

PLAN DE CALIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

PROPÓSITO	Asegurar que el cliente o la clienta reciba un Servicio Tecnológico, conforme a los requisitos establecidos en el REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos " y para Educación Continua por medio del "REVIN04 Programa de Educación Continua"
ALCANCE	Inicia: solicitud de servicio Termina: evaluación de servicio o resultados de la evaluación de programas. Aplica: Educación Continúa (cursos, talleres, diplomados y seminarios), capacitación, adiestramiento, servicios de transferencia de tecnología y asistencia técnica. Los equipos que se utilizan en los servicios no se encuentran calibrados bajo estándares nacionales o internacionales. (7.1.5)

NO.	ENTRADA	PROVEEDOR O PROVEEDORA Y PC (CODIGO)	NO.	REQUISITOS /CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA
1	Necesidad de un servicio con REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y para Educación Continua mediante REVIN04 "Programa de Educación Continua".	Instructores e instructoras internos y/o externos PCVIN01 "Plan de Calidad de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1	ECyST01/ECyST02 y/o cliente o clienta para Servicios Tecnológicos, identifica el servicio y la necesidad por medio del REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" asegurando que contenga: datos generales del cliente o la clienta, identificación del servicio, descripción del servicio, descripción del manejo de la propiedad del cliente o la clienta y firma de aceptación del servicio por el cliente o la clienta. ECyST01/ECyST02 para Educación Continua ofertan al cliente o clienta los diplomados, cursos, talleres, seminarios de acuerdo a lo programado en el REVIN04 "Programa de Educación Continua" asegurando que contenga: nombre del curso, objetivo, no. de horas, horario, a quien va dirigido, fechas(programada, real, término), costo general/especial, material y equipo requerido propiedad del cliente o clienta (si aplica), instructor o instructora, firmas y fecha de validación. El instructor o instructora contratado debe cumplir con el perfil establecido en el REDEP04 "Solicitud del Instructor o Instructora".
NO.	SALIDA	PROVEEDOR O PROVEEDORA Y PC (CODIGO)	NO.	REQUISITOS /CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA SALIDA
1	Alumnos y alumnas, empresas y comunidad satisfecho de acuerdo a los requisitos del servicio.	Alumnos y alumnas, Empresas y Comunidad PCVIN01	1	ECyST02/ECyST03 e instructor o instructora aplica el REVIN03 "Encuesta de evaluación de programas" y/o REVIN12 "Encuesta de evaluación del servicio" para conocer la satisfacción del cliente o la clienta. La aplicación de la encuesta deberá ser al menos al 80% de las y los participantes. Se aplicará REVIN03 / REVIN12 a mas tardar el último día del curso y/o servicio. Entrega de REVIN09 "Concentrado de Resultados" con firma de enterado y REVIN12 a instructor o instructora/encargado o encargada de laboratorio para su retroalimentación y envío por medio electrónico sobre el resultado.

Etapa	Responsable	Descripción	Criterios de aceptación	Evidencias de Control	Aspectos ambientales
1. Planificación del Servicio	ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST03 Secretario o Secretaria del Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1.1 Para Servicios Tecnológicos se llevan a cabo la detección de necesidades a través de REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" en donde se define el tipo de servicio y los criterios requeridos por el cliente o la clienta. Para los casos de Educación Continua se lleva a cabo la detección de necesidades conforme a lo establecido en el REVIN04 "Programa de Educación Continua" y cuando el cliente o la clienta sea una persona moral se registrará la solicitud en el REVIN07. Se revisan los datos de entrada al momento de recibir la solicitud para evitar su ambigüedad, que estos estén completos, o que no sean contradictorios. En el caso de Servicios Tecnológicos se analiza la solicitud con los requisitos de entrada que contenga toda la información requerida para el desarrollo del producto o servicio, después de presentado por parte del cliente o la clienta.	Datos de entrada completos, revisados y analizados, así como la asignación del consecutivo del servicio (AA-MM-PE-No. de Consecutivo)	REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y REVIN04 "Programa de Educación Continua" según el caso.	Consumo de agua, papel y energía eléctrica Generación de residuos sólidos urbanos y residuos de manejo especial conforme al PRCAM01 con la responsabilidad del dueño del proceso cuando aplique.
	VIN01 Dirección de Vinculación/ ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1.2 Notifica a DIC01 "Dirección de Carrera" sobre servicio a través de correo electrónico. Envía al instructor o instructora/ encargado o encargada de laboratorio "Verificación y Validación del Servicio" para que defina si tiene la capacidad de cumplir con dichos requisitos y lo firmará en caso de que se otorgue el servicio. En caso de no tener la capacidad de cumplir por parte del área, con los requisitos solicitados, se firma para validación de información anotando en "Verificación y Validación del Servicio" en el apartado de observaciones, los motivos por los que no se otorgó el servicio.	Validar la capacidad de cumplir con los requisitos	REVIN08 "Verificación y Validación del Servicio "	
	ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1.3 Ya identificado el tipo de servicio en REVIN07 y la capacidad de llevarlo a cabo en REVIN08 "Verificación y Validación del Servicio", sólo en caso de Educación Continua se determina el uso del REVIN04 "Programa de Educación Continua" y se envía para su firma de validación a DIC01 "Dirección de Carrera", VIN01 "Dirección de Vinculación", DAF01 "Dirección de Administración y Finanzas" y firma de autorización a REC01 "Rectoría".	Firma de validación y anotar el número de las y los participantes igual o mayor a 100 .	REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y REVIN04 "Programa de Educación Continua"	
	ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1.4 Realiza la proyección de ingresos y gastos del servicio y/o curso, taller, diplomado en REVIN11 "Proyección de Ingresos y Gastos del Servicio". Se valida el REVIN11 por parte de VIN01 "Dirección de Vinculación"; DAF01 "Dirección de Administración y Finanzas" firma de Vo.Bo. y área involucrada firma de enterada, se solicita a RMS01 "Jefatura de Recursos materiales y Servicios generales" las compras de material de acuerdo a proyección en RERMS01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" conforme al PRMS01 "Adquisición y Control de Bienes y Servicios, Selección y Evaluación de Proveedores" .	Firma de Vo.Bo., validación y de enterada de área involucrada en "Proyección de Ingresos y Gastos del Servicio". Firma de Vo.Bo. RERMS01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" de la "Jefatura de Recursos materiales y Servicios generales"	REVIN11 "Proyección de Ingresos y Gastos del Servicio" y RERMS01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios"	

Etapa	Responsable	Descripción	Criterios de aceptación	Evidencias de Control	Aspectos ambientales
	ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	1.5 Entrega la cotización al cliente o la cliente a través de correo electrónico, y/o vía telefónica. El cliente o la cliente deberá firmar en el REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" la autorización del costo y la aceptación para llevar a cabo el servicio, en caso de no autorizar la realización del servicio se manifestará en el REVIN07 apartado de observaciones aclarando la causa vía telefónica u otro medio.	Firma de autorización del cliente o la cliente en "Solicitud de Servicios Tecnológicos". Seguimiento a las características del producto de conformidad con "Solicitud de Servicios Tecnológicos", "Programa de Educación Continua" y "Verificación y Validación del Servicio "las respectivas firmas en esta primera etapa.	REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos", REVIN04 "Programa de Educación Continua", REVIN08 "Verificación y Validación del Servicio "	
2. Selección de Instructor o Instructora y Material del Curso.	VIN01 Dirección de Vinculación/ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST02 "Coordinación Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/EYEO2 "Coordinación de Bolsa de Trabajo y Seguimiento a Egresados"	2.1 VIN01 "Dirección de Vinculación"/ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos" /ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/EYEO2 "Coordinación de Bolsa de Trabajo y Seguimiento a Egresados" difundirán a través de correos, visitas personalizadas, folletos, catalogo de servicios tecnológicos, perifoneo, redes sociales la promoción y difusión del servicio.	Se comparte "Programa Anual de Educación Continua" a SMI01 "Jefatura de Informática, Información y Estadística"	Correo electrónico a SMI01 "Jefatura de Informática, Información y Estadística" y DIF01 "Jefatura de Prensa, Promoción y Difusión"	
	VIN01 "Dirección de Vinculación"/ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ JUR01 "Abogado o Abogada general"/ DIC05 "Encargado o Encargada de taller y/o laboratorio"	2.2 El perfil del Instructor o Instructora se solicita en REDEP04 " Solicitud de Instructor o Instructora" para su selección de acuerdo a las características del servicio manifestadas en el REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y se valida y autoriza en REVIN04 "Programa de Educación Continua". En el caso de que aplique se elabora contrato por JUR01 "Abogado o Abogada general" que firman las partes involucradas. En REVIN07 se describe si el servicio requiere de instrumentos y/o equipo calibrado a fin de notificar al cliente o la cliente que el equipo se utiliza para fines didácticos.	Firma de validación por DIC01 "Dirección de Carrera", VIN01 "Dirección de Vinculación" y DAF01 "Dirección de Administración y Finanzas" y de autorización de RECO1 en "Programa de Educación Continua".	REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos", REVIN04 "Programa de Educación Continua"	Consumo de agua, papel y energía eléctrica
	ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ RM01 "Jefatura de Recursos materiales y Servicios generales"/ DIC05 "Encargado o Encargada de taller y/o laboratorio"	2.3 Verifica y solicita el material requerido expresado en REVIN11 "Proyección de ingresos y gastos del servicio" en RERMS01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" especificando en el mismo las sugerencias de proveedores o proveedoras y de aplicar anexar cotización. En el caso de existir propiedad del cliente o la cliente, la calidad y la cantidad quedarán registradas en el REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y REVIN08 "Verificación y Validación del Servicio ", el encargado o encargada de laboratorio y/o instructor o instructora verificará las características del material propiedad del cliente o la cliente en REVIN08.	Firma en la "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" y registro de propiedad del cliente o cliente de haberla.	RERMS01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios", REVIN07 "Solicitud de Servicios Tecnológicos" y REVIN08 "Verificación y Validación del Servicio "	
3. Ejecución de Servicio	ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	3.1 Se recaba la información del cliente o la cliente de Educación Continua en REVIN14 "Solicitud de Inscripción". El cliente o la cliente realiza pago de inscripción en institución bancaria y hace entrega de comprobante de pago a ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	Firma de aceptación en "Solicitud de Inscripción" y entrega de recibo de pago.	REVIN14 "Solicitud de Inscripción" y comprobante de pago	
	ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	3.2 Se verifica la relación del REVIN15 "Relación y registro de participantes", contra las solicitudes de inscripción del REVIN14. Instructor o Instructora entrega a ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos" de manera quincenal para su verificación, registrando las asistencias y faltas de las y los participantes para su seguimiento	"Relación y registro de las y los participantes" deberá contener los nombres y apellidos de todos las y los inscritos así como la identificación del servicio a través del número consecutivo.	REVIN15 "Relación y registro de las y los participantes"	Consumo de agua, papel y energía eléctrica Generación de residuos sólidos urbanos y residuos de manejo especial conforme al PRCAM01 Con la responsabilidad del dueño o dueña del proceso cuando aplique.
	ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	3.3 Se da seguimiento al servicio y el avance del mismo a través del REVIN16 "Control y seguimiento de Educación Continua ". ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST02 "Coordinación Educación Continua y Servicios Tecnológicos" /ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos", solicita al instructor o Instructora/ el o la responsable del servicio anotara el porcentaje de avance que se lleva así como la fecha con respecto al total de las actividades manifestadas en el REVIN16. Se identifica el producto y/o servicio terminado a través del número consecutivo del servicio.	Firmas de verificación y validación del avance en "Control y seguimiento de Educación Continua" por parte de ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos" / VIN01 "Dirección de Vinculación"/ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"	REVIN16 "Control y seguimiento de Educación Continua"	

Etapa	Responsable	Descripción	Criterios de aceptación	Evidencias de Control	Aspectos ambientales
<p>4. Evaluación del Servicio</p>	<p>VIN01 Dirección de Vinculación/ECyST01 "Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"</p> <p>ECyST02 "Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"/ECyST03 "Secretario o Secretaria de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos"</p>	<p>4.1 Se aplica REVIN03 "Encuesta de evaluación de programas" y/o REVIN12 "Encuesta de Evaluación del Servicio" para conocer la satisfacción del cliente o la cliente de acuerdo al número de participantes registrados en REVIN15 "Relación y registro de las y los participantes" a más tardar el último día del curso y/o servicio y dependerá de la aplicación de las encuestas al menos al 80% de las y los participantes.</p> <p>VIN01/ECyST01 como responsables, identifican y controlan las salidas no conformes de acuerdo a los requisitos del cliente o la cliente propuestos en ESSGC01 "Tabla de salidas NO conformes" en el "Plan de calidad de educación continua y servicios tecnológicos"(8.7)</p> <p>4.2 Se concentra información de REVIN03 "Encuesta de evaluación de programas REVIN12 "Encuesta de Evaluación del Servicio" a más tardar dos semanas después de concluir el servicio a través del REVIN09 "Concentrado de Resultados" y se retroalimentan a instructores o instructoras/ encargadas o encargados de laboratorio.</p>	<p>Los servicios con calificación general del curso y/o servicio igual o mayores a 9.0.</p> <p>Firma de recibido de retroalimentación por instructor o Instructora/la o el responsable de laboratorio en "Concentrado de Resultados" y "Encuesta de Evaluación del Servicio" y se entrega copia de enterado.</p>	<p>REVIN03 "Encuesta de evaluación de programas" /REVIN12 "Encuesta de Evaluación del Servicio"/REVIN15 "Relación y registro de las y los participantes" /ESSGC01 "Tabla de salidas NO conformes"</p> <p>REVIN03 "Encuesta de evaluación de programas" REVIN12 "Encuesta de Evaluación del Servicio", REVIN09 "Concentrado de resultados de la evaluación del servicio"</p>	<p>Consumo de agua, papel y energía eléctrica</p>

Autorizó		
Realizó	Revisó	Aprobó
Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Dirección de Vinculación	Rectoría