



Versión vigente No. 02 Fecha: 31/08/2012

Administrador de Proceso:	Jefe de Capacitación Empresarial		
Responsable de Proceso:	N/A		
Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico de necesidades de capacitación• Convenio Firmado		<ul style="list-style-type: none">• Cursos de Capacitación	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Empresarios emprendedores universitarios	<ul style="list-style-type: none">• Dependencias de Gobierno y emprendedores o empresarios no Universitarios.	<ul style="list-style-type: none">• Instructores de la F.C.A. y Consultores Externos
Partes Interesadas (ISO 9004:2009 (4.4))		La alta dirección de la Universidad Autónoma del Estado de México, Gobierno y Sociedad.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Director Subdirector Administrativo Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial Jefe de Capacitación Empresarial Personal Operativo Instructores	Aulas de capacitación Sala de Juntas Pantallas de Plasma Equipo de oficina Equipo de cómputo		Ventilación e iluminación de acuerdo a las necesidades del centro de capacitación empresarial. Aulas acondicionadas y equipadas de acuerdo a las necesidades y 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">Proporcionar 250 cursos de capacitación anualmente al sector público y privado (Micro pequeñas y medianas empresas)Lograr que el 90% la evaluación de los instructores rebase el 9.0 de la calificación.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Capacitación Empresarial	<ol style="list-style-type: none">No. de cursos de capacitación$0.9 \times \text{evaluaciones con calificación} > 9.0$	<ol style="list-style-type: none">TrimestralTrimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Personal Universitario de Alto Nivel y Nodos de Responsabilidad Social	Objetivo 3. Preservar e incrementar el capital cultural de los mexiquenses y extender los servicios institucionales a la sociedad	P.R.D.I. Meta: 5.4.2.3. Realizar 35 cursos para el sector empresarial al año Plan de Desarrollo Extensión Universitaria y vinculación al servicio de la sociedad Proporcionar 250 cursos de



Versión vigente No. 02 Fecha: 31/08/2012

	capacitación
Requisitos	
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
1. Diagnóstico completamente contestado por el emprendedor/empresario de necesidades de Capacitación para los dueños de Micro pequeñas y medianas empresas.	
2. Convenio de Colaboración avalado por el Abogado General de UAEM, con firmas autógrafas de las partes.	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Contenido Temático de acuerdo a sus necesidades Información actualizada Instructor Competente Horario Accesible	Que sea en el horario establecido y que se apegue al contenido
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Mínimo 8 horas para que SBDC lo reconozca como curso	Que el curso sea igual o mayor a 8 horas
Legales y reglamentarios	N/A	N/A
UAEM	Cursos con temas de actualidad	

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Recursos Extraordinarios	1. En el paso 12 de diagrama de bloque
2. Pago de nómina	2. Trámite de Pago a instructores
3. Gestión integral de convenios	3. En el paso 1 del proceso cuando se trata de gobierno

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancias de cursos Listas de Asistencia	Identificación	Datos personales
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Archivero no 1. del área de Capacitación Empresarial	Protección	Archivero del área de Capacitación Empresarial

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de cursos de capacitación	Jefe de capacitación Empresarial	Número de cursos	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Encuesta de satisfacción de cursos de Capacitación	Jefe de capacitación Empresarial	Aplicación de la encuesta de satisfacción del curso y análisis de los datos a través de la metodología de la	Por curso impartido



Versión vigente No. 02 Fecha: 31/08/2012

		lógica borrosa	
ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición	
I	Programa de Capacitación	Que tenga la información completa: Nombre del curso, fecha, costos y lugar.	
II	Coordinación de instructores	Que cumpla con el perfil y tenga disponibilidad de tiempo	
III	Impartición del curso	Que se apegue al contenido temático y en el horario establecido	

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Curso de capacitación	Que sea impartido de acuerdo a las fechas programadas y se apegue al contenido temático	Encuesta de satisfacción del curso	Trimestral	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que los asistentes no se presenten	Reprogramar el curso
No contar con las instalaciones adecuadas	Búsqueda de instalaciones alternas
Que no se presente el instructor	Búsqueda de otro instructor

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	22/11/2010	Administrador de Proceso	Responsable de la Dirección	Reestructuración de la tabla
02	31/08/2012	Coordinador de Desarrollo Empresarial	Director/a Facultad de Contaduría y Administración	Modificación del objetivo de la calidad Modificación de los requisitos de entrada Modificación de la descripción de la etapa del proceso