

	<b>Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo</b>	<b>Código: SI-IN-MI-001</b>
		<b>Revisión: 1</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1</b>	<b>Página 1 de 6</b>

## PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**PROCESO ESTRATÉGICO:** ACADÉMICO

**OBJETIVO:** ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS 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
1	<b>INSCRIPCIÓN</b>	<b>Satisfacción del estudiante</b>	Atención efectiva al estudiante	Cero errores en la inscripción, trámite de pagos, captura de datos  Cero quejas	Servicios No Conformados detectados.  Quejas del estudiante	Servicio No Conforme  Formato de quejas	Jefe del Depto. Servicios Escolares, Recursos Financieros y Centro de Cómputo	Elaboración de Acciones Correctivas (RAC'S)
2	<b>REINSCRIPCIÓN</b>	<b>Programación efectiva de grupos</b>	Relación de Grupos y asignaturas ofertadas vs. abiertas	+ - 5%	Verificación de grupos abiertos y ofertados	Carga horaria	Coordinador de Carrera	Elaboración de Acciones Correctivas (RAC'S)  Mejorar programación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1

Página 2 de 6

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	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 y seguimiento del contenido de los programas de estudio.	Planear el 100% de los contenidos de las unidades del programa de estudios antes del inicio de cursos  Instrumentación didáctica de las unidades didácticas antes del inicio de cursos	Planear el 100% de los contenidos de las unidades del programa de estudios e instrumentación didáctica conforme al calendario Institucional	Revisión y Vo.Bo. del Jefe académico	Planeación del curso y avance  Instrumentación didáctica	Jefe del Departamento Académico	Solicitar al docente, capturar en el SII, máximo dos días hábiles posteriores a la notificación, y entregar al Jefe del Departamento  En caso de incumplimiento aplicar el Reglamento Interno de Trabajo para el Personal Docente

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1

Página 3 de 6

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Cumplimiento de la planeación del curso y avance	No tener más de dos semanas de atraso con respecto a la planeación del curso	Verificación electrónica o documental	Planeación del curso y avance	Jefe del Departamento Académico	Reprogramación de actividades por parte del docente en columna de observaciones  En caso de incumplimiento  Solicitar al docente reprogramar actividades máximo dos días hábiles posteriores, en caso contrario aplicar el Reglamento Interno de Trabajo para el Personal Docente.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1

Página 4 de 6

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
				Cumplir el 100% del contenido del programa al final del curso	Verificación electrónica o documental	Planeación del curso y avance	Jefe del Departamento Académico	Aplicar el Reglamento Interno de Trabajo para el Personal Docente
		<b>Desempeño del grupo</b>	Porcentaje de aprobación del grupo	Índice de aprobación por unidad didáctica terminada en cada seguimiento mayor al 50%	Verificación del índice de aprobación	Planeación del curso y avance	Docente y Jefe del Departamento Académico	Al presentarse el PNC por primera ocasión implementar acciones de asesoría y requisitar <i>formato ITQ-AC-PO-004-05</i> ), en caso recurrente implementar el procedimiento de acciones correctivas
<b>4</b>	<b>RESIDENCIAS</b>	<b>Residencia terminada</b>	Residencia Evaluada	Calificación mínima de 70	Revisión del acta de calificaciones	Acta de calificación	Asesor interno y Jefe del Departamento Académico	Aplicar el normativo para la acreditación de la Residencia Profesional

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1

Página 5 de 6

No	PROCEDIMIENTO	RESULTADOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	<b>SUSTENTACIÓN DEL ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Acto de recepción profesional realizado y aprobado</b>	Acto protocolario de recepción profesional	Examen realizado y aprobado o acto protocolario	Revisión documental	Acta de examen o Constancia de exención de examen profesional	Jefe del Departamento Académico	Reprogramación del acto de recepción profesional y aplicar normativo de Titulación

**PROCESO ESTRÁTEGICO:** VINCULACIÓN

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

No	PROCEDIMIENTO	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERÍSTICA DE CALIDAD
1	<b>VISITAS A EMPRESAS</b>	<b>Visitas aceptadas</b>	Realización de las visitas aceptadas	Cumplir al menos 85% de las visitas aceptadas	Acuse de carta de presentación	Concentrado semestral de visitas a empresas	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Reprogramar e implementar corrección o acciones correctivas

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



**Nombre del documento: Anexo 5 Plan de Calidad del Servicio Educativo**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 1**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.7 y 9.1**

**Página 6 de 6**

		<b>Visitas realizadas</b>	Cumplir con el objetivo establecido de la visita.	Cumplir el objetivo al menos en el 80% de las visitas realizadas	Revisión del reporte de resultados e incidentes en visita	Reporte de resultados e Incidentes en Visitas	Docente y Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación	Implementar corrección o acciones correctivas
2	<b>ACTIVIDADES EXTRA ESCOLARES</b>	<b>Participación en acciones culturales y deportivas</b>	Porcentaje de estudiantes por cada programa de estudios que participan anualmente	50 % de matrícula inscrita por cada programa de estudios	Revisión del informe de actividades extraescolares	Informe del Departamento de Actividades Extraescolares	Jefe del Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de acciones culturales y/o deportivas que promuevan la participación de los estudiantes durante el periodo