



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Administrador de Proceso:	Secretaría de la Dirección
Responsable de Proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud para envío de correspondencia Electrónica		<ul style="list-style-type: none">Correspondencia electrónica: Oficios, invitaciones, carteles, constancias, etc.Directorio Institucional SGC actualizado	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Director(a) DODAJefe(a) de Departamento	<ul style="list-style-type: none">OSFEMContraloría Universitaria	
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Comunidad Universitaria	
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)
Administrador de Proceso RTIC-DODA Diseñadores gráficos	Equipo de cómputo, internet, respaldos		Oficina con iluminación, ventilación y equipos adecuados.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Eliminar el uso de papel en un 85% con el envío de correspondencia electrónica al término de la administración 2009-2013		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Administrador del Proceso	Destinatarios con envío de correspondencia electrónica / total de destinatarios evento	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad digital Nodos de Responsabilidad Social	Ordenamiento y eficiencia administrativa	<ul style="list-style-type: none">Módulos automatizados de los procedimientos normativos del SGC, evaluación del desempeño de los procesos a través de indicadores2012 y 2013: 6 módulos

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Solicitud verbal, por correo o escrito, definiendo el evento o documento a enviar por correspondencia electrónica



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Contar con un directorio institucional electrónico vigente. Envío de correspondencia electrónica en tiempo y forma. Ahorro institucional contribuyendo a la Responsabilidad Social con el cero papel	Nombre y cargo de los destinatarios Descripción, fecha y lugar del evento.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Definir a los destinatarios para correspondencia impresa	Firma y sello de la Dirección
	Firma de la papeleta de Vo. Bo. de apoyo para el envío de correspondencia electrónica	Solamente firmadas por la Directora y Jefas de departamento
Legales y reglamentarios	Definidas en el Procedimiento: CEDODA (Normatividad Aplicable)	
UAEM	Acuerdo: Colegio de Directores DODA enviará toda correspondencia vía electrónica	Correspondencia electrónica a correos institucionales de la cuenta: sgc@uaemex.mx responsabilidadsocial@uaemex.mx doda@uaemex.mx Fecha y firma de la papeleta de Vo. Bo. De apoyo por el RTIC

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Actualización del sitio de transparencia de la UAEM	Directorio de Funcionarios

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Directorio UAEM (año).xls Directores y rds.xls Claves Usuarios SGC.xls	Identificación	Nombre y cuenta de correo del personal
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	Equipo de cómputo del RTIC Respaldo diario automático	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempo de envío de la correspondencia electrónica	AP	Tiempo = Fecha de envío - Fecha de solicitud para envío de correspondencia Electrónica	Trimestral
Correspondencia electrónica e impresa por categoría	RTIC Jefe del departamento de Gestión de RS Responsable de capacitación	Con cuenta de correo doda@uaemex.mx , sgc@uaemex.mx , responsabilidadsocial@uaemex.mx	Trimestral
Correspondencia impresa por categoría	AP	Acuses	Trimestral



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Correspondencia electrónica vs impresa	RTIC AP	$\frac{\text{correspondencia electrónica}}{\sum \text{correspondencia impresa y electrónica}} \times 100$	Trimestral
Satisfacción del usuario Lograr el 85% de SU	AP	Por aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario y lógica borrosa	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de envío de correspondencia	Fecha de solicitud
II	Movimientos abc de la Base de Datos (altas, bajas, cambios, consultas)	Con el Proceso de Transparencia (Directorio de Funcionarios)
III	Preparación de la correspondencia	Diseños de invitaciones, carteles, oficios, etc.
IV	Envío de la correspondencia	Fecha de correo enviado

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Directorio Institucional Actualizado	Consistencia de la información del sitio de transparencia (Directorio de Funcionarios) vs DI-SGC	Cambios de personal con los datos correctos de nombre completo, grado académico, cargo, teléfono, extensión, correo electrónico institucional	No aplica	No aplica
Envío de correspondencia electrónica	Revisar el buzón del correo doda, para verificar que no se regrese el correo de la cuenta: Microsoft Exchange No se ha podido realizar la entrega a estos destinatarios o listas de distribución	.	No aplica	Mensaje leído

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Buzón del destinatario saturado	Se notifica vía telefónica al destinatario

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	10/07/2012	Jefas del Departamento	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	Nuevo
01	05/11/2012	Jefas del Departamento	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	Se ajusto la medición del proceso