



SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
25 Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN	Ing. Israel Vázquez Cianca Representante de la Dirección DES	Dr. Emmanuel Alejandro Merchán Cruz Director de Educación Superior



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-SAE

Página

2 de 5

CONTROL DE REVISIONES

No. de Versión	Fecha	Descripción del cambio
00	Octubre 2009	Nueva emisión
01	Diciembre 2010	<ul style="list-style-type: none">– Se modifica la periodicidad de la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente/usuario de trimestral a semestral.– Se actualiza el objetivo de calidad.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-SAE

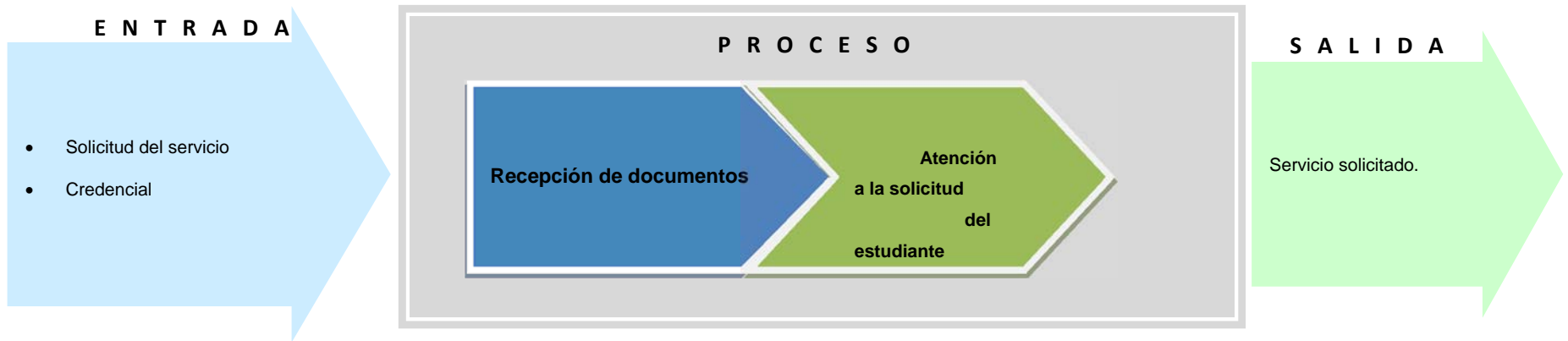
Página

3 de 5

Objetivo de calidad: Alcanzar el 90% de satisfacción en los servicios de apoyo educativo, en cada periodo escolar.

Alcance: Aplica a los servicios informáticos, becas y préstamo de libros tanto en sala como a domicilio proporcionados a los estudiantes y aspirantes con número de referencia y a docentes internos y externos a las Unidades Académicas de Nivel Superior Instituto Politécnico Nacional.

Mapa del proceso



ETAPA	ACTIVIDAD	PROVEEDOR	ENTREGABLE (insumo)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
E N T R A D A	Necesidad de un servicio educativo	Estudiantes y profesores	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del servicio Credencial 	<ul style="list-style-type: none"> Credencial vigente. Solicitud actualizada y debidamente requisitada. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Servicios Bibliotecarios. Procedimiento de Otorgamiento de Becas. Procedimiento de Servicios Informáticos. Convocatoria.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-SAE

Página

4 de 5

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	MÉTODO DE EVALUACIÓN (actividades de control)	RECURSOS	PROCEDIMIENTO OPERATIVO /MARCO REFERENCIAL	REGISTROS OPERATIVOS
P R O C E S O	Recepción de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Servicios Estudiantiles. Unidad de Informática. Departamento de Extensión y Apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del servicio. Cuestionario Socio-económico. Documentos de soporte. Carta compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> Entregados en tiempo y forma Documentos debidamente requisitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las políticas de operación por parte del estudiante. Verificar la vigencia (documentos de soporte). Registrar el control de los servicios. 	Equipo de cómputo, personal, papelería.	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Servicios Bibliotecarios. Procedimiento de Otorgamiento de Becas. Procedimiento de Servicios Informáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos. Registro de control de préstamo de servicios.
	Atención a la solicitud del estudiante	Jefes de departamento.	<ul style="list-style-type: none"> Becas otorgadas. Préstamo de libros. Uso de equipo informático. 	Solicitud analizada del servicio requerido por el estudiante (que el estudiante cumpla con los requisitos especificados por el tipo de servicio que requiera).	<ul style="list-style-type: none"> Registrar el servicio solicitado en cada área. Consultar la base de datos y determinar las características del estudiante. 	Recursos humanos Equipo de cómputo con acceso a Internet.	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Servicios Bibliotecarios. Procedimiento de Otorgamiento de Becas. Procedimiento de Servicios Informáticos. 	Registro de datos de los servicios solicitados por estudiante (claves y nombre de los diferentes formatos de trámites que realice el estudiante y matriz de seguimiento de objetivos de calidad).



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-SAE

Página

5 de 5

ETAPA	ACTIVIDAD	CLIENTE	ENTREGABLE (producto)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
S A L I D A	Otorgamiento o rechazo del servicio	Estudiantes, aspirantes, docentes.	Servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación publicada de otorgamiento o rechazo (becas). • Consulta en sala / préstamo a domicilio (biblioteca). • Equipo usado en sala dentro de la UA (informática). 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Servicios Bibliotecarios. • Procedimiento de Otorgamiento de Becas. • Procedimiento de Servicios Informáticos.

Medición y seguimiento del proceso

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD	FRECUENCIA	MÉTODO DE ANÁLISIS
Satisfacción del cliente	$\frac{\text{Calificación promedio final}}{5} \times 100$ <p><i>*Satisfactorio = calificación de 4.5</i></p>	%	Semestral	Grafica de barras