



Plan de calidad: Capacitación en Sistemas de Gestión
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Unidad de Capacitación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 05 Fecha: 17/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Responsable de Capacitación
Responsable de proceso:	Director de EA o DAC

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de inscripción		<ul style="list-style-type: none">Personal Capacitado.	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de capacitaciónReporte de entrega recepción (administración nueva)			
Usuario(a)	Interno		
	<ul style="list-style-type: none">Personal involucrado en el SGC de la UAEM.	<ul style="list-style-type: none">Dependencias de Gobierno e Iniciativa Privada	<ul style="list-style-type: none">Instructores Internos y ExternosEspacio AcadémicoAdministración CentralProceso Entrega- RecepciónH. Consejo Universitario UAEM
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">Alta Dirección	
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 de Organización y Desarrollo AdministrativoJefe del Departamento del SGCJefe de la Unidad de Planeación y Apoyo AdministrativoApoyo técnico, Instructores de capacitación internos y externosDiseñador (DODA)	<ul style="list-style-type: none">Aulas, auditorios, salas de cómputo.Equipo de audio y video, equipo de cómputo.Cámara fotográfica, señalador, papelería y cafetería.Bases de datos de capacitación (Respaldo mensual)		<ul style="list-style-type: none">Un espacio acorde al número de participantes inscritos.Ventilación e iluminación necesaria.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr el 90% de la satisfacción del usuario en la capacitación del SGC – UAEM.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable de la Unidad de Capacitación	Metodología Lógica Borrosa	Trimestral
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
4.5. Proyecto: Personal universitario de alto nivel Contar con personal preparado y actualizado que garantice y distinga la docencia, la investigación, la difusión cultural, la extensión y vinculación de la	5.1. Docencia de calidad y pertinencia 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.	Procesos certificados bajo la Norma ISO Implementación de normas que promueven la mejora continua



Plan de calidad: Capacitación en Sistemas de Gestión
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Unidad de Capacitación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 05 Fecha: 17/10/2013

UAEM y contribuye al desarrollo de la institución.		
--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Solicitud de inscripción: establecidos en las políticas del procedimiento de capacitación.
Solicitud de capacitación: establecidos en las políticas y responsabilidades del procedimiento de capacitación
Reporte de entrega – recepción (administración nueva):

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	<ol style="list-style-type: none">1. Que se cumpla con las fechas y horarios establecidos.2. Costos accesibles.3. Entrega de Constancias oportunamente y con valor curricular.	<ol style="list-style-type: none">1. Cumplimiento de fechas y horarios.2. Costos aceptados por el usuario.3. Constancias entregadas en tiempo y forma.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Que el curso se imparta por instructores competentes2. Que el curso se realice en instalaciones adecuadas	<ol style="list-style-type: none">1. Que cumpla con el perfil del instructor.2. Instalaciones de acuerdo al curso programado
Legales y reglamentarios	No aplica	No aplica
UAEM	No aplica	No aplica

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Integral de Convenios	1. Proporcionar copia de instrumento legal para brindar los servicios, asesorías, consultorías y cursos.
2. Proceso de Entrega – Recepción	2. Reporte de entrega – recepción

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No aplica	Identificación	<ul style="list-style-type: none">• Datos personales de los asistentes• Constancias originales de asistencia a cursos de capacitación
Manipulación y embalaje:	Protector de hoja	Verificación	<ul style="list-style-type: none">• Lista de asistencia
Almacenamientos y protección:	Carpeta	Protección	<ul style="list-style-type: none">• Listas de asistencia y base de datos, resguardadas.• Se guarda en archivero.



Plan de calidad: Capacitación en Sistemas de Gestión
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Unidad de Capacitación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 05 Fecha: 17/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de cursos y talleres realizados	Responsable de la Unidad de Capacitación	Número de cursos realizados/cursos programados	Trimestralmente
No de personas capacitadas por evento		Número de asistentes con base a listas de asistencia	Al término del curso

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Desempeño del Instructor	Responsable de la Unidad de Capacitación	Evaluación del Evento	Una semana después del curso
Calidad del servicio			

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Elaboración y publicación de programa de Capacitación SGC-UAEM	Seguimiento: Publicación en la página web UAEM
II	Desarrollo de la Capacitación	Seguimiento: Listas de asistencia.
III	Evaluación del evento y entrega de Constancias	Seguimiento: Evaluación del evento. Entrega de constancias con acuse de recibido(listas de asistencia)
IV	Reportes de capacitación	Seguimiento: En base de datos electrónicas Medición: Reportes generados para POA.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Curso de capacitación realizado	Que se cumpla con todo lo programado	No aplica	No aplica	No aplica

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Cambio constante del personal involucrado en el SGC	Capacitación para el personal de nuevo ingreso
Falta de Instructor	Designación de un Instructor suplente
Instructores de nuevo ingreso	Capacitación a los Instructores de nuevo ingreso



Plan de calidad: Capacitación en Sistemas de Gestión
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Unidad de Capacitación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 05 Fecha: 17/10/2013

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
02	12/10/11	Jefe del Departamento del SGC	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Se migró la información contenida en la TEP, TOC, TRS y TSNC, al nuevo formato Plan de Calidad.
03	22/06/12	Jefe del Departamento del SGC	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Se suprime el Departamento del SGC en el encabezado del formato de acuerdo al organigrama de la Dirección.
04	09/05/13	Jefe del Departamento del SGC	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Se actualizó la interacción de procesos y la propiedad del cliente.
05	16/10/13	Jefe del Departamento del SGC	Directora de Organización y Desarrollo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Se actualizó por imagen, con respecto a la administración 2013 - 2017.