



Versión vigente No. 02 Fecha: 27/06/12

Administrador de Proceso:	Coordinador de Difusión Cultural
Responsable de Proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Inscripción a talleres		• Talleres culturales impartidos	
• Relación de inscritos por taller		•	
• Programa de actividades de talleres		•	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Alumnos	• No aplica	• Centro de Actividades Culturales
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración Coordinación de Difusión Cultural de la FCyA	
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 de la FCyA Coordinador de Difusión Cultural de la FCyA Instructores de Talleres	Aulas y espacios acondicionados para el desarrollo de cada taller		Aulas y espacios bien iluminados, ventilados con temperatura adecuada y sin ruidos externos, que además cuenten con energía eléctrica así como equipo y materiales que cubran las necesidades de cada taller, la relación entre el instructor y participante y entre éstos debe ser cordial y respetuosa.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Incrementar en un 5% respecto al año anterior, la inscripción de alumnos a los talleres culturales que se realizan.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador de Difusión Cultural de la FCyA	$\left[ \frac{\text{Periodo actual}}{\text{Periodo anterior}} - 1 \right] 100$	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social	Difusión de la cultura para una sociedad humanista	Impartir 740 talleres de formación artística y de apoyo académico en espacios universitarios. (PRDI) Impartir 45 talleres de formación artística y de apoyo académico. (Plan de Desarrollo 2009-2013)



Versión vigente No. 02 Fecha: 27/06/12

--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Inscripción al taller, relación de alumnos inscritos por taller, Programa de actividades del Taller

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que los talleres sean de buena calidad	Programa de actividades y contenidos
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Contar con aulas adecuadas y con los recursos necesarios para llevar a cabo el taller.  Instructores capacitados  Horarios que no interfieran con su actividad y les permitan participar	Tener las aulas y recursos suficientes para la realización del taller, antes de su inicio.  Presentación del curriculum de los instructores  Realizar los talleres en los horarios en que no hay otras actividades académicas.
Legales y reglamentarios	Requisitos de evaluación de CACECA y CONAI	Adaptarse a sus parámetros y exigencias
UAEM	Plan de Desarrollo de la Facultad de Contaduría y Administración	Cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en el Plan de Desarrollo

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Impartición de cursos y talleres	1. Solicitud de instructores por parte de la FCyA y asignación de los mismos por parte del CeAC

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No aplica	Identificación	No aplica
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	No aplica	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Realización del proceso de Difusión Cultural	Coordinador de Difusión Cultural	Mediante una lista de cotejo de cada paso del proceso	Mientras se realiza el proceso



Versión vigente No. 02 Fecha: 27/06/12

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Talleres realizados	Coordinador de Difusión Cultural	Talleres realizados/talleres planeados	Semestralmente
Asistencia y resultados	Coordinador de Difusión Cultural	Alumnos que concluyeron / alumnos inscritos	Semestralmente
Satisfacción del usuario	Coordinador de Difusión Cultural	Aplicación de encuesta de apreciación estudiantil	Semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Identificación de talleres	Listado de talleres
II	Solicitud y asignación e instructores	Oficio de solicitud al CeAC y oficio de respuesta del CeAC
III	Programación de talleres	Plantilla de talleres a impartir por semestre
IV	Registro de participantes	Listado de alumnos inscritos
V	Elaboración de programas de los talleres	Programa de actividades del taller elaborado por el instructor
VI	Formación de Grupos	Listado por grupo
VII	Desarrollo de los talleres	Impartición y seguimiento de cada taller, listas de asistencia de instructores y alumnos.
VIII	Evaluación de talleres	Aplicación del instrumento de apreciación estudiantil
IX	Elaboración de reporte	Aplicación del instrumento de observación docente por parte del coordinador.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Talleres impartidos	Mediante el registro de los programas, registros (inscripciones de alumnos), constancias de participación	Listas de asistencia de alumnos e instructores, registro de cumplimiento del programa del taller	Firma del programa por parte del instructor y Coordinador de Difusión Cultural	Firma de Vo.Bo. en la plantilla por parte del Director(a)

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



Versión vigente No. 02 Fecha: 27/06/12

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que el instructor no se presente a impartir el taller	Contactarlo para solicitar su presencia o solicitar al CeAC otro instructor
Que no se complete el cupo mínimo para la apertura el taller	Ampliar período de registro y en su caso, posponer su apertura
Que se rebase el cupo máximo para la apertura del taller	Distribuir a los participantes abriendo un segundo grupo

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	26/06/12	Coordinador de Difusión Cultural	Director	Migración de: TEP, TRS, TOC y SNC al Plan de Calidad, eliminación de ficha de control de cambios