

**DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.**

Para mostrar la Interacción de los procesos se muestra la representación de los procesos estratégicos en el mapa de procesos, en donde se representa la relación de las actividades que se realizan en la institución, ilustrando la interacción entre procesos y actividades, cómo algunas de estas se encuentran insertas participando en otro proceso, en el segundo de ellos se atiende a la concentración de los contenidos en cada proceso, de tal forma que se muestre la interconexión entre ellos en un enfoque sistémico.

Los procesos estratégicos definidos son los siguientes:

* Académico
* Planeación
* Vinculación
* Administración de los Recursos
* Calidad

**Requisitos del Cliente.**

La entrada del Proceso educativo son los requisitos del cliente, los cuales son definidos por el Instituto respondiendo a un Programa Nacional de Educación Superior establecido por la propia Secretaría de Educación Pública. El Alumno definido como el cliente, selecciona el plan de estudios que desea cursar, de esta manera sus requisitos quedan definidos por su elección.

La nomenclatura de **Procesos Estratégicos en el SGC** (los cinco en los cuales se divide el Proceso Educativo) **del instituto** deriva del modelo educativo para el siglo XXI que es un instrumento rector de los Institutos Tecnológicos emanado de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST). Los procesos de realización del Servicio educativo son los Procesos estratégicos Académico y de Vinculación y los Procesos Estratégicos de administración de recursos, de planeación y de calidad son procesos soporte para los de realización del servicio educativo y complementan el SGC en lo que se refiere a recursos, documentación, medición análisis y mejora. La interacción entre estos cinco procesos estratégicos se muestra en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A  DE | **ACADEMICO** | **VINCULACION** | **ADMINISTRACION DE RECURSOS** | **PLANEACION** | **CALIDAD** |
| **ACADEMICO** |  | * Solicitudes de visitas a empresas. | * Solicitudes de mantenimiento y compras. * Necesidades de personal y de capacitación | * Información estadística. | * Información para la evaluación de procesos y productos |
| **VINCULACION** | * Visitas a empresas para la formación profesional del alumno * Constancia de servicio social para el acto de recepción profesional |  | * Solicitudes de mantenimiento y compras. * Necesidades de personal y de capacitación | * \* Información estadística relativa a servicio social y participación en eventos culturales y/o deportivos | * Información para la evaluación de procesos y productos |
| **ADMINISTRACION DE RECURSOS** | * Personal competente * Mantenimiento de la infraestructura * Bienes y/o servicios requeridos | * Personal competente * Mantenimiento de la infraestructura * Bienes y/o servicios requeridos |  | * Personal competente * Mantenimiento de la infraestructura * Bienes y/o servicios requeridos * Información estadística | * Personal competente * Mantenimiento de la infraestructura * Bienes y/o servicios requeridos * Información para la evaluación de los procesos |
| **PLANEACION** | * Planeación de actividades necesarias para cumplir metas a través del PTA. * Disponibilidad y asignación de recursos a través del APOA, POA y anteproyecto de inversión | * Planeación de actividades necesarias para cumplir metas a través del PTA. * Disponibilidad y asignación de recursos a través del APOA, POA y anteproyecto de inversión | * Planeación de actividades necesarias para cumplir metas a través del PTA. * Disponibilidad y asignación de recursos a través del APOA, POA y anteproyecto de inversión |  | * Planeación de actividades necesarias para cumplir metas a través del PTA. * Disponibilidad y asignación de recursos a través del APOA, POA y anteproyecto de inversión * Información para la evaluación de los procesos |
| **CALIDAD** | * Medición análisis y mejora de procesos y productos. * Medición de la percepción del cliente respecto al servicio educativo | * Medición análisis y mejora de procesos y productos a través. * Medición de la percepción del cliente respecto al servicio educativo | * Medición análisis y mejora de procesos y productos a través. * Medición de la percepción del cliente respecto al servicio educativo | * Medición análisis y mejora de procesos y productos a través. * Medición de la percepción del cliente respecto al servicio educativo |  |

**PROCESO DE PLANEACIÓN**

El Proceso de Planeación se realiza atendiendo a los requisitos del cliente, definiéndose dos vertientes de Planeación: la Planeación de largo plazo (estratégica) en donde se genera el Programa Institucional de Innovación y Desarrollo (PIID), documento en el cual se define el rumbo del Instituto y se establecen los objetivos estratégicos, las líneas de acción para su consecución y las metas; la Planeación de mediano y corto plazo la cual se encuentra determinada por el Programa de Trabajo Anual (PTA), concentra las actividades necesarias para el cumplimiento de las metas del PIID y el Programa Operativo Anual (POA) donde se definen los recursos necesarios para la realización del PTA. El Anteproyecto de Inversión se elabora con el fin de establecer las posibles inversiones en infraestructura que el Instituto Tecnológico requiere para su operación. La Reprogramación del Programa Operativo Anual se realiza cuando por alguna circunstancia los recursos programados en él requieren ajustes y se conservan los registros correspondientes. Los documentos elaborados en este proceso como son; PIID, PTA, POA, REPOA, son elementos de entrada en los otros procesos estratégicos, dado que permiten orientar y normar en su caso las actividades necesarias para el logro de los objetivos institucionales.



**PROCESO ESTRATÉGICO ACADÉMICO.**

La responsabilidad para la operación y eficacia de éste proceso es el Subdirector Académico. En este proceso se tienen como entradas: los requisitos del cliente definidos en el plan de estudios, así como, en las cláusulas establecidas en el contrato con el alumno el cual es firmado de común acuerdo por éste y la dirección del Instituto Tecnológico durante el periodo de inscripciones y, a través, de la operación del procedimiento para la inscripción, a efecto de establecer los términos para la entrega del Servicio Educativo; son insumos del proceso Académico el PIID, el PTA, el POA y el APOA, así como, los productos del proceso de vinculación con el servicio social, visitas a empresas y la participación de los alumnos en actividades culturales y deportivas.

Para la realización de este proceso se determina la dosificación de los planes de estudio en semestres, asignándose una carga académica al alumno, integrada ésta por la suma de todos los créditos de las materias seleccionadas en el semestre por el alumno y de acuerdo con el plan reticular de la carrera.

Cada plan de curso es elaborado por el docente responsable de la materia o asignatura y, su seguimiento se realiza a través del procedimiento del SGC para la gestión del curso, bajo la supervisión y seguimiento de los jefes de departamentos académicos, así como los resultados de las evaluaciones finales del aprendizaje las cuales son registradas en sus Kardex y conservadas por el departamento de servicios escolares del Instituto Tecnológico. Una vez que el alumno ha concluido su plan de estudios realiza los trámites necesarios para la sustentación del acto de recepción profesional; al aprobar éste procede a la tramitación de su título y cédula profesional.

**PROCESO ESTRATÉGICO DE VINCULACIÓN**.

La responsabilidad para la operación y eficacia de este proceso es del Subdirector de Planeación y Vinculación. En este proceso se tienen como entrada los requisitos del alumno, al igual que el PIID, el PTA, el POA y el APOA. Para cubrir los requisitos legales del servicio social y las visitas a empresas, las áreas académicas y de vinculación se coordinan a efecto de proveer a los alumnos de los elementos necesarios para que cumplan con estos requisitos institucionales considerados en el plan de estudio de cada carrera. Como parte del servicio educativo que se ofrece, la formación integral es elemento principal para dar atención a este modelo, se establece la promoción cultural y deportiva en donde se ofrecen diversas disciplinas que independientes al plan reticular de cada carrera son realizadas por los alumnos, para desarrollar en ellos habilidades adicionales a la formación profesional. Para impulsar y motivar la participación estudiantil se realizan eventos Nacionales, deportivos, de Arte y Cultura, y de Bandas de Guerra en los cuales se concentra la participación de los alumnos más destacados en cada disciplina.



**PROCESO ESTRATÉGICO DE CALIDAD**

La responsabilidad para la operación y eficacia de este proceso recae en el RD. Este proceso tiene como elementos de entrada el PIID, PTA, POA y APOA, así como los resultados de la evaluación docente, encuesta para la determinación del ambiente de trabajo, auditorías internas, auditorias de servicio, quejas y sugerencias, la identificación y el control del producto no conforme.

Este proceso permea a todos los procesos del Instituto a través de la operación de los procedimientos gobernadores; control de documentos, control de registros, auditorías internas, control del producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas, así como, con la aplicación de los procedimientos operativos, quejas y sugerencias, aplicación de instrumentos de evaluación, formación y desarrollo de directivos y/o personal de apoyo a la educación del SNEST, debido a que los resultados derivados de su operación y seguimiento se analizan durante las Revisiones por la Dirección, así como, la medición de los indicadores de cada proceso con el fin de verificar su desempeño y eficacia para la toma de decisiones e implantación de acciones encaminadas al enfoque de cliente y a la mejora continua.

**PROCESO ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS.**

La responsabilidad para la operación y eficacia de este proceso es del Subdirector de Servicios Administrativos. Este proceso tiene como elementos de entrada el PIID, el PTA, el POA y el REPOA, así como la captación de los Ingresos para su operación, el ejercicio del gasto federal y de las compras directas. En este proceso se realiza el reclutamiento, selección y contratación del personal, movimientos del personal, mantenimiento y conservación de la infraestructura y es a través de este proceso como se suministran los recursos humanos, financieros y materiales a los otros procesos.



**La Satisfacción del Cliente,** se logra una vez que ha concluido la formación profesional y se obtiene el título profesional.