



Versión vigente No. 00 Fecha: 07/10/2011

Administrador de Proceso:	Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía Eléctrica
Responsable de Proceso:	Responsable de Protección al Ambiente del Espacio Universitario

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Minuta de entrevista		• Diagnóstico	
• Oficio de solicitud		• Oficio	
		• Minuta	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Espacios universitarios de la UAEM	N/A	• Programa de Protección al Ambiente (PPA)
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alta Dirección UAEM y la Sociedad en general	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
• Director de Seguridad, Protección Universitaria y al Ambiente. • Responsable del Programa de Protección al Ambiente. • Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía. • Director del espacio universitario. • Subdirector administrativo en el espacio universitario. • Responsable de Protección al Ambiente en el Espacio. • Brigadistas y Becarios • Personal de mantenimiento	• Oficina • Equipo de cómputo • Impresora • Escáner • Fax • Archivero • Teléfono • Escritorio y sillas • Servicios de apoyo de transporte		• Ventilación • Iluminación • Clima favorable • Instalaciones con espacios adecuados

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Cumplir con las recomendaciones de diagnóstico en los espacios universitarios, de las cuales se atenderán al 100% las de índole cultural y un 13% las de mantenimiento en un periodo anual.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía.	Recomendaciones emitidas / recomendaciones atendidas	Anual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<b>4.3. Proyecto: Nodos de responsabilidad social</b> Impulsar el desarrollo de la comunidad universitaria, mediante sólidos conocimientos con valores,	<b>5.6.1. Proyecto: Gobierno con responsabilidad social</b> a) Promover una gobernabilidad responsable en los espacios universitarios, que impacte en los	Nodos de Responsabilidad Social: 4.3.3 11. Contar con 84 espacios universitarios que operen el proyecto de ahorro de agua y energía.



Versión vigente No.	00	Fecha:	07/10/2011
---------------------	----	--------	------------

así como programas de acción que den cuenta del genuino interés por los universitarios y de su papel trascendente para contribuir con el desarrollo humano, sostenible y sustentable de los distintos grupos sociales, en los ámbitos estatal, nacional e internacional.	hábitos cotidianos de los integrantes de la comunidad universitaria, para reafirmar valores, principios y prácticas ciudadanas, que fortalezca la democracia, la seguridad, el buen gobierno, la transparencia, la rendición de cuentas, el compromiso con el cuidado medioambiental y permita el desarrollo de normas de convivencia ética.	
--	--	--

Requisitos	
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de realización y horario</li> <li>Personal de mantenimiento especializado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a todas las áreas del espacio universitario</li> <li>Reunión introductoria</li> </ul>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar diagnóstico por oficio ccp para el responsable de protección al ambiente.</li> <li>Que el diagnóstico sea claro y congruente.</li> <li>Dar la inducción necesaria al personal de mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de recibido del oficio de diagnóstico y recomendaciones anexas.</li> <li>Minuta de reunión de inducción y lista de asistencia.</li> </ul>
<b>No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de diagnóstico en tiempo y forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de recibido del oficio de diagnóstico y recomendaciones anexas.</li> </ul>
<b>Legales y reglamentarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>UAEM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma del Secretario de Rectoría.</li> <li>Documentos emitidos con logos institucionales, sellos y firmas requeridas.</li> <li>Cumplir con las metas establecidas en el PRDI y reportar al POA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico entregado al espacio universitario.</li> <li>Cumplimiento de las metas establecidas.</li> </ul>

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Mantenimiento de la infraestructura física educativa	1. Proporcionan el mantenimiento necesario para que los espacios universitarios puedan dar seguimiento a las recomendaciones establecidas en el diagnóstico



Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Diagnóstico	Identificación	Información del espacio universitario incluido en el Diagnóstico
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Programa de Protección al Ambiente, en electrónico (password) y en físico (oficina bajo llave).	Protección	En carpetas, en la oficina del Programa de Protección al Ambiente bajo llave.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplir con la programación en tiempo y forma	Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía	Lo programado contra lo realizado	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía	Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. Metodología de la Lógica Borrosa.	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Asignación de los espacios universitarios a diagnosticar	Se da cumplimiento a la planeación estratégica trimestral.
II	Revisión y supervisión del espacio universitario.	Se realiza reunión de inducción. Se hace el recorrido por las instalaciones y se llenan los formatos establecidos.
III	Diagnóstico	Se genera el diagnóstico con las recomendaciones, se realiza monitoreo para verificar el cumplimiento de las mismas.
IV	Entrega y seguimiento de diagnóstico	Se realiza medición de las recomendaciones atendidas y las recomendaciones por atender. Se ejecuta un plan de trabajo.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Diagnóstico	Check list: <ul style="list-style-type: none"><li>Recomendaciones emitidas</li></ul>	Se da seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en el diagnóstico. Monitoreo por parte del Responsable del Proyecto de Ahorro de Agua y Energía Eléctrica.	Recomendaciones emitidas/recomendaciones atendidas	Responsable del PPA	N/A

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



Versión vigente No.	00	Fecha:	07/10/2011
---------------------	----	--------	------------

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no haya responsable de protección al ambiente en el espacio universitario	Elaboración de oficio al director del espacio universitario para la asignación de un responsable
No cumplir con el objetivo de calidad establecido	Establecer acciones correctivas y preventivas. Reunión del Comité de Calidad. Implementar estrategias y llevar a cabo un plan de acción.
Falta de recursos necesarios para llevar a cabo el proceso.	Gestionar los recursos necesarios. Reunión de Comité de Calidad.
Falta de recursos necesarios para que el cumplimiento de las recomendaciones de los diagnósticos.	Establecer posibles alternativas al espacio universitario (sí aplica). Reprogramar el cumplimiento de las recomendaciones para el periodo próximo.

Revisión Histórica				
Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	07/10/11	RD	Comité de Calidad	Proceso nuevo