



Versión vigente No. 02 Fecha: 18/06/2012

Administrador de Proceso:	Coordinación de Desarrollo Humano
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Oficio de impartición del Curso-Taller		• Curso-Taller	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Planteles de la Escuela Preparatoria. • Organismos Académicos. • Centros Universitarios. • Unidades Académicas Profesionales.	• Instituciones externas a la UAEM (Privadas o de Gobierno).	• Instructores internos y externos. • Espacio Académico. • Administración Central.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))			
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos	Ambiente de trabajo (6.4)	
• Coordinador del Curso-Taller • Ponentes • Grupo de apoyo	• Instalaciones del espacio académico adecuado para la realización del Curso-Taller.	Espacio abierto, limpio, ventilado, iluminación adecuada y con energía eléctrica.	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Logra el 80% de la satisfacción del usuario en los Curso-Taller impartidos en 2012		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinadora de Desarrollo Humano	Metodología Lógica Borrosa	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Proyecto: Nodos de responsabilidad social	Proyecto: Nodos de Responsabilidad social; impulsar el desarrollo de la comunidad universitaria, mediante sólidos conocimientos con valores, 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.	Realizar 25 Curso-Taller al año.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Oficio dirigido al Director del Espacio Académico, con su acuse de recibido anexando la carpeta con los datos generales y la Programación del Curso-Taller. O en caso de se solicitado, el oficio va dirigido al Director del CJU.



Versión vigente No. 02 Fecha: 18/06/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Temas novedosos o de interés de la comunidad estudiantil.	Temarios del Curso-Taller
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Dinámicas acordes a las temáticas impartidas.	Temarios del Curso-Taller
Legales y reglamentarios	N/A	N/A
UAEM	Fomentar el conocimiento de los valores y su aplicación a la vida cotidiana mediante la responsabilidad social.	Temarios del Curso-Taller

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Recurso Material (Compras) Servicios Generales (Transporte)	Requisición

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de Curso-Taller realizados.	Administrador del Proceso.	Curso-Taller realizados/Curso-Taller programados.	Trimestral
Número de alumnos en los cursos.		Formato de Registro.	

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Usuario	Administrador del proceso	Evalando las encuestas aplicadas	Cada Trimestre.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Confirmación de Aceptación del Curso	Mediante un e-mail o oficio de confirmación.
II	Elaboración y Planeación del Curso-Taller.	Vo. Bo. del Director.
III	Desarrollo del Curso Taller	Evaluación del Curso-Taller. Formato de registro.
IV	Reportes del Curso-Taller	Metodología lógica borrosa para la evaluación del Curso-Taller.



Versión vigente No. 02 Fecha: 18/06/2012

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Curso-Taller	N/A	N/A	Evaluación del Curso-Taller	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Eventos no programados.	Reprogramar fechas del Curso-Taller planeados.
Falta de Personal (Instructores)	Distribuir los Curso-Taller con el personal que se cuenta.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	03/10/11	Lic. en Com. Ada Francis Rodríguez	Lic. en D. I. Victor Gabriel Zavarzabal	No aplica por ser primera edición.
01	25/11/11	Lic. en Ed. Olivia Nalleli Vázquez Chacón	Lic. en D. I. Victor Gabriel Zayarzabal	Se unifico el nombre del Proceso Curso-Taller, se aumento la interacción, se aumento la interacción, se modifiko el seguimiento y/o medición de la Etapa III.
02	18/06/12	Jefe del Departamento	Director	Se actualizó el objetivo de la calidad.