

## 1. **OBJETIVO**

Atender las necesidades y expectativas de partes interesadas conforme a la normatividad aplicable, políticas y fortalezas del Instituto Tecnológico con el propósito de agregar valor al servicio al cliente y aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno interno y externo.

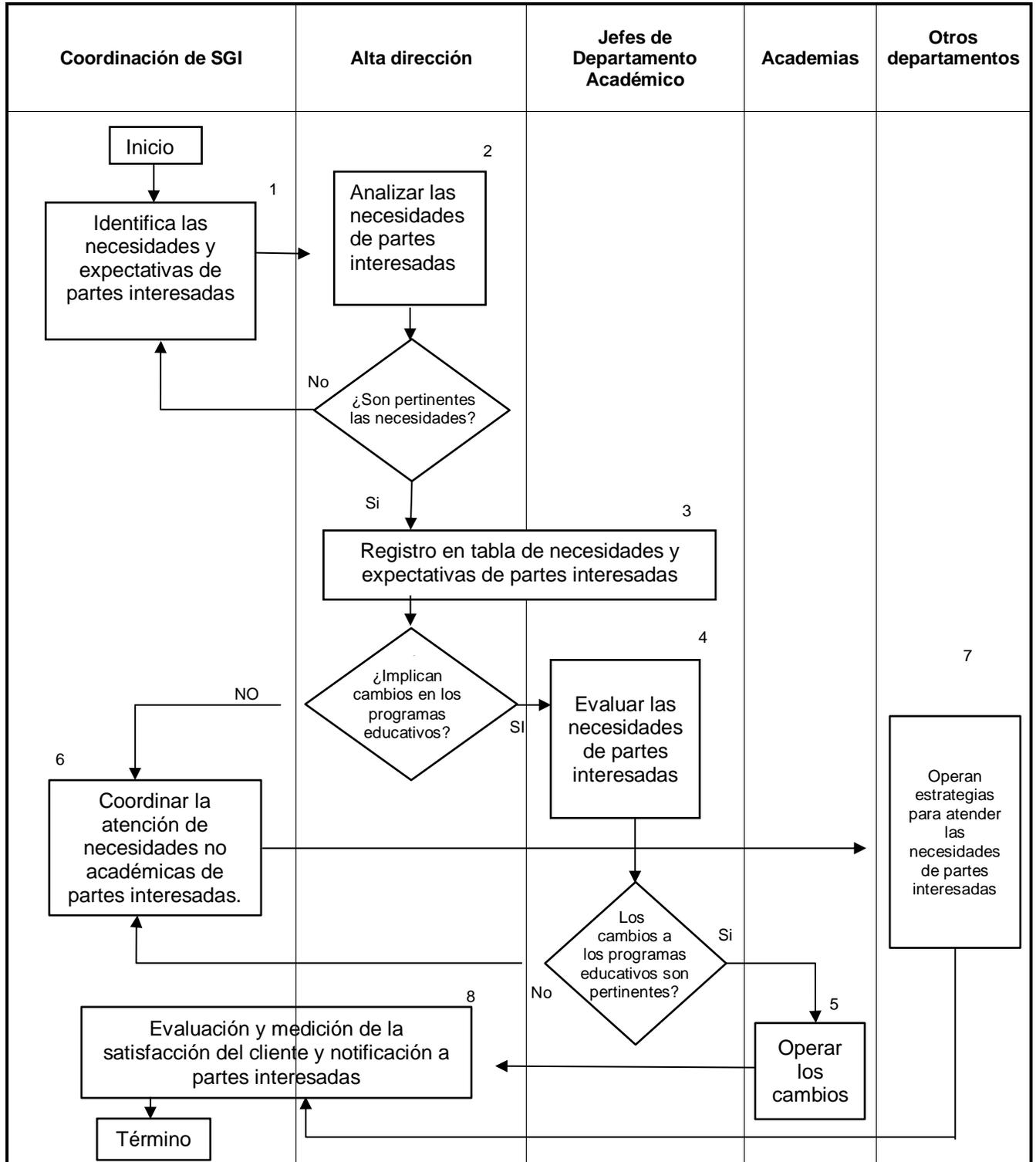
## 2. **ALCANCE**

Aplica a todas las áreas del Instituto Tecnológico.

## 3. **REGLAS DE OPERACIÓN**

- 3.1. Dar respuesta a las necesidades de partes interesadas acorde a las capacidades disponibles del ITM y la normativa aplicable.
- 3.2. La identificación de las necesidades de partes interesadas se realizará anualmente.
- 3.3. La evaluación de resultados y el grado de satisfacción del cliente, deberá ser comunicado anualmente a partes interesadas.
- 3.4. Elaborar un plan de trabajo para determinar el alcance de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos; para ser contemplados en el PIA.
- 3.5. Verificar el cumplimiento de la atención a necesidades de partes interesadas.

4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN



**5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN**

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Identifica las necesidades y expectativas de partes interesadas	<p>1.1 Identificar las necesidades y expectativas de partes interesadas, a través de reuniones, encuestas, entrevistas, etcétera.</p> <p>1.2 Identificación de necesidades de partes interesadas ITMORELIA-IT-VI-005-01</p>	Coordinación de SGI.
2. Análisis de las necesidades y expectativas de partes interesadas.	<p>2.1 Evaluar las necesidades y expectativas de partes interesadas con el propósito de vislumbrar su pertinencia.</p> <p>2.2 Si las necesidades son pertinentes se continúa con el paso 3.</p> <p>2.3 Si las necesidades no son pertinentes se le solicita al Departamento de Gestión Tecnológica y vinculación, regresar al paso 1.</p>	Alta Dirección
3. Registro en la tabla de necesidades y expectativas de partes interesadas	<p>3.1 Una vez que se analizaron las diferentes necesidades, y que se determinó su pertinencia, se registran y se firma la minuta o acta correspondiente, y son registradas en el formato ITMORELIA-IT-VI-005-02</p>	Alta Dirección y partes interesadas
4. Evaluar las necesidades y expectativas de partes interesadas.	<p>4. Se evalúan las necesidades de partes interesadas con el propósito de determinar los posibles cambios que se requiere realizar a los programas educativos.</p>	Subdirección Académica Departamentos Académicos Partes interesadas
5. Operar los cambios a los programas educativos.	<p>5.1 Determinan los requerimientos de cambios, y si es procedente, se prepara la propuesta de cambio en los programas educativos.</p> <p>5.2 Efectuar los cambios a los programas educativos, pertinentes a las necesidades de partes interesadas; en función de la normatividad aplicable.</p>	Academias
6. Coordinar la atención de necesidades no académicas de partes interesadas.	<p>6.1 Identifica y coordina la atención a las necesidades y expectativas de partes interesadas, que no son académicas.</p>	Coordinación de SGI
7. Operan estrategias para atender las necesidades de partes interesadas.	<p>7.1 Establecer un plan, metas y acciones para dar respuesta a las necesidades de partes interesadas, de acuerdo con el formato ITMORELIA-IT-VI-005-03</p>	Departamentos correspondientes
8. Evaluación	<p>8.1 Efectuar una evaluación con el propósito de conocer el grado de cumplimiento que han tenido los responsables</p>	Alta Dirección



Atención de partes interesadas



Secuencia	Actividad	Responsable
	de atender las necesidades de partes interesadas. 8. 2 Medir el grado de satisfacción y notificar los resultados a partes interesadas.	Coordinación de SGI

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ NORMA MEXICANA ISO 9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ NORMA MEXICANA ISO 14001:2015, NMX-140001-IMNC-2015
- ✓ Lineamiento académico administrativo del TecNM 2015.
- ✓ Programa institucional de Innovación y Desarrollo del ITM.
- ✓ Manual de organización del ITM

7. INFORMACION DOCUMENTADA

Información Documentada	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Identificación de las necesidades y expectativas de partes interesadas.	1 año	Coordinación de SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-01
Tabla de necesidades y expectativas de partes interesadas	1 año	Coordinación de SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-02
Plan para atención de necesidades y expectativas de partes interesadas.	1 año	Coordinación de SGI	ITMORELIA-IT-CA-011-03

8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales
Consumo de Papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

**Atención de partes interesadas**

ITMORELIA-IT-CA-011

Rev. 2

Página 5 de 6

---

<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de la actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
0	24 de junio de 2018	Elaboración reciente
1	16 de enero de 2023	Revisión documental