



Facultad de Contaduría y Administración
Coordinación de Extensión y Desarrollo Empresarial
Departamento de Incubación Empresarial

Fecha: 22/02/13

Versión vigente No. 02 Fecha: 6/03/2013

Administrador(a) de Proceso:	COORDINADOR DE EXTENSION
Responsable de Proceso:	JEFE DE INCUBACION EMPRESARIAL

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Entrevista InicialSolicitud del servicio		<ul style="list-style-type: none">Alumno IncubadoSolicitud de Cancelación	
USUARIO (A)	INTERNO	EXTERNO	Proveedor(a)
	<ul style="list-style-type: none">Emprendedores/Empresarios Universitarios		<ul style="list-style-type: none">Empresas y tutores de Apoyo
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Gobiernos Estatal y Federal a través de la Secretaría de Economía y del Instituto Mexiquense del Emprendedor. La Universidad Autónoma del Estado de México y las Cámaras Estatales y Federales	
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 Extensión y Desarrollo EmpresarialJefe de Incubación EmpresarialTutor Junior y Sénior	Áreas de incubación empresarial, sala de juntas, salones de capacitación, computadoras personales, cañones, pantallas, mesas, sillas, pantallas LCD, pintarrones, acceso a la red inalámbrica, teléfonos.		Ventilación e iluminación adecuadas a las necesidades del Centro. Aulas acondicionadas y equipadas de acuerdo a las necesidades y de 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 el servicio de creación de plan de negocios a 3 proyectos de alumnos de nuestra institución para finales del añoContar con un nivel de satisfacción del usuario no menor a los 4 puntos del cuestionario de medición de la satisfacción en el 100% de los proyectos		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Incubación Empresarial	<ol style="list-style-type: none">Número de planes de negocios de alumnos, terminadosSumatoria de calificaciones / número de Items del cuestionario de medición de la satisfacción / número de instrumentos aplicados	<ol style="list-style-type: none">TrimestralTrimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Quienes laboramos en el Centro de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (Capyme), asumimos el compromiso de extender el conocimiento científico y tecnológico que satisfaga los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en un sistema de gestión de	Objetivo 2: "...que Satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad..." "Generar investigación que responda a las necesidades del desarrollo sustentable del Estado de México y del país" Objetivo 3: "... extender los servicios institucionales a la sociedad"	"Elaborar proyectos Empresariales con Plan de Negocios por las Incubadoras de la Red" (PRDI) "Elaborar 90 proyectos empresariales con plan de negocios elaborados." (Plan de Desarrollo)



Versión vigente No. 02 Fecha: 6/03/2013

calidad, que promueve la eficacia y eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.		
--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Firma de la solicitud del servicio por: Alumno, Jefe de incubación Empresarial, Tutor Sénior. Llenado de la Entrevista Inicial

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a) <ul style="list-style-type: none">Carta de Liberación de Empresa IncubadaCancelación del Servicio	<ul style="list-style-type: none">Datos del ProyectoConstancia de IncubaciónFirma de cancelación del Tutor de Negocio, Jefe de Incubación y Coordinador de Extensión	<ul style="list-style-type: none">Firmas de Constancia y Copia de recepción de ConstanciaFirma de Hoja de Cancelación por los involucrados
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">Lineamientos de incubación.Acuerdo de confidencialidad.Formatos del procesoConstancias del servicio para el tutor junior y sénior	Firma de aceptación de todos los documentos descritos.
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">	
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Oficios con logos de la administración y leyenda del año en curso.Datos y fechas correctas en los documentos	Firmas correspondientes

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Capacitación Empresarial (Cuando Aplique)	1. Cursos a los emprendedores y/o empresarios.
2. Proyectos Empresariales (Cuando Aplique)	2. Proyectos que deban desarrollarse en su proceso de incubación o posteriores.
3. Asesoría Empresarial (Cuando Aplique)	3. Asesoría en diversos temas no necesariamente relacionados con la incubación.
4. Modelo de Incubación de Empresas UAEMEX	4. Se incuba con el Modelo INCUBASK

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Solicitud de Servicio Formatos de Incubación Solicitud de Cancelación	Identificación	Datos Personales Propiedad Intelectual
Manipulación y Embalaje:	Jefe de Incubación y Tutor Junior y Sénior	Verificación	Carta de confidencialidad firmada por el tutor Sénior y Junior
Almacenamientos y Protección:	Archivero del Jefe de Incubación Empresarial	Protección	Archivero del Jefe de Incubación Empresarial



Versión vigente No. 02 Fecha: 6/03/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Proyectos Realizados	Jefe de Incubación Empresarial	Servicios de Incubación Empresarial (Alumnos)	Trimestral
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Encuesta de satisfacción	Jefe de Incubación Empresarial	A través de la metodología de la Lógica Borrosa	Trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Llenado de la entrevista inicial y solicitud de servicio.	Revisión y Firma de autorización del Coordinador de Extensión y Desarrollo Empresarial y el Jefe de Incubación Empresarial
II	Asignación de Tutores Junior y Senior	Acuerdo de confidencialidad, firmado por el alumno, el tutor Sénior y Junior
III	Generación del Proyecto	Reportes de las sesiones
IV	Constancia de Incubación	Entrega de constancia de Incubación

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Constancia de Incubación	Datos correctos del Proyecto, y firmas correspondientes	Reportes de Sesiones	Porcentaje de avance y alumnos liberados	Copia de las constancias	Firma de documento recibido por el Incubado
Cancelación del Servicio	Datos Correctos del Proyecto, Firma de Cancelación del Servicio por el Tutor Sénior	Formato de Cancelación de Servicio	Número de Formatos de Cancelación del Servicio	Formato de cancelación del servicio	Firmas de Formato de Cancelación

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Perdida de documentación	Recuperarla con el usuario
Tutor no llega	Volver a establecer una cita con ese u otro tutor
Junior no llega	Volver a establecer una cita y se contabiliza su inasistencia

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	28/08/2009	Jefe de Incubación Empresarial	Coordinador de Extensión	Cambio en la identificación de documentos. Se elimina webcats.
02	06/03/2013	Jefe de Incubación Empresarial	Coordinador de Extensión	Cambio de Formatos y Procedimiento