



Versión vigente No. 07 Fecha: 20/06/12

Administrador de Proceso:	Jefe(a) de Sistemas
Responsable de Proceso:	NA

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de servicio.Insumos (información y materiales).		<ol style="list-style-type: none">Diseño editorial.Identidad visual.Diseño digital.Gráfica del entorno.Señalética.Diseño publicitario.Diseño de empaque.Reproducción de medios.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Titular de la SPyDI.Personal de la SPyDI.	<ul style="list-style-type: none">ND	<ul style="list-style-type: none">Unidad Administrativa (SPyDI).Soporte técnico (SPyDI).Dependencias y espacios universitarios.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">Rector de la UAEMComisión Especial para el Estudio y Evaluación del InformeOtros espacios universitariosSociedad en lo general	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y ComunicacionesDiseñadores gráficos asignados a la Unidad de Tecnologías de la Información y ComunicacionesPersonal de Soporte Técnico y Sistemas	Software: Para diseño gráfico, multimedia y automatización de oficina.		Equipo: Mac, PC, impresoras, acceso a red interna e internet, equipo para captura de imagen. Materiales: Medios de almacenamiento, insumos y material para artes gráficas.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Remplazar al 100% la aplicación, de la encuesta de satisfacción de usuario, del medio impreso a digital a través de la Web, a partir del tercer trimestre de 2012.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
AP	$\frac{\sum P4}{\text{Total de cuestionarios aplicados}}$	Mensual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad digital	NA	NA
Requisitos		



Versión vigente No. 07 Fecha: 20/06/12

Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
1. Solicitud de servicio.	Ver solicitud de servicio, formato ADG-1 y lo establecido en el procedimiento.
2. Insumos (información y materiales).	Ver solicitud de servicio, formato ADG-1 y lo establecido en el procedimiento.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Como se indica en el formato ADG-1.	Nombre y/o firma de Vo. Bo. del diseñador asignado. Nombre y/o firma de conformidad del usuario.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">• Textos.• Imagen(es) a incluir en el diseño.• Dimensiones y/o cantidades de lo solicitado.• Medidas para impresiones de gran formato.• Uso de cromáticas.• Uso de leyendas.• Insumos.	<ul style="list-style-type: none">• Muestra o patrón, archivo entregado por el usuario (última versión).• Nombre y/o firma de Vo.Bo. del usuario en formato ADG-1 o en el formato de solicitud de servicio (si aplica, la firma del usuario en el material entregado).
Legales y reglamentarios	Cuando aplique, aclarar con el usuario el requisito a cumplir.	Cumplimiento del reglamento.
UAEM	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento de símbolos de la UAEM. (artículos del 9o al 13) o,• Manual Institucional de identidad gráfica (UAEM).	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento del reglamento.• Cumplimiento del manual (como referencia), el detalle también se puede acordar con el Titular del área.

Interacción de procesos			
Proceso (4.1.b)		Interacción (4.1.b)	
1. Elaboración y evaluación del Informe Anual de actividades de la UAEM.		1. Diseño editorial, identidad visual, diseño digital, diseño de empaque, gráfica del entorno	
Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	La información electrónica y/o materiales quedan a disposición del Área de Diseño Gráfico si el usuario no lo especifica en el formato ADG-1. Además que el Área de Diseño Gráfico no es responsable de conservarlo para futuros trabajos; es decir, cada trabajo nuevo debe de contar con la información y/o materiales del usuario totalmente nuevos y	Identificación	En caso de especificar, un bien propiedad del usuario durante la realización del proyecto se identifica, verifica, protege y salvaguarda, en apego al procedimiento "Identificación y preservación", utilizando el espacio físico destinado para el efecto en el cubículo 15 de la SPyDI. Véase procedimiento (Política: 4).



Versión vigente No. 07 Fecha: 20/06/12

	autorizados por él. Véase procedimiento (Política: 3).		
Manipulación y Embalaje:		Verificación	Véase procedimiento (Política: 4).
Almacenamientos y Protección:	Véase procedimiento (Política: 3).	Protección	Véase procedimiento (Política: 4).

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempo de entrega contra tiempo comprometido por área de la SPyDI.	AP y diseñadores gráficos	Formato ADG-1, con campos seleccionados para la estadística histórica.	Trimestral.
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
1. Cumplimiento de los requisitos del Usuario.	AP y diseñadores gráficos	1. A través del formato ADG-1 y con el cuestionario "Satisfacción del usuario".	Trimestral.
2. Evaluación del usuario a través de la encuesta digital	AP y diseñadores gráficos	2. Análisis de los resultados de la suma de la pregunta 4 de la encuesta digital "Satisfacción del usuario".	Mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Se recibe la solicitud de servicio del usuario y/o se proponen proyectos de acuerdo a las necesidades.	1.1 Verificar con los diseñadores la factibilidad del proyecto.
II	Se asigna el servicio al diseñador gráfico, tomando en cuenta cargas de trabajo, tipo de proyecto y/o aptitudes.	2.1 Supervisar carga de trabajo y compromisos adquiridos.
III	Se tiene reunión con el usuario para determinar y/o verificar características e información del trabajo y tiempo de entrega.	3.1 Supervisar los materiales e información entregados por el usuario. 3.2 Si existe algún problema en los materiales retroalimentar al usuario y reajustar las fechas.
IV	Se realiza la o las propuestas de diseño y se revisa al interior de la Unidad de Informática para retroalimentación y mejora del diseño que se presentará al usuario.	4. Internamente si aplica se decide por la propuesta o las mejoras a la misma.
V	El usuario revisa las propuestas y solicita correcciones en caso de haberlas, se aplican y se vuelve a presentar.	5. Si aplica, se evalúan los cambios y el alcance en tiempo y forma del trabajo realizado.
VI	El usuario autoriza y se inicia la reproducción interna del: <i>diseño editorial, identidad visual, diseño digital., gráfica del entorno, señalética, diseño publicitario, diseño de empaque y/o reproducción de medios</i> ; en caso de requerirse y se entrega el material al usuario.	6. Cumplimiento de los requisitos técnicos



Versión vigente No. 07 Fecha: 20/06/12

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
1. Diseño editorial. 2. Identidad visual. 3. Diseño digital. 4. Gráfica del entorno. 5. Señalética. 6. Diseño publicitario. 7. Diseño de empaque. 8. Reproducción de medios.	A través del formato ADG-1	A través del formato ADG- 1	Encuesta digital de "Satisfacción del usuario".	A través del formato ADG-1

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
<ul style="list-style-type: none">Consideraciones acerca de comunicación efectiva, contextualización al proyecto, trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none">Establecer programas de capacitación en temas relacionados, mantenerse actualizado e informado de los proyectos institucionales y/o encomendados.
<ul style="list-style-type: none">Uso de tecnología limitada y obsoleta	<ul style="list-style-type: none">Establecer un plan permanente para la renovación de la infraestructura.
<ul style="list-style-type: none">Falta de insumos y material para artes gráficas	<ul style="list-style-type: none">Prever material en stock y hacer los requerimientos al área administrativa con antelación.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
07	20/06/12	Ing. Hugo Soto Barrera	Comité del SGC	Migración al nuevo formato Plan de calidad