptación documentándose en el formato ITC-CA-PG-004-01 |