



Versión vigente No. 02 Fecha: 22/08/2012

Administrador de Proceso:	Coordinador de la Unidad del Laboratorio de Geomática
Responsable de Proceso:	Responsable de Proyectos

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Recepción de solicitud de Inscripción a cursos o diplomados• Firma de Convenio• Estructura Académica		<ul style="list-style-type: none">• Entrega de diplomas y constancias• Curso y/o Diplomado impartido	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Alumnos	<ul style="list-style-type: none">• Sector Público• Sector Privado• Sector Social	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Vinculación Universitaria.• Oficina del Abogado General
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">• Sector Público• Sector Privado• Sector Social• Académico	
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">• Coordinador de la Unidad del Laboratorio de Geomática• Responsable de Proyectos	Se cuenta con 7 salas de cómputo, en las cuales se encuentran 105 computadoras de la marca Dell y HP, con software básico de Windows XP, así como software especializado en cartografía como Autocad, Arc View Gis 3.2, ArcMap, Idrisi Andes. Todas ellas se les da mantenimiento por el responsable de TIC's y soporte técnico.		Cada miembro del equipo de trabajo tiene su propio cubículo donde la ventilación e iluminación son propias para desarrollar sus actividades laborales; también cada uno cuenta con su escritorio, silla ergonómica y equipo de cómputo donde las condiciones ambientales son las normales de operación.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Elaborar de tres cursos o diplomados durante el 2011, obteniendo una calificación mínima para instructores del 90% de acuerdo a la satisfacción del usuario.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
<ul style="list-style-type: none">Coordinador de la Unidad del Laboratorio de GeomáticaResponsable de Proyectos	$\frac{\text{Cursos y/o diplomados realizados} / \text{Cursos y/o diplomados Propuestos} *}{100}$ <p>Promedio de la calificación de la evaluación.</p>	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el	<ul style="list-style-type: none">4.1. Universidad digital4.3. Nodos de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">5.2. Investigación humanística, científica y tecnológica



Versión vigente No. 02 Fecha: 22/08/2012

conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad.	social	
--	--------	--

Requisitos	
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
<ul style="list-style-type: none">• Convenio aprobado por las autoridades correspondientes• Recepción de solicitud de Inscripción<ul style="list-style-type: none">➢ Copia de acta de nacimiento➢ Copia de comprobante del último grado de estudios➢ Curriculum vitae➢ Llenar solicitud de ingreso➢ Fotografía tamaño infantil➢ Recibo de pago <p>Nota: todos los documentos son los que conforman el expediente de la persona que ingresa al curso, mismos que serán validados a la recepción de estos.</p>	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Diplomas y constancias	Firma de conformidad o de recibido
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Secretaría de Docencia	Número de horas	Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Docente
Dirección General de Educación Continua y a Distancia de la UAEM	N/A	Bitácora

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Validación de ingresos programación y control presupuestal	1. Empieza con el ingreso del dinero a tesorería y con ello se da la emisión de un recibo, el cual tiene que ser validado en la Dirección de Validación, en el cual se le asigna un número de proyecto y una presupuestación para la cual se utilizará el monto.
2. Validación de diplomas y constancias	2. La validación se da cuando están listas las constancias y/o diplomas, en la parte trasera de estas con un sello del Departamento de Educación Continua y a Distancia el cual contiene un folio y lleva la rúbrica del encargado del departamento, con ello llenar la bitácora con el nombre de la persona, folio y firma, para validar el documento.
Preservación del producto (7.5.5)	Propiedad del cliente (7.5.4)



Versión vigente No. 02 Fecha: 22/08/2012

Identificación	Diploma y/o constancias	Identificación	Solicitud de inscripción
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Carpeta	Protección	Carpeta

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número total de cursos y/o diplomados	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de la Unidad del Laboratorio de Geomática. Responsable de Proyectos. 	Formula: Cursos y/o Diplomados realizados / Cursos y/o Diplomados Propuestos * 100	Anual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Evaluación del desarrollo del módulo (Cursos o Diplomados)	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de la Unidad del Laboratorio de Geomática. Responsable de Proyectos. 	Aplicación de Evaluación del Desarrollo del módulo	Al finalizar cada curso y/o diplomado
Aplicación de encuestas para satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de la Unidad del Laboratorio de Geomática. Responsable de Proyectos. 	Mediante aplicación de encuesta de la satisfacción del usuario	Al finalizar cada curso y/o diplomado

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de Solicitudes	Número de Solicitudes de Curso y/o Diplomado. Número de Participantes en un Curso y/o Diplomado Número de Cursos y/o Diplomados
II	Inicio del Curso o Diplomado	Lista de asistencia
III	Entrega de Constancias o Diplomas	Bitácora de entrega de constancias.
IV	Observaciones	(Cursos con observaciones después de la entrega/Cursos y/o Diplomados Terminados)*100 Análisis de la Evaluación del desarrollo del módulo.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Curso y/o Diplomado	Que cumpla con lo requerido	Seguimiento del temario que se encuentra en la Estructura Académica del Diplomado	Cursos y/o Diplomados / Cursos y/o Diplomados programados*100	Firma de entrega de constancias y/o diplomas	N/A

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



Versión vigente No. 02 Fecha: 22/08/2012

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
No cubrir el mínimo de participantes de los cursos o diplomados	Ampliar los tiempos de la convocatoria y difusión de los cursos y diplomados
La inasistencia del instructor	Se sustituye el instructor por otro, con el mismo conocimiento del tema del módulo o curso

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	28/10/2011	R.D. Gonzalo Ruíz Martínez	Director: Francisco Javier Rosas Ferrusca	Emisión del original
01	29/11/2011	R.D. Gonzalo Ruiz Martínez	Director: Francisco Javier Rosas Ferrusca	Se modificó las entradas del proceso. Se modificó en el objetivo de la calidad el porcentaje de la evaluación de los instructores de cursos y/o diplomados. Se modificó los requisitos de salida así como los criterios de aceptación del usuario. Se modificó el ¿qué? y ¿cómo? de la medición del servicio. Se definió la revisión histórica.
02	22/08/2012	R.D. Gonzalo Ruiz Martínez	Director: Héctor Campos Alanís	Se modifico ortografía y redacción en el apartado de infraestructura y en la interacción de procesos.