



FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
REVISIÓN:	01
PÁGINA:	1 de 2

Proceso: Estratégico de calidad

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

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 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
TecNM		X	Lineamientos académico-administrativos, oficios y/o circulares	5	Revisión por la dirección	Comité de calidad	Oportunidades de mejora, necesidades de cambios, necesidades de recursos	Procesos planeación, académico, vinculación, administración de recursos, calidad
Procesos de planeación, académico, vinculación, administración de recursos, 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



FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
REVISIÓN:	01
PÁGINA:	2 de 2

RECURSOS	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, producto no conforme, Atención a quejas y sugerencias, auditorías de servicio, acciones correctivas, acciones preventivas, instructiva 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	4.0	Semestral
		Porcentaje de quejas y/o sugerencias atendidas en tiempo y forma	80%	Semestral
		Índice de cumplimiento requisitos partes interesadas	75%	Anual

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Falla en la comunicación institucional	NA

Aprobó:

M. en I. Norma López Pérez
Coordinadora del SGC
27 junio 2019

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación