



Versión vigente No. 02 Fecha: 08/12/2011

Administrador de Proceso:	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitud de servicio firmada por el interesado		• Certificado de competencias laborales	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Comunidad Universitaria (docentes, administrativos, alumnos)	• Personas interesadas en ser evaluadas en alguna EC • Instituciones publicas • Instituciones privadas	• Organismo Certificador • CONOCER
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alta dirección de la UAEM, Sociedad y Gobierno.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
1.- Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial 2.- Instructores 3.- Evaluadores 4. Verificadores	1.-Papeleria 2.-Base de datos de registro 3.-Impresora 4.- Equipo de cómputo 5.- Cámara Fotográfica 6.- Sillas/escritorios con PC		Sala de cómputo con ventilación e iluminación adecuadas.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
1. Que el 80% de las solicitudes de evaluación emitidas por el centro evaluador CAPYME sean aceptadas por el Conocer para emitir el certificado de competencia laboral. 2. Contar con un nivel de satisfacción del usuario no menor a 80%.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	1. (número de solicitudes de certificación aceptadas /número de solicitudes de certificación totales) x100 2. A través de la metodología de la lógica borrosa	1) Trimestral 2) Trimestral



Versión vigente No. 02 Fecha: 08/12/2011

Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Eje transversal: Personal Universitario de alto nivel	4.5.1 Contar con personal preparado y actualizado que garantice y distinga la docencia, la investigación, la difusión cultural, la extensión y vinculación de la UAEM y contribuya al desarrollo de la institución. Fuente: PRDI	4.5.1 <i>Objetivo</i> Contar con capital humano de alto nivel que garantice la calidad en docencia, investigación, difusión cultural, extensión y vinculación de la FCA, y contribuya al desarrollo institucional de la misma, para generar seres humanos competentes para insertarse, con éxito, en el mercado laboral y con valores para convivir en sociedad Fuente: Plan de desarrollo de la FCA 2009-2013

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
1. Solicitud de evaluación debidamente llenado con los datos personales de los candidatos, lugar de trabajo, experiencia profesional, con el número del candidato asignado por el centro de evaluación, firmado y con el nombre completo del candidato, fecha actual.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Certificado original, con folio, holograma, emitido y firmado por el CONOCER, sin tachaduras ni enmendaduras.	Certificado original, con folio, holograma, emitido y firmado por el CONOCER, sin tachaduras ni enmendaduras
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	El certificado debe contener un número de folio asignado por el CONOCER	El folio sea impreso y pueda ser verificado en la base de datos del CONOCER
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Integral de convenios 2. Recursos Extraordinarios	1. En el punto 1 del diagrama de bloque. 2. En el punto 5 de diagrama de bloque



Versión vigente No. 02 Fecha: 08/12/2011

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	A través del nombre del usuario	Identificación	Datos personales Copia del curp, credencial del elector
Manipulación y Embalaje:	Se integra el expediente en folders institucionales	Verificación	Verificar en la base de datos nacional por internet la CURP
Almacenamientos y Protección:	Antes de que el contacto recoge el certificado se resguarda en los archiveros ubicados en el cubículo #10 del área CAPYME	Protección	Área de archivo del Centro de Evaluación CAPYME, en cubículo bajo llave y archiveros.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Candidatos con certificado	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	(número de solicitudes de certificación aceptadas /número de solicitudes de certificación totales) x100	Trimestre

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

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 de los datos del solicitante en el formato de solicitud del servicio y firmado
II	Evaluación Diagnóstica y asignación de evaluadores.	Reporte de la evaluación diagnostica firmada por el candidato, nombre, CURP y teléfono del candidato correctos., y lista de evaluadores con nombre y firma del evaluador.
III	Evaluación del candidato en el estándar de competencia solicitado	Revisar que el portafolio de evidencias este completo y con todos los datos requeridos en: <ul style="list-style-type: none">• El plan de evaluación• Guía del candidato• Guía de Observación• Registro de evidencias de desempeño• Reporte de evaluación• Matriz de contrastación de evidencias
IV	Gestión del certificado	Entregar el portafolio de evidencias completo al Organismo Certificador. Solicitud de copia del dictamen emitido por parte del Organismo Certificador y copia de entrega al CONOCER de la solicitud de certificados



Versión vigente No.	02	Fecha:	08/12/2011
---------------------	----	--------	------------

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Certificado de competencia laboral.	Que contenga número de folio asignado por el CONOCER y que esté registrado en la base de datos de dicho organismo	N/A	Número de certificados emitidos por el CONOCER	N/A	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Certificado que no se entrega a tiempo.	Se definirá un nuevo tiempo de entrega.
Certificado que no cumple con los requisitos establecidos.	Se realizarán las correcciones correspondientes para cumplir los requisitos.
Falta de recursos para gestionar el certificado	Buscar fuentes de financiamiento alternas
Falta de evaluadores y verificadores	Reprogramación de evaluación.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	08/12/2011	RD	COMITÉ DE CALIDAD	Se replantean objetivos de calidad, se actualiza la política de calidad, se revisan interacciones con otros procesos