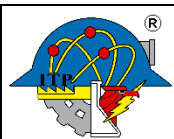


FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
VERSIÓN:	0
PÁGINA:	1 de 3

PROVEEDORES	INT	EXT	ENTRADAS	NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SALIDAS Y/O REGISTROS	CLIENTES
Proceso de planeación	X		PIID, PTA, POA, calendario escolar autorizados	1	Control de la información documentada	Controlador de documentos	Listado maestro de documentos internos y externos	Proceso planeación, académico, vinculación, administración de recursos, usuarios SGC
Procesos de planeación académico, vinculación, administración de recursos	X		Información documentada SGC	2	Atención a quejas o sugerencias	Auditor interno	Reporte semestral de quejas o sugerencias, acciones correctivas (si procede)	Comité de calidad
RD del SGC	X		Plan de trabajo del SGC	3	Realización de la Evaluación docente	Desarrollo académico	Reporte semestral evaluación docente	Subdirector académico, jefes de departamentos académicos, docentes
Proceso de calidad	X		Informes y/o reportes de auditorías	4	Realización de auditorías internas de Calidad y de servicios	Auditor líder, auditores internos	Informe y/o reporte de auditorías de calidad y de servicios, acciones correctivas	Proceso Planeación, académico, vinculación, administración de recursos, calidad
Dirección General del TecNM		X	Lineamientos académico-administrativos, oficios y/o circulares	5	Revisión por la dirección	Comité de calidad	Oportunidades de mejora, necesidades de cambios,	Proceso Planeación, académico, vinculación, administración



FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
VERSIÓN:	0
PÁGINA:	2 de 3

			Estratégico de calidad				necesidades de recursos	de recursos, calidad
Procesos de planeación, académico, vinculación, administración de recursos y calidad	X		Indicadores de desempeño de los procesos	6	Comunicación y difusión	Departamento comunicación y difusión, RD	Plan de comunicación institucional	Comunidad tecnológica, estudiante, partes interesadas pertinentes

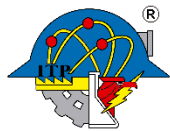
Proceso:

Objetivo del proceso: Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del estudiante y demás partes interesadas pertinentes

RECURSOS MATERIALES Y EQUIPO	DOCUMENTOS	MEDICIÓN		
		INDICADOR	META	FRECUENCIA
Oficinas, equipo de audio, video y fotográfico, conectividad a internet, impresora, plataforma para el SGC	Procedimientos SGC, Instructivo de trabajo para elaborar procedimientos, control de la información documentada, control de registro, auditoría interna, servicio no conforme, Atención a quejas y sugerencias, auditorías de servicio, acciones correctivas, instructivo para la revisión por la dirección, control de procesos externos, documentos internos, procedimiento Comunicación y Difusión; Lineamientos académico-administrativos.	Promedio institucional de la evaluación al desempeño docente	4.1	Semestral
		Calificación por área en auditorías de servicio	3.5	Semestral
		Porcentaje de quejas y/o sugerencias atendidas en tiempo y forma	80%	Semestral
		Índice de cumplimiento requisitos partes interesadas	80%	Anual

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Falla en la comunicación institucional	NA

Aprobó:



FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
VERSIÓN:	0
PÁGINA:	3 de 3

Mtra. Yaisiri García Pastrana
Coordinadora del SGC
23 de marzo de 2021

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
1	Medición	Sea analizó la actualización de la meta "Calificación por área en auditorías de servicio"	23 de marzo de 2021