

Procesos	Objetivos de Calidad	Metas de Calidad
Planeación Institucional	Planear, programar y presupuestar las actividades del instituto, necesarias para la operación y funcionamiento del ITSSP, así como para la rendición de cuentas y acceso a la información pública a través de documentos solicitados por las instancias correspondientes.	Enviar el 100% de los documentos de planeación, programación y presupuestación solicitados en las fechas requeridas.
Insumos	Realizar las compras y entregar los insumos en el ITSSP.	Entrega de insumos con vales de compra se entregarán en 72 hrs. En el caso de solicitud de compra (cotizaciones) se entregarán en un máximo de 15 días hábiles. (Salvo en algunos casos, en las que el plazo se dará en el momento de recibir la requisición de compra).
Selección de Personal Docente	Seleccionar a los candidatos que mejor reúnan los requisitos del puesto docente.	Seleccionar al docente que obtenga la mayor calificación promedio en el proceso de evaluación de las materias vacantes.
Evaluación y Seguimiento de Impartición –Recepción de Clases	Evaluar y dar seguimiento al desempeño docente para lograr una mejor calidad en la impartición de clases.	El promedio ponderado general del desempeño del personal docente evaluado sea al menos con una calificación de 80% en el periodo escolar.
Competencia Docente	Mejorar la competencia docente de los profesores del Instituto, a través de cursos de capacitación docente y profesional y dar seguimiento a la obtención de grado académico a docentes apoyados por parte del ITSSP.	<p>Evaluar el 100% de los docentes al final de cada semestre en la totalidad de las asignaturas impartidas.</p> <p>Ofrecer al menos un curso de superación docente al año para los docentes.</p> <p>Ofrecer al menos un curso de superación profesional al año por academia.</p> <p>Llevar el seguimiento del 100% de los docentes que cuentan con apoyo para la realización de estudios de posgrado.</p>
Inscripción y Vida Escolarizada del Alumno	Efectuar el control del seguimiento de la vida escolarizada de los alumnos del ITSSP.	<p>El 90% del registro de aspirantes y las inscripciones se realizarán en las fechas indicadas.</p> <p>El 100% de los formatos que incluyen alumnos inscritos, los cuales son entregados a los docentes para reportar información, serán entregados en las fechas programadas.</p> <p>El 95% de la información estadística que genera índices de reprobación, deserción, eficiencia terminal y titulación será proporcionada en las fechas requeridas.</p>

Procesos	Objetivos de Calidad	Metas de Calidad
		El 90% de las boletas de calificaciones, credenciales se elaborarán en las fechas establecidas.
Servicio Social	Asignar y liberar a los alumnos del Instituto Tecnológico Superior de Santiago Papasquiari, que cumplen con el requisito para llevar a cabo el Servicio Social.	Que al menos el 80% de los alumnos asignados, en su periodo correspondiente, sean liberados de su servicio social, en un tiempo de 10 meses, a partir del inicio del periodo escolar.
Inglés	Proporcionar los medios necesarios para que los alumnos del ITSSP aprueben el requisito del idioma extranjero a través de cursos o exámenes de acreditación, así como para cualquier persona que solicite llevar cursos de inglés.	Dar seguimiento al 100% de los alumnos que solicitan iniciar su acreditación del idioma inglés.
Residencias Profesionales	Llevar a cabo los lineamientos para la realización de la Residencia Profesional por parte de los alumnos de las diferentes carreras del Instituto Tecnológico Superior de Santiago Papasquiari.	Que el 80% de los alumnos inscritos en Residencia Profesional terminen en tiempo y forma.
Titulación	Gestionar que el egresado obtenga su Acta de Examen Profesional.	Que el 65% de egresados por generación obtenga su acta de examen profesional en un plazo no mayor a 6 años después de ingresar del ITSSP.
Actividades Extraescolares	Apoyar la formación integral de los alumnos a través del fomento y desarrollo de actividades cívicas, culturales y deportivas.	Que al menos el 30% de los alumnos inscritos estén en Actividades Extraescolares Participar al menos en el 90% de los eventos del Programa Anual.
Servicio Escolares	Llevar a cabo la prestación de los servicios escolares a estudiantes, docentes y personal de la Institución.	Elaborar al 100% los documentos solicitados en las fechas requeridas. Realizar el 100% de los trámites en las fechas requeridas. Que el 95% de los solicitantes evalúen nuestro servicio de Bueno, Muy Bueno y Excelente.

Procesos	Objetivos de Calidad	Metas de Calidad
Difusión y Concertación	Elaborar y diseñar el calendario institucional y dar a conocer a través de la radio, prensa escrita, tv., trípticos, carteles, etc. la emisión de los servicios que ofrece el departamento previa solicitud del mismo mediante una concertación.	Realizar una edición anual del calendario institucional. Atender el 80% de las solicitudes de servicios. Que el 80% de los usuarios evalúe como Bueno, Muy Bueno y Excelente Atender el 100% de las concertaciones, y cumplir el 80%.
Administración de Servicios en el Centro de Cómputo	Aumentar la eficacia en los servicios que ofrece el Centro de Cómputo.	Implementar al 100% el programa de mantenimiento correctivo en Centros de Cómputo (CC1, CC2 Y CC3), Aulas, Centro de Información, Laboratorio de Cisco y Laboratorio de MAC, cada seis meses. Atender mensualmente el 80% de solicitudes de soporte del SII y mantenimiento recibidas de otras áreas. Que el encargado del área evalúe el 80% de las solicitudes atendidas como Bueno, Muy Bueno y Excelente en el formato FT-AD-66 Orden de trabajo de mantenimiento. Realizar semanalmente el 100% de los respaldos de los siguientes sistemas de información: SII (Sistema Integral de Información, SIABUC, MICROSIP, FORTIGATE, NOMIPLUS TA.NET).
Administración en el Centro de Información	Atender las necesidades de consulta de los usuarios, poniendo a su disposición diferentes fuentes de investigación sobre temas actuales y de interés general.	Obtener no menos de un 50% de respuestas de calificación de Excelente y Muy Bien a la pregunta grado de satisfacción en las encuestas de satisfacción a usuarios del Centro de Información.
Recursos Humanos	Administrar los Recursos Humanos del ITSSP, a través de la atención de las solicitudes de personal, solicitudes de capacitación, remuneración y contratación.	Atender el 100% de las solicitudes de personal Evaluar la capacitación del 100% del personal directivo, administrativo y de apoyo del ITSSP que se haya capacitado. Capacitar con un curso por año al menos el 30% del personal directivo, administrativo y de apoyo del ITSSP
Conservación de Instalaciones	Conservar en óptimas condiciones de trabajo al ITSSP mediante un adecuado mantenimiento, una vigilancia confiable y una excelente limpieza.	Que el 90% de las solicitudes de servicios sean calificadas con Bueno, Muy Bueno y Excelente.