



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 1 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
CALIDAD	Salidas No Conformes	Mejora continua	Porcentaje de salidas no conformes liberadas (RAC's liberados) en tiempo y forma	90	%	anual	CSGC
	Auditorías de Servicio	Satisfacción del estudiante	Calificación por área en Auditorías de Servicio	4	Valor absoluto	anual	Subdirectores
	Quejas y/o sugerencias	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de atención de quejas y/o sugerencias en tiempo y forma	90	%	anual	CSGC y subdirectores
	Control de Información Documentada	Mejora Continua	Porcentaje de documentos actualizados y publicados en tiempo y forma en el microsítio	100	%	anual	Controlador/a de documentos
	Auditoría Interna	Mejora Continua y Satisfacción del estudiante	Realizar al menos una auditoría interna al año.	1	valor absoluto	anual	CSGC y auditor líder



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 2 de 8

	No Conformidad y Acción Correctiva	Satisfacción del Estudiante	Porcentaje de RAC's liberados	90	%	anual	CSGC y Jefes de Departamento
	Revisión por la Dirección	Mejora Continua	Realizar al menos una revisión por la dirección al año	1	Valor absoluto	anual	CSGC y subdirectores
	Comunicación Interna y Externa	Satisfacción del Estudiante	Porcentaje de solicitudes atendidas en tiempo y forma	90	%	anual	Comunicación y Difusión
	Promoción y Difusión	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de solicitudes de difusión atendidas en tiempo y forma	90	%	anual	Comunicación y Difusión
	Plan de Calidad Institucional	Indicador de cumplimiento del Plan de Calidad Institucional	(Número total de indicadores cumplidos/número total de indicadores del plan de calidad institucional) x 100	80	%	anual	CSGC



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 3 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
ACADEMICO Licenciatura	Selección e Inscripción de estudiantes	Mejora continua	Número de aspirantes inscritos del listado aceptados en el periodo	90	%	Anual	Jefe/a de Servicios Escolares
	Reinscripción de estudiantes	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de estudiantes reinscritos	95	%	Semestral	Jefe/a DEP
	Gestión del curso	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de docentes con carta de liberación	80	%	Semestral	Jefes/as académicos
	Residencias profesionales	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de calificaciones capturadas en el SII	80	%	Semestral	Jefe/a DEP
	Titulación Integral	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de egresados que concluyen el trámite de titulación	80	%	Semestral	Jefe/a DEP
	Servicio a usuarios/as del Centro de Información	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de servicios concluidos.	80	%	Semestral	Jefe/a del Centro de Información
	Actividades Extraescolares	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de solicitudes de actividad complementaria extraescolar realizadas.	80	%	Semestral	Jefe/a de Actividades Extraescolares



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 4 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
ACADEMICO Posgrado	Admisión de estudiantes de posgrado	Mejora continua	Porcentaje de aspirantes inscritos del listado de aceptados en el periodo	90	%	Anual	Jefe/a de la DEPI
	Reinscripción de posgrado	Mejora continua	Porcentaje de estudiantes reinscritos en Maestría y Doctorado	100	%	Semestral	Jefe de la DEPI
	Titulación de posgrado	Mejora continua	Porcentaje de estudiantes de Maestría y Doctorado titulados	95	%	Anual	Jefe de la DEPI
	Seguimiento a la trayectoria académica	Satisfacción de estudiantes	Cumplimiento en el seguimiento de los procesos y avances en investigación y estudios de Posgrado	100	%	Semestral	Jefe de la DEPI



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 5 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Mantenimiento preventivo y correctivo de la Infraestructura y equipo	Mejora continua	Mantenimientos preventivos realizados	60	%	Anual	Jefe/a de Recursos Materiales
		Mejora continua	Mantenimientos correctivos realizados	70	%	Anual	Jefe/a de Recursos Materiales
	Emisión de Recibos Oficiales de Cobro y Facturas	Satisfacción del estudiante	Recibos timbrados de acuerdo con los ingresos por productos y servicios	90	%	Anual	Jefe/a de Recursos Financieros
	Reclutamiento y Selección de Personal	Mejora continua	Vacantes cubiertas en el proceso de selección de personal	90	%	Anual	Jefe/a de Recursos Humanos
	Determinar y gestionar el ambiente de trabajo	Mejora continua	Número de participantes para determinar el ambiente de trabajo	35	Absoluto	Anual	Jefe/a de Recursos Humanos
	Formación y actualización profesional docente	Mejora continua	Número de académicos participantes en cursos de formación (Licenciatura)	50	Absoluto	Anual	Jefe/a de Desarrollo Académico



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 6 de 8

		Mejora continua	Número de académicos participantes en cursos de actualización (Licenciatura)	50	Absoluto	Anual	Jefe/a de Desarrollo Académico
		Mejora continua	Número de académicos participantes en cursos de formación (Posgrado)	10	Absoluto	Anual	Jefe/a de Desarrollo Académico
		Mejora continua	Número de académicos participantes en cursos de actualización (Posgrado)	10	Absoluto	Anual	Jefe/a de Desarrollo Académico
		Mejora continua	Número de tutores formados	20	Absoluto	Anual	Jefe/a de Desarrollo Académico
	Adquisición de bienes y servicios	Mejora Continua	Porcentaje de órdenes de requisiciones con pago a proveedores	80	%	Anual	Jefe/a de Recursos Materiales



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 7 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
PLANEACIÓN	PTA	Mejora continua	Seguimiento al registro de reporte de indicadores	100	%	semestral	DPPP
	POA	Mejora continua	Número de Programas Operativos Anuales Institucionales registrado ante TecNM	1	Absoluto	Anual	DPPP



Nombre del Documento: Anexo 10 Plan de Calidad Institucional

Código: ITVO-CA-AN-10

Revisión: 4

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 9.1

Página 8 de 8

PROCESO	PROCEDIMIENTO	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
				2023			
VINCULACIÓN	Visitas a empresas	Satisfacción del estudiante	Porcentaje de visitas a empresas realizadas	80	%	Semestral	Jefe/a Gestión Tecnológica y Vinculación
	Servicio Social	Mejora continua	Porcentaje de estudiantes activos en Servicio Social	80	%	Semestral	Jefe/a Gestión Tecnológica y Vinculación
	Validación de inglés	Mejora continua	Porcentaje de solicitudes de constancias de inglés que fueron apostilladas	80	%	Anual	Jefe/a Gestión Tecnológica y Vinculación

Nota: RESPONSABLE implica: Medición del indicador, análisis y determinación e implementación de acciones correctivas y/o preventivas y seguimiento de estas.