



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso
Responsable de Proceso:	Coordinadores de Centros de Auto Acceso de Espacios Académicos

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de insumos para realización del mantenimiento preventivo al CAA.		<ul style="list-style-type: none">Programa de Mantenimiento Ejecutado.	
<ul style="list-style-type: none">Programa de Mantenimiento recibido por parte del JDCAA y debidamente ejecutado a equipo que pertenezca al CAA y con etiqueta de bienes patrimoniales.		<ul style="list-style-type: none">Mantenimiento preventivo realizado por el coordinador del CAA	
<ul style="list-style-type: none">Que el equipo se encuentre físicamente en el CAA.		<ul style="list-style-type: none">Equipo con programa de mantenimiento preventivo ejecutado.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none">Ninguno	<ul style="list-style-type: none">Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.TECSE SA de CV.ATV Comunicaciones SA de CV.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Comunidad Universitaria, Sociedad en general.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso Coordinadores de Centros de Auto Acceso de Espacios Académicos	Centros de Auto Acceso Kit de herramientas para mantenimiento preventivo.		Centro de Auto Acceso limpio. Coordinadores de CAA con ropa cómoda, tapabocas y guantes de látex. Buena iluminación en el CAA para realizar el mantenimiento.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Realizar 80% de programas de mantenimiento preventivo ejecutados en tiempo y forma en centros de auto acceso a equipo de cómputo, video, audio y periféricos.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Centros de Auto Acceso.	80% de programas de mantenimiento preventivo ejecutados en tiempo y forma en centros de auto acceso a equipo de cómputo, video, audio y periféricos.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Personal Universitario de Alto Nivel	Docencia de Calidad y Pertinencia	30 CAA Certificados



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

	Social. d). Mejorar la capacidad profesional de egresados, particulares y personal de instituciones y empresas, a fin de promover la competitividad y el desarrollo personal y laboral.	
--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Que el equipo se encuentre físicamente en el CAA y que demuestre ser propiedad de la UAEM a través de la etiqueta de bienes patrimoniales correspondiente.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Programa de Mantenimiento Ejecutado	Reporte de mantenimiento preventivo del periodo enviado en tiempo y forma al JDCAA.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Equipo con programa de mantenimiento preventivo ejecutado.	Equipo en funcionamiento.
Legales y reglamentarios	N/A	N/A
UAEM	Reglamento Institucional de Centros de Auto Acceso	Que el coordinador este plenamente capacitado para realizar el mantenimiento preventivo.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Asesoría y servicios	1. Envío del equipo a reparación a la DTIC.

Preservación del producto (7.5.5)	Propiedad del cliente (7.5.4)
Identificación	Identificación
Manipulación y Embalaje:	Verificación
Almacenamientos y Protección:	Protección
Carpeta de Proceso Mantenimiento Preventivo en CAA en Oficina del Jefe del departamento de CAA en la Dirección de Aprendizaje de Lenguas	Reportes enviados al JDCAA vía electrónica.
Archivo electrónico	
Computadora HP Pavilion 571 en Oficina del JDCAA.	Contraseña y antivirus institucional.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

Mantenimiento preventivo al equipo del CAA.	Jefe del Depto de CAA.	Reporte de Mantenimiento Preventivo	Semestralmente.
---	------------------------	-------------------------------------	-----------------

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Calidad en el servicio	Coordinadores de CAA	Cuestionario de satisfacción del usuario.	Permanente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Elabora y entrega a CAA programa de mantenimiento preventivo	Programa de mantenimiento entregado a los coordinadores de CAA por el JDCAA
II	Solicita los insumos al espacio académico para poder realizar mantenimiento preventivo y se lleva a cabo el programa de mantenimiento de todas las áreas del CAA.	Oficio de solicitud de insumos emitido por los coordinadores de CAA para los subdirectores académicos. Realización del mantenimiento por parte de los coordinadores durante el periodo intersemestral.
III	El coordinador de CAA llena el reporte de mantenimiento preventivo la cual se envía al jefe del DCAA de la DAL.	Reporte de mantenimiento llenado y firmado correctamente.
IV	Si se requiere una reparación mayor, se envía el equipo a reparación con la dependencia correspondiente.	Formato de salida de equipo a servicio técnico con la dependencia o proveedor correspondiente.
V	El JDCAA recibe el reporte de mantenimiento de los coordinadores y se realiza el "concentrado estadístico del proceso" y obtiene análisis de mantenimientos realizados, y elabora concentrado estadístico y evalúa el proceso y turna los resultados a la dirección de la DAL	Reporte de mantenimiento preventivo enviado vía electrónica la JDCAA por parte de los coordinadores de CAA. Resultados entregados a la Dirección DAL.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, video y audio así como limpieza al mobiliario del CAA.	Evidencia fotográfica y equipo en funcionamiento.	Llenado del reporte de mantenimiento preventivo y evidencia fotográfica.	80% de programas de mantenimiento preventivo ejecutados en tiempo y forma en centros de auto acceso a equipo de cómputo,	Concentrado estadístico enviado a la Dirección DAL.

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Falta de capacitación del coordinador de CAA por rotación de personal.	Gestionar recursos para dar nuevamente el curso de capacitación para llevar a cabo el mantenimiento preventivo en CAA.
Falta de apoyo del subdirector administrativo del espacio	Enviar oficio al Director del espacio académico con copia



Secretaría de Docencia
Dirección de Aprendizaje de Lenguas
Departamento de Centros de Auto Acceso

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 02 Fecha: 20/04/12

académico para adquirir los insumos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento preventivo.

para la Dirección de Aprendizaje de Lenguas.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	07 /11/ 10	Jefe del Departamento de CAA	Dirección DAL	Creación de tablas del proceso.
02	31 /03 / 2012	Jefe del Departamento de CAA	Dirección DAL	Migración de tablas del proceso al Plan de Calidad. Actualización de la medición del proceso de trimestral a semestral.