

Código: ITPAC-CA-DI-01

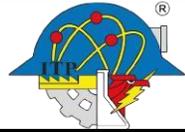
Versión: 1

Requisito: 7.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.5



Ficha de Proceso

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
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	Departamento de 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



Código: ITPAC-CA-DI-01

Versión: 1

Requisito: 7.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.5



Ficha de Proceso

			Estratégico de calidad				necesidades de recursos	de recursos, de 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

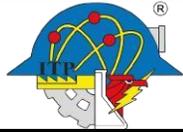
Proceso:

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%	Annual

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Falla en la comunicación institucional	NA

Aprobó:



Código: ITPAC-CA-DI-01

Versión: 1

Requisito: 7.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3,
8.5.1, 8.5.5



Ficha de Proceso

Doc.Ma del Carmen Rivera Madrigal
Coordinadora del SGC
14 de Agosto de 2025

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	Encabezado y nombre del coordinador	Se dio una revisión general a documento	14 de agosto de 2025