



FICHA DE PROCESO

CÓDIGO:	ITPAC-CA-DI-01
VERSIÓN:	0
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 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, necesidades de recursos	Proceso Planeación, académico, vinculación, administración 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



FICHA DE PROCESO

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

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
Desconocimiento de los documentos estratégicos del SGC por parte del personal.	Adopción de otros Sistemas de Gestión.
Incumplimiento del plan anual de auditorías internas.	Cursos de capacitación para la actualización del equipo de auditores.

Aprobó:

Mtra. Yaisiri García Pastrana
Coordinadora del SGC
31 de marzo de 2023

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
1	Medición	Se analizó la actualización de la meta "Calificación por área en auditorías de servicio"	23 de marzo de 2021
2	Riesgos y oportunidades	Se actualizaron los riesgos y oportunidades identificadas	31 de marzo de 2023