

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME		
Responsable: Jefes de Carrera y Jefe del Dpto. de Ciencias Básicas	Requerimiento: 8.3	Código: P-CM-02	
Versión: 4	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 01	Páginas: 1 de 5

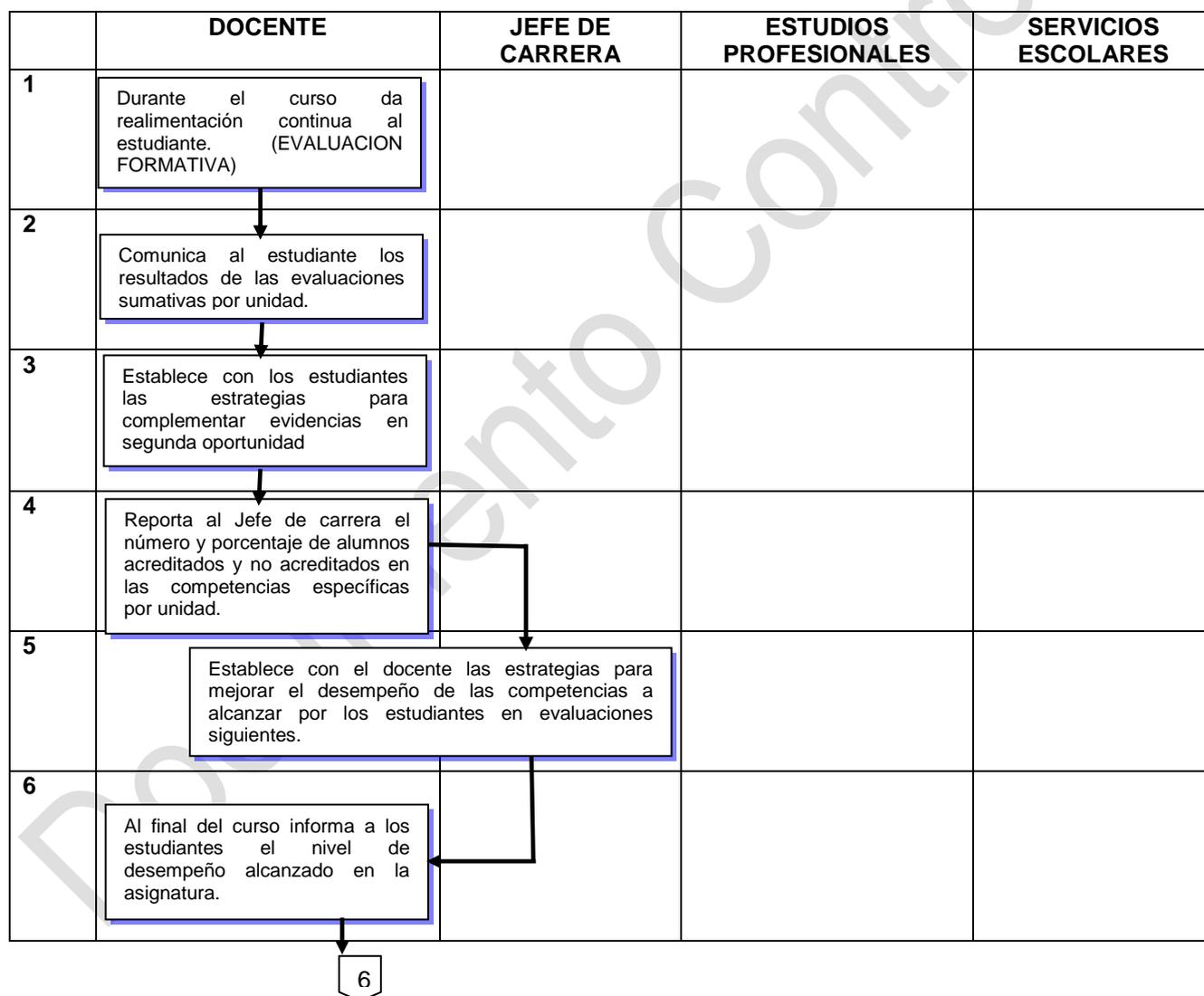
I. OBJETIVO

Definir el control, responsabilidades y autoridad relacionados con el tratamiento del Servicio Educativo No conforme en curso normal, curso de repetición y curso especial en el Instituto Tecnológico Superior de Huatusco.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los estudiantes, usuarios o usuarias del servicio educativo inscritas(os) en las asignaturas de licenciatura de las carreras que imparte el ITSH en el sistema escolarizado, Personal Docente, Divisiones de carrera, Departamento de Ciencias Básicas, Departamento de Estudios Profesionales y Departamento de Servicios Escolares.

III. DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinador de Mejora	Representante de la Dirección ante el SGC	Representante de la Dirección ante el SGC
Fecha	17 de Junio de 2014	18 de Junio de 2014	20 de Junio de 2014



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO
PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME

Responsable:
Jefes de Carrera y Jefe del
Dpto. de Ciencias Básicas

Requerimiento: 8.3

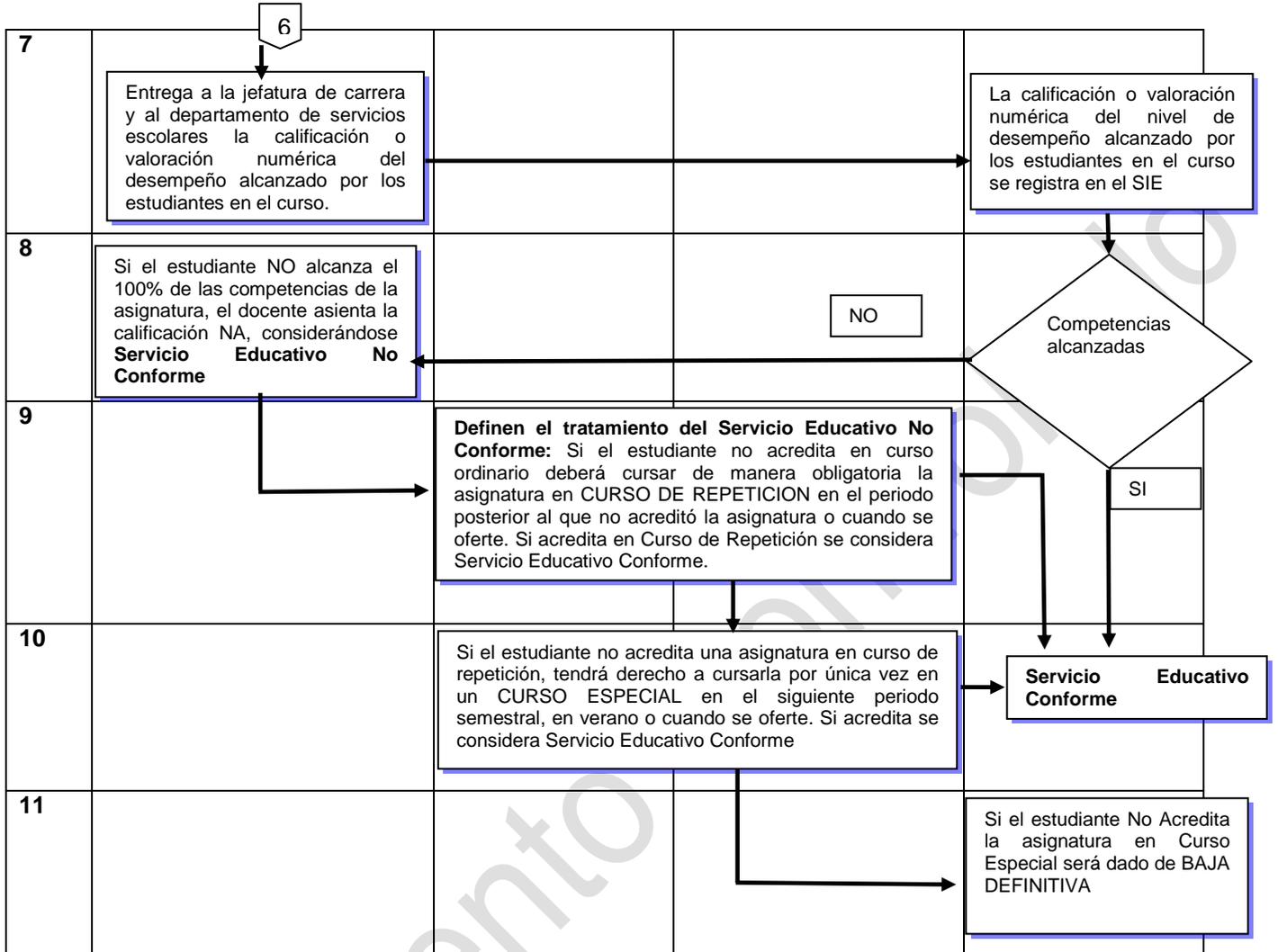
Código: P-CM-02

Versión: 4

Efectividad:
20 de Junio de 2014

Copia No. 01

Páginas: 2 de 5



	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME		
Responsable: Jefes de Carrera y Jefe del Dpto. de Ciencias Básicas	Requerimiento: 8.3	Código: P-CM-02	
Versión: 4	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 01	Páginas: 3 de 5

IV. POLÍTICAS

- El docente entrega cada 27 de mes o un día hábil posterior el resultado de las evaluación de sumativa por unidad de todos los estudiantes en el formato F-CM-01 Tratamiento del Servicio Educativo No Conforme requisitado a revisión con el jefe de carrera/jefe del dpto. de ciencias básicas en caso de que se haya realizado la evaluación sumativa por unidad, el jefe de carrera verifica las acciones a realizar con los alumnos en situación de riesgo o aquellos alumnos que no acreditaron la unidad y en caso de considerar una activad no adecuada se procede a realizar el cambio.
- El formato F-JC-03 Registro semestral de calificaciones se utiliza también en el procedimiento P-JC-01 de seguimiento de aplicación de planes y programas de estudio, por lo que no se debe de duplicar la información.
- El acta de calificaciones se llena en el Sistema de Integración Escolar (SIE) por el docente entregando una copia firmada a las jefaturas de carrera.
- En el Sistema de Integración Escolar se puede verificar el kardex gráfico el cual nos muestra el avance en la acreditación de las asignaturas de los alumnos y la situación académica en la que se encuentran en las materias acreditadas y cursando, en curso de ordinario, curso de repetición o curso especial. Dicha información se considera para dar asesoría reticular al alumno en el momento de la reinscripción o cuando se requiera.
- Producto no conforme o Servicio Educativo No Conforme es cuando el usuario o usuaria no logró desarrollar las competencias requeridas por una o más asignaturas según la evaluación establecida por el, la, los o las docentes en curso ordinario.
- Para el tratamiento del SNC debe considerarse la situación específica de cada estudiante para determinar si cursa la asignatura no acreditada en curso repetición o curso especial, en la modalidad global, en verano o cuando se oferte la asignatura.

V. RESPONSABILIDADES

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
1	Personal docente	Durante el curso da realimentación continua y oportuna del avance en su proceso de aprendizaje y de las evidencias del mismo al estudiante.	Durante el desarrollo del curso.
2	Personal docente	Comunica al estudiante los resultados de las evaluaciones sumativas por unidad en un tiempo máximo de cinco días hábiles después de sus aplicaciones, así como de las áreas de oportunidad para la mejora en el desarrollo de las actividades que le permitan aspirar al nivel de desempeño excelente en las evaluaciones siguientes.	5 días hábiles después de sus aplicaciones.
3	Personal docente	Establece con los estudiantes que no alcanzaron las competencias específicas las estrategias para complementar las evidencias en segunda oportunidad. De igual forma se monitorea a los alumnos en curso de repetición y curso especial considerados alumnos en riesgo de baja definitiva, poniéndoles actividades remediales registrando en Formato F-CM-01 tratamiento del Servicio Educativo No Conforme.	Después de la evaluación sumativa por unidad de las competencias.
4	Personal docente	Durante el curso reporta a la Jefatura de carrera correspondiente el número y porcentaje de alumnos acreditados de las competencias específicas por unidad. Registrando en Formato Registro semestral de calificaciones F-JC-03.	Cada 27 de mes en caso de que aplique.
5	Jefatura de carrera/personal docente	Establece con el docente las estrategias para mejorar el nivel de desempeño de las competencias que deben alcanzar los estudiantes en las siguientes evaluaciones.	La primera semana de cada mes.
6	Personal docente	Al final del curso informa a los estudiantes el nivel de desempeño alcanzado en la asignatura correspondiente.	Al finalizar el curso.

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME		
Responsable: Jefes de Carrera y Jefe del Dpto. de Ciencias Básicas	Requerimiento: 8.3	Código: P-CM-02	
Versión: 4	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 01	Páginas: 4 de 5

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
7	Personal docente/ Servicios escolares	Entrega a la Jefatura de carrera y al departamento de Servicios Escolares la valoración numérica del nivel de desempeño alcanzado por los estudiantes en el curso, asentándola en el Sistema de Integración Escolar y/o en el acta correspondiente al final del semestre. (Acta de calificaciones del SIE)	Al finalizar el curso
7	Personal Docente Servicios Escolares	La calificación o valoración numérica del nivel de desempeño alcanzado por los estudiantes en el curso se registra en el SIE bajo resguardo de Servicios Escolares.	Al finalizar el curso
8	Personal docente	Si el estudiante no logra alcanzar el 100% de las competencias de la asignatura, el docente asienta la calificación NA e informa al estudiante de la NO ACREDITACION, considerándose Servicio Educativo No Conforme.	Al finalizar el curso
9	Jefatura de carrera/ Estudios profesionales	Si el estudiante no acredita en curso ordinario deberá cursar de manera obligatoria la asignatura en CURSO DE REPETICION en el periodo posterior al que no acreditó la asignatura o cuando se oferte. Si acredita en Curso de Repetición se considera Servicio Educativo Conforme.(Kardex grafico del SIE)	En el curso posterior o cuando se oferte.
10	Estudios profesionales	Si el estudiante no acredita una asignatura en curso de repetición, tendrá derecho a cursarla por única vez en un CURSO ESPECIAL en el siguiente periodo semestral o en verano, siempre y cuando se oferte. Si acredita se considera Servicio Educativo Conforme.	En el curso posterior o cuando se oferte.
11	Servicios Escolares	Si el estudiante no acredita la asignatura en curso especial será dado de BAJA DEFINITIVA	Al final del curso especial

VI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Documentos
N.A.	Lineamiento para la evaluación y acreditación de asignaturas versión 1.0 (planes de estudio 2009-2010) http://www.snit.mx/academica/normateca-de-la-direccion-de-docencia-dp1
MC-CC-01	Manual de la calidad.

VII. REGISTROS

Código	Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
F-CM-01	Tratamiento del Servicio Educativo No Conforme	1 Año	Jefatura de carrera	Oficina de Trabajo
F-JC-03	Registro semestral de calificaciones	6 meses	Jefatura de carrera	Oficina de Trabajo
N.A.	Acta de calificaciones del SIE	1 año	Jefatura de carrera/Depto. De servicios escolares	Oficina de Trabajo
N.A.	Kardex grafico del SIE	Durante la formación del alumno de 1 a12 semestres.	Depto. De servicios escolares	SIE

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUATUSCO		
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME		
Responsable: Jefes de Carrera y Jefe del Dpto. de Ciencias Básicas	Requerimiento: 8.3	Código: P-CM-02	
Versión: 4	Efectividad: 20 de Junio de 2014	Copia No. 01	Páginas: 5 de 5

VIII. GLOSARIO

- **Curso Ordinario:** Es en el que una asignatura se cursa por primera vez.
- **Curso de Repetición:** Se efectúa cuando el estudiante no acreditó la asignatura en curso ordinario.
- **Curso Especial:** Se efectúa cuando el estudiante no acreditó la asignatura en curso de repetición.
- **Curso Global:** Se efectúa cuando el estudiante solicita cursar una asignatura y le permite acreditar sin asistir regularmente, convirtiéndose en un estudiante autodidacta.
- **Curso de Verano:** Se efectúa en periodo de verano cuando el estudiante solicita cursar una asignatura y tiene una duración de 6 semanas.
- **SNC:** Servicio Educativo No Conforme cuando el usuario o usuaria no logró desarrollar las competencias requeridas por una o más asignaturas según la evaluación establecida por el, la, los o las docentes en curso ordinario.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ITSH:** Instituto Tecnológico Superior de Huatusco
- **SIE:** Sistema de Integración Escolar

IX. CAMBIOS A LA REVISIÓN

Cambios en esta versión		
Revisión No.	Cambio	Fecha
4	Se rediseñó el procedimiento en su totalidad, modificando el formato F-CM-01 Tratamiento del Servicio Educativo No Conforme	20 de junio de 2014
3	Se cambió nombre y código del procedimiento P-JC-02 , denominado “procedimiento para el tratamiento y control del servicio educativo no conforme en curso normal y curso de repetición” por “Procedimiento para el tratamiento del servicio no conforme” quedando con el código P-CM-02 , y los formatos asociados. Y se definieron los servicios no conformes en el plan de la calidad. Se realizó una redefinición al procedimiento especificando el usuario o cliente y los responsables del seguimiento del mismo. Quedó sin efecto el formato F-JC-07 “Control de servicio educativo por unidad”	3 de Septiembre de 2013
2	Se actualizó el procedimiento de acuerdo con el Sistema de Gestión de Equidad de Género y Sistema de Gestión Ambiental, utilizando lenguaje Incluyente y Manejo Electrónico de todo el SGC	2 de Septiembre de 2012
1	Se hacen los ajustes de acuerdo al nuevo organigrama	26 de Mayo de 2010
0	Revisión Total	Mayo de 2006