



Plan de calidad: ATENCIÓN A USUARIOS DEL SICDE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Sistemas y Aplicación Tecnológica



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe de Departamento de Sistemas y Aplicaciones Tecnológicas
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitud de Curso		• Constancia de capacitación.	
• Solicitud de soporte técnico		• Bitácora de actividades	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	• Organismos Académicos	• N/A	• DECyD (Instalaciones) • E.A. (Instalaciones)
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Secretaría de Docencia, Secretaría de Planeación, Espacios Académicos y la Dirección de Control Escolar.	
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">▪ Jefe del Departamento▪ Jefe de Unidad▪ Personal de apoyo	<ul style="list-style-type: none">▪ Sistema SICDE▪ Equipo de computo▪ Mobiliario de oficina▪ Internet▪ Cañón o Pantalla		<ul style="list-style-type: none">▪ Temperatura ambiente▪ Ventilación▪ Iluminación▪ Comunicación▪ Disposición

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender al 90% las solicitudes de capacitación trimestralmente. Dar solución al 60% de las solicitudes de soporte en un plazo no mayor a 5 días hábiles trimestralmente.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento	Capacitación: $= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$ Soporte Técnico: $= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas} \leq 5 \text{ días}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$	Trimestral
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Ejes transversales 2009-20013... Universidad Digital.	Administración ágil y transparente. Ordenamiento y eficiencia administrativa.	Simplificación del 80% de procedimientos de control escolar durante la administración.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):



Plan de calidad: ATENCIÓN A USUARIOS DEL SICDE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Sistemas y Aplicación Tecnológica



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **01** Fecha: **25/10/2013**

En el caso del procedimiento de capacitación se requiere que la solicitud contenga:

Confirmación de número de asistentes previa al curso.

En el caso del procedimiento de soporte técnico se requiere que la solicitud contenga:

Se haya enviado por correo electrónico el formato de solicitud.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Para la capacitación: El programa de capacitación contenga la información mínima requerida para operar el SICDE. Para el soporte: Que se atienda su solicitud.	Cuestionario de satisfacción
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Para la capacitación: <ul style="list-style-type: none">Equipo de cómputo configurado para el SICDE.Equipo de oficina para impartir el curso (cañón, Internet Explorer, SICDE) Para el soporte: <ul style="list-style-type: none">Personal que permita acceder al área donde se ofrecerá el servicio.	Cuestionario de satisfacción
Legales y reglamentarios	Véase apartado 4 de los procedimientos.	Reglamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAEM
UAEM	Solicitudes con los logos correspondientes.	Solicitudes

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Ingreso	1. Otorgar la capacitación en el uso del SICDE, así como el soporte técnico.
2. Supervisión de la permanencia de nivel medio y superior	
3. Egreso	
4. Servicios y Gestión	



Plan de calidad: ATENCIÓN A USUARIOS DEL SICDE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar

Departamento de Sistemas y Aplicación Tecnológica



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/2013

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancia de participación Folio de Bitácora de actividades	Identificación	Datos personales
Manipulación y embalaje:	Cubre hojas transparentes Folder	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	Carpeta	Protección	Carpeta

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Porcentaje de solicitudes de capacitación atendidas	Jefe de unidad	Capacitación: $= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$	Trimestral
Días para la atención del servicio de soporte técnico	Jefe de departamento	Soporte Técnico: $= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas} \leq 5 \text{ días}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Jefe de departamento	Mediante encuestas de satisfacción del usuario	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Recepción de solicitud de servicio	Se clasifica en capacitación o atención al usuario.
II	Programación del servicio	Registrando las solicitudes de capacitación o soporte técnico para realizar la programación correspondiente.
III	Desarrollo del curso Atención al servicio en el espacio académico	Se imparte el curso y/o se atiende el servicio.
IV	Entrega de constancia Entrega de bitácora	Lista de constancias recibidas Bitácora de actividades sellada y firmada



Plan de calidad: ATENCIÓN A USUARIOS DEL SICDE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Sistemas y Aplicación Tecnológica



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/2013

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Capacitación en el SICDE	N/A	Registro de solicitudes de capacitación	$= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$	Constancia de participación y cuestionario de satisfacción
Soporte técnico en el SICDE	N/A	Registro de solicitudes de servicio	$= \left(\frac{\text{Solicitudes Atendidas} \leq 5 \text{ días}}{\text{Solicitudes Recibida}} \right) 100$	Bitácora de actividades firmada y sellada además del cuestionario de satisfacción

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
No llegar a tiempo al lugar y hora indicada para impartir la capacitación	Avisar a los participantes del retraso del inicio de la sesión o en su caso de la reprogramación de la sesión.
No se cuente con el equipo necesario para iniciar la sesión	Contactar al RTIC del lugar donde se imparte el curso y solicitar el material faltante.
No asistir a la visita programada en el espacio académico por atender un servicio urgente u otra actividad que sea asignada al personal.	Reprogramar la visita al espacio académico para dar atención a la solicitud de servicio.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	17/10/2011	Representante de la Dirección	Director de Control Escolar	Primer versión
01	25/10/2013	Representante de la Dirección	Director de Control Escolar	Implementación de mejoras