



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	02	Fecha:	23/nov/2011
---------------------	----	--------	-------------

Administrador de Proceso:	Lic. Judith Eunice Fabián Salazar
Responsable de Proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud del acto académico. Oficio o correo electrónico con nombre del acto académico, fechas y de ser posible con sede, firmado por titular de área de la institución solicitante.</li></ul>		Desarrollo del acto académico.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>DECyD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sector Público, Privado y Social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo de la DECyD</li><li>Instructores</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad en general, Gobierno	
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)
Departamento de Educación continua Área de Desarrollo de Proyectos Área de Mercadotecnia Correctora de estilo Departamento de Tecnologías Unidad de Apoyo Administrativo de la DECyD Secretaría	Escritorios Equipo de Cómputo Internet Impresora Fotocopiadora Teléfono Fax Engargoladora Salas de capacitación equipadas Cañón Pantalla Pintarrón Cafetera Artículos de papelería Artículos de cafetería		

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) <small>*Control a través del Sistema de Indicadores</small>		
Desarrollar anualmente 70 actos académicos de educación continua.		
Obtener un promedio de 85% de satisfacción del cliente.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 23/nov/2011

Lic. Judith Eunice Fabián Salazar	<ul style="list-style-type: none"><li>Objetivo: 70 actos académicos de educación.</li></ul> <p>Actos académicos realizados</p> <p>----- x 100%</p> <p>70</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Objetivo: satisfacción del cliente.</li></ul> <p>Sumatoria de resultados</p> <p>-----</p> <p>100</p> <p>Actos académicos realizados</p>	Al término de cada acto académico
<b>Política de la Calidad:</b>	<b>Objetivos generales:</b>	<b>Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:</b>
Quienes laboramos en la UAEM asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.		Meta 060

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Solicitud
Presupuesto acorde a sus necesidades

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
--	------------	-------------------------



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 23/nov/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Presupuesto acorde a sus necesidades	Elaboración y entrega de cotización
	Cumplir con la capacitación	Impartición del acto académico
	Cubrir una necesidad de actualización o capacitación	Evaluación final de los participantes
	Instructor experto	Currículo y documentos probatorios
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Acreditación del acto académico	Aplicación del instrumento de evaluación y entrega de carpeta con resultados
	Evaluación de resultados del acto académico	Aplicación del instrumento de evaluación y entrega de carpeta con resultados
Legales y reglamentarios	Instrumento legal cuando se requiera para el sector público y privado	Validación previa
UAEM	Solicitud de servicio	Oficio
	Presupuesto	Ingreso de costo

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Integral de Convenios	

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Desarrollo del acto académico	Identificación	
Manipulación y Embalaje:	En carpetas con clave	Verificación	
Almacenamientos y Protección:	Mediante expedientes, ubicados en la Unidad de Desarrollo de Proyectos	Protección	

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Desarrollo del acto académico	Jefe del Departamento de	Se aplicará la evaluación del acto académico	Al final de cada acto académico



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 23/nov/2011

	Educación Continua		
<b>Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)</b>			
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>
Desarrollo del acto académico	Jefe del Departamento de Educación Continua	Se aplicará la evaluación del acto académico	Al final de cada acto académico

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de solicitud del acto académico	N/A
II	Estructuración y cotización del acto académico	
III	Planeación del acto académico	
IV	Impartición del acto académico	
V	Evaluación de conocimientos a los participantes, cuando sea solicitada por el sector privado o social	
VI	Elaboración de constancias de participación	
VII	Asignación de recursos	
VIII	Evaluación del desarrollo del acto académico	
IX	Entrega de constancias	

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Desarrollo de actos académicos	Que los requerimientos del usuario se especifiquen en el oficio o formato de solicitud	N/A		Aceptación de solicitud	



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No.	02	Fecha:	23/nov/2011
---------------------	----	--------	-------------

	Elaboración de temario y presupuesto	Relación de actos académicos		Aprobación de la estructura y presupuesto	Cumplimiento del temario
	Asignación del instructor, fecha, hora, lugar y manual	Relación de instructores y actos académicos		Currículo del instructor	
	Verificación de instalaciones, equipo, manuales e insumos	Supervisión de la impartición del acto en asistentes, instalaciones, servicio, instructor, etcétera		Recibos de pago	
	Asistencia de participantes			Resultados de evaluaciones	
	Aplicación de evaluaciones			Listas de asistencia	
	Entrega de constancias por parte de la CPyAA	Revisión de constancias elaboradas		Presupuesto	
	Entrega de insumos	Revisión de lo solicitado		Carpeta de resultados	
	Aplicación de instrumento				

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción



Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección  
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso  
Colocar el departamento o área encargada del proceso

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 23/nov/2011


Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	25-10-11			Adecuación del proceso
02	23-11-11			Cambio de documentación