



Versión vigente No. 02 Fecha: 12/10/11

Administrador de Proceso:	Gerente SCISA
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud del Servicio		<ul style="list-style-type: none">Prestación del Servicio de Capacitación y/o Asesoría.Expediente completo del servicio de Capacitación y/o Asesoría.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Empresas y Unidades del FONDICT UAEM	<ul style="list-style-type: none">Cliente CautivoCliente Potencial	<ul style="list-style-type: none">Instructor y/o Facilitador
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Instancias Federales, Estatales y Municipales, Iniciativa privada.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Gerente Supervisor de Capacitación Contador Instructor	Software (equipo de cómputo, cañón, proyector, impresora, copiadora, escaner) Equipo de Oficina. Vehículo Telefonía Internet Papelería		Ambiente armonioso. Oficinas sin ruido y humedad. Iluminación adecuada.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Satisfacer las necesidades de nuestros clientes en un 80% por cada evento realizado, cumpliendo con los requerimientos del servicio establecidos en la cotización presentada, llevando a cabo mediciones trimestrales.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente de SCISA Supervisor de Capacitación Contador de SCISA	Metodología: Lógica Borrosa Lo realizado/planeado*100	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
2) Liberar el potencial de la ciencia.	5.5. Administración ágil y transparente ... 5.5.3. Proyecto: Consolidación de los fines y objetivos del FONDICT Generar recursos adicionales a la UAEM para el desarrollo y consolidación de proyectos de ciencia y tecnología, a través de sus empresas y	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la Administración.



Versión vigente No. 02 Fecha: 12/10/11

	unidades de negocios.	
Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la mejora continua, produciendo y entregando de manera oportuna bienes y servicios que rebasen las expectativas de nuestros clientes.	Incrementar la rentabilidad de las empresas y Unidades del FONDICT-UAEM para generar recursos destinados a la UAEM.	Desarrollar 27 proyectos por el FONDICT durante la administración.
Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
Especificar en la solicitud de servicio lo siguiente:		
1. Tipo de servicio;		
2. Nivel de estudios;		
3. Duración en días y horas;		
4. Número de participantes;		
5. Sede;		
6. Servicios adicionales;		
7. Productos a entregar.		

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Cumplir con el tiempo establecido y con los requerimientos especificados	El cumplimiento de los requerimientos establecidos
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Flexibilidad para el posible cambio de sede, fecha y horarios, en su caso.	Registro de los posibles cambios de sede, fecha y horarios, en caso de ser necesario
Legales y reglamentarios	Contratos y/o convenios	Apego y cumplimiento total a los contratos y/o convenios.
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Administración de personal	1. Entrega de recibo de honorarios para pago de instructor (es).
2. Elaboración y validación de contratos y convenios	2. Elaboración y validación de los contratos celebrados con el cliente y el instructor.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Expediente con documentación soporte	Identificación	Acta constitutiva del cliente cuando se trate de personas jurídicas colectivas.



Versión vigente No. 02 Fecha: 12/10/11

			Información Bancaria de clientes documentos que Identificación Oficial de cliente,
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamientos y Protección:	Generación de expedientes y resguardo en carpetas o archivos, según corresponda.	Protección	Lo resguarda el supervisor de capacitación en el expediente correspondiente a cada servicio Lo resguarda el supervisor de capacitación en el expediente correspondiente a cada servicio. Igualmente el área contable tiene acceso a esta información para efectos de pagos o cobros de los servicios. Lo resguarda el supervisor de capacitación en el expediente correspondiente a cada servicio, así como el área contable.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
El cumplimiento del servicio de capacitación y asesoría de acuerdo a lo contratado.	Gerente	Evaluaciones del servicio y de instructores	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La satisfacción del Cliente	Gerente	Reporte del evento	Semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de la solicitud del servicio.	A través de entrevistas con el cliente mediante: llamadas telefónicas, correo electrónico, fax o presencial.
II	Cotización del servicio.	Mediante la referencia o número de control interno asignado a cada cotización
III	Contratación del servicio.	Cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos, tanto del cliente como con el instructor.
IV	Desarrollo o ejecución del Servicio.	Reportes, listas de asistencia,
V	Evaluación del servicio.	Evaluaciones del servicio y del instructor.



Versión vigente No. 02 Fecha: 12/10/11

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Consultorías, asesorías, talleres, cursos, diplomados, etc.	Listas de asistencia y reporte del instructor.	Reportes, listas de asistencia	Análisis de reportes de cada evento y reportes de asistencias (listas de asistencia)	Listas de asistencia firmadas y selladas por el cliente.	Supervisión del adecuado Desarrollo del evento.

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Capacitación y/o asesoría que no cumple con los requerimientos solicitados	Investigar la causa o causas del incumplimiento
Constancia con datos incorrectos	Corregir y volver a elaborar

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	10/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad