



Secretaría de Rectoría  
Dirección de Actividades Deportivas  
Departamento de Fomento Deportivo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/septiembre/2011
---------------------	----	--------	--------------------

Administrador de Proceso:	Auxiliar Académico
Responsable de Proceso:	Jefe de Fomento Deportivo

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Llenado de solicitud de inscripción via web.		• Diploma	
• Comprobante bancario			
• Entrega de requisitos solicitados en convocatoria			
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Hijos del personal universitario.	• Niños y niñas de público en general.	• Dirección de Actividades Deportivas
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Instituciones de seguridad social Proveedores de uniformes y materiales deportivos Parques recreativos, Zoológicos	
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 Actividades Deportivas Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Jefe de departamento de Fomento deportivo Jefe de departamento de Gestión académica Jefe de la Unidad administrativa Personal administrativo y de servicio Servicio medico	Instalaciones deportivas:  - Cancha de futbol - Cancha de tenis - Cancha de basquetbol - Salon multiusos - Sanitarios y vestidores - Estacionamiento	Se aplican acciones basadas en el Great Place to Work	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Incrementar en un 5% el nivel de satisfacción del usuario con respecto al curso de verano 2012.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Fomento Deportivo	$\frac{\text{Índice de satisfacción del usuario} = \frac{\text{suma de calificaciones obtenidas}}{\text{Total de encuestas}}}$	anual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social	Fomentar la cultura física y deportiva para el bienestar y desarrollo de la comunidad universitaria y sociedad en general	POA 3216



Secretaría de Rectoría  
Dirección de Actividades Deportivas  
Departamento de Fomento Deportivo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/septiembre/2011
---------------------	----	--------	--------------------

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Certificado medico Copia del acta de nacimiento Carta compromiso del padre o tutor Fotografía del alumno Fotografía de los adultos responsables del alumno Copia de Credencial o número de afiliación de la institución de seguridad social Comprobante bancario original y copia del pago de inscripción al curso Comprobante de registro satisfactorio

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario</b>	Seguridad del niño durante la entrada, estancia y salida del curso Servicio medico Personal capacitado Instalaciones en buen estado Material deportivo	Control de entrada y salida de personas en la entrega-recepción del niño  Contar con el gafete oficial del curso de verano Ofrecimiento de primeros auxilios durante el curso Experiencia en la enseñanza de actividades Instalaciones suficientes con un programa de mantenimiento Material deportivo propio para la enseñanza del participante
<b>No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio</b>	Gafete de identificación del niño Monitoreo del servicio medico en salida a excursiones y campamentos Curriculum vitae Inspección física del material	Debe portar el gafete oficial durante el curso, excursiones y campamentos. Inclusión del servicio medico en las actividades del curso Cumplimiento del perfil docente Material suficiente y en buenas condiciones
<b>Legales y reglamentarios</b>	Medidas de seguridad del manual de protección civil y seguridad	Cumplimiento de las normas establecidas en el manual
<b>UAEM</b>	Reglamento interno del curso de verano Carta compromiso del padre de familia	Aplicación de las reglas internas para el curso de verano Firma de carta compromiso

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Compras	1. Adquisición de uniformes y material deportivo
2. Pago de nomina	2. Vo.Bo. y autorización de plantilla de instructores y medico
3. Servicio de transporte	3. Requisición de transporte



Secretaría de Rectoría  
Dirección de Actividades Deportivas  
Departamento de Fomento Deportivo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/septiembre/2011
---------------------	----	--------	--------------------

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Documentos que integran el expediente	Identificación	Acta de nacimiento
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Archivero con llave	Protección	Archivero del departamento de fomento deportivo

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento del programa del curso de verano	Coordinador general del curso	Informes	semanal

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Jefe de fomento deportivo	Encuestas de satisfacción	Al finalizar el curso de verano

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Integración del programa de actividades del curso de verano	Ocho semanas antes del periodo vacacional mediante Cronograma de actividades
II	Estructura de la convocatoria	Ocho semanas antes del periodo vacacional
III	Solicitud del espacio en el sitio web de la universidad	Siete semanas antes del periodo con propuesta para el espacio web requerido
IV	Selección de instructores	Cuatro semanas antes del periodo vacacional respecto a la lista de asistencia de la reunión de información y selección de instructores
V	Difusión de la convocatoria	Desde la publicación de la convocatoria
VI	Periodo de inscripción	Desde la publicación de la convocatoria hasta el inicio del proceso controlando la lista de alumnos registrados
VII	Desarrollo del curso	Durante cuatro semanas a partir de la fecha establecida para el mismo con informe final del coordinador general del curso.



Secretaría de Rectoría  
Dirección de Actividades Deportivas  
Departamento de Fomento Deportivo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/septiembre/2011
---------------------	----	--------	--------------------

VIII	Aplicación de encuestas de satisfacción del servicio	Al final del curso
IX	Calificación y análisis de resultados de las encuestas de satisfacción del servicio	Después de finalizado el curso

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Curso de Verano	Fomento deportivo	Ver etapas del proceso	Ver etapa VIII y IX	Director de Actividades Deportivas	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Fallas mecánicas del transporte (pinchaduras de llantas por caminos en malas condiciones)	Comunicación constante con el coordinador general del curso. Contar con los teléfonos de emergencias viales.
Inclemencias del clima	Verificar instalaciones cerradas y adecuadas a la capacidad de los participantes y modificar la programación de actividades del día
Enfermedades contagiosas y de riesgo por exposición ambiental	Paro total de actividades por enfermedades virales

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
04	28/09/2011	Jefe de Fomento deportivo, Jefe de Gestión académica	Director de Actividades Deportivas	Se modifica el nombre de subdirección de fomento a departamento de fomento deportivo Se agrega la figura del departamento de Gestión académica como revisor Cambia el nombre de subdirector administrativo por unidad administrativa Se agrego el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Se cancelo el punto con referencia al talón de cheque



Secretaría de Rectoría  
Dirección de Actividades Deportivas  
Departamento de Fomento Deportivo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	01	Fecha:	30/septiembre/2011
------------------------	----	--------	--------------------

05	5/11/12	Jefe de Fomento deportivo, Jefe de Gestión académica	Director de Actividades Deportivas	Se modifica el objetivo de la calidad y política de la calidad y el número de meta POA
----	---------	------------------------------------------------------------	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------