



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 05 Fecha: 26/10/2012

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos
Responsable de Proceso:	Responsable de Difusión Cultural en Espacios Académicos y Dependencias Universitarias

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes de aspirantes para ingresar al Elenco Artístico</li><li>Solicitudes de usuarios para presentaciones artísticas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de artistas en el Catálogo del Elenco Artístico de la UAEM</li><li>Presentación artística realizada</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>Espacios Académicos</li><li>Dependencias Universitarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dependencias de los sectores público, privado y social</li><li>Particulares</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Solistas y grupos artísticos</li><li>Afinador de pianos</li><li>Diseñadores y confeccionistas de vestuario</li><li>Herrero</li><li>Carpintero</li><li>Escenógrafo</li><li>Teatros</li><li>Sonido e iluminación</li><li>Tintorería y lavandería</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Administración UAEM (alta dirección), personal académico/administrativo, gobierno, sociedad en 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)
Director de Promoción Artística Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos Una Secretaria Un Encargado Administrativo Cinco Auxiliares	Teatros, Aula Magna, CCU Casa de las Diligencias, estudio de grabación, papelería, equipo de cómputo, teléfono, sillas, mobiliario de oficina, accesorios musicales, equipo de audio y video.  Auditorios y áreas dedicadas a la actividad cultural en los Espacios Académicos y Dependencias Universitarias		La Iluminación, ventilación y clima para el desarrollo del trabajo así como el mobiliario y equipo deben ser los adecuados, no debe existir humedad en las áreas de trabajo; durante las presentaciones artísticas, las condiciones ambientales deben ser favorables para su realización.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Difundir en el Estado de México, parte de la actividad cultural generada por la UAEM a través de 1375 presentaciones artísticas anuales con asistencia aproximada de 50,000 personas.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos.	Presentaciones artísticas realizadas _____ Presentaciones artísticas planeadas (100)	Trimestralmente



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 05 Fecha: 26/10/2012

Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
4.1. Universidad Digital  4.3. Nodos de Responsabilidad Social	5.3. Difusión de la cultura para una sociedad humanista	Realizar al año 1 375 presentaciones artísticas dirigidas a los universitarios y a la sociedad.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Solicitudes de artistas para ingresar al Elenco Artístico de la UAEMex.
Solicitudes de usuarios para presentaciones artísticas, donde se especifique con claridad, al solista y/o grupo requerido, lugar, fecha, horario, evento, duración y responsable de atender al solista y/o grupo artístico.
Pago del servicio artístico (según anexo 8.1) para usuarios externos.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que acuda el representativo solicitado o el acordado cuando el solicitado no pueda cubrir el evento  Que el grupo o solista arribe puntualmente al evento  Que se cumpla en su caso, con el programa establecido	Encuesta de satisfacción del usuario  Llamada telefónica del usuario consignado el incumplimiento de algún requisito
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Que el representativo artístico mantenga los niveles de calidad exigidos para otorgar el servicio.  Que los grupos y solistas participen en los eventos con vestuarios e instrumentos de buena calidad.	Que el representativo esté registrado y en su caso vigente en el Catálogo del Elenco Artístico de la UAEMex.  Encuesta de satisfacción del usuario
Legales y reglamentarios	Reglamento de Difusión Cultural de la UAEM.  Art. 155, incisos I y III del Estatuto Universitario de la UAEM.	Cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Difusión Cultural de la UAEM y en el Estatuto Universitario.
UAEM	Ofrecer servicios culturales de buena calidad mediante los cuales se fomenten valores  Inclusión de logos de la administración y leyenda del año en curso en oficios de solicitud.	Encuesta de satisfacción del usuario  Oficios con logos y leyendas



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 05 Fecha: 26/10/2012

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Transporte Universitario	1. Orden de servicio (requisición) para recibir el servicio de transporte

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No aplica	Identificación	No aplica
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	No aplica	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Etapas del proceso	Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos	Revisar que cada etapa del proceso se lleve a cabo conforme a lo establecido en los procedimientos	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos	Mediante la metodología de la lógica borrosa	La encuesta de satisfacción se aplica en cada servicio y se incorpora a la base de datos de forma semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Entrada: Recepción de solicitud para presentación artística	Realizar de manera semestral en reunión del Comité de Calidad y el personal que participa en el proceso, un cotejo de estado en que se lleva a cabo la etapa de entrada.
II	Desarrollo: Registro de solicitudes, aviso y confirmación del grupo o solista, registro de presentación en agenda, firma de solicitud de servicio por el solista o representante del grupo.	Realizar de manera semestral en reunión del Comité de Calidad un cotejo del desarrollo del procedimiento.
III	Salida: Realización de la presentación artística	Encuesta de satisfacción del usuario



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 05 Fecha: 26/10/2012

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Presentación artística	encuesta de satisfacción del usuario	No aplica.	Verificación de la realización de la presentación y cumplimiento de los requisitos mediante la encuesta de satisfacción del usuario.	No aplica

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no se lleve a cabo la presentación por algún imponderable del grupo o solista.	En la medida de lo posible prever los probables imponderables en los casos de riesgo y contar con un grupo emergente que sustituya al primero para cubrir el evento.
Fallas de energía eléctrica, telefonía e internet	Reportar inmediatamente al área correspondiente de la Universidad para su corrección o rehabilitación.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
04	10/10/2011	Representante de la Dirección	Comité de calidad	Migración de tablas del Proceso al Plan de Calidad V8
05	26/10/2012	Jefe del Departamento de Control y Programación de Grupos Artísticos	Director	Migración de información del proceso a la versión no. 9 del Plan de Calidad