



Versión vigente No. 02 Fecha: 06/03/2013

Administrador(a) de Proceso:	COORDINADOR DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud del servicio</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Proyecto Empresarial</li><li>Solicitud de Cancelación</li></ul>	
USUARIO (A)	INTERNO	EXTERNO	Proveedor(a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Emprendedores/Empresarios Universitarios</li><li>Autoridades Universitarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Empresarios</li><li>Emprendedores</li><li>Gobiernos Estatales y Federales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Emprendedores/Empresarios Universitarios/No Universitarios</li><li>Empresas y consultores</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		La Universidad Autónoma del Estado de México	
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"><li>Director de OA</li><li>Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresial</li><li>Líder de Proyecto</li><li>Consultores</li><li>Servicios Sociales / Prácticas profesionales</li><li>Auxiliar Administrativo</li></ul>	Áreas de incubación empresarial, sala de juntas, salones de capacitación, computadoras personales, cañones, pantallas, mesas, sillas, pantallas LCD, pintarrones, acceso a la red inalámbrica, teléfonos.		Ventilación e iluminación adecuadas a las necesidades del Centro. Aulas acondicionadas y equipadas de acuerdo a las necesidades y de flujo de personas

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
<ol style="list-style-type: none"><li>Participar en 2 proyectos empresariales con un avance de por lo menos el 30% de culminación en el plan de trabajo del Proyecto para finales de año</li><li>Contar con un nivel de satisfacción del usuario no menor a los 4 puntos en el 100% de los proyectos empresariales para finales de año</li></ol>		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial Líder de Proyecto Consultores	<ol style="list-style-type: none"><li>Número de Proyectos Empresariales y verificación del 30% del plan de trabajo</li><li>Sumatoria de calificaciones / número de Ítems del cuestionario de medición de la satisfacción / número de instrumentos aplicados</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Semestral</li><li>Semestral</li></ol>
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Quienes laboramos en el Centro de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (Capyme), asumimos el compromiso de extender el conocimiento científico y tecnológico que satisfaga los requerimientos de la comunidad	Objetivo 2: “...que Satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad...” “Generar investigación que responda a las necesidades del desarrollo sustentable del Estado de México y del país”	5.4.2.3. Elaborar 339 proyectos empresariales con planes de negocio terminados  90 Proyectos Empresariales con planes de negocio terminados



Versión vigente No. 02 Fecha: 06/03/2013

universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un sistema de gestión de calidad, que promueve la eficacia y eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.	Objetivo 3: "... extender los servicios institucionales a la sociedad"	
--	---	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Firma de la solicitud del servicio por: Usuario y el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	<ul style="list-style-type: none"><li>Oficio de Liberación de Proyecto Empresarial Concluido</li><li>Cancelación del Servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Datos del Proyecto y plan de trabajo del proyecto al 100%, Oficio de liberación de Proyecto Empresarial Firmado por el Director del Espacio Académico y por el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial entregado a más tardar 10 días después de la culminación del servicio. Pago de liberación del proyecto</li><li>Plan de trabajo del proyecto a la fecha de cancelación, Firma de cancelación del usuario, del líder de proyecto y del Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial. Cubrir los gastos de cancelación</li></ul>
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>Cotización del Proyecto.</li><li>Plan de trabajo del proyecto</li><li>Pago inicial del proyecto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Firma de aceptación de todos los documentos descritos.</li></ul>
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"><li>Convenio Firmado con el usuario y la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Firma del abogado general de la UAEM</li></ul>
UAEM	<ul style="list-style-type: none"><li>Oficios con logos de la administración y leyenda del año en curso.</li><li>Datos y fechas correctas en los documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Firmas correspondientes</li></ul>

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Capacitación Empresarial (Cuando Aplique)	1. Cursos a los emprendedores y/o empresarios para lograr los objetivos del proyecto
2. Incubación Empresarial (Cuando Aplique)	2. Emprendedores/empresarios que pueden participar en el proyecto.
3. Asesoría Empresarial (Cuando Aplique)	3. Asesoría en diversos temas no necesariamente relacionados con el proyecto.



Versión vigente No. 02 Fecha: 06/03/2013

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Servicio</li> <li>Plan de Trabajo del Proyecto</li> <li>Solicitud de Cancelación del Proyecto</li> </ul>	Identificación	Datos Personales Producto Solicitado Propiedad Intelectual
Manipulación y Embalaje:	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial, Líder de Proyecto y Consultores de Negocios	Verificación	Firma de carta de confidencialidad firmada por el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial, Líder de Proyecto y tutores de Negocio
Almacenamientos y Protección:	Archivero y computadora del Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	Protección	Archivero y computadora del Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Proyectos Empresariales	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	Número de Proyectos y avance	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Encuesta de satisfacción	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	A través de la metodología de la lógica borrosa	Semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Llenado de la solicitud de servicio.	Revisión y Firma de autorización del Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial.
II	Asignación de Líder de Proyecto	Creación del Plan de trabajo del Proyecto
III	Elaboración de Cotización	Elaboración de la cotización por parte del líder del proyecto y aceptación de la misma por el coordinador de extensión y desarrollo empresarial y el usuario
IV	Plan de Trabajo del Proyecto	Revisión por el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial, el Líder del Proyecto y el Usuario
V	Creación del Convenio de Colaboración	Revisión y Firma del Convenio de Colaboración por parte del Director de la Facultad, el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial y el Usuario
VI	Creación del Proyecto	El líder del proyecto en colaboración con los Consultores de negocio y el coordinador de desarrollo empresarial crean el proyecto
VII	Liberación del Proyecto	Entrega de oficio de liberación del proyecto

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Oficio de Liberación del Proyecto Empresarial	Datos correctos del Proyecto, Plan de Trabajo del Proyecto, Oficio de Liberación de Proyecto Empresarial, Pago	Plan de Trabajo del Proyecto	Número de Oficios de Liberación de Proyectos	Copia de los oficios de liberación, firmas de	Firma de documento recibido por el usuario



Versión vigente No. 02 Fecha: 06/03/2013

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
	total del Proyecto		Empresariales terminados	recibido y cotejo de firmas y sellos	
Cancelación del Servicio	Oficio de Cancelación por parte del Usuario Datos Correctos del Proyecto, Firma de Cancelación del Servicio por el Líder de Proyecto y el Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial, Pago Parcial del Proyecto	Formato de Seguimiento de Proyecto y Formato de Cancelación de Servicio	Número de Formatos de Cancelación del Servicio	Sellos y Firmas respectivas	Firmas de Formato de Cancelación

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Servicio que no se entrega a tiempo.	Se definirá un nuevo tiempo de entrega.
Servicio que no cumple con los requisitos establecidos.	Se realizarán las correcciones correspondientes para cumplir los requisitos.
Falta de Proyectos Empresariales	Buscar en los diferentes sectores de la sociedad
Falta de personal calificado	Buscar empresas asociadas para desarrollar el producto y/o servicio

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	05/11/2007	Coordinador de Extensión	Director	Primera Edición
01	28/08/2009	Coordinador de Extensión	Director	Se agregaron Formatos y se reestructuraron actividades
02	06/03/2013	Coordinación de Extensión y Desarrollo	Comité de Calidad	Cambio de Formatos y Procedimiento