



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Diseño Gráfico

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 28/10/2011

Administrador de Proceso:	Director(a) de Divulgación Cultural
Responsable de Proceso:	Jefe(a) del Departamento de Diseño Gráfico

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Recepción de solicitudes de diseño con requisición y respaldo electrónico, en su caso, de los espacios académicos y dependencias de la UAEM.		<ul style="list-style-type: none">Impresos de calidad a satisfacción del usuario	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Espacios académicos, administrativos y dependencias de la UAEM que solicitan el servicio de diseño de impresos.	<ul style="list-style-type: none">N/A	<ul style="list-style-type: none">Empresas que ofrecen los servicios necesarios para el diseño de impresos en sus diferentes modalidades.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Director(a) de Divulgación Cultural.	
		Jefe(a) del Departamento de Diseño Gráfico	
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">- Usuarios. Responsable del trabajo solicitado.-Secretaría(o) de Difusión Cultural.- Director(a) de Divulgación Cultural.-Jefe(a) del Departamento de Diseño Gráfico-Diseñadores-Impresores externos.-Secretaria.	<ul style="list-style-type: none">-Instalaciones y oficinas de diseño y expresión grafica.-hardware y software usado en diseño.-Internet.-Equipo de cómputo-Teléfono y fax.-Mobiliario.-Papelería-Consumibles para impresoras y equipo de cómputo.		<ul style="list-style-type: none">-Área de Administración de la Dirección de Divulgación Cultural.-Control presupuestal.-Recursos materiales

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar los impresos solicitados por el usuario en un plazo no mayor a 20 días hábiles a partir de la fecha de ingreso de la requisición al Departamento de Diseño Gráfico.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Director(a) de Divulgación Cultural Jefe(a) del Departamento de Diseño	Impresos entregados antes de los 20 días hábiles entre los impresos	Trimestral



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Diseño Gráfico

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 28/10/2011

Gráfico	solicitados.	
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad.	Ofrecer atención de calidad que satisfaga los requerimientos de la comunidad universitaria en un contexto de cumplimiento en tiempo y forma con lo solicitado.	N/A

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
1. Oficio de solicitud firmado por el responsable del espacio académico, donde indique cantidad requerida y fecha de entrega del trabajo, dirigido a la Secretaría de Difusión Cultural.
2. Requisición del servicio firmada por el responsable del espacio académico y autorizada por la Secretaría de Difusión Cultural, acompañada de la información y/o imágenes que se deseen incluir en el diseño.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none">Oficio dirigido a la Secretaría de Difusión CulturalRequisición firmada por el encargado de la dependencia solicitante.	<ul style="list-style-type: none">Factibilidad técnica
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">Enviar texto a incluir en el diseñoAdjuntar información y/o imágenes a incluir en el diseño, en archivo electrónico en copiaImágenes de alta resolución (en caso de contar con una propuesta)Que incluya las características físicas de lo requeridoSeñalar medidas en caso de impresiones de gran formatoIncluir muestra en caso de pedidos previos, para reimpresiónEstablecer contacto para tratar lo relacionado al proyectoSi es diseño enviado por la dependencia ajustarse a los requerimientosIndicar fechas de publicación o para cuando se requiere el impresoConsultar la página web de la UAEM	<ul style="list-style-type: none">Texto revisado por el solicitanteQue la información sea legible y las imágenes de mejor calidad posible.En formato TIFF, EPS o PSD, a 300 DPI. Enviar información en CDQue este dentro del catálogo de servicios del DDyEGIndicar medidas precisas en centímetrosMuestra original. Ver anexo 14Con poder de decisiónLos establecidos en el Anexo 13Que la solicitud sea recibida con al menos dos semanas de anticipación o más dependiendo de la complejidad.Los establecido en las tablas, procedimiento y



Versión vigente No. 10 Fecha: 28/10/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		anexos.
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">Ley de derechos de autorCódigo de procedimientos penalesLey de derechos de autor. Especificar los créditos de la fotografía o ilustración a utilizar en el diseño.	<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de la leyCumplimiento del códigoIndicar la fuente o créditos de las imágenes propuestas por la dependencia solicitante.
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Legislación universitariaEstatuto Universitario - Cap. V art. 31, - Cap. III arts. 62 y 63Manual de identidad institucional.Reglamento de los símbolos de la UAEM	<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento de la ley

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Área de Administración de la Dirección de Divulgación Cultural	1. Compras
2. Control presupuestal.	2. Espacios académicos, administrativos y dependencias de la UAEM
3. Recursos materiales	3.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	En expediente por área: requisición, tabla de cotización y un ejemplar del impreso	Identificación	Impreso concluido.
Manipulación y Embalaje:	Archivo del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica,	Verificación	Firma de muestra impresa
Almacenamientos y Protección:	Se guarda por un año, y en su caso, si no es de un evento anual y/o constante, se manda a archivo muerto	Protección	Muestra en su expediente respectivo en archivo del Departamento de Diseño Gráfico

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La calidad de la impresión del diseño.	-Director(a) de Divulgación Cultural. -Jefe(a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica. -Usuario	-Trabajos solicitados vs. trabajos entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionario. - Análisis anual de cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario. -Evaluaciones cuatrimestrales del POA.	La medición se hará trimestral y anual, según sea el caso, para mejora del servicio.



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Diseño Gráfico

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 28/10/2011

El tiempo de entrega de propuesta del diseñador.	-Jefe(a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica. -Usuario	-Trabajos solicitados vs. trabajos entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionario. - Análisis anual de cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario. -Evaluaciones cuatrimestrales del POA.	La medición se hará trimestral y anual, según sea el caso, para mejora del servicio.
Tiempo entrega al usuario del diseño terminado.	-Jefe(a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica. -Usuario	-Trabajos solicitados vs. trabajos entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionario. - Análisis anual de cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario. -Evaluaciones cuatrimestrales del POA.	La medición se hará trimestral y anual, según sea el caso, para mejora del servicio.
Satisfacción del usuario.	-Jefe(a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica.	-Trabajos solicitados vs. trabajos entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionario. - Análisis anual de cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario. -Evaluaciones cuatrimestrales del POA.	La medición se hará trimestral y anual, según sea el caso, para mejora del servicio.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Diseño y/o impresos en papel y otros materiales como: lonas y pendones, couché y vinil autoadheribles, placas grabadas, artículos promocionales en estampado, serigrafía y offset.	- Jefe (a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica. - Usuario.	-Análisis de registros recibidos vs. los entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionarios.	La medición se hará anualmente, para mejora de servicio
La calidad y cantidad de impresos entregadas vs. los solicitados	- Jefe (a) del Departamento de Diseño y Expresión Gráfica. - Usuario.	-Análisis de registros recibidos vs. los entregados. -Satisfacción del usuario a través de cuestionarios.	La medición se hará anualmente, para mejora de servicio

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud del servicio en la Secretaría de Difusión Cultural a través de un oficio con requisición y archivo electrónico de la	- Que contenga la Información requerida



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Diseño Gráfico

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 10 Fecha: 28/10/2011

	información.	
II	Recepción de la solicitud en la Dirección de Divulgación Cultural.	Entrega de la información
III	Registro del Proyecto en la Dirección de Divulgación Cultural y lo asigna al Departamento de Diseño Gráfico	Registro del Proyecto en la Dirección de Divulgación Cultural y lo asigna al Departamento de Diseño Gráfico
IV	Recepción de la solicitud de servicio en el Departamento de Diseño Gráfico	Registro de la requisición
V	Registro del Proyecto en el Departamento de Diseño Gráfico	Número de registro de proyectos cotejados. Seguimiento del tiempo del desarrollo del diseño.
VI	Respalda el diseñador la información electrónica del proyecto, y realiza propuesta	Archivo electrónico. Carpeta de respaldos en computadora de cada diseñador.
VII	Revisión de propuestas de diseño del usuario - no autoriza e indica cambios, se realizan cambios y se pide una nueva revisión - si autoriza y firma de Vo.Bo. para impresión. Se aplica evaluación de conformidad del servicio.	Monitoreo del trabajo del diseñador. Supervisión de la redacción y de la aplicación de la normativa del uso de logotipos. Diseño impreso autorizado por el usuario. Aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.
VIII	Cotización de impresión de material.	Desglose de características a cotizar en la requisición. Seguimiento de cotizaciones. Cuadro comparativo.
IX	El Diseñador prepara los archivos del material para imprenta	Supervisar los archivos electrónicos, que se entregan a proveedores. Formato de entrega de diseño, datos, Impresión con indicaciones y archivo electrónico firmado por el proveedor.
X	Se revisa a pie de máquina la impresión - si no autoriza se hacen cambios y se pide una segunda revisión.	Autorización de pruebas en imprenta.
XI	Se recibe el material solicitado, verifica que sea la cantidad correcta y notifica a la dependencia solicitante que puede recoger sus impresos	Orden de entrega de la imprenta, firmada por el Departamento de Diseño. Llamada a la Dependencia para informar. Diseño impreso terminado y verificación del tiraje.
XII	Se entrega a la dependencia solicitante el material impreso y se guarda una muestra para archivo y como evidencia del trabajo con firma de recibido y de conformidad con el producto entregado.	Producto final a satisfacción del usuario. Muestra de impreso firmado de



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Diseño Gráfico

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	10	Fecha:	28/10/2011
---------------------	----	--------	------------

	recibido por el solicitante.
--	------------------------------

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Diseño de impresos	Usuario	Jefe del Departamento de Diseño Gráfico	Expediente	Firma de recibido el material y de conformidad con lo solicitado.	Jefe del Departamento de Diseño Gráfico. Diseñador.

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Por urgencia por parte del usuario, solicite adelantar la impresión de su producto antes de que ingrese la requisición.	Para continuar con el apoyo a las diversas áreas universitarias, se envía a imprenta, de igual manera se le reitera, verbalmente, respete el proceso, siendo esa ocasión la única excepción, asimismo se le invita a revisar las políticas de calidad y el proceso.
El usuario no revisa el impreso para Visto Bueno y se va con errores.	En las políticas de calidad, se estipula que una vez firmada la propuesta de Visto Bueno por el usuario, la institución solicitante asume toda la responsabilidad del impreso.
El usuario trae el diseño estructurado sin las características para pre-prensa.	En las políticas de calidad, se estipulan las características de los archivos, asimismo se le invita a revisar éstas y el proceso.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
10	28/10/2011	RD	Comité de calidad	Se complementó y replanteó la información en todos los apartados del procedimiento en el nuevo formato de plan de Calidad.