



Versión vigente No. 01 Fecha: 09/10/2012

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Cursos
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Formato de inscripción• Solicitud de servicio• Original del voucher• Copia de identificación		<ul style="list-style-type: none">• Constancias de acreditación de los cursos	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none">• Personas o dependencias que solicitan los cursos	<ul style="list-style-type: none">• Subdirector administrativo• Coordinador de extensión y vinculación• Instructores
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Dirección de la Facultad de Lenguas Subdirección Administrativa Subdirección Académica Coordinación de Extensión y Vinculación Jefe del departamento de cursos Comunidad Universitaria Sociedad Dependencias de Gobierno del Sector Educativa	
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)
<ul style="list-style-type: none">• Directora• Subdirector administrativo• Coordinador de extensión y vinculación• Jefe del departamento de cursos• Instructores• Personal de atención al usuario: (Prestadores de servicio social)• Secretaria	Aulas Equipo audiovisual y de apoyo Grabadoras Material de papelería Oficinas y equipo de cómputo Mobiliario de oficina Impresora Internet, teléfono Sistemas de información (paquetería de office)		Aulas disponibles Buena iluminación Instalaciones limpias Ventilación Suministro de energía regulada e interrumpible Espacio adecuado

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores
<ul style="list-style-type: none">Lograr una evaluación favorable de los cursos arriba de 4.5 (escala de: 5=excelente, 1=malo)Incrementar en un 10% anual la provisión de cursos de extensión.



Versión vigente No. 01 Fecha: 09/10/2012

<ul style="list-style-type: none">Lograr que el 100% de los instructores tenga alguna certificación		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Cursos	<ul style="list-style-type: none">Evaluación favorable: mediante las evaluaciones aplicadas al finalizar cada curso.Más de 90 cursos por año: mediante el registro de cada curso100% de instructores con certificación: regla de 3	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<ul style="list-style-type: none">Nodos de responsabilidad socialPersonal Universitario de alto nivel	<ul style="list-style-type: none">Extensión y vinculación para responder a la sociedad 5.4.2. Proyecto: Extensión y vinculación al servicio de la sociedad	5.4.2.2 Estrategias 6. Incrementar y diversificar los cursos de extensión y certificaciones que oferta la Facultad. 7. Asegurar la calidad de los cursos de extensión mediante la certificación de los instructores según norma de calidad. Meta: Incrementar en un 10% anual la provisión de cursos de extensión.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">Entregar el voucher original y copia de identificaciónLlenar debidamente el formato de inscripción y la solicitud de servicio

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que la constancia indique: <ul style="list-style-type: none">Nombre del cursoFecha del cursoDuración total del cursoAcreditación del cursoDatos del participante correctos y completos Que la constancia se entregue en las fechas indicadas en el calendario de actividades	Cumplimiento total de los requisitos. Firma de recibido por los usuarios.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Que la constancia se elabore: <ul style="list-style-type: none">Con papel especial para constanciasCon los logos institucionales y la leyenda del año correspondienteQue tenga firma y sello de la Dirección	Tener actualizado el formato para elaboración de constancias Cumplimiento total de los requisitos.



Versión vigente No. 01 Fecha: 09/10/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Legales y reglamentarios	Reglamento de la Facultad de Lenguas	Cumplimiento del Reglamento
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Contar con instructores capacitadosQue el material corresponda al objetivo de cada curso	Documento que certifique el nivel de lengua de los instructores. Utilizar material didáctico de casas editoras con prestigio.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Evaluación y Certificación	1. Aspirantes a presentar examen de posgrado

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancias de acreditación	Identificación	Datos personales de los usuarios
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Dentro de folders, en el librero de la oficina del Departamento de Cursos.	Protección	En carpetas, en el librero de la oficina del Departamento de Cursos. Se generan expedientes personalizados, cuando el usuario ha tenido permanencia en la asistencia de los cursos.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de cursos	Jefe del Departamento de Cursos	Con el registro actualizado de cursos	De manera trimestral
Instructores certificados	Jefe del Departamento de Cursos	Con copia de certificación de cada instructor que se coteja con la original	De manera trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Calidad en el servicio	Jefe del Departamento de Cursos	Con las evaluaciones aplicadas al final de cada curso.	De manera trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de curso	<ul style="list-style-type: none">Información sobre el curso solicitado: costos, horarios, y disponibilidad de cupo.Entrega de referencia bancaria con el monto correspondiente al curso solicitado.
II	Búsqueda de instructores	<ul style="list-style-type: none">Confirmar con los instructores su disponibilidad.Entregar oficio de asignación de curso a



Versión vigente No. 01 Fecha: 09/10/2012

		cada instructor.
III	Solicitud de aulas	<ul style="list-style-type: none">Solicitar a la subdirección administrativa asignación de aulas para cada curso.
IV	Impartición de curso	<ul style="list-style-type: none">Verificar que se cumplan los horarios establecidos, que los instructores lleguen puntuales y que las aulas se encuentren abiertas.Lista de asistencia de alumnos.Lista de asistencia de instructores.
V	Emisión de reporte mensual de cursos	<ul style="list-style-type: none">Vouchers de cada participante.
VI	Solicitud de pagos para instructores	<ul style="list-style-type: none">Oficio de solicitud con acuse de recibo de la subdirección administrativa
VII	Evaluación de curso	<ul style="list-style-type: none">Aplicar evaluaciones al finalizar cada curso
VIII	Interpretación de resultados	<ul style="list-style-type: none">Oficios de evaluación de cursos
IX	Entrega de constancias	<ul style="list-style-type: none">Acuse de recibido por el usuario

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Constancias de acreditación	Revisión por el personal de atención al usuario	Aplica para constancias con errores	N/A	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Las constancias no se encuentran en el Departamento de Cursos	Localizarlas en la Dirección o en el Departamento de Certificación, si fueron firmadas y remitidas al Departamento de Cursos.
Las constancias tienen error	Se corrige de inmediato para asegurar al usuario que se le entregará al siguiente día. En caso de presentarse continua y repetidamente el número de errores en las constancias, se hará un análisis de causa y se tomarán acciones correctivas.
La impresora se descompone o ya no tiene tinta	Solicitar cartucho o imprimir constancias en la sala de cómputo



Versión vigente No. 01 Fecha: 09/10/2012

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	09/10/12	Coordinador de Extensión y Vinculación	Directora de la Facultad de Lenguas	Se migró y revisó la información contenida en las tablas (TEP, TOC, TRS, TSNC) a la versión vigente del plan de calidad. Se actualizó el objetivo de calidad