



Plan de calidad: Promoción y desarrollo de la vinculación

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Vinculación Universitaria

Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 03 Fecha: 15/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe(a) de Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación
Responsable de proceso:	Representantes de vinculación de cada espacio universitario

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Información de los servicios y productos de los espacios universitarios		<ul style="list-style-type: none">• Catálogo de productos y servicios universitarios	
<ul style="list-style-type: none">• Catálogo de productos y servicios universitarios		<ul style="list-style-type: none">• Promoción de productos y servicios	
<ul style="list-style-type: none">• Promoción de productos y servicios		<ul style="list-style-type: none">• Solicitud o identificación de vinculación	
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud o identificación de vinculación		<ul style="list-style-type: none">• Acuerdos de vinculación (pueden derivar o no en un instrumento legal)	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">• Espacios universitarios	<ul style="list-style-type: none">• Personas físicas o morales del sector público, privado o social interesadas en vincularse con la Universidad	<ul style="list-style-type: none">• Espacios universitarios
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Espacios universitarios, sector público, privado y social, sociedad en general.	
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">• Secretario(a) de Extensión y Vinculación• Director (a) de Vinculación Universitaria• Jefe (a) del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación• Colaboradores(as) del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación• Servicio Social o práctica profesional• Representantes de Vinculación en los espacios universitarios	<ul style="list-style-type: none">• Computadoras• Áreas de trabajo• Sala de juntas para reuniones• Impresoras• Acceso a internet y correo electrónico• Teléfono• Papelería en general• Costos de imprenta• Viáticos• CD's• Paquetería de Microsoft office		<ul style="list-style-type: none">• Mobiliario adecuado• Equipo tecnológico óptimo• Compromiso y actitud laboral• Condiciones de higiene y seguridad• Espacios limpios e iluminados.• Buena ventilación• Compañerismo• Trabajo en equipo



Plan de calidad: Promoción y desarrollo de la vinculación

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Vinculación Universitaria

Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 03 Fecha: 15/10/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
<ul style="list-style-type: none">Atender el 90% de las solicitudes de vinculación en un lapso de 5 días hábiles.Elaborar o reeditar 2 catálogos de productos y servicios en la administración 2013-2017.Obtener una calificación de 80% en la satisfacción de nuestros usuarios.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe (a) de Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación	$\frac{\text{Solicitudes atendidas en un lapso de 5 días hábiles}}{\text{Solicitudes presentadas}} \times 100$	Trimestral
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<ul style="list-style-type: none">Universidad digitalNodos de responsabilidad social	Fomentar en la comunidad universitaria y en la sociedad en general, la cultura emprendedora y la aplicación de servicios y avances científicos tecnológicos.	N/A

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
1. Para la elaboración del catálogo de productos y servicios: información de los servicios y productos universitarios en el formato solicitado por el Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación, con nombre y descripción del servicio y/o producto, redactado en forma clara, simple, sin faltas ortográficas, con teléfono, dirección y correo electrónico donde se proporciona el servicio, y demás requisitos que solicite el Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación.
2. Solicitud de vinculación (oficio, correo electrónico, teléfono y cualquier otro medio de comunicación), el objeto de la vinculación debe dar como resultado un beneficio a la Universidad o a la sociedad.

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">En el catálogo deben estar incluidos todos los servicios y productos que cumplieron con los requisitos de entrada.La vinculación con el usuario externo debe darse con los espacios universitarios que tengan relación con el objetivo de la vinculación.	Los servicios y productos ofertados en el catálogo deben contener la misma información enviada por los espacios universitarios.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ol style="list-style-type: none">Catálogo aprobado por el Secretario de Extensión y Vinculación.La vinculación siempre buscará un beneficio para la Universidad y/o la sociedad en general.	Catálogo acorde a los criterios fijados por la Dirección de Vinculación Universitaria en acuerdo con el/la Secretario(a) de Extensión y Vinculación.
Legales y reglamentarios	El objetivo de la vinculación no deberá contravenir ninguna disposición legal.	Con apego a la legislación universitaria.
UAEM	La vinculación siempre buscará un beneficio para la Universidad y/o la sociedad en general.	Con apego a la legislación universitaria.



Plan de calidad: Promoción y desarrollo de la vinculación

Secretaría de Extensión y Vinculación

Dirección de Vinculación Universitaria

Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 03 Fecha: 15/10/2013

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Integral de Convenios	1. En caso de llegar a acuerdos que implique la firma de un instrumento legal. (la vinculación es una entrada de este proceso)
2. Desarrollo de sistemas	2. Creación del catálogo interactivo (en su caso)
3. Procesos internos de los espacios universitarios en cuanto a la prestación de sus servicios y/o productos	3. En caso de que los usuarios internos y externos lleguen a acuerdos que implique la prestación de un servicio y/o producto.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Catálogo de productos y servicios	Identificación	Datos del usuario externo que solicita la vinculación
Manipulación y embalaje:	Catálogos impresos o en formato electrónico en CD's y/o página web	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	Se resguardan en la Dirección de Vinculación Universitaria, y en la página de internet se protege por la Dirección de Tecnologías de la Información	Protección	Base de datos en excel en computadora del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atender el 90% de las solicitudes de vinculación en un lapso de 5 días hábiles.	Administrador del Proceso	$\frac{\text{Solicitudes atendidas en un Lapso de 5 días hábiles}}{\text{Solicitudes presentadas}} \quad (100)$	Trimestral
Elaborar o reeditar 2 catálogos de productos y servicios en la administración 2013-2017.	Administrador del Proceso	$\frac{\text{Real}}{\text{Planeado}}$	Cada 2 años

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Obtener una calificación de 70% en la satisfacción de nuestros usuarios	Administrador del proceso	Promedio de evaluación total de encuestas de satisfacción del usuario > o = a 70%	Trimestral



Plan de calidad: Promoción y desarrollo de la vinculación

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Vinculación Universitaria

Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 03 Fecha: 15/10/2013

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Planeación para la elaboración del catálogo de productos y servicios.	Reunión para establecer el cronograma, formato en el que se elaborará (impreso, electrónico o ambos), persona encargada del diseño, clasificación de los servicios y productos universitarios.
II	Solicitud de información de los servicios y productos a los espacios universitarios.	Acuse de recibido del oficio de solicitud, o correo electrónico enviado a los espacios universitarios.
III	Recepción, análisis, e integración de la información.	Formato con la información de los servicios y producto enviada al Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación por parte de los espacios universitarios.
IV	Diseño y clasificación de la información.	Base de datos de productos y servicios universitarios y diseño.
V	Validación y solicitud de traducción de la información.	Cotejo y validación de la información y traducción.
VI	Elaboración del catálogo.	Catálogo en formato impreso o electrónico.
VII	Promoción de la vinculación y de los productos y servicios universitarios.	Catálogos entregados, promoción en expos, ferias, difusión de convenios firmados, capacitación en apoyo a la vinculación, etc.
VIII	Solicitud o identificación de vinculación.	Registro y seguimiento en base de datos de vinculación.
IX	Acuerdos de vinculación.	Minutas, base de datos de vinculación o instrumento legal.
X	Evaluación del proceso y satisfacción del cliente.	Medición de los objetivos y resultados de encuestas de satisfacción del cliente.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Catálogo	Se coteja la información recibida de los espacios universitarios con la información contenida en el Catálogo	Cronograma	Catálogo elaborado en formato impreso o electrónico	N/A
Promocion	N/A	N/A	Número de catálogos entregados, capacitación en apoyo a la vinculación, difusión de convenios firmados.	N/A
Desarrollo de la vinculación	Se verifica cada semana el estado de los acuerdos de vinculación	Base de datos de vinculación	Solicitudes atendidas _____ Solicitudes presentadas (100)	N/A

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



Plan de calidad: Promoción y desarrollo de la vinculación

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Vinculación Universitaria

Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 03 Fecha: 15/10/2013

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los EU pueden no cumplir con la fecha límite para el envío de sus productos y servicios.	Realiza llamadas telefónicas a los representantes de vinculación para que entreguen la información
La información enviada por los EU está incompleta o no cumple con los requisitos de entrada.	Enviar correo electrónico, oficio o llamada telefónica al representante de vinculación del espacio universitario para que solvente o aclare las dudas y observaciones.
La solicitud de vinculación tiene un objetivo que no beneficia a la Universidad ni a la sociedad en general.	Informar al usuario externo otras opciones de vinculación que tenga un beneficio para la universidad o indicar que no será posible llevar a cabo la vinculación.
El sector público, privado o social que solicita la vinculación incumple con los acuerdos establecidos o deja de interesarle la vinculación.	Registrar la causa por la que no se desarrolla la vinculación y registrarlo en la base de datos de vinculación.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
01	11/11/2010	Jefe del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación	Jefe del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación	Cambio de tablas a nueva documentación.
02	29/09/2011	Jefe del Departamento de Promoción y Desarrollo de la Vinculación	Director	Elaboración del Plan de calidad.
03	15/10/2013	Director	Director	Nombre del proceso, objetivos, entradas y salidas, requisitos de entrada y salida, preservación del producto, propiedad del cliente, medición del proceso, descripción de las etapas del proceso, verificación de servicio y producto; así como formato con nueva imagen institucional.