



Versión vigente No.	02	Fecha:	03/10/2012
---------------------	----	--------	------------

Administrador de Proceso:		Jefe del Departamento de Traducción e Interpretación	
Responsable de Proceso:		N/A	
Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud del servicio de traducción impresa y electrónica debidamente llenada		<ul style="list-style-type: none">Documentos traducidos y certificados por la Facultad de Lenguas	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Comunidad universitaria	<ul style="list-style-type: none">Personas o dependencias que solicitan los servicios de traducción	<ul style="list-style-type: none">TraductoresCoordinador de Extensión y VinculaciónSubdirector Administrativo
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">Dirección de la Facultad de LenguasSubdirección AdministrativaCoordinador de Extensión y VinculaciónJefe del Departamento de Traducción e InterpretaciónSolicitantes del servicio (comunidad universitaria, y usuarios internos y externos)	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Directora del Espacio AcadémicoSubdirección AcadémicaSubdirección AdministrativaCoordinador de Extensión y VinculaciónJefe del Departamento de Traducción e InterpretaciónAuxiliar del Departamento de Traducción e InterpretaciónTraductoresPrestadores de Servicio Social	<ul style="list-style-type: none">ComputadorasImpresorasEscánerEscritorioSillasHojasSoftware requerido (Office, Adobe)		<ul style="list-style-type: none">Buena iluminaciónInstalaciones limpiasSuministro de energía regulada e ininterrumpidaVentilación



Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar el 100% de documentos traducidos en tiempo y forma según lo establecido con el usuario. Reducir el número de errores en documentos traducidos al 5%.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Traducción e Interpretación	$\frac{\text{Documentos con errores}}{\text{documentos traducidos totales}} \times 100$ $\frac{\text{Documentos entregados en tiempo y forma}}{\text{Documentos totales entregados}} \times 100$	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none">Docencia de calidad y pertinencia social.	Total de traducciones durante la Administración 2010-2014: Superior a 2000 servicios realizados.

Requisitos	
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
Solicitud del servicio de traducción debidamente llenada Remisión de documentos originales para cotejo *En caso de que sea por vía electrónica, se recibirán documentos escaneados Tres copias de los documentos originales a traducir SI las copias de los documentos no son legibles, el personal de atención a usuario deberá pedir otra copia legible Comprobante de pago original del servicio a realizar * En caso de que sea por vía electrónica, el usuario enviará el recibo escaneado vía correo electrónico	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que se le entregue impreso o electrónico Que no contenga errores Que se le entregue en el tiempo establecido	Firma de recibido y conformidad del usuario
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	El documento impreso deberá estar firmado y sellado por la Directora de la Facultad	Por la Dirección
Legales y reglamentarios	Reglamento de Símbolos Universitarios	La revisión de que los documentos contengan el encabezado y pie de página de la certificación por parte del auxiliar del Departamento de Traducción e Interpretación
UAEM	Que se entregue el recibo de pago por el	No aplica



Versión vigente No. 02 Fecha: 03/10/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	servicio solicitado Que los documentos traducidos y revisados no contengan errores	

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
N/A	N/A

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Traducciones impresas y traducciones en electrónico.	Identificación	Datos personales.
Manipulación y Embalaje	Tras la impresión de los documentos, se llevan en un folder a la Dirección de la Facultad para firma.	Verificación	Que los datos sean correctos y completos.
Almacenamientos y Protección	Las traducciones en electrónico se almacenan en las computadoras del auxiliar en turno y del Departamento de Traducción. Los documentos traducidos impresos se separan y se guardan por fecha de entrega en el archivo con separadores que se encuentra en el cubículo 26 del edificio C, de la Coordinación de Extensión y Vinculación.	Protección	Las solicitudes con los datos personales se guardan en una carpeta que sirve para el acuse de recibo.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Documentos con errores	Jefe del Departamento de Traducción e Interpretación	<u>Documentos con errores</u> Doc.traducidos totales x 100	Mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Documentos entregados en tiempo y forma	Jefe del Departamento de Traducción e Interpretación	<u>No. doc. Entregados en tiempo y forma</u> No. doc. Entregados_totales x 100	Mensual
Satisfacción del usuario	Jefe del Departamento de	Aplicación de encuestas al usuario al momento de recoger su traducción	



Versión vigente No. 02 Fecha: 03/10/2012

	Traducción e Interpretación		
--	-----------------------------	--	--

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	1. Solicitud de traducción	1. Proporcionar información al solicitante 1.1 De acuerdo al servicio solicitado, se expide el recibo de pago 1.2 El usuario realiza el pago 1.3 Entrega del recibo de pago con la cantidad requerida para el servicio elegido 1.3 Se llena la solicitud de servicio, y se asegura que los datos estén completos y sean correctos 1.4 Se reciben tres copias de los documentos originales 1.5 Se les entrega el contrarecibo para recoger su documento
II	2. Asignación de documentos a los traductores para la traducción de los documentos	2. Se asignan los documentos a los miembros de la barra 2.1 Se establece fecha de entrega de documento traducido 2.2 Se recibe y revisa el documento traducido 2.4 Se imprime y manda a la Dirección para la firma y sello
III	3. Entrega de la traducción al solicitante	3.1 Se entrega el documento traducido al cliente tras entregar el contrarecibo 3.2 Se realiza la evaluación del servicio

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
1. Documentos traducidos y certificados por la Facultad de Lenguas	1. Que el documento no contenga errores 1.2 Que sea correcto, completo y legible. 1.3 Que esté firmado y sellado	1. En caso de errores se registra en la Tabla de Control de Errores	1. La medición de los errores y el cumplimiento en la fecha de entrega	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
La traducción no está en el cubículo de atención a clientes	Se asegura que la traducción haya sido entregada de la Dirección a los auxiliares del Departamento Si no está, se reimprime, se firma y se sella
La traducción contiene un error	Se corrige el error de inmediato, se imprime el documento y se entrega al cliente; posteriormente se registra el error y se toman las acciones pertinentes
Incumplimiento del objetivo de la calidad y la meta que aplica al proceso	Identificar las causas del incumplimiento del objetivo Establecer las acciones pertinentes para resolver el conflicto



Versión vigente No. 02 Fecha: 03/10/2012

	Difundir el servicio que se oferta en la Facultad
--	---

Revisión Histórica				
Número de	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	23/06/11	Representante de la Dirección	Director de la Facultad de Lenguas	Se modificaron las responsabilidades y autoridades de los actores participantes en el proceso.
02	03/10/2012	Jefe del Departamento de Traducción	Director de la Facultad de Lenguas	Se migro la información al nuevo Plan de Calidad Se identificó la nueva política de la calidad y el eje en el que está incluido