

 <b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS</b> <i>Las Americas Institute of Technology</i>		<b>FICHA DE PROCESO: MONITOREO, ANALISIS Y MEJORA DE PROCESOS</b>			Código: FO-GC-64	
					Versión: 1	
Revisado por: Representante de Calidad en la Gestión		Aprobado por: Encargado (a) de Planificación y Desarrollo			Fecha: 04/10/2018	
<b>Area Responsable:</b>		<b>Calidad en la gestión</b>		<b>Tipo de proceso</b>		<b>Monitoreo, análisis y Mejora</b>
<b>1. Objetivo:</b>		Definir las diferentes mediciones y monitoreos realizados a los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ITLA, para lograr la satisfacción de los clientes y la mejora, en cumplimiento con la norma ISO 9001, NOBACI, y cualquier otro control interno establecido y determinado por entidades externas oficiales.				
<b>2. Alcance:</b>		Esta caracterización abarca desde planificación de las evaluaciones - evaluación de oportunidades y definición de planes de acción				
<b>3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?</b>						
<b>3.1 Dueño del Proceso</b>		Analista de Calidad en la Gestión				
<b>3.2 Colaboradores</b>		Encargados (as) de áreas, estudiantes inscritos				
<b>4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS</b>						
#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
0	Analista de Calidad en la Gestión	Solicita listado de docentes	Planificación de las evaluaciones	Listado de docentes solicitados	Encargados (as) de áreas	
1	Encargados (as) de áreas	Listado de docentes solicitados	Envío de listado de estudiantes	Listado de docentes enviado	Analista de Calidad en la Gestión	
2	Analista de Calidad en la Gestión	Listado de docentes enviado	Ejecución y verificación de las evaluaciones	Evaluaciones enviadas según listado	Estudiantes	Encuesta de Satisfacción Docente FO-GC-21, Encuesta de Servicios Académicos FO-GC-23, Encuesta de extensión FO-PE-10
3	Estudiantes	Evaluaciones enviadas según listado	Realización de encuestas	Encuestas respondidas	Analista de Calidad en la Gestión	
4	Analista de Calidad en la Gestión	Encuestas respondidas	Análisis y mejora	Informe de resultados de las encuestas	Analista de Calidad en la Gestión	Informe de resultados
5	Analista de Calidad en la Gestión	Informe de resultados de las encuestas	Evaluación de oportunidades y definición de planes de acción	Acciones correctivas identificadas y registradas en el Formulario de Acciones Correctivas FO-GC-11	Analista de Calidad en la Gestión	Formulario de Acciones Correctivas FO-GC-11