



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

Administrador de Proceso:	DIRECTOR DE COMUNICACIÓN
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Oficio de Cobertura		Comunicados de prensa, fotografías y videos.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	Espacios Universitarios	N/A	Espacios Universitarios
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad en general y espacios universitarios	
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 Comunicación	Computadoras Software Grabadoras digitales Cámaras fotográficas Cámaras de video Chalecos de reportero gráfico		Programa de la actividad a cubrir
Jefe del Departamento de Fotografía			Las instalaciones donde se lleva a cabo el evento cuentan con el equipo de sonido adecuado para que los reporteros realicen su trabajo
Jefa del Departamento de Televisión			Lugar adecuado para la instalar el equipo de trabajo. (cámaras de video)
3 Reporteros			Luz adecuada para la toma de fotografías
2 Fotógrafos			
3 Camarógrafos			

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Cumplir con el 100 % de las solicitudes del servicio de Cobertura aceptadas por la DCU, de acuerdo con los criterios establecidos.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

DCU Y los Departamentos de Fotografía y Televisión	Solicitudes atendidas recibidas antes de los 15 días del evento/Total de solicitudes recibidas 15 días antes del evento)*100	Mensual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de Responsabilidad Social	<p>Comunicación con valores: Posicionar la imagen de la UAEM como una institución generadora de conocimientos con valores y responsabilidad social.</p> <p>Comunicación con valores: Difundir y socializar el quehacer cotidiano de la institución, a fin de mantener informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, acerca de los conocimientos humanísticos, científicos y tecnológicos que genera y de la responsabilidad social que despliegan sus integrantes para contribuir al desarrollo de la entidad del país.</p>	Tener 9862 impactos de la UAEM en medios de información al año.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ol style="list-style-type: none">1. Se enviará con 15 días hábiles –mínimo- de anticipación a la realización del evento.2. Estará dirigido al Director General de Comunicación Universitaria.3. Deberá contener: nombre de la actividad, fecha, lugar y horario.4. Especificaciones del servicio requerido:<ul style="list-style-type: none">• Cobertura Informativa• Memoria Fotográfica• Memoria Audiovisual5. Carpeta Informativa anexa a la solicitud de cobertura, con información sobre el evento.6. El evento será cubierto siempre y cuando responda a los siguientes aspectos de interés periodístico:<ul style="list-style-type: none">• Trascendencia• Actualidad• Prominencia• Expectación• Hallazgo• Hazaña



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Especificaciones del servicio requerido: <ul style="list-style-type: none">• Cobertura Informativa• Memoria Fotográfica• Memoria Audiovisual	Se enviará con 15 días hábiles –mínimo- de anticipación a la realización del evento. Estará dirigido al Director General de Comunicación Universitaria.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	El evento será cubierto siempre y cuando responda a los siguientes aspectos de interés periodístico:	Trascendencia Actualidad Prominencia Expectación Hallazgo Hazaña
Legales y reglamentarios	Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	A los criterios de los artículos
UAEM	Artículo 62 del Estatuto Universitario	A los criterios de los artículos

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. N/A	1. N/A

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Comunicados de prensa, fotografías y videos.	Identificación	N/A
Manipulación y	N/A	Verificación	N/A



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

Embalaje:			
Almacenamientos y Protección:	Archivos de información fotográficos y videográficos de la DCU. Así como la página de internet de la propia universidad.	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La eficacia del Proceso	El representante del Administrador del Proceso	Requisitos Cumplidos x c/solicitud entre el total de requisitos establecidos en el Procedimiento*100	Mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
El cumplimiento de la orden de trabajo en tiempo y forma.	El representante del Administrador del Proceso.	Solicitudes atendidas recibidas antes de los 15 días del evento/Total de solicitudes recibidas 15 días antes del evento)*100	Mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de cobertura.	N/A
II	Elaboración de la orden de trabajo.	Al utilizar la solicitud de cobertura
III	Cumplimiento de la orden de trabajo	Avance Informativo
IV	Elaboración del producto.	Avance Informativo
V	Comunicado de prensa, imágenes fotográficas y	Subir el comunicado de prensa a la página.



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

	/o de video	
--	-------------	--

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Comunicado de prensa	Avance informativo	Avance informativo	Solicitudes atendidas recibidas antes de los 15 días del evento/Total de solicitudes recibidas 15 días antes del evento*100	Publicación en la página de internet de la institución.	N/A
Fotografía	N/A	N/A	Solicitudes atendidas recibidas antes de los 15 días del evento/Total de solicitudes recibidas 15 días antes del evento*100	En su caso, entrega de la memoria fotográfica al usuario	N/A
Videos	N/A	N/A	Solicitudes atendidas recibidas antes de los 15 días del evento/Total de solicitudes recibidas 15 días antes del evento*100	En su caso, entrega de la memoria videográfica al usuario	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Solicitud de la cobertura a menos de 15 días de que se lleve a cabo el evento.	Participar a los usuarios sobre la importancia de realizar la solicitud de cobertura con 15 días de anticipación.
Cancelación del evento sin previo aviso.	Participar a los usuarios sobre la importancia de informar a la DGCU sobre la cancelación o cambio de fecha de realización de un evento.



Versión vigente No. 03 Fecha: 06/10/11

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	10/09/2011	Director de Comunicación	Director de Comunicación	Reestructuración del proceso