



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Responsable de proceso:	Responsable de las TIC's

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de inscripción a los cursos y seminarios.A1 Formato de solicitud de servicio_v3		<ul style="list-style-type: none">Cursos y Seminarios.	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud de Formación y Actualización de Instructores, Personal de la DTIC y RTIC's.		<ul style="list-style-type: none">Formación y Actualización de instructores Internos.Formación y Actualización de Instructores, Personal de la DTIC y RTIC's	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud para hacer servicio social.A1 Formato de solicitud de ingreso de SS o PP		<ul style="list-style-type: none">Contar con personal y servicio social idóneo para apoyo en los departamentos.	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">Ámbitos UniversitariosResponsable de las TIC'sPersonal de la DTIC	<ul style="list-style-type: none">Gobierno, Estatal, Municipal o FederalPúblico en general.	<ul style="list-style-type: none">Dirección de Recursos Humanos de la UAEMProveedores de CapacitaciónFacultades de la UAEMUniversidades PrivadasTecnológicosUnidad de Planeación y apoyo AdministrativoEmpresas de SWDesarrollo de Sistemas de la DTIC
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Ámbitos Universitarios Responsable de las TIC's, como lo marca el Reglamento de las TIC's de la UAEM., artículo 25. Público en general Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo de la UAEM	
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">DirectorJefe de DepartamentoResponsable de áreaAdministrador de salas de cómputoResponsables de salas de cómputoAuxiliares TécnicosInstructores de Capacitación	<ul style="list-style-type: none">Salas de cómputoEquipos de CómputoImpresorasEquipo de proyecciónHerramientas de Hardware y SoftwareSistemas de Información para difundir los seminariosRed de datos e Internet		Espacios adecuados (iluminación , temperatura y ventilación) para el desempeño de las funciones tanto en oficinas como salas de cómputo



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr una calificación mayor a 8.5 en la satisfacción de nuestros participantes de capacitación en TIC's; para el periodo administrativo vigente.		
Incrementar trimestralmente en un 5% el número de participantes por curso impartido para RTIC's		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsables del Área de Capacitación.	Suma total de los promedios/número de cursos realizados en el trimestre No. de participantes en el trimestre anterior/el número de participantes en el trimestre	Cada que termine un módulo o curso, elaborando análisis trimestralmente
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la comunidad universitaria y la sociedad. Promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos administrativos.	Llevar a cabo la primera gran etapa de desarrollo institucional, para colocar a la UAEM en la órbita del pleno uso e integración de las TIC, tanto en sus funciones sustantivas como en las adjetivas	Satisfacer los requerimientos de la comunidad universitaria. Se relaciona con el eje transversal número 1 del PRDI en la contribución para nuestra Universidad Digital.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">• Pago de inscripción• Presentar último talón de cheque o recibo de colegiatura• Realizar el primer pago del 50% del monto total del seminario• Enviar correo electrónico de Solicitud de SS o PP• Llenar solicitud de aspirante a servicio social o prácticas profesionales• Asistir a reunión• Presentar CV• Presentar Historial Académico• Solicitud de inscripción a curso de actualización• Darse de alta en el sistema SIRCATI• Tener cuenta institucional para alta en programa de Capacitación de RTIC's

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	<u>Impartición de Cursos y Seminarios.</u> 1. Impartición de cursos y seminarios 2. Constancia que lo avale 3. Recibo de Pago	1. Desarrollo en tiempo y forma 2. Entrega oportuna con la correcta verificación de los datos 3. Entrega oportuna con la



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		correcta verificación de los datos
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	1. Horario del curso y seminario 2. Reservación del lugar en el curso	1. El participante al inscribirse acepta los horarios establecidos por la DTIC (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones) 2. Solo realizando el pago correspondiente
Legales y reglamentarios	Reglamento de las TIC	Cumplimiento del reglamento
UAEM	1. Reglamento del Programa de Protección civil de la UAEM	1. No introducir armas, animales o ingresar en estado de ebriedad o cualquier tipo de enervante a las instalaciones de DTIC (Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones)

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<u>Capacitación y Actualización Tecnológica</u> 1. Impartición del curso de actualización 2. Constancia que lo avale	1. Desarrollo en tiempo y forma 2. Entrega oportuna con la correcta verificación de los datos
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	1. Constancias de participación de otros cursos 2. Aprobación del curso 3. Entregar copia de la constancia de Participación a Apoyo Administrativo y al Área de capacitación 4. Replicar el curso después de haber asistido	1. Los instructores deberán actualizar sus expedientes en el área de Capacitación 2. (3., 4.) Cumplir con las políticas internas y de la empresa o institución capacitadora
Legales y reglamentarios	Reglamento de las TIC	Cumplimiento del reglamento
UAEM	No aplica	No aplica



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<u>Reclutamiento y Selección de Servicios Sociales, Prácticas Profesional y Personal Contratado de la DTIC</u> 1. Personal de servicio social	1. Cumplir con el perfil solicitado
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	1. Alumnos regulares del quinto al octavo semestre.	1. Presentar última historia académica.
Legales y reglamentarios	Reglamento del Servicio Social de la Universidad Autónoma del Estado de México	1. Apego al Reglamento
UAEM	No aplica	No aplica

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Apoyo Administrativo	Se recibe apoyo en gastos o infraestructura en caso de que se requiera, pago a los instructores de los cursos. Archivo y actualización de expedientes de Servicios Sociales y Prácticas Profesionales
2. Redes y Telecomunicaciones	Nos dan apoyo a través de la infraestructura de red para que operen las salas de usuarios, apoyo con instructores de capacitación. Nos apoyan en la revisión de equipo dañado en HW. Nosotros le entregamos el equipo a reparar de la falla que tengan.
3. Desarrollo de Sistemas	Se pide apoyo para actualizar la página de seminarios, apoyo con instructores de capacitación
4. Videoconferencia y Multimedia	Apoyan con instructores de capacitación.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancia de Acreditación <ul style="list-style-type: none">Fecha de inicio y términoInstructorMódulo	Identificación	Datos personales del cliente La copia de la identificación, el recibo de colegiatura o talón de cheque, que el participante deja al inscribirse a un curso o seminario, además de sus números de teléfono.
Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	Se cotejan los datos de la identificación y el recibo o talón de pago del participante para otorgar el descuento correspondiente
Almacenamientos y protección:	Información de cursos almacenada en carpetas y librero, así como en computadora, protegida con	Protección	Los recibos de pago, la identificación y recibos de pago se resguardan en una caja, organizados por mes.



Plan de calidad: Capacitación

Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No.	13	Fecha:	15/10/2013
antivirus y contraseñas			

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Nombre del curso <ul style="list-style-type: none">FechaLugarDuración	Identificación	Datos personales (Nombre, Teléfono y correo electrónico)
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Que correspondan al solicitante
Almacenamientos y Protección:	Información de cursos almacenada en carpetas y librero, así como en computadora, protegida con antivirus y contraseñas	Protección	Se conservan de manera electrónica, con su solicitud de correo en computadora, protegida con antivirus y contraseñas

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Ubicación a actividades Departamento y área	Identificación	Datos personales (nombre, teléfono, correo electrónico y domicilio) Perfil de Personalidad
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Que los datos correspondan al aspirante
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	Se resguarda la información en una carpeta identificada por departamento.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<ul style="list-style-type: none">Número universitarios capacitados durante el trimestreNo de módulos impartidos durante el trimestreNúmero de Instructores Capacitados o Actualizados durante el trimestreNúmero de Solicitudes atendidas de SS o PP durante el trimestre	Responsable de Capacitación	<p>Contabilizando el número de participantes universitarios por curso por cada mes</p> <p>Contabilizar el número de instructores que se capacitaron mensualmente y en qué cursos</p> <p>Contabilizar el número de aspirantes a SS o PP que se colocaron en cada una de las áreas de la DTIC</p>	Trimestralmente



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Evaluación de Satisfacción del Usuario a través de cuestionarios	Unidad de Gestión de la Calidad de la DTIC	Aplicación de evaluación del curso y servicio.	En periodos establecidos de manera trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Solicitud de servicio Que el usuario cumpla con los requisitos para realizar el servicio solicitado	Seguimiento: La trazabilidad se medirá a través del registro de los participantes, nombre del seminario, el folio de su recibo, las asistencias, sus calificaciones, pagos y constancia entregada. La evidencia con la que se cuenta: Listas de asistencia de alumnos y de instructores, Las salas de cómputo en funcionamiento, La página de los seminarios que se ofrecen, Los materiales para los cursos que se imparten, Los pagos de participantes a los cursos, Insumos suficientes para la impresión de documentos. Medición: N/A
II	Registro Realizar los pagos Llenado del recibo Alimentación de Base de datos de participantes Llenar datos de ingreso a la hoja de recepción para renta de equipo de cómputo Llenar solicitud de Servicio social	Seguimiento: Revisar que los datos del participante sean correctos para realizar la inscripción Solicitar documentos para cotejar y realizar descuento correspondiente Ubicar al participante en el curso correcto Que el aspirante asista a la reunión Presente sus documentos (CV e Historia Académica) Presente examen psicométrico Medición: N/A
III	Realización del Servicio	Seguimiento:



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

	Se entregan Materiales de apoyo a los participantes Se confirma a los Instructores Se aplica examen Psicométrico Se da plática de Inducción a Aspirantes de SS	Asegurarse que los participantes y el instructor se presentan al curso, confirmando su participación vía telefónica Revisar que los materiales son entregados a los participantes Pasar lista de asistencia en las sesiones Aplicación y obtención perfiles de puestos y aplicación de exámenes de Medición: N/A
IV	Término Evaluaciones de los participantes Entrega de Constancias Se canaliza a los Aspirantes de SS a Las áreas correspondientes	Seguimiento: Aplicación de los cuestionarios parciales en los cursos y seminarios. Aplicación de cuestionarios de Aplicación de cuestionarios de Desempeño laboral a recepcionistas Captura y Análisis de resultados Medición: Se realiza la evaluación del Proceso y Satisfacción del usuario

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Cursos y Seminarios.	Inscripción del curso Realizar el pago correspondiente al curso	La trazabilidad se medirá a través del registro de los participantes, nombre del seminario, el folio de su recibo, las asistencias, sus calificaciones, pagos y constancia entregada. La evidencia con la que se cuenta: Listas de asistencia de alumnos y de instructores, Las salas de cómputo en funcionamiento, La página de los seminarios que se	(Solicitudes Atendidas/Solicitudes Recibidas)*100	Se cuenta con la firma de recibido de la constancia del curso o seminario y una copia de la constancia del curso o seminario. Se cuenta con un registro de pagos y de asistencias de los alumnos.



Plan de calidad: Capacitación

Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13		Fecha: 15/10/2013		
		ofrecen, Los materiales para los cursos que se imparten, Los pagos de participantes a los cursos, Insumos suficientes para la impresión de documentos.		
Capacitación y Actualización Tecnológica	Solicitud de formación y/o Actualización	Que asista al curso asignado Que al finalizar el curso entregue copia de su constancia de participación	(Solicitudes Atendidas/Solicitudes Recibidas)*100	Entrega de Constancia de Participación Que se imparta el curso
Reclutamiento y Selección de Servicios Sociales, Prácticas Profesionales y Personal Contratado de la DTIC	Reclutamiento de aspirantes a servicio social.	Que los aspirantes asistan a la reunión de SS y PP puntualmente, Presentar documentación Presentar examen psicométrico y de conocimientos	(Solicitudes Atendidas/Solicitudes Recibidas)*100	Carta de aceptación de Servicio Social Historia Académica Currículum Vital

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Perdida de la información por daño en el equipo del área de Capacitación	Respaldar la información semanalmente
Humedad	Contar con el mantenimiento de impermeabilización del edificio de la DTIC
Perdida de algún documento del proceso	Consultar el archivo histórico de la UAEM Integrarla la documentación en el SGC de la UAEM para recuperar la información en la página: http://www.uaemex.mx/SGCUAEMex/



Plan de calidad: Capacitación
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Atención a Usuarios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 13 Fecha: 15/10/2013

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
09	14/09/11	Administrador del Proceso y Responsables de Área.	Comité de Calidad	Se cambió la Tabla de Enfoque a Procesos al Plan de Calidad.
10	08/03/2012	Administrador del Proceso y Responsable de Área.	Comité de Calidad	Se eliminaron todos los procedimientos del área de Asesoría y Servicios en todos los apartados
11	14/09/2012	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cambio el nombre del proceso
12	04/03/2013	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se cambió la frecuencia de medición de Trimestral a Semestral
13	14/10/2013	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se cambió el nombre del proceso, y se modificó el segundo objetivo de Calidad así como los nombres de los procedimientos.