


	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 1 de 13

PROCESO ESTRÁTEGICO ACADÉMICO.
OBJETIVO: ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
1	ADMISIÓN DE ASPIRANTES A NUEVO INGRESO	Fichas pagadas (conforme a un objetivo de captación de nuevo ingreso)	Definición del mercado objetivo Capacitación al equipo de promoción Revisión y aseguramiento de los materiales de promoción	Mercado objetivo bien definido, que permita cumplir el resultado previsto de fichas pagadas Equipo competente para la promoción Materiales adecuados, claros y pertinentes	Información clara y pertinente (durante la promoción) Diversidad en la modalidad de promoción	Entendible al prospecto Adecuada al nivel del prospecto Utilizar como mínimo 2 métodos de promoción	Autoevaluaci ón de la Promoción	Reporte de Promoción Semestral	Jefatura del Departamento de Desarrollo Académico	Revisar el plan de promoción, métodos, tiempos y realizar acciones correctivas
2	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES	Estudiante inscrito	Grupos ofertados suficientes Disponibilidad de red	Evitar saturación de alumnos Evitar alumnos sin inscribir	Asignación Número de Control	Número de Control único	Revisión documental	Registro de carga académica en Kardex	Jefatura del Departamento de Servicios Escolares	Corregir número de control

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 2 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Disponibilidad de Coordinaciones de Carrera	Sin interrupciones Coordinación por Carrera	Estudiante con carga académica especificada	Carga académica debidamente requisitada.	Revisión documental	Carga académica	Jefatura de la División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica
3	REINSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTE	Estudiante reinscrito	Grupos ofertados suficientes Disponibilidad de red Disponibilidad de Coordinaciones de Carrera	Evitar saturación de alumnos Evitar alumnos sin reinscribir Sin interrupciones Coordinación por Carrera	Estudiante con carga académica sugerida	Carga académica debidamente requisitada	Revisión documental con base en el manual de Lineamientos Académico-Administrativos del TecNM	Carga académica	Jefatura de la División de Estudios Profesionales	Corregir y reexpedir carga académica
4	IMPARTICIÓN DE ASIGNATURAS Y LA FUNCIÓN DOCENTE	Desarrollar estudiantes con el perfil de egreso a través de la planeación, ejecución y verificación del contenido de los planes y	Instalaciones suficientes. Docentes suficientes.	Evitar grupos sin aula o empalmados. Evitar grupos saturados.(35)	Que el estudiante desarrolle el conocimiento y las competencias del programa educativo	Reducir el índice de reprobación a un 15% Alcanzar una eficiencia terminal de un 50%	Revisión y Vo. Bo. de la Jefatura del Departamento o Académico. Revisión y Vo. Bo. de la Jefatura del	Diseño de Instrumentación didáctica. Seguimiento de la Gestión del Curso	Jefatura de Departamento Académico/ Jefatura de Proyectos de Docencia.	Citar al docente a reunión de trabajo y que el resultado sea el Diseño de Instrumentación Didáctica, la cual debe de entregarse



Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo



Código:
SGI-CA-MSGI-01-A5

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2

Revisión: 0

**Página:
3 de 13**

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		programas de estudio	Planeación del contenido del programa y las acciones educativas en tiempo y forma.	<p>Planear el 100% de los contenidos programáticos</p> <p>Entregar la planeación mínimo 3 días hábiles antes del inicio de cursos expresado en el calendario escolar.</p>	<p>Satisfacción del estudiante</p> <p>Desarrollar la gestión del curso en 16 semanas.</p>	<p>Resultado de la evaluación al desempeño docente mínimo 4</p> <p>Reducir las quejas académicas a un máximo de 10 por semestre.</p>	<p>Departament o Académico.</p> <p>Evaluación del Desempeño Docente</p>	<p>Retroalimentación al Personal Docente</p> <p>Atención a Quejas y/o Sugerencias</p>	<p>Jefatura de Departamento Académico/ Jefatura de Proyectos de Docencia.</p> <p>Jefatura de Departamento Académico/</p>	<p>máximo dos días hábiles posteriores a la</p> <p>notificación al docente</p> <p>Integrar las necesidades de capacitación en el Diagnostico y Concentrado de Necesidades de Formación y Actualización Docente y Profesional.</p> <p>Aplicación de corrección y/o acciones correctivas.</p>

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
			Desarrollo de curso conforme el programa.	Cumplimiento de Diseño de Instrumentación Didáctica		No tener más de dos semanas de desfase con respecto a la planeación del curso.	Verificación documental	Diseño de la Instrumentación Didáctica	Jefe de departamento académico /jefe de proyecto de docencia Jefatura de Departamento Académico/ Jefatura de Proyectos de Docencia	Reprogramar o actualizar en la Calendarización de Evaluación en el Diseño de la Instrumentación Didáctica
						100% del cumplimiento del contenido del programa, al final del curso	Verificación documental	Diseño de la Instrumentación Didáctica	Jefatura de Departamento Académico/ Jefatura de Proyectos de Docencia	Aplicación de corrección y/o acciones correctivas.



Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo





Código:
SGI-CA-MSGI-01-A5

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2

Revisión: 0

Página:
5 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
						Índice de aprobación por unidad terminada en cada seguimiento mayor al 60%	Verificación del índice de aprobación Evaluación al desempeño docente	Registro de Calificaciones por unidad terminada, en el Sistema de Servicios Escolares Seguimiento de la Gestión del Curso	Jefatura de departamento Académico Jefatura de Proyecto de Docencia/Docente	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, implementar acciones de asesoría y/o tutoría, o implementar acciones correctivas.
		Desempeño del grupo	El docente atiende al estudiante, resuelve dudas, exposición clara de contenidos, versatilidad en los métodos de E-A.	Amabilidad, motivación efectiva hacia el aprendizaje, presentación efectiva de contenidos, métodos de evaluación y bibliografía. Planeación y ejecución de estrategias de aprendizaje.	Porcentaje de aprobación del grupo	Cumplimiento de la metodología en el informe.	Revisión y verificación de informes parciales y final		Jefatura de Departamento Académico/Jefe de proyecto de vinculación/ Academia	Asesoría y seguimiento de las desviaciones del informe

	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 6 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
5	OPERACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS RESIDENCIAS PROFESIONALES	Experiencia profesional en su campo de estudio.	<p>Contar con banco de proyectos de Residencias Profesionales</p> <p>promoción en tiempo de la convocatoria.</p>	<p>Contar con catálogo de empresas con convenios, banco de proyectos propuestos.</p> <p>Un mes antes de concluir el semestre se emite convocatoria</p>	El informe técnico cuenta con una metodología previamente establecida	<p>Contar con la asignación de proyecto de Residencia Profesional previo a la elección de la carga académica del inicio al periodo escolar</p> <p>Calificación mínima de 70%, tomando en cuenta el promedio de la calificación del asesor interno y externo.</p>	<p>Asignación de asesora o asesor interno, avalado por la academia</p> <p>Revisión del acta de calificaciones</p>	<p>Asignación de Asesora o Asesor Interno de Residencia Profesional</p> <p>Seguimiento del proyecto de residencia profesional / Evaluación del Proyecto de Residencia Profesional</p> <p>Acta de calificación</p>	<p>Jefatura de Departamento Académico</p> <p>Asesoría interna y externa/Jefatura de departamento académico</p>	<p>El proyecto propuesto debe ser avalado por la academia correspondiente</p> <p>Se turna al comité académico para su análisis y reconsideración</p>



Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo



Código:
SGI-CA-MSGI-01-A5



Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2

Revisión: 0



Página:
7 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
				Alumnos inscritos	Asistencia a las asesorías intermedias y final, seguimiento del proyecto con el asesor externo. Evaluación	Protocolo de la Propuesta de proyecto de Titulación Integral.	Verificación del cumplimiento del registro de proyecto en expediente del estudiante.	Oficio de aceptación del Departamento académico con la asignación de Asesor (es) (y Revisores cuando aplique)	Docente de la materia, jefe de proyecto de investigación, estudiante, Jefe de Departamento Académico, Jefe de la División de Estudios Profesionales y Asesor.	Aplicar el normativo para la acreditación de asignaturas, y de titulación integral.
6	ATENCIÓN A EGRESADOS Y ACTO DE RECEPCIÓN PROFESIONAL	Proyecto aceptado y registrado.	Carta de aceptación de la academia.	Proyecto de Titulación Integral registrado al finalizar la materia de Taller de Investigación I	Asistencia del estudiante a la asesoría	Cumplimiento de los requisitos de la liberación del asesor y constancia de exposición.	Cumplimiento del 100% de los criterios de aceptación y liberación académica del proyecto.	Oficio de liberación del proyecto.	Asesor, estudiante, Departamento Académico, Jefe de la División de Estudios Profesionales. (y Revisores cuando aplique)	Aplicar el normativo para la titulación integral.
		Termino de proyecto de titulación integral.	Carta de liberación del asesor de proyecto	Proyecto expuesto a la comunidad escolar	Integración de los 4 momentos	100% de cumplimiento	Revisión documental	Acta de examen Constancia de exención de examen profesional	Jefatura del departamento de Servicios Escolares/Jefatura de Departamento Académico/ División de Estudios Profesionales	Reprogramación del acto

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.



	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 8 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
7	SUSTENTACION DE ACTO DE RECEPCION PROFESIONAL	Acto protocolario de recepción profesional realizado	Subir proyecto de titulación al SII	Constancia de no inconveniencia	Cumplimiento de la fecha, lugar y hora programadas	Expediente entregado y aceptado en el TecNM 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 del TecNM	Jefe del Departamento de Servicios Escolares	Corregir expediente y enviarlo al TecNM
8	REGISTRO DE TITULO	Expediente para trámite de registro de Título	Constancia de no inconveniencia	Expediente capturado en plataforma e. Títulos y enviado a dictamen al TecNM, para su revisión y envío a la Dirección General de Profesiones, de acuerdo al procedimientos para el registro de título	Expediente integrado de acuerdo a las especificacione s del TecNM (proceso para el registro de título y expedición de cédula profesional electrónica)	Máximo 60 días hábiles después de aprobado el acto de recepción profesional	Revisión de fechas de entrega	Autorización en plataforma e.titulos	Jefatura del Departamento de Servicios Escolares	Cuando sea por causas imputables al instituto aplicar acciones correctivas cuando no, notificar TecNM



	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 9 de 13

No	PROCE DIMIEN TO	RESULTADOS	REQUISITOS DEL PROCESO	CRITERIOS DE ACEPTACION DEL PROCESO	REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLES	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
		Título entregado al egresado	Título liberado	Copia de INE e impresión de cédula profesional	Tiempo de entrega al egresado	Acuse de indicaciones de resguardo de título	Revisión documental	Acuse de recibo del egresado	Departamento de Servicios Escolares	Resguardo de título

9	SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	<p>Evaluar la pertinencia de los programas educativos</p> <p>Definir módulos de especialidad</p> <p>Evaluar resultados de la contratación de egresados</p> <p>Actualización profesional de egresados</p>	<p>Mantener bases de datos de egresados</p> <p>Establecer el Consejo de Vinculación con Empleadores</p> <p>Aplicar cuestionarios y realizar reuniones con empleadores y egresados</p> <p>Proporcionar información para la preparación de módulos de especialidad basados en la identificación de necesidad de sector laboral y de egresados</p> <p>Preparar cursos de capacitación y actualización adecuados a las necesidades identificadas en los egresados</p>	<p>Actualizadas, por año de egreso, por carrera, por sexo.</p> <p>Formalmente establecido y Propositivo</p> <p>Obtener áreas de oportunidad de mejora de los programas académicos</p> <p>La Información debe ser completa, correcta y pertinente.</p> <p>Cursos pertinentes acorde a los requisitos de los sectores productivos</p>	<p>Los programas académicos deben ser validados a través de los resultados de las entrevistas y encuestas a los egresados y empleadores. Los resultados de las encuestas deben indicar que los programas actuales son adecuados. Las áreas de oportunidad detectadas deben ser complementarias; no presentando deficiencias en los programas actuales.</p>	<p>Servicio educativo evaluado con resultado de Conformidad con respecto a los requisitos de los sectores productivos, calificación de 90 mínimo;</p> <p>Las áreas de oportunidad detectadas son complementarias.</p>	<p>Evaluación de resultados de encuestas y entrevistas.</p>	<p>Reporte de evaluación de programas académicos</p>	<p>Jefe de Departamento de Gestión y Vinculación/ Jefes de Departamentos Académicos/ Academias de los Departamentos Académicos.</p>	<p>Revisar y hacer ajustes a los programas académicos.</p>
---	--------------------------	--	---	---	--	---	---	--	---	--

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 11 de 13

Nota: RESPONSABLE implica REALIZAR la medición del cumplimiento de las características de calidad, análisis y determinación e implementación de acciones correctivas y/o preventivas y seguimiento de las mismas.



	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 12 de 13

PROCESO ESTRÁTEGICO VINCULACION

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

Nº	PROCESOS	PRODUCTOS	CARACTERISTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACION	METODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCION CUANDO NO SE CUMPLA LA CARACTERISTICA DE CALIDAD
1	VISITAS A EMPRESAS (VISITAS ACADÉMICAS)	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/Jefe de departamento académico/Jefe de proyecto de vinculación	Acciones correctivas
		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	Profesor/Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación/Jefe de departamento académico/Jefe de proyecto de 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 en los eventos	50 % de matrícula total	Revisión del informe de Actividades Extraescolares	Informe del Departamento de actividades Extraescolares	Jefe del Departamento de Actividades Extraescolares	Realización de eventos culturales y/o deportivos que promuevan la participación de los estudiantes
3	SERVICIO SOCIAL	Estudiante dado de alta	Clave de asignación a estudiante dado de alta	100% de claves asignadas a estudiante	Revisión de carta de asignación	Carta de asignación	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación /	Acciones correctivas

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

	Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo	
Código: SGI-CA-MSGI-01-A5	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.1, 8.6, 8.7 y 10.2	Revisión: 0 Página: 13 de 13

							Oficina de Servicio Social	
		Estudiante con servicio social prestado	Actividades cumplidas del proyecto	100 % de actividades totales cumplidas en el tiempo establecido	Revisión de los reportes bimestrales y final.	Reporte bimestral y final	Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación / Oficina de Servicio Social	Reasignación del servicio

Nota: RESPONSABLE implica REALIZAR la Medición del cumplimiento de las características de calidad, análisis y determinación e implementación de acciones correctivas y/o preventivas y seguimiento de las mismas.