

	Manual de Procedimientos		Página 1 de 9
	Servicios Tecnológicos y Educación Continua		CÓDIGO: PDVIN006
Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.		Revisión: (B)	Fecha: 23 - 01 - 2020

1. Propósito

Diseñar y desarrollar Servicios Tecnológicos y de Educación Continua que satisfagan los requerimientos del cliente.

REQUERIMIENTO: ISO 9001:2015: 5.1.2, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3.


2. Alcance

Todos los Servicios Tecnológicos y de Educación Continua (Centro de Lenguas, Certificaciones del CONOCER, etc.).

3. Responsabilidad y autoridad

PUESTO	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Oficina de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.	Operar la vinculación con el entorno académico y productivo a través de ofertar servicios tecnológicos y de educación continua, con base en las necesidades de los alumnos, egresados y público en general.	Selección de instructores para impartir cursos.
Departamento de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.	Supervisar que los Servicios Tecnológicos y Educación Continua se desarrollen conforme a lo planeado y en concordancia con los requisitos y necesidades de los usuarios.	Valida los cursos e instructores para impartir cursos.
Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.	Validar el curso y dar el vo.bo para la proyección de gastos	Autoriza los cursos y el presupuesto asignado para su impartición.
Departamento de Recursos Humanos.	Elaborar el Adendum correspondiente y gestionar el pago de instructores participantes en servicios de Educación Continua.	Elabora el Adendum y autoriza el pago del instructor contratado.
Instructor	Preparar el curso, impartirlo y recibir el pago gestionado por el Departamento de Recursos Humanos	Acredita la adquisición de habilidades y competencias de los participantes en el curso.

Fecha de 1ª. Liberación:				22 - 02 - 2018	
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 2 de 9
	Servicios Tecnológicos y Educación Continua		CÓDIGO: PDVIN006
Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.		Revisión: (B)	Fecha: 23 - 01 - 2020

4. Procedimiento

4.1 Entradas y Salidas.

Entradas

INSUMO	ORIGEN
Solicitud del Servicio Tecnológico o de Educación Continua.	Cliente o usuario.
Catálogo de servicios Tecnológicos y de Educación Continua.	Departamento de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.
Inscripción de participantes.	Oficina de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.
Autorización de contratación y pago de instructores.	Departamento Jurídico y Departamento de Recursos Humanos.

Salidas

SERVICIO O PRODUCTO	DESTINO
Aplicación de evaluación de satisfacción del usuario. Encuesta de Evaluación del Servicio REVIN025-A	Departamento de Servicios Tecnológicos y Educación Continua.
Constancias de participación.	Cliente.

4.2 Identificación y Trazabilidad

Identificación

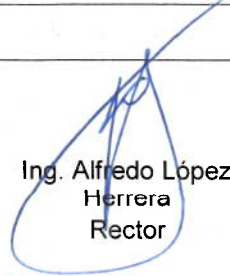
Constancias de aprobación emitidas por el CELE y Educación Continua a través de un folio.

Trazabilidad.

Los estudiantes de la Universidad pueden acceder en cualquier momento a los cursos de Educación Continua, aún después de haber egresado de la misma. El público en general puede solicitar los Servicios Tecnológicos y de Educación Continua que puede ofrecer la Universidad, de acuerdo a su disponibilidad de recursos (Humanos, materiales y financieros).

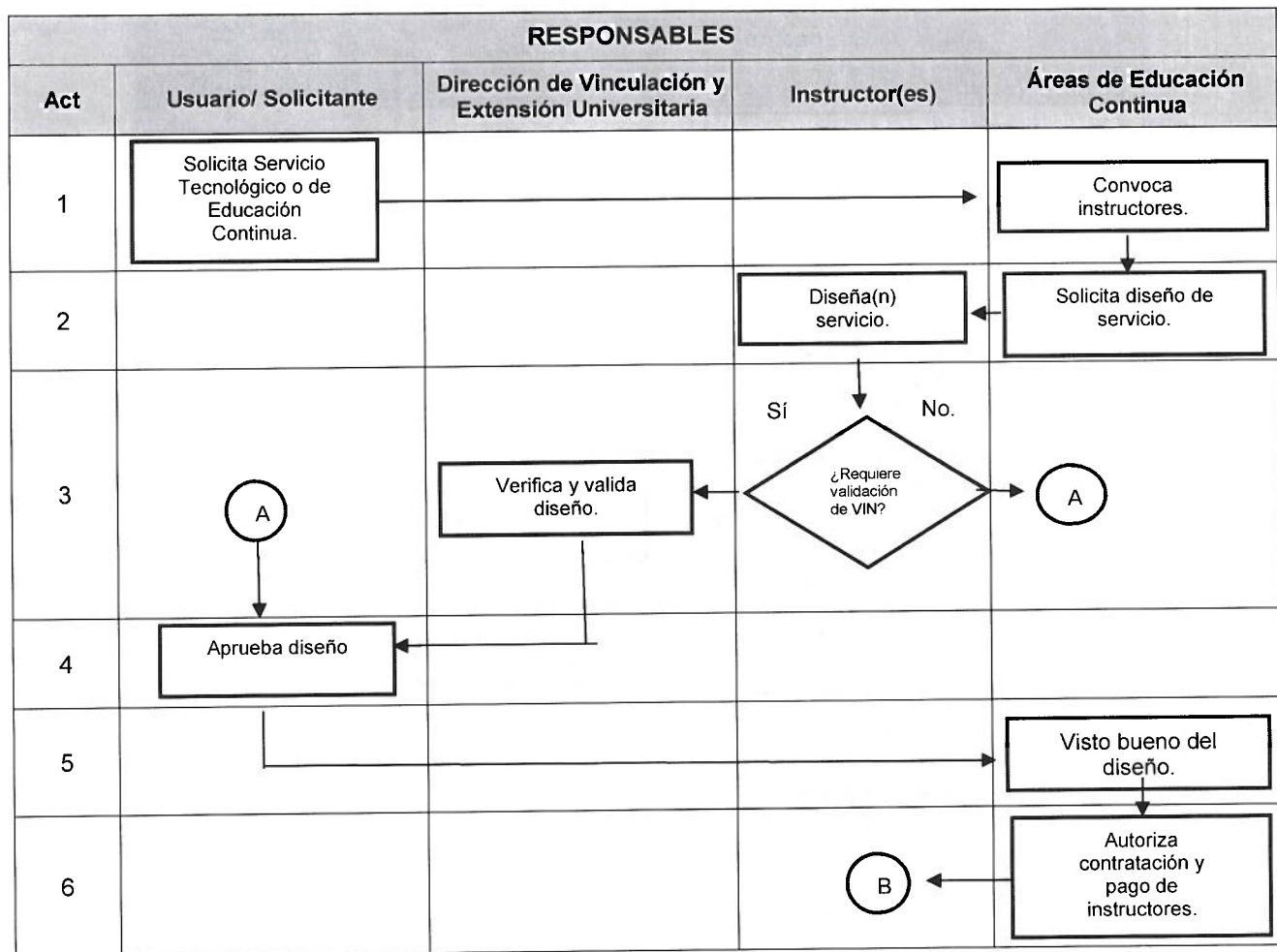
4.3 Propiedad del Cliente

Ficha de registro y recibo de pago del participante (o documento que ampare la exención del pago).

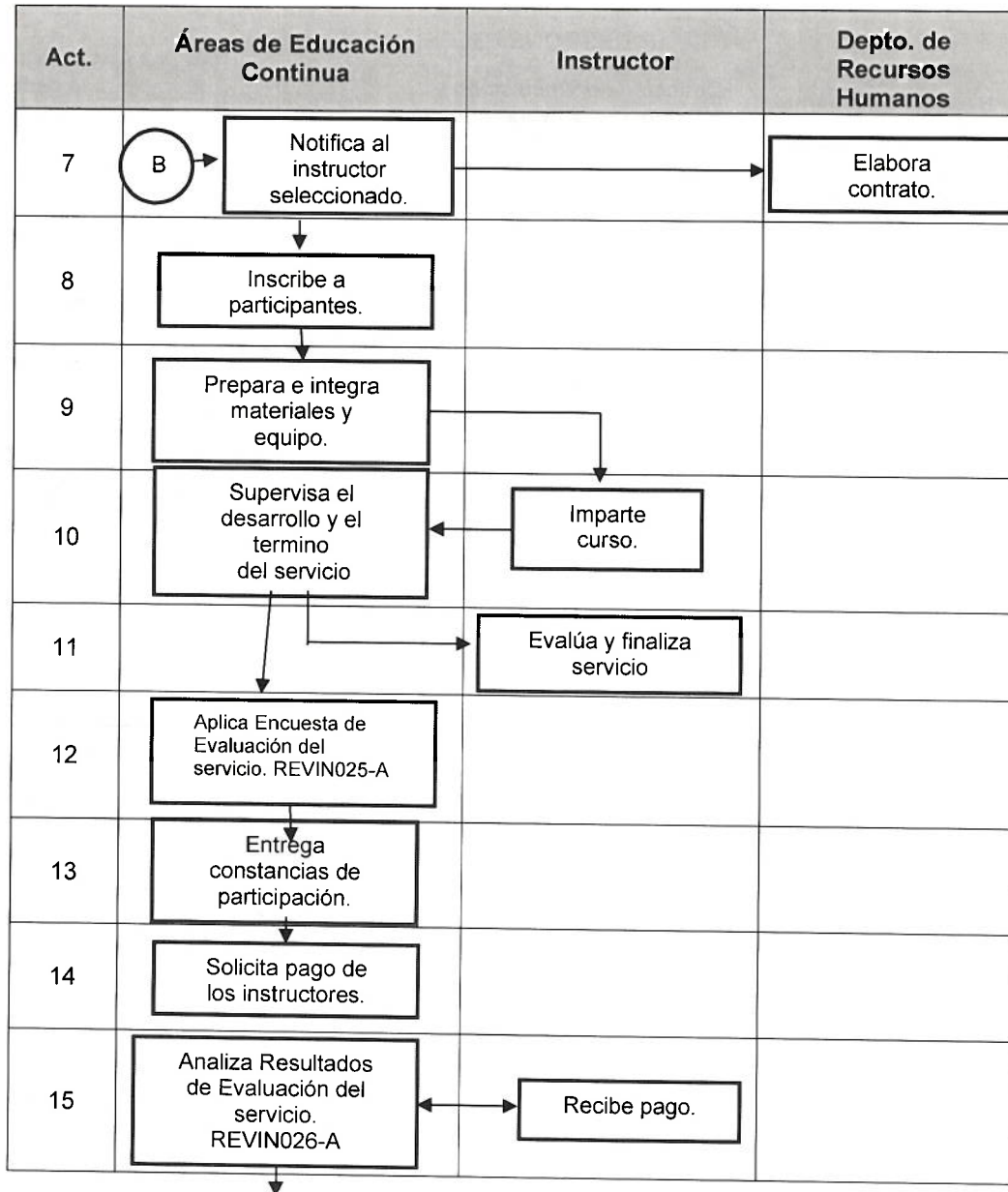
16 Bo. Dato C. Rendón ✓ Fecha de 1ª. Liberación:		22 - 02 - 2018	
Elaboró: Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:  Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 3 de 9
	Servicios Tecnológicos y Educación Continua		CÓDIGO: PDVIN006
Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.		Revisión: (B)	Fecha: 23 - 01 - 2020

4.4 Diagrama de flujo




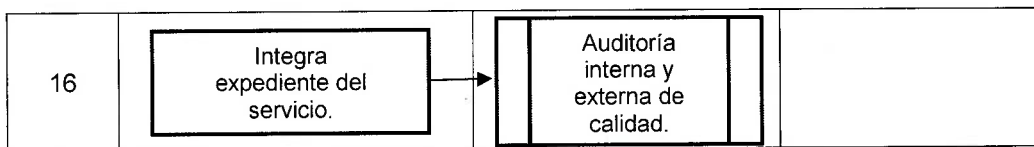
Fecha de 1ª. Liberación:			22 - 02 - 2018		
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector



VoBo. Date C. Rendón

Fecha de 1ª. Liberación:		22 - 02 - 2018	
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC
		Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 5 de 9
	Servicios Tecnológicos y Educación Continua		CÓDIGO: PDVIN006
Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.		Revisión: (B)	Fecha: 23 - 01 - 2020



4.5 Proceso

Act.	Responsable	Actividades (qué) / (cómo)	(cuándo) / (dónde)	Documento o registro	Formato del documento o registro
1	Usuario / Solicitante.	Solicita servicio de educación continua.	En cualquier momento.	Formato libre (correo electrónico, oficio, llamada telefónica, etc.	Formato libre.
2	Área de Educación Continua.	Convoca a instructores de acuerdo al perfil del servicio solicitado.	Un día después de recibir la solicitud.	Correo electrónico, llamada telefónica, etc	Digital
3	Área de Educación Continua.	Solicita al instructor el diseño de un servicio de Educación Continua.	De uno a tres días después de haber detectado un servicio requerido.	Correo electrónico, llamada telefónica, etc	Digital
4	Instructor(es).	El instructor diseña el servicio solicitado.	De dos a siete días (dependerá de la duración en horas del servicio).	Carta descriptiva del curso que se va impartir	Digital
5	Jefatura de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Verifica y valida el diseño del servicio con su firma al calce.	Dos días después de que el instructor entrega el diseño elaborado.	Carta descriptiva del curso validada.	Digital e impreso

VoBo. Dorte C. Rendón

Fecha de 1ª. Liberación:			22 - 02 - 2018		
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector



Manual de Procedimientos

Página 6 de 9

Servicios Tecnológicos y Educación Continua

CÓDIGO: PDVIN006

Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.

Revisión: (B)

Fecha: 23 - 01 - 2020

6	Área de Educación Continua.	Revisa el diseño propuesto, si el usuario lo aprueba continua con el proceso, pero si el diseño no cumple con los requerimientos del usuario, éste se regresará nuevamente al instructor para replantear la propuesta de diseño (en caso de que aplique)	Un día después de que lo aprobó el usuario.	Carta descriptiva del curso validada.	Impreso y Digital
7	Área de Educación Continua.	Una vez diseñado y habiendo cumplido con los requisitos necesarios, se procede a la autorización de la contratación del (los) instructor (es).	Al menos 5 días antes de programado el inicio del servicio.	Solicitud de contrato.	Digital.
8	Área de Educación Continua.	Notifica al instructor seleccionado, solicita a Recursos Humanos la elaboración del Adendum de contrato y gestiona los recursos materiales necesarios para la impartición del servicio (salas, cañón, manuales etc.).	Al menos 2 días antes de iniciar el servicio.	Contrato.	Impreso.
9	Área de Educación Continua.	Inscribe a los participantes y elabora listas de asistencia.	Durante los 5 días previos al inicio del servicio.	Formato de Inscripción de participantes y listas de asistencia	Impreso
10	Área de Educación Continua.	Integra el material desarrollado por el instructor para repartirlo a los participantes y prepara equipo.	Al iniciar el servicio.	N.A.	N.A.

Verbo Don C. Benzon

Fecha de 1ª. Liberación:			22 - 02 - 2018		
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector



Manual de Procedimientos

Página 7 de 9

Servicios Tecnológicos y Educación Continua

CÓDIGO: PDVIN006

Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.


Revisión: (B)

Fecha: 23 - 01 - 2020

11	Instructor.	Imparte el servicio de acuerdo al diseño realizado.	Durante el desarrollo del servicio.	Expediente del curso.	Digital
12	Área de Educación Continua.	Supervisa el buen desarrollo del servicio.	Durante el desarrollo y termino del servicio.	Expediente del curso.	Digital
13	Instructor.	Evalúa a los participantes para verificar su aprovechamiento, y entrega la calificación al Área de Educación Continua responsable.	Al término del servicio.	Evaluación.	Digital
14	Área de Educación Continua.	Aplica evaluación de satisfacción al usuario. El Producto no Conforme se identificará y controlará conforme a lo establecido por el PDSGC009/Control de Servicio No Conforme	Al término del servicio.	Evaluación de Satisfacción al usuario	Impreso.
15	Área de Educación Continua e Instructor.	Entrega constancias de participación al usuario.	Al término del servicio.	Lista de entrega de constancia	Impreso.
16	Área de Educación Continua.	Solicita al Departamento de Recursos Humanos el pago del (los) instructores participantes en los servicios de Educación Continua.	Al término del servicio.	N.A.	N.A.
17	Departamento de Recursos Humanos.	Gestiona el pago de instructores participantes en servicios de Educación Continua.	Al término del servicio.	N.A.	N.A.

VoBo Dark C. Rendón

Fecha de 1ª. Liberación:			22 - 02 - 2018		
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 8 de 9
	Servicios Tecnológicos y Educación Continua		CÓDIGO: PDVIN006
Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.		Revisión: (B)	Fecha: 23 - 01 - 2020

18	Instructor.	Recibe el pago gestionado por el área de Recursos Humanos.	8 días hábiles después de haber sido gestionado.	N.A.	N.A.
19	Área de Educación Continua.	Analiza los resultados de la evaluación de satisfacción al usuario y retroalimenta a los instructores.	Dentro de los 15 días posteriores a la finalización del servicio.	Resultados de la evaluación del servicio	Digital
20	Área de Educación Continua.	Integra el expediente completo del servicio otorgado.	15 días después de haber terminado el servicio.	Ficha técnica	N.A.

4.6 Indicadores de desempeño

$$\frac{\text{Servicios brindados}}{\text{Servicios solicitados}} \times 100 = \% \text{ de atención brindada}$$

4.6 Indicadores de desempeño

$$\frac{\text{Servicios solicitados}}{\text{Servicios brindados}} \times 100 = \% \text{ de atención brindada}$$

5. Vocabulario y siglas

Término	Definición
Instructor	Profesionista que diseña y/u otorga los servicios de Educación Continua.
Usuario	Es la persona u organización que recibe un servicio de Educación Continua
Solicitante	Es la persona u organización que solicita un servicio de Educación Continua
Servicio	Curso, taller, certificación, seminario o diplomado que satisface las necesidades de actualización y/o capacitación del usuario.

6. Anexos

No hay anexos.

VoBo Donk C Rendón V

Fecha de 1ª. Liberación:			22 - 02 - 2018		
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector



Manual de Procedimientos

Página 9 de 9

Servicios Tecnológicos y Educación Continua

CÓDIGO: PDVIN006

Emite: Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria.

Revisión: (B)

Fecha: 23 - 01 - 2020

7. Cambios

Revisión: B

8. Referencias

Código	Documento
MCSGC001	Manual de calidad

VoBo Dante C. Rendon V

Fecha de 1ª. Liberación:				22 - 02 - 2018	
Elaboró:	Ing. Maricruz Gutiérrez Ruelas. Coordinadora de Educación Continua y Servicios Tecnológicos Mtra. Karla Zavala Pelayo. Jefa de Departamento de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector