



Facultad de Contaduría y Administración
Coordinación de Extensión y Desarrollo Empresarial
Departamento de Incubación Empresarial

Fecha: 22/02/13

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

Administrador (a) de Proceso:	COORDINADOR DE EXTENSION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
Responsable de Proceso:	JEFE DE INCUBACION EMPRESARIAL

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud del servicio		<ul style="list-style-type: none">Cartas de Horas de Asesoría	
USUARIO (A)	INTERNO	EXTERNO	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">Emprendedores/Empresarios Universitarios	<ul style="list-style-type: none">EmpresariosEmprendedores	<ul style="list-style-type: none">Emprendedores/Empresarios Universitarios/No UniversitariosEmpresas y asesores de Apoyo
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		La Universidad Autónoma del Estado de México y las Cámaras Estatales y Federales	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Coordinador de Extensión y Desarrollo EmpresarialJefe de Incubación EmpresarialAsesoresAuxiliar Administrativo	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		
1) Proporcionar por lo menos 6 horas de asesoría dirigidas al público en general para finales de año 2) Contar con un nivel de satisfacción del usuario no menor a los 4 puntos en el 100% de los incubados que entren a la etapa de gestación para el 31 de diciembre de 2011		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Incubación Empresarial Asesores	1) Horas de asesoría 2) Sumatoria de calificaciones / número de ítems del cuestionario de medición de la satisfacción / número de instrumentos aplicados	1) Semestral 2) Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Quiénes 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 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 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" Objetivo 3: "... extender los servicios institucionales a la sociedad"	A través de la Incubadora apoyar las siguientes metas: "Elaborar proyectos Empresariales con Plan de Negocios por las Incubadoras de la Red" (PRDI) "Elaborar 90 proyectos empresariales con plan de negocios elaborados." (Plan de Desarrollo)



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

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Firma de la solicitud del servicio por: Cliente y el Jefe de Incubación 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">Datos de la asesoríaSolicitud del Servicio firmada por el jefe de incubación empresarial y el usuario	Firmas de la solicitud de servicio
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">Lineamientos y políticas de asesoría.Pago de asesoría	Recibo de pago de asesoría
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">N/A.	N/A
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Datos y fechas correctas en los documentos	Firmas correspondientes

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Capacitación Empresarial (Cuando Aplique)	1. Cursos a los asesorados.
2. Proyectos Empresariales (Cuando Aplique)	2. Proyectos que puedan desarrollarse en su proceso de asesoría actual o posterior.
3. Incubación Empresarial (Cuando Aplique)	3. Posible captación de incubados.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Solicitud de Servicio	Identificación	Datos Personales Propiedad Intelectual
Manipulación y Embalaje:	Jefe de Incubación Empresarial y Asesor	Verificación	Conocimiento adquirido
Almacenamientos y Protección:	Archivero del Jefe de Incubación Empresarial	Protección	NA

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Horas de Asesoría	Jefe de Incubación Empresarial	Número de horas de asesoría	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Encuesta de satisfacción	Jefe de Incubación 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 Jefe de Incubación Empresarial.



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

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
II	Asignación de asesor.	Asignado por el Jefe de incubación empresarial y avalado por el coordinador de extensión y desarrollo empresarial
III	Horas de asesoría culminadas	Firmas de carta de asesoría concluida

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Carta de Horas de asesoría realizadas	Datos correctos de la asesoría y carta de asesoría firmada por el asesor y jefe de incubación empresarial	Reportes de horas de asesoría	Número de Horas de asesoría realizadas	Cartas de Hora de asesorías firmadas	Firma de documento recibido por el asesorado

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Servicio que no cumple con los requisitos establecidos.	Se realizarán las correcciones correspondientes para cumplir los requisitos.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	28/08/2009	Jefe de Incubación Empresarial	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	Cambio en la identificación de documentos. Se elimina webcats.
02	22/11/2010	Jefe de Incubación Empresarial	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	Cambio en el diagrama de flujo y de procedimiento
03	06/03/2013	Jefe de Incubación Empresarial	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	Cambio en el diagrama de flujo y de procedimiento, cambio de formatos