



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

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Cédula de inscripción		• Diploma • Constancia	
USUARIO (A)	INTERNO	EXTERNO	Proveedor(a)
	• Comunidad Universitaria	• Empresarios • Público en general	• Dirección de Educación Continua y a Distancia • Consejo de Gobierno
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))			
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)
1. Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial. 2. Responsable de Diplomados 3. Instructores de Diplomados. 4. Coordinador de Diplomado 5. Secretaria	1. Área de Diplomados 2. Aulas 3. Equipo Audiovisual 4. Material didáctico 5. Equipo de cómputo 6. Impresora		Aulas con ventilación e iluminación adecuada.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
1) Proporcionar dos Diplomados por año 2) Contar con un nivel de satisfacción del usuario no menor a 80% 3) Tener un nivel de satisfacción de los cursos no menor al 90%		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial y Responsable de Diplomados.	1. Número de Diplomados ofertados en el año – Número de Diplomados cancelados. 2. Suma de las dimensiones de Atención + Servicio + Infraestructura 3. (Suma de respuestas X 10) / 60	1. Trimestral 2. Por culminación de Diplomado 3. Por culminación de Curso
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.	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



Versión vigente No. 02 Fecha: 25/02/2013

	Fuente: PRDI	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. Cédula de inscripción firmada por el participante y aprobada por el Responsable de Diplomados. 2. Documentos entregados y requeridos en el apartado o de la cédula de inscripción. (Acta de nacimiento, copia del último grado de estudios, copia de Credencial de Elector, Fotografía tamaño infantil y recibo o voucher de inscripción pagado)	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Constancia y/o Diploma emitido y firmado por la Dirección de Educación Continua y a Distancia y por la Dirección de la FCA.	Registros de control de firma de recibido.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Datos correctos para la expedición de diplomado Expedición en tiempo y forma del Diploma	Información completa y correcta
Legales y reglamentarios	El Diploma y/o constancia con folio de correspondiente.	N/A
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Dirección de Educación Continua y a Distancia: Desarrollo de actos académicos de educación continua	1. Recibe la relación de personas que solicitan Diploma y verifica que se cumpla con los requisitos para emitirlo.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Nombre del usuario	Identificación	Acta de nacimiento, copia del último grado de estudios, copia de Credencial de Elector, Fotografía tamaño infantil y recibo o voucher de inscripción pagado
Manipulación y Embalaje:	Expediente del participante	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Se resguarda en el archivero ubicado en la oficina del Responsable de Diplomados.	Protección	Archivero ubicado en la oficina del Responsable de Diplomados.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Diplomados	Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial	1. Número de Diplomados ofertados en el año – Número de Diplomados cancelados.	Trimestral



Versión vigente No. 02 Fecha: 25/02/2013

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
2. Encuesta de Satisfacción 3. Evaluación del Curso	Responsable de Diplomados	1. Suma de las dimensiones de Atención + Servicio + Infraestructura 2. (Suma de respuestas X 10) / 60 A través de la metodología de Lógica borrosa ocupando la encuesta de satisfacción y la evaluación del curso.	1. Por culminación de Diplomado 2. Por culminación de Curso

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Revisión y autorización de estructura temática y presupuesto.	Aprobación por Consejo de Gobierno y Académico de la F.C.A. y por la Dirección de Educación Continua y a Distancia
II	Cédula de inscripción	Llenado de la cédula de inscripción autorizada, firmada y aprobada por el Responsable de Diplomados.
III	Impartición del Diplomado	Desarrollo de secuencia de módulos del Diplomado
IV	Entrega de Diplomas y/o constancias	Gestionar ante la Dirección de Educación Continua y a Distancia los Diplomas y/o constancias de los participantes.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Diploma y/o constancia	Nombre del participante y folio	Responsable de Diplomados	Número de Diplomas y/o constancias emitidos por la Dirección de Educación Continua y a Distancia.	Responsable de Diplomados

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
1. No contar con el mínimo de participantes para iniciar el Diplomado.	Prorrogar el inicio del Diplomado hasta reunir el número requerido de participantes.
2. Diploma y/o constancia que no se entregue a tiempo.	Acordar una nueva fecha de entrega con la Dirección de Educación Continua y a Distancia.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	28/08/09	RD	Comité de calidad	Primera Edición
02	25/02/2013	RD	Comité de calidad	Se replantean los objetivos de calidad, se actualiza la política de calidad y se revisan interacciones con otros procesos.