


	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 1 de 56

# Manual de Calidad



## FES ARAGON

### COPIA CONTROLADA

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 2 de 56

## Contenido

Presentación.....	6
0. INTRODUCCION .....	8
0.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	9
0.3 ENFOQUE A PROCESOS .....	11
0.3.1 GENERALIDADES .....	11
0.3.2 CICLO PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR - ACTUAR .....	12
0.3.3 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS .....	13
0.4 RELACION CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTION .....	13
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	13
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	14
3. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	14
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	16
a. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....	16
CONTEXTO INTERNO .....	16
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	26
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..	29
4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS .....	29
4.4.1 PROCESOS .....	29
4.4.2 INFORMACION DOCUMENTADA .....	35
5. LIDERAZGO .....	35
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	35
5.1.1 GENERALIDADES .....	35
5.1.2 ENFOQUE AL USUARIO.....	36
5.2 POLITICA.....	36
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD .....	36
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD .....	36

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 3 de 56

5.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN 37

6. PLANIFICACION ..... 40

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ..... 40

6.1.1 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES ..... 40

6.1.2 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ..... 41

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS ..... 41

6.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD ..... 41

- Optimizar el ambiente laboral fomentando la comunicación y el trabajo en equipo entre los miembros para un mejor desempeño organizacional ..... 41

6.2.2 PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ..... 41

6.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS ..... 42

7. APOYO ..... 42

7.1. RECURSOS ..... 42

7.1.2 PERSONAS ..... 42

7.1.3 INFRAESTRUCTURA ..... 43

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS ..... 43

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN ..... 43

7.1.5.1 GENERALIDADES ..... 43

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE MEDICIONES ..... 43

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN ..... 44

7.2. COMPETENCIA ..... 44

7.3. TOMA DE CONCIENCIA ..... 44

7.4. COMUNICACIÓN ..... 44



7.5. INFORMACION DOCUMENTADA ..... 45

7.5.1 GENERALIDADES ..... 45



7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION ..... 46

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA ..... 46



7.5.3.1. CONTROL Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS ..... 46

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 4 de 56

8. OPERACIÓN .....	48
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL.....	48
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	48
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO .....	48
8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	49
8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	49
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (No aplica) .....	50
8.3.1 GENERALIDADES (No aplica) .....	50
8.3.2. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica) .....	50
8.3.3. CONTROLES DE DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica) .....	50
8.3.4. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica) .....	50
8.3.5. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica) .....	50
8.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica) .....	50
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	50
8.4.1. GENERALIDADES.....	50
8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL.....	51
8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	51
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	52
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIOS.....	52
8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	53
8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS USUARIOS O PROVEEDORES .....	53
8.5.4. PRESERVACIÓN .....	54
8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	54
8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS .....	54
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	54
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	54

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 5 de 56

8.7.1. SALIDAS NO CONFORMES .....	54
8.7.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE SALIDAS NO CONFORMES.....	54
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	54
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	54
9.1.1. GENERALIDADES .....	54
9.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	55
9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	55
9.2. AUDITORÍA INTERNA .....	56
9.2.1. GENERALIDADES .....	56
9.2.2. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA .....	56
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	56
9.3.1. GENERALIDADES .....	56
9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	56
9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	57
10. MEJORA.....	57
10.1. GENERALIDADES.....	57
10.2.1. GENERALIDADES.....	58
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	58
10.2.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE AUDITORÍA INTERNA .....	58
10.3. MEJORA CONTINUA.....	58

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 6 de 56

## PRESENTACIÓN



El presente documento tiene como objeto definir y establecer los procedimientos, guías e instructivos de las actividades generales de Educación Continua, que permitan optimizar los tiempos de las actividades de los involucrados en las funciones administrativas, para hacer más eficientes los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

En el desarrollo de este documento se identificaron las actividades administrativas y logísticas que son de vital importancia para la óptima operación, las cuales por su nivel de complejidad se consideró plasmarlas en procedimientos, guías e instructivos.

Este manual es de utilización y aplicación en todas las actividades administrativas y logísticas que se efectúen en Educación Continua de la FES Aragón

Con base en lo anterior, se plantea que Educación Continua cuente con este instrumento, con la finalidad de tener las actividades definidas; dichas actividades podrán ser adaptadas o modificadas cuando las necesidades operativas lo justifiquen.

La División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, es un sistema educativo con bases metodológicas, apoyado en herramientas estratégicas y prospectivas, diseñadas para la impartición de educación superior (Licenciatura), así como de actos académicos tales como diplomados, cursos, talleres, seminarios y conferencias en las modalidades de educación “abierta”, “semi-presencial”, “a distancia” y “ad hoc”; utilizando tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), pedagógicamente diseñadas para lograr objetivos académicos de excelencia en la preparación de nuestros alumnos y egresados, así como para



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 7 de 56

profesionistas interesados en la ampliación y profundización de sus conocimientos y personal de los sectores público, privado y social.

Educación Continua es una filosofía de vida, un principio rector que motiva el permanente esfuerzo por lograr mejorar lo alcanzado y que permite descubrir nuevos caminos hacia el conocimiento.

El Coordinación de Educación Continua (CEDCO) de la Facultad de Estudios Superiores Aragón (FES Aragón), es una oportunidad abierta y permanente, para todo aquel individuo que pretende actualizarse o capacitarse en algún área de especialización profesional; mediante diplomados, cursos, talleres, seminarios o conferencias, impartidos por especialistas reconocidos en su campo profesional.

SGC EDCO  
FES ARAGON  
COPIA CONTROLADA

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 8 de 56

## 0. INTRODUCCION



### 0.1. GENERALIDADES

La División de Universidad Abierta Continua y a Distancia por medio del área de Educación Continua, para demostrar la capacidad de proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos de sus usuarios y que aumente la satisfacción de los mismos, ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La forma de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se recoge en el presente documento, al que denominamos Manual de Calidad, el cual servirá como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, misión y visión institucionales así como los objetivos de calidad para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos.





	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 9 de 56

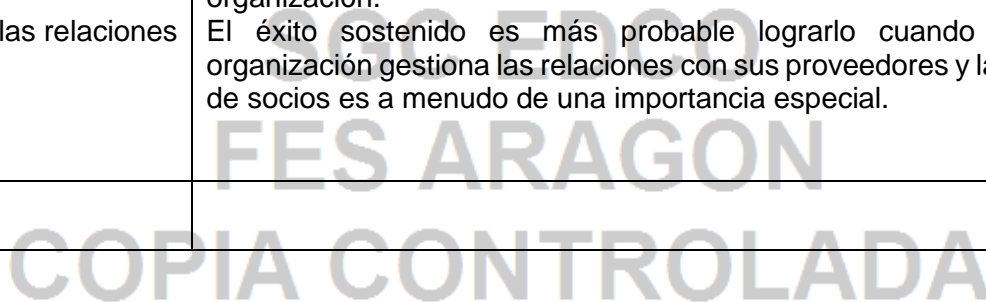
## 0.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



En el presente documento se consideraran los principios de calidad que menciona la norma ISO 9001:2015, los cuales son:

Enfoque al usuario/usuario	<p>El éxito sostenido se logra cuando una organización atrae y retiene la confianza de los usuarios y otras partes interesadas sobre los cuales depende. Cada aspecto de interacción con el usuario ofrece una oportunidad para crear más valor para el usuario.</p> <p>La comprensión de las necesidades actuales y futuras de los usuarios y otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización.</p>
Liderazgo	<p>La creación de una unidad de propósito, dirección y compromiso permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.</p>
Compromiso de las personas	<p>Para gestionar una organización eficaz y eficiente, es importante involucrar a todas las personas en todos los niveles y respetar los como individuos. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las habilidades y conocimientos facilita la participación de las personas en la consecución de los objetivos de la organización.</p>
Enfoque basado en procesos	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados, la comprensión de cómo los resultados son producidos por este sistema, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones permite a la organización optimizar su rendimiento.</p>

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 10 de 56

Mejora	<p>La mejora es esencial para una organización para mantener los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades</p>
Toma de decisiones basada en la evidencia	<p>La toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica un cierto grado de incertidumbre. A menudo implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva.</p> <p>Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. Hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.</p>
Gestión de las relaciones	<p>Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización.</p> <p>El éxito sostenido es más probable lograrlo cuando una organización gestiona las relaciones con sus proveedores y la red de socios es a menudo de una importancia especial.</p>



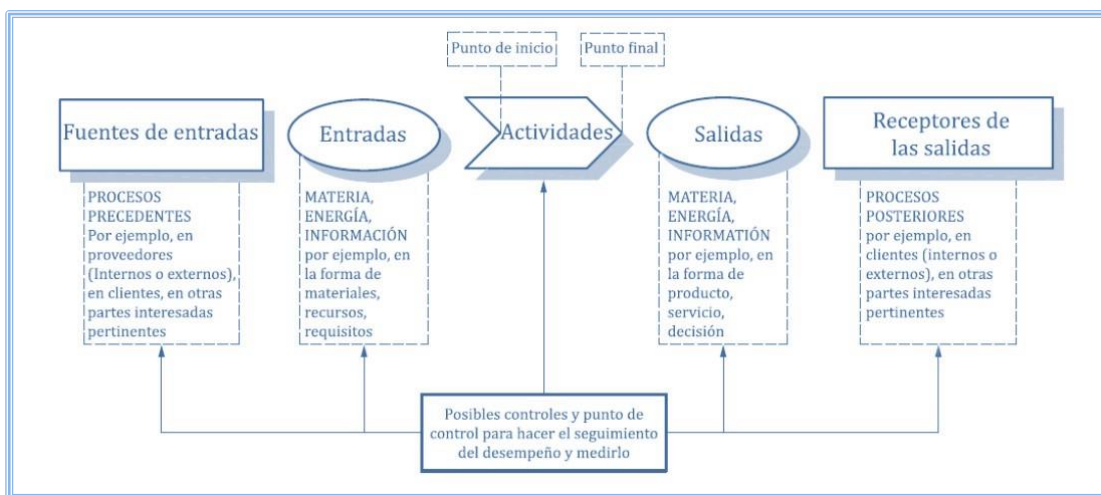
	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 11 de 56



### 0.3 ENFOQUE A PROCESOS

#### 0.3.1 GENERALIDADES

El enfoque a procesos servirá, para aportar valor a la institución, y están a su vez alineados con los objetivos de calidad, con lo que se pretende mejorar la eficacia y la eficiencia de la institución para el alcance de estos objetivos y a su vez aumentar la satisfacción del usuario mediante la satisfacción de sus requisitos.

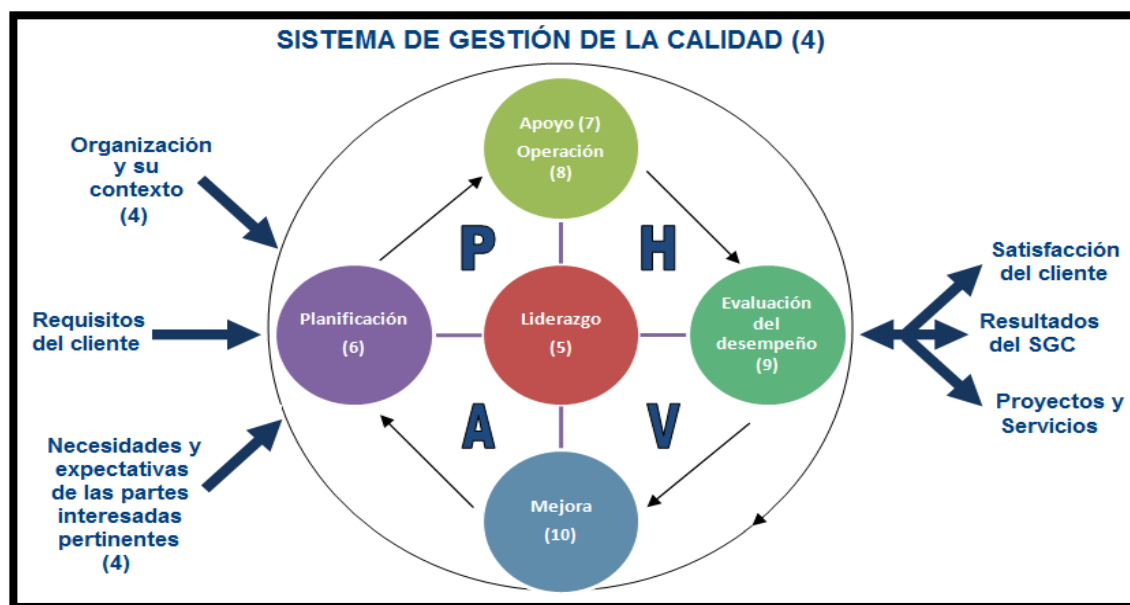
Los procedimientos descritos en este manual seguirán el modelo propuesto por la norma ISO 9001:2015.



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 12 de 56



### 0.3.2 CICLO PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR - ACTUAR

El ciclo PHVA, es aplicable a todos los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad como un todo, el esquema planteado por la Norma ISO 9001:2015, ilustra como los capítulos 4-10 pueden agruparse en relación a este ciclo, como se muestra a continuación, y al cual se apegará el área de Educación Continua en la presentación de sus procesos.



De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, el ciclo PHVA, puede describirse de la siguiente manera:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del usuario y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 13 de 56

- Hacer: implementa lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario

### 0.3.3 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Uno de los principales retos es implementar a nivel proceso el pensamiento basado en riesgos, el cual es considerado en la norma ISO 9001:2015 como uno de los principales cambios, en este sentido, el área de Educación Continua de la FES Aragón utiliza una herramienta denominada “Matriz de Riesgos”, la cual involucra los riesgos a partir de los objetivos y metas institucionales derivado del Plan de Trabajo 2016-2020 de la Dirección General.



La evaluación de los riesgos se integra de los siguientes rubros: Nombre del riesgo, clasificación del riesgo, causa del riesgo, tipo de factor, área de riesgo, probabilidad, impacto, grado de impacto, probabilidad de ocurrencia y acciones de control. (Para mayor referencia consulte Matriz de Riesgos)

### 0.4 RELACION CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTION

La norma ISO en su versión 9001:2015, guarda relación con: 9000: Sistema de Gestión de Calidad: fundamentos y vocabulario y 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización: enfoque de gestión de la calidad. No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión.

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente manual es establecer los lineamientos generales de operación del SGC, basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad en el área de Educación Continua de la FES Aragón para demostrar la capacidad de Impartir eventos académicos para complementar la formación curricular, la actualización y

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 14 de 56

capacitación profesional; y la ampliación y profundización de conocimientos de la comunidad universitaria y público en general.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Educación Continua de la FES Aragón tiene como objetivo implantar un Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar de la Norma Internacional de uso voluntario: ISO 9000:2015 NMX-CC- 9001-IMNC-2015, Sistemas de gestión de calidad Fundamentos y vocabulario, así como el Reglamento General de Educación Continua de la UNAM (Aprobado el 18 de marzo de 2016 por el Consejo Universitario).

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Producto/servicio: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el usuario



Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los usuarios, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

Partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 15 de 56

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Satisfacción del usuario/usuario: Percepción del usuario/usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y cómo lograr dichos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de calidad: Pretensión formalmente establecida que permite ejecutar los procesos para conservar la calidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.



Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Revisión: Control específico para la versión de cualquier documento del SGC.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización

<b>ABREVIATURAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
DUACyD	División de Universidad Abierta Continua y a Distancia
FES Aragón	Facultad de Estudios Superiores Aragón
MC	Manual de Calidad
EDCO	Educación Continua

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 16 de 56

CEDCO	Coordinación de Educación Continua
-------	------------------------------------

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### a. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO CONTEXTO INTERNO

- Misión, Visión y valores

La organización determinó con base en el plan de trabajo 2016-2020 y en las actividades de EDCO y CLe, la Misión Visión y Valores quedando de la siguiente manera:

**Misión EDCO:** Impartir eventos académicos para complementar la formación curricular, la actualización y la capacitación profesional; y la ampliación y profundización de conocimientos de la comunidad universitaria y público en general.

**Misión CLe:** Formar profesionales para un entorno intercultural de excelencia académica



**Visión:** Ser líder referente por la mejora continua en sus servicios educativos.

**Valores:** Los valores EDCO y CLe de la FES Aragón están alineados con los de la Universidad Nacional Autónoma de México siendo algunos de ellos: Legalidad, Creatividad, Lealtad, Igualdad, Calidad Humana, Compromiso, Responsabilidad, Laicidad, Honestidad, Tolerancia.

##### **Objetivos**

- Ampliar y diversificar la oferta educativa de la FES Aragón, mediante el impulso y la consolidación de programas de formación profesional de la más alta calidad académica en las modalidades presencial, semipresencial y en línea.
- Incrementar la eficiencia terminal del alumnado de la Facultad y al mismo tiempo elevar los actuales índices de titulación, a través de la impartición de actos académicos que cumplan con las más amplias expectativas de calidad académica, como una opción eficaz y eficiente para la actualización, capacitación y también la titulación de nuestros egresados.
- Formalizar un programa de becas de exención de pago para el personal académico en educación continua



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 17 de 56

➤ Fortalecer la oferta de EDCO a distancia mediante el uso de las TAC y MOOCS



- **Clima, cultura y conocimiento organizacional.**

Contamos con un sistema de 5 S's, y se realizan cursos en línea de Identidad institucional y Sistema de Gestión de la calidad dirigido a todos los integrantes del área de EDCO y CLe en los cuales se integran los conceptos de la cultura y el conocimiento organizacional.

Con respecto al clima organizacional se aplica una encuesta de ambiente laboral a todo el personal del área (ver resultados de encuesta laboral)

- **Características de los servicios:** En Educación Continua de la División de Universidad Abierta Continua y a Distancia de la FES Aragón se imparten eventos académicos para todo aquel individuo que pretende actualizarse o capacitarse en algún área de especialización profesional; mediante diplomados, cursos, talleres, seminarios o conferencias impartidos por especialistas reconocidos en su campo profesional.
- **Desempeño de la organización:** Se cuenta con evidencia de que en el año 2016 se impartieron 63 Diplomados con opción a titulación atendiendo a un total de 1981 participantes, a septiembre de 2017 se han impartido 38 diplomados con opción a titulación atendiendo a un total de 1223 participantes
- **Comportamiento de los ingresos:** El comportamiento de los ingresos se aprecia en el siguiente cuadro siendo el primer semestre el de más demanda.

Mes	2016	2017
ene	13.07%	8.99%
feb.	9.09%	17.74%

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 18 de 56

mar.	8.43%	18.97%
abr.	8.88%	3.11%
may.	12.47%	9.48%
jun.	9.34%	13.33%
jul.	1.67%	3.43%
ago.	6.92%	22.49%
sep.	14.08%	2.45%
oct.	4.54%	
nov.	9.59%	
dic.	1.92%	

## CONTEXTO EXTERNO



- **Entorno económico**

Las actividades sustantivas de EDCO no dependen directamente de un presupuesto asignado por la UNAM, se determinan los pagos y gastos de los eventos académicos de los ingresos extraordinarios generados por la propia actividad, con excepción de los pagos que se realizan al personal de confianza, base y funcionarios.

Con respecto a los ingresos extraordinarios y con base en el plan de trabajo de la DUACyD, se tiene considerado un incremento del 7.5% en la apertura de eventos académicos con respecto al año 2016.

- **Entorno legal**

Educación Continua de la FES Aragón como parte de la Universidad Nacional Autónoma de México se rige por la legislación de la misma, siendo estos:

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 19 de 56

- Ley Orgánica de la UNAM
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- Legislación Universitaria: Reglamento General de Exámenes
- Normatividad Académica de la UNAM "Escudo y Lema"
- Reglamento General De Educación Continua
- Reglamento sobre los ingresos extraordinarios de la UNAM
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la UNAM
- Lineamientos generales para la elaboración de instrumentos consensuales en los que la universidad sea parte
- Estatuto del personal académico
- Plan de Desarrollo de la Facultad de Estudios Superiores Aragón 2016-2020



- **Entorno competitivo**

Se realizó un sondeo en otras facultades de los eventos académicos que ofrece EDCO de la FES Aragón y arrojando los siguientes resultados.



Institución	Eventos académicos	Importe	Horas	Precio por hora	Precio hora FES Aragón	Diferencia
FES Cuautitlán	Finanzas Corporativas	\$ 24,700.00	240	\$ 102.92	\$ 54.17	\$ 48.75
Facultad de Ciencias	Finanzas Corporativas y Bursátiles	\$ 17,000.00	150	\$ 113.33	\$ 54.17	\$ 59.17
Facultad de Derecho	Derecho Ambiental	\$ 20,000.00	240	\$ 83.33	\$ 62.50	\$ 20.83
FES Acatlán	Seminario Aspectos Jurídicos de la Contratación Pública, adquisiciones y obras	\$ 3,900.00	28	\$ 139.29	\$ 117.86	\$ 21.43
FES Acatlán	Derecho Procesal Fiscal	\$ 21,900.00	240	\$ 91.25	\$ 54.17	\$ 37.08

Como resultado del sondeo se determinó que las FES Aragón tiene mucha ventaja competitiva con respecto a precio de los Eventos Académicos



EDCO determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y dirección estratégica mediante la herramienta del FODA, el personal del área identificó cuáles son esas variables que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 20 de 56

FORTALEZAS	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalaciones e infraestructura suficientes para los eventos académicos que se ofertan actualmente.</li> <li>2. Recursos humanos en constante capacitación con alto sentido de responsabilidad y compromiso</li> <li>3. Procesos de trabajo y organización del personal acorde a la misión y visión de Educación Continua.</li> <li>4. Distribución de tareas y actividades acorde con el perfil y competencias del personal</li> <li>5. Control y homologación en el diseño, oferta y operación de los eventos académicos</li> <li>6. Diversidad en las modalidades educativas de los eventos académicos haciéndolos más atractivos y viables para los usuarios.</li> <li>7. Costos y formas de pago accesibles y flexibles de los eventos académicos</li> <li>8. Plataforma educativa propia.</li> <li>9. Utilización de un sistema de gestión de Educación Continua para la administración de los eventos académicos.</li> <li>10. Contar con un Comité de Educación Continua reconocido institucionalmente, como cuerpo colegiado que revisa y avala la calidad y pertinencia de los eventos académicos.</li> <li>11. Disponer de un reglamento interno que norma las funciones del comité de Educación Continua de la FES Aragón.</li> <li>12. Tener expertos especialistas con alto desempeño profesional.</li> <li>13. Contar con el apoyo de la Unidad de Sistemas de la FES para disponer de salas y laboratorios de cómputo</li> <li>14. Procedimientos administrativos Certificados en la Norma ISO 9001:2015.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limitados espacios de difusión de la oferta de eventos académicos.</li> <li>2. Evolución de medios digitales para la discusión de eventos académicos</li> <li>3. Alta posibilidad de cambio de Expertos Especialistas derivado a las diversas condiciones</li> <li>4. Alta posibilidad de demora en el cumplimiento del pago de parcialidades derivado de diversas situaciones</li> <li>5. Demora en la entrega de informes de sesión por parte de los Responsables Académicos</li> <li>6. Dependencia de las jefaturas de carrera para otorgar la autorización de inscripción a diplomado como opción de titulación y poder concluir con el proceso de inscripción</li> </ol>



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 21 de 56

<p>15. Contar con funciones y obligaciones de Responsable Académico y Experto Especialista avalado por el Comité de Educación Continua</p> <p>16. Instauración del programa PC PUMA que brinda accesibilidad a internet en todo el campus</p> <p>17. Flexibilidad en los mecanismos y medios para realizar los procesos de inscripción algún evento académico</p>	
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ofertar mayor cantidad de eventos académicos, que permitan generar ingresos extraordinarios</li> <li>2. Trabajar con las <u>escuelas incorporadas</u> a la UNAM para aceptar egresados en eventos con opción a titulación</li> <li>3. Cubrir la demanda de los <u>participantes de eventos académicos</u> para la actualización, titulación y capacitación profesional.</li> <li>4. Dar seguimiento a los <u>instrumentos de evaluación de los eventos académicos</u> para mejora continua</li> <li>5. Consolidar en el sistema de gestión un programa de mejora continua que atienda las necesidades de operación y seguimiento a la calidad de los eventos académicos.</li> <li>6. Diversificar los canales de difusión de los eventos académicos mediante la firma de convenios con instituciones o dependencias que desarrollan actividades acordes a las temáticas de cada evento.</li> <li>7. A través del Comité de Educación Continua promover la opción de ampliación y profundización de conocimientos mediante diplomados con opción a titulación, para</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que las necesidades de la facultad no permitan el incremento de la inversión en <u>infraestructura</u> y necesidades del departamento carencias del área.</li> <li>2. <u>Cancelación o incumplimiento de convenios</u> por parte de algunas dependencias de la UNAM, para permitir la <u>participación de sus egresados</u> en los eventos académicos que ofrece la FES Aragón con opción a titulación.</li> <li>3. Mayor oferta y diversificación de eventos académicos de otras dependencias o universidades.</li> <li>4. Actualizaciones y/o modificaciones Cambios en el marco legal legislación universitaria para las opciones de titulación, capacitación y actualización profesional.</li> </ol>

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 22 de 56



<p>todas las licenciaturas que se imparten en la FES Aragón.</p> <p>8. Desarrollar e implementar un programa de capacitación sobre los lineamientos pedagógicos que deben cumplir los proyectos académicos, de participación obligatoria para los interesados.</p> <p>9. Incrementar los medios de difusión de la oferta de Eventos Académicos.</p> <p>10. Volatilidad en el presupuesto otorgado por el Gobierno Federal para atender las necesidades de la Universidad para contención de la pandemia</p>	<p>5. Baja demanda de participantes en los eventos académicos.</p> <p>6. Negación por parte de los cuerpos colegiados de las licenciaturas para avalar la opción de titulación mediante la ampliación y profundización de conocimientos.</p> <p>7. Presentación de situaciones de índole diversa que modifiquen, alteren o interrumpan la operación habitual de los eventos académicos (situaciones ambientales y/o naturales, movimientos sociales, contingencias sanitarias, políticos y disposiciones oficiales)</p> <p>8. Modificación de la estructura orgánica del departamento que altere o interrumpa la operación habitual de los eventos académicos. Rotación o disminución de colaboradores debido a cuestiones presupuestales o administrativas de la Facultad.</p> <p>9. Rezago en la entrega física de los diplomas de participación en eventos académicos</p>
---	--

Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia y capacitación de los colaboradores del Centro de</li> </ul>	

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 23 de 56



<p>Lenguas para llevar a cabo los procesos académicos y administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación entre los colaboradores del Centro de Lenguas en la operatividad de los procesos académico-administrativos</li> <li>● Buena relación y comunicación con todas las áreas de la Facultad para dar seguimiento a los procesos académico-administrativos</li> <li>● Compromiso y disposición de los colaboradores para continuar con las actividades administrativas a distancia y apoyo a docentes</li> <li>● Atención y seguimiento oportuno a las inquietudes de la comunidad estudiantil</li> <li>● Responsabilidades y asignación de actividades definidas</li> <li>● Suficiente planta docente.</li> <li>● Disponibilidad de recursos materiales (grabadoras, plumones, borradores, insumos de papelería).</li> <li>● Seguimiento de procesos a los que se daba atención de manera presencial, mismos que ahora son atendidos totalmente a distancia</li> <li>● Participación de los docentes mediante el uso del correo institucional y las herramientas que este brinda, como medio de impartición de la educación a distancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incumplimiento de algunos docentes en actividades extracurriculares.</li> <li>● Reducción de la planta docente debido a renuncias y jubilaciones de los profesores.</li> <li>● Cambios en la disponibilidad de horarios de los profesores para la planeación de horarios.</li> <li>● Cambios constantes en las condiciones laborales a razón de la contingencia sanitaria derivada de la pandemia del SARS-COV</li> </ul>
--	--



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 24 de 56



<ul style="list-style-type: none"> <li>● Control de evidencias de las actividades académicas desarrolladas a distancia.</li> </ul>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Difusión de los cursos y actividades de capacitación en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación entre los colaboradores y profesores</li> <li>● Apertura y otorgamiento de cuentas institucionales a los profesores para el acceso a la Plataforma Educativa Aragón</li> <li>● Ajustes en el calendario semestral de acuerdo con las necesidades del Centro de Lenguas y de la planeación general de la FES Aragón</li> <li>● Capacitación constante de los colaboradores para el uso y manejo de plataformas digitales</li> <li>● Revisión y actualización constante de los Programas Académicos del Centro de Lenguas</li> <li>● Impartición de cursos de Inglés de Cuatro Habilidades, para personas ciegas y débiles visuales</li> <li>● Capacitación a profesores en metodología y estrategias de enseñanza a personas ciegas y débiles visuales</li> <li>● Aprobación de un proyecto PAPIME para para los cursos de Inglés Cuatro Habilidades a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disminución del índice de respuesta debido al retraso en el seguimiento de los procesos administrativos que compartimos con otras áreas de la Facultad</li> <li>● Falta de previsión de acción ante la renuncia o jubilación de profesores.</li> <li>● Falta de estandarización en el manejo de las actividades académicas en plataformas educativas.</li> <li>● Falta de disponibilidad de salas o salones para la impartición de clases de Lengua.</li> </ul>



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 25 de 56



<p>personas ciegas y débiles visuales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ampliación de la oferta académica mediante la incorporación del curso de Lengua de Señas Mexicana</li> <li>● Vinculación con entidades académicas nacionales y extranjeras</li> <li>● Publicación en Facebook de contenido creado por los profesores</li> <li>● Creación de Programa de Inducción para servidores sociales</li> <li>● Incremento constante de seguidores en Facebook</li> <li>● Participación y asistencia de profesores a diversas actividades de actualización y/o capacitación profesional para la mejora de la enseñanza de Lenguas</li> </ul>	
---	--

SGC EDSCO  
 FES ARAGON  
 COPIA CONTROLADA



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 26 de 56

#### 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS



<b>Internas EDCO</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario Interno	Miembros de EDCO, que reciben un documento de salida que genera el proceso	Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y con un clima organizacional óptimo
Proveedor interno	Miembro de la organización que genera un documento de salida de un proceso	Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y con un clima organizacional óptimo
COPIA CONTROLADA		
<b>Externas EDCO</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos</b>
<b>Usuarios</b>		
Alumnos y egresados de la FES Aragón	Egresados de las FES Aragón y de otras instituciones que optan por una titulación vía diplomado	Documento comprobatorio (Diploma), para continuar con el proceso de titulación, Eventos académicos con temáticas vigentes a las necesidades del entorno, Precios accesibles.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 27 de 56

Profesionistas de la comunidad universitaria, profesionistas egresados de otras instituciones de educación superior públicas y privadas	Requieren de actualización o profundización en temas relacionados con sus profesiones	Eventos académicos con temáticas vigentes a las necesidades del entorno. Precios accesibles.
Entidades educativas públicas y privadas de la región	En competencia con los servicios que ofrece la FES Aragón	Competencia leal
Dirección general FES Aragón	Requiere apoyo para el cumplimiento del plan de trabajo 2016-2020 en los temas de calidad	Cumplimiento de la normatividad, cumplimiento de los indicadores del plan de desarrollo, generación Ingresos extraordinarios
Secretaría académica FES Aragón	Requiere información para seguimiento en la titulación de los egresados	Documentos informativos para registro de titulación
Área de impresiones FES Aragón	Documentos autorizados para la emisión de formatos	Material para impresión de formatos de Diplomas, constancias, reconocimientos y materiales de apoyo didáctico.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 28 de 56

Área de Difusión FES Aragón	Es la que se encarga de la publicidad de los diplomados en gaceta UNAM	Información de oferta académica para publicación y difusión.
Secretaría administrativa	En el área de intendencia	Solicitudes para uso de instalaciones (auditorios) limpieza de salones y mantenimiento de área comunes, materiales diversos.
Unidad de sistemas	Área de sistemas de la FES	Solicitudes de salas de computo, salones y equipo de computo
Jefaturas de carrera		Información de Diplomados
DUACyD	Requiere los documentos necesarios para autorizarlos	Solicitud de auditorio, Firma de diplomas, constancias y reconocimientos
<b>Externas EDCO</b>  <b>Proveedores</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos</b>
Expertos especialista	Las personas que imparten los eventos académicos	Impartición de sesiones de los eventos académicos, evaluaciones, registro de calificaciones.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 29 de 56

Responsable académicos	Son los coordinadores de los eventos académicos	Coordinación de equipo de ponentes, Atención general del evento académico.
Plataforma educativa	Administrador de plataforma	Provee apoyos académicos, Administración de la plataforma educativa
Comité de educación continua	Jefes de división, coordinador de SUAyED, Coordinación de vinculación académica, Jefatura de posgrado, Coordinación de EDCO, Jefatura de diplomados,	Otorga aval de eventos académicos

FES ARAGON

COPIA CONTROLADA



#### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con base en el resultado del estudio del Contexto de la Organización se determinó el alcance del sistema de gestión de calidad.

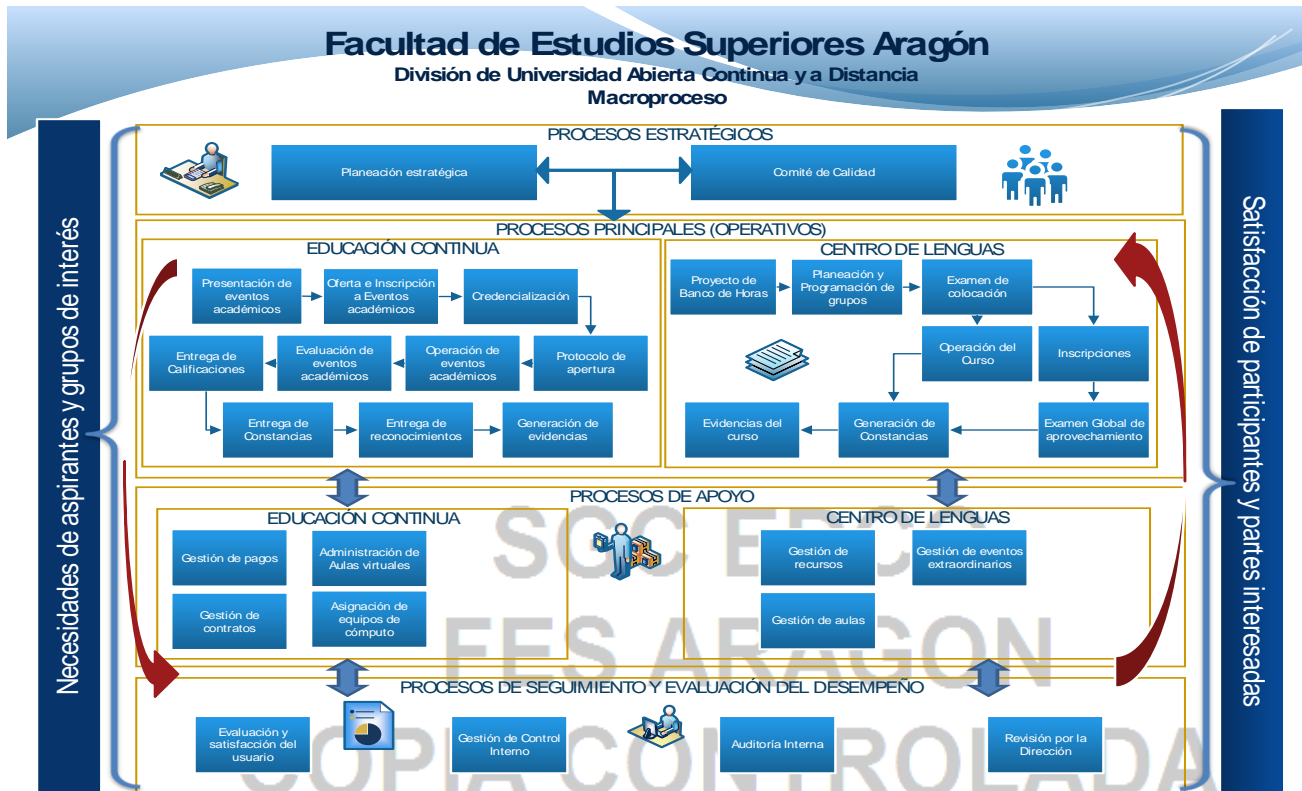
“El Sistema de Gestión de la Calidad es aplicable para la ejecución de eventos académicos y cursos de lenguas que se imparten en Educación Continua y en el Centro de Lenguas de la División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia de la Facultad de Estudios Superiores Aragón.”

#### 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

##### 4.4.1 PROCESOS

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 30 de 56



Educación continua ha identificado los procesos del sistema de gestión así como la relación entre los mismos. Se muestran en el siguiente mapa de procesos:





El mapa de procesos se determina la relación existente en los procesos de EDCO para satisfacer las necesidades de los usuarios,

Los procesos se clasifican en Estratégicos, Operativos y de Apoyo y medición como se relacionan a continuación.

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>
Presentación de eventos académicos Planeación estratégica

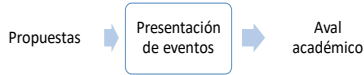
	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 31 de 56

Planeación de calidad y Mejora continua
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>
Oferta e inscripción a eventos académicos
Operación
Proyecto de Banco de Horas
Planeación y programación de grupos
Examen de colocación
Inscripciones
Operación del cueros
Examen global de aprovechamiento
Generación de constancias
Evidencias del curso
<b>PROCESOS DE APOYO Y MEDICIÓN</b>
Administración de aulas virtuales
Credencialización
Protocolo de apertura
Asignación de equipo de computo
Evaluación de Eventos Académicos
Entrega de calificaciones
Entrega de reconocimientos
Entrega de constancias
Generación de evidencias
Gestión de recursos



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 32 de 56

### Gestión de aulas



Se elaboraron fichas técnicas para detallar los procesos de calidad y a continuación se presentan.

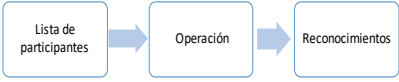
<b>FP-PE-01</b>				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Presentación de eventos académicos			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Otorgar el aval académico a los Eventos Académicos presentados ante comité de Educación continua y, en su caso, comité académico de carrera.			
<b>ALCANCE:</b>	El proceso va desde la solicitud de la Cédula de alta de eventos académicos y sus anexos, hasta la resolución por parte de la Jefatura de la DUACyD y, en su caso, del Comité académico de carrera.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinación de Educación Continua			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Cientes/Usuarios</b>
Interesado	Cédula de Alta de Eventos académicos y sus anexos	1. Solicitud de Cédula de alta y sus anexos	Cédula de alta de Eventos académicos y sus anexos firmada por autoridades	Oferta e Inscripción a Eventos Académicos
	Requisitos establecidos en la cédula	2. Presentación de propuesta		
Planeación estratégica	Requisitos legales aplicables	3. Revisión de comité(s)	Oficio de resolución de autoridades	Carpeta de resoluciones
	Requisitos del SGC	4. Dictamen del comité		
	Requisitos reglamentarios aplicables	5. Aprobación de jefatura		
<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>		<b>INDICADORES</b>	
<b>EQUIPO DE TRABAJO:</b> Coordinación de EDCO, Jefatura DUACyD, Comité asesor interno	Manual de Calidad de EDCO		<b>NOMBRE</b>	<b>FORMULA</b>
<b>COLABORADORES</b> Apoyo pedagógico			Procedimiento para la planeación estratégica de Calidad	% de eventos académicos avalados
<b>INFRAESTRUCTURA:</b> Oficina, Internet, Computadora, Correo electrónico, Impresora.	Procedimiento para la presentación de eventos académicos			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación, Compromiso.	Instructivo de llenado de Cédula de Alta			





	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 33 de 56

FP-OI-02					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Oferta e inscripción a eventos académicos		Cédula → <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Oferta e inscripción</span> → Participantes inscritos		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.				
<b>ALCANCE:</b>	El proceso va desde la entrega de documentos referentes al evento académico al área de Desarrollo de Imagen Institucional hasta la entrega del pago de inscripción al área de Ingresos y Egresos.				
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinación de Educación Continua				
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes/Usuarios	
Presentación de Eventos Académicos	Cédula de Alta de Eventos Académicos y sus Anexos	1. Entrega de Cédula para el diseño de materiales	Triptico, Banner, Cartel para difusión	Participante	
		2. Alta del evento académico en SIGEDCO 2.0		Generación de evidencias	
Aspirante	Requisitos para inscripción	3. Solicitud de publicación de carteles	Cartel oferta, Cartel publicitario	Operación de eventos académicos	
Planeación estratégica	Requisitos legales aplicables	4. Publicación de carteles	Oficio de solicitud de publicación	Credencialización	
		5. Aspirante entrega requisitos	Documentación establecida en procedimiento	Apertura de Eventos académicos	
	Requisitos del SGC	6. Inscripción de participante	Comprobante de pago		
	Requisitos reglamentarios aplicables	7. Entrega de pago en Ingresos	Ficha de depósito UNAM	Administración de Aulas virtuales	
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		INDICADORES	
<b>EQUIPO DE TRABAJO:</b> Coordinación de EDCO, Jefatura del Área de eventos Académicos,		Manual de Calidad de EDCO		<b>NOMBRE</b>	<b>FORMULA</b>
<b>COLABORADORES EXTERNOS:</b> Responsable del Desarrollo de Imagen Institucional, Responsable del proceso de Inscripción		Procedimiento para la planeación estratégica de Calidad		% de eventos académicos ofertados	$\frac{(\# \text{ de eventos académicos ofertados impartidos})}{(\text{Total de eventos académicos ofertados})} \times 100$
<b>INFRAESTRUCTURA:</b> Oficina, Internet, Computadora, correo electrónico, Software de diseño (Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, CorelDRAW), Impresora.		Procedimiento para la Oferta e inscripción a eventos académicos		% de participantes inscritos en modalidad titulación	$\frac{(\# \text{ de participantes inscritos en modalidad titulación})}{(\text{Total de participantes inscritos})} \times 100$
<b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación, Compromiso, Empoderamiento.		Guía para la generación de evidencias			
		Instructivo de llenado del comprobante de pago			
		Manual de usuario del SIGEDCO 2.0			

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 34 de 56

FP-OP-03				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Operación de eventos académicos			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Ejecutar las actividades logísticas, operativas y administrativas del evento académico en tiempo y forma.			
<b>ALCANCE:</b>	El proceso va desde el pase de lista en la primera sesión hasta la entrega de reconocimientos.			
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefatura del Área de Eventos Académicos			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes/Usuarios
Administración de aulas virtuales	Aula virtual (Semi presencial)	1. Pase de lista de participantes	Listas de asistencia	Generación de evidencias
Protocolo de apertura	Credenciales		2. Desarrollo de actividades	
	Información y requisitos	Evaluaciones académicas		Apoyo Académico
Asignación de equipos de computo	Equipo de computo			
Evaluación de eventos académicos	Encuestas de satisfacción	4. Evaluación académica	Reporte de calificaciones	Participante, Expertos especialistas
Expertos especialistas	Calificaciones / Ponencia			
Planeación estratégica	Requisitos legales aplicables	5. Entrega de calificaciones	Reconocimientos	
	Requisitos del SGC	6. Entrega de reconocimientos		
	Requisitos reglamentarios aplicables			
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES		
<b>HUMANOS:</b>	Manual de Calidad de EDCO	NOMBRE	FORMULA	
Coordinación de EDCO, Apoyo pedagógico, jefatura DUACyD, Comité asesor interno		Tiempo de Demora en Operación (días)	(Fecha de última sesión) - (Fecha estipulada de termino del evento académico)	
<b>INFRAESTRUCTURA:</b>	Procedimiento para la micosoperación de eventos académicos	Tiempo de Demora en entrega de calificaciones (días)	(Fecha estipulada de entrega de caificaciones) - (Fecha real de entrega de calificaciones)	
Oficina, Internet, Computadora, Aulas	Guía para el protocolo de apertura			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b>	Guía para la credencialización	Tiempo de Demora en entrega de reconocimientos (días)	(Fecha estipulada de entrega de reconocimientos) - (Fecha real de entrega de reconocimientos)	
	Guía para la asignación de equipos de computo			
	Guía para la evaluación de eventos			
	Guía para la entrega de calificaciones			
	Guía para la generación de evidencias			
Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación asertiva	Guía para la entrega de reconocimientos			

Para dar seguimiento al funcionamiento de los procesos, se determinaron indicadores de proceso, la revisión por jefatura, medición de la planeación estratégica y operativa, los objetivos de calidad y la base de datos de seguimiento a acciones, servicios no conformes, quejas, sugerencias y opiniones.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 35 de 56

#### 4.4.2 INFORMACION DOCUMENTADA

El SGC mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad a través de los procesos necesarios y su aplicación basada en la siguiente estructura documenta.

- a) Manual de calidad.- Es el documento que establece la Política de Calidad y describe el SGC, de acuerdo al modelo de procesos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, aplicable al servicio que presta EDCO y el CLe de la FES Aragón.

El Manual de la Calidad se complementa con, los procedimientos y recursos asociados que se aplicarán, para cumplir los requisitos de calidad.

### 5. LIDERAZGO



#### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

##### 5.1.1 GENERALIDADES

La Dirección de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, establece su compromiso con la Calidad en Educación Continua, y se estipula en el punto E4\_P 4.6\_1, E4\_P4.6\_3, E4\_P4.6\_4 del plan de trabajo para efectos del SGC, se ha designado a la Jefatura de División de Universidad Abierta Continua y a Distancia como Alta Dirección.

La Alta Dirección del SGC está activamente involucrada y comprometida en el desarrollo e implementación del SGC.

- Establece la Política de Calidad.
- Establece los Objetivos de Calidad.
- Lleva a cabo de manera periódica revisiones por la dirección y seguimiento a procesos.
- Realiza reuniones de trabajo para la revisión de procedimientos y mejora a los mismos.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 36 de 56

### 5.1.2 ENFOQUE AL USUARIO

La Alta Dirección con base en la identificación de sus usuarios, se asegurará de la disponibilidad de los recursos materiales y humanos así como la disponibilidad de áreas en los diferentes edificios de la FES Aragón y de cómputo con el objeto de asegurarse que se dé cumplimiento a los objetivos de calidad de la organización.



### 5.2 POLITICA

#### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

En Educación Continua de la Facultad de Estudios Superiores Aragón se ofrecen eventos académicos para complementar la formación curricular, la actualización y capacitación profesional, la ampliación y profundización de conocimientos de la comunidad universitaria y público en general. En el Centro de Lenguas se imparten cursos de Lenguas con el fin de adquirir competencias comunicativas de acuerdo con sus intereses académicos, profesionales y personales para satisfacer los requerimientos específicos de cada carrera, buscando la satisfacción de los clientes, con el compromiso de cumplir con los objetivos de calidad mediante la mejora continua de los procesos.

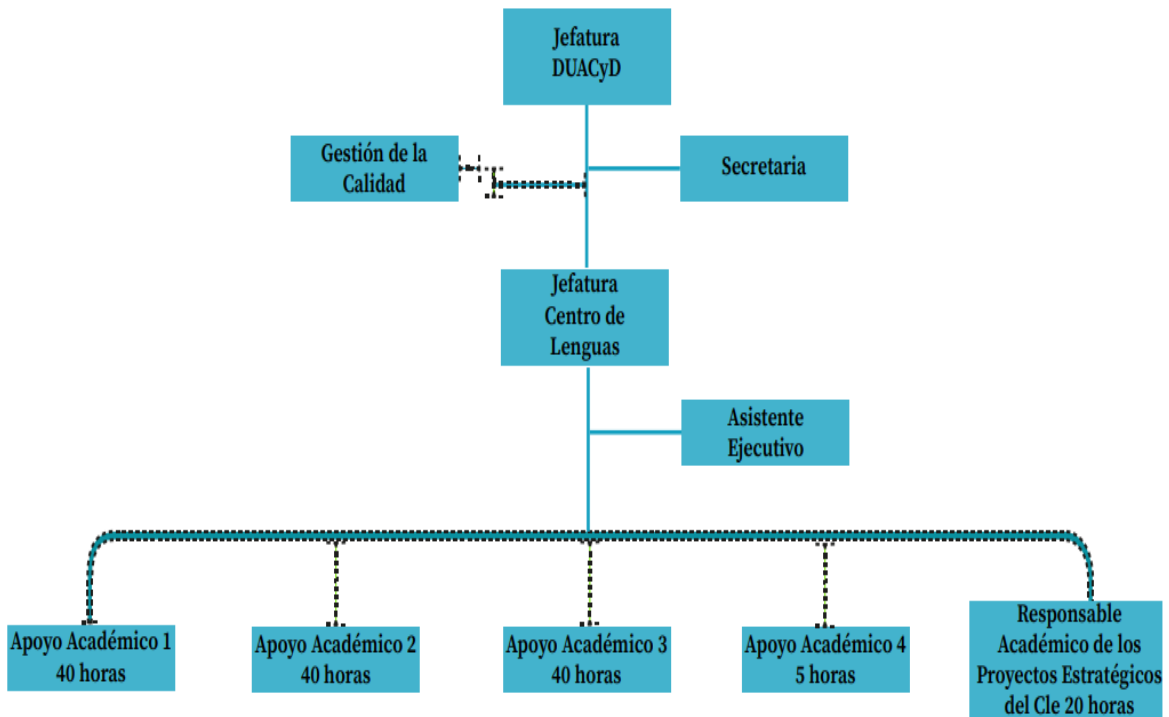
#### 5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad es compartida por parte de la Alta Dirección por medio de cursos y pláticas en donde se involucra a todo el personal que labora en la División tanto de confianza, honorarios, servidores sociales, personal de base, funcionarios, también se comunica vía trípticos, en pantalla digital de EDCO y su publicación en la página oficial de la FES Aragón

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 37 de 56

### 5.2.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

**Facultad de Estudios Superiores Aragón**  
**Jefatura de la División de Universidad Abierta,**  
**Continua y a Distancia**  
**Organigrama**





**Manual de Calidad de Educación Continua**

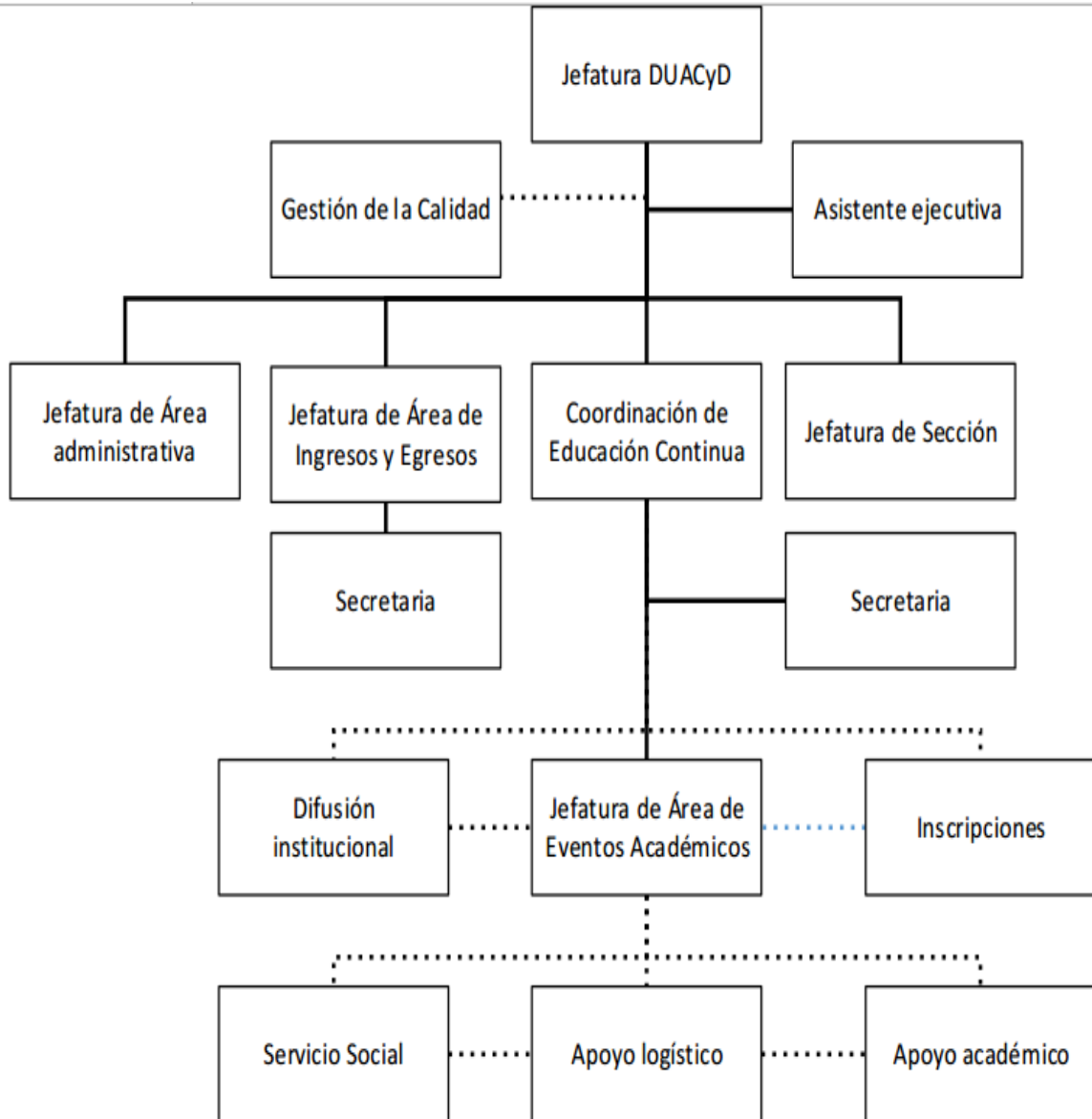
División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia





Código:  
No aplica

Rev. B

Hoja:  
38 de 56



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 39 de 56

De la Jefatura de División (Alta Dirección del SGC)



- Responsable de la coordinación y gestión de las áreas y coordinaciones de la DUACyD.
- Representar y transmitir la actuación de la Dirección de la Facultad para la implantación del sistema de Gestión de Calidad y Mejora Continua de Educación Continua.
- Apoyar y fomentar las actividades de Calidad en la División.
- Efectuar las revisiones al Sistema de Calidad. Aprobar las compras de equipo e insumos que EDCO solicita.

Coordinación de Educación Continua

- Planear, programar y coordinar las actividades relacionadas con la impartición de eventos académicos.
- Someter a sesión del comité asesor de la División de Universidad, Abierta, Continua y a Distancia,
- Revisión de la información administrativa de eventos académicos, la gestión de la evaluación de eventos académicos así como de la gestión de las evaluaciones de los ponentes.

Jefatura de Área de Diplomados y cursos

- Reportar a la Coordinación de Educación Continua
- Organizar el protocolo de bienvenida
- Organizar el protocolo de clausura
- Gestionar los recursos materiales
- Supervisar la ejecución logística de los eventos académicos
- Gestionar la integración de carpetas de evidencias
- Supervisar al personal de apoyo
- Supervisar la elaboración de diplomas, constancias y reconocimientos

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 40 de 56

- Preparar y entregar informes de resultados a las áreas de la Facultad correspondientes.

#### Secretaria

- Elaboración de oficios a las otras áreas de la Facultad
- Elaboración de constancias y recopilación de las firmas pertinentes.

#### Del personal de Servicio Social

- Apoyar las actividades de Educación Continua de acuerdo con el programa de servicio social al que se encuentra adscrito.

## 6. PLANIFICACION



### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

#### 6.1.1 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para abordar los riesgos y oportunidades se elaboró una matriz de riesgos en donde se analizaron los posibles riesgos en los procesos su impacto en el cumplimiento de los objetivos de calidad.

ID Riesgo	Proceso	Objetivo del proceso	Tipo de proceso	Riesgo	Clasificación/Categoría	Riesgo		Tipo de factor	Área del riesgo	Probabilidad
						Causa	Consecuencia			
R001	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Error en la información de materiales de diseño	Operativo	Información errónea en los anexos 1 y 2 del Evento Académico	Reproducción de material erróneo, reproceso del material, pérdida de tiempo en re trabajos	Personal	Desarrollo de Imagen Institucional	20%
R002	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Error en la información de materiales de diseño	Operativo	Modificación repentina de la información otorgada para la elaboración del material publicitario de los Eventos Académicos	Reproducción de material erróneo, reproceso del material, pérdida de tiempo en re trabajos	Procesos	Desarrollo de Imagen Institucional	40%
R003	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Retraso en la publicación del evento académico	Estratégico	Falta de material para la impresión de los materiales gráficos	Se retrasa la entrega al proceso de Difusión Institucional	Procesos	Desarrollo de Imagen Institucional	60%
R004	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Retraso en la publicación del evento académico	Tecnológico	Falla del equipo del cómputo asignado al área del Desarrollo de Imagen Institucional	Se retrasa la entrega al proceso de Difusión Institucional	Tecnologías de información	Desarrollo de Imagen Institucional	80%
R005	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Retraso en el alta de del evento académico en la plataforma	Operativo	Falta de información para el alta del Evento Académico	Se retrasa la entrada al proceso de inscripción	Procesos	Desarrollo de Imagen Institucional	80%
R006	Oferta e inscripción	Ofertar los eventos académicos avalados por las autoridades correspondientes e inscribir a los aspirantes que realicen su pre registro.	Operativo	Cambios en la información del evento subida a plataforma	A la reputación o imagen	El múltiple acceso a la plataforma de SIGEDCO 2.0 para el alta de Eventos Académicos	Confusión de interesados en proceso de inscripción, Se retrasa la entrada al proceso de inscripción	Procesos	Desarrollo de Imagen Institucional	



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 41 de 56



### 6.1.2 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

## 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

### 6.2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Optimizar la eficiencia terminal de los participantes de manera semestral a través de la mejora continua para incrementar la demanda académica
- Mantener la infraestructura en condiciones apropiadas a través del mantenimiento preventivo y constante para el buen desarrollo de las funciones sustantivas
- Agilizar los tiempos de respuesta de nuestros servicios a través de la mejora continua de los procesos para incrementar la satisfacción de los usuarios
- Capacitar de manera eficaz al personal por medio de cursos y actualizaciones para reforzar e incrementar sus competencias
- Incrementar el nivel de compromiso hacia la cultura de prevención de riesgos y la mejora continua a través de la participación de los integrantes de la organización para un mejor desarrollo institucional
- Satisfacer las necesidades de los interesados mediante la mejora continua de nuestras funciones para brindar un mejor servicio
- Optimizar el ambiente laboral fomentando la comunicación y el trabajo en equipo entre los miembros para un mejor desempeño organizacional

### 6.2.2 PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 42 de 56

Los objetivos serán planteados por la alta dirección y se informará a los dueños de los procesos en la reunión de comité de gestión de la calidad y se incluirán como parte de la planeación operativa, para garantizar su logro y su seguimiento mediante la medición de indicadores de proceso. Los objetivos de calidad serán revisados cada año, y se actualizarán una vez se hayan alcanzado.

### 6.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

A través del Comité de Calidad, asegura que:

Cuando o requiera hacer algún cambio dentro de los procesos o el Sistema de Gestión de Calidad, se harán a través del Comité de Calidad, detectado en la revisión por la jefatura y los indicadores de proceso, se convocará a una reunión del Comité de Calidad, en la que se plantearán los cambios, su pertinencia y viabilidades, a partir de eso se hará un análisis de los efectos positivos y negativos que esto podría tener para el SGC y el funcionamiento adecuado de los procesos de EDCO, se evaluará si se cuenta con los recursos necesarios y en caso de aprobar los cambios, jefatura asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades.

## 7. APOYO



### 7.1. RECURSOS

#### 7.1.1 GENERALIDADES

Las actividades sustantivas de EDCO no dependen directamente de un presupuesto asignado por la UNAM, se determinan los pagos y gastos de los eventos académicos de los ingresos extraordinarios generados por la propia actividad, con excepción de los pagos que se realizan al personal de confianza, base y funcionarios que provienen del presupuesto de la FES Aragón.

#### 7.1.2 PERSONAS

El personal de EDCO cuenta con la competencia necesaria para realizar su trabajo en forma adecuada. Para mejorar la calidad de su desempeño, se le proporciona capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad, para satisfacer las necesidades específicas de sus

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 43 de 56

actividades y la eficacia de las acciones tomadas mediante cuestionarios y evaluaciones escritas.

### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Para la impartición de los diferentes Eventos Académicos, EDCO cuenta con: 22 computadoras, 9 video proyectores, 27 cañones y 9 aulas equipadas con sillas, bancas y video proyectores, estos recursos son propios, para cubrir la diferencia de estos recursos vs los eventos académicos que se imparten se solicitan aulas a la FES Aragón y equipo de cómputo al área de sistemas.

Los espacios con que cuenta la Educación Continua se rigen bajo los principios del sistema de 5's.

### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Para determinar el ambiente laboral dentro de EDCO se tomó como herramienta de medición el "cuestionario de LITWIN Y STRINGER" siendo la primera aplicación en octubre de 2017, y se estará aplicando cada seis meses para detectar algunos puntos que sean susceptibles de mejorar.



### 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 7.1.5.1 GENERALIDADES

En EDCO y CLe. de la FES Aragón no se ofrecen bienes materiales que necesiten un patrón de medición, y para medir la satisfacción del usuario con respecto a los servicios que oferta se han elaborado instrumento de medición para garantizar la satisfacción plena de los usuarios, por lo que la cláusula **7.1.5 es de exclusión parcial**

#### 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE MEDICIONES (N/A)

De acuerdo con lo descrito en la Norma, ésta cláusula no aplica, al no tener aparatos que requieran ser calibrados.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 44 de 56

#### 7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Para facilitar el conocimiento de la División se implementó el curso integral de Calidad que incluye los temas de: 5S's, Identidad institucional, e introducción al sistema de gestión de la calidad, aunado a este curso se entrega una copia de los procedimientos que le corresponden utilizar a cada persona en el puesto que está cubriendo

#### 7.2. COMPETENCIA

El personal de la FES Aragón (Funcionarios, Confianza y de base) se registrarán por los requisitos que solicita la Institución de forma específica para cada puesto.

Para el personal de honorarios que prestar sus servicios en EDCO se solicitan los requisitos del documento de perfil del puesto que son: Licenciatura concluida (titulo), capacidad de servicio, facilidad de palabra, trabajo bajo presión, liderazgo, trabajo en equipo, capacidad para resolver problemas, y comunicación.



#### 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El Jefe de la División es el encargado de la toma de conciencia y tiene la responsabilidad de comunicar la política y los objetivos de calidad, su contribución a la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, para lo cual se desarrollaran actividades para que se tome conciencia entre ellas están: La publicación en la página web de la FES Aragón de la política de calidad y sus objetivos, material de apoyo para la auditoria, el cual se hace llegar físicamente al área, y en caso de cambios sustantivos se convoca a reunión con el personal para informe de los mismos.

#### 7.4. COMUNICACIÓN

En cuanto a la comunicación interna y externa pertinente al SGC, se determinó crear una matriz de comunicación, en la cual se establezca

- Qué comunicar
- Cuándo comunicar
- A quién comunicar

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 45 de 56

- Cómo comunicar
- Quién comunica

La cual ayuda a los integrantes de la coordinación de EDCO en la toma de decisiones referentes a la comunicación, y responsabilidades.

## 7.5. INFORMACION DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

Se debe mantener la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015.

La misma comprende:

- Determinación del alcance del SGC
- La política de calidad
- Los objetivos de la calidad

Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito

Evidencia de la competencia (Perfiles de cargo/Evaluación de desempeño)

La necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos



La evaluación, selección y desempeño de los proveedores externos y de las acciones que surjan de las evaluaciones

La trazabilidad de las salidas de los productos.

Descripción de los resultados de la revisión de los cambios en la prestación del servicio, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación de y servicios y conformidad con los criterios de aceptación.

Descripción de no conformidades, acciones tomadas y autoridad que decide la acción.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 46 de 56

Evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, así como los resultados de las acciones correctivas pertinentes.

Además de esto, se establece que existirán procedimientos (descripción escrita de los procesos) que serán obligatorios para los procesos principales y opcionales para los procesos de conducción y de apoyo.

Cuando se estime pertinente, podrán también existir instructivos detallados de las actividades.

Los procedimientos e instructivos deben contar con la aprobación del Comité de Calidad de la DUACyD, documentada mediante la firma de un ejemplar impreso del mismo

#### 7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION



Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboraron los procedimientos y guías de EDCO y CLe, los cuales fueron autorizados por el comité de calidad, el Manual de calidad, y el Procedimiento para la elaboración y control de documentos.

#### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA



##### 7.5.3.1. CONTROL Y ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS

Los documentos del sistema de gestión de calidad deben estar identificados con los siguientes datos:

- Nombre del Documento
- Código de identificación del documento
- Versión del documento
- Fechas de creación y revisión del documento.
- Tabla de autorización del documento.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 47 de 56

Para estos efectos se elaboró el siguiente encabezado

	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Educación Continua</b>		Código:
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B

No obstante, se admite otro formato cuando sea requerido por las características del documento (por ejemplo: contratos, formularios pre impresos, documentos que tienen una regulación legal, etc.).



Los documentos de circulación reservada estarán identificados con una leyenda que así lo exprese.

Los procedimientos e instructivos deben ser revisados por lo menos una vez al año para garantizar que siguen cumpliendo su propósito. Esta revisión debe documentarse en el encabezado y en el historial de cambios del documento.

De esta revisión podrá surgir que el documento fue “revisado, sin cambios”, o bien podrá ser necesario realizar cambios al documento, lo cual conlleva a una nueva versión del mismo. La primera versión será identificada con la letra A y las revisiones posteriores seguirán el consecutivo del abecedario.

Al final del documento lucirá un historial de cambios con la siguiente forma:

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
A	ENERO 2017	
B	AGOSTO 2017	

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 48 de 56

Con respecto a los registros de cada proceso se utilizará el nombre específico de cada documento.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

Educación Continua planifica estrategias de cumplimiento de los lineamientos del sistema de gestión de calidad que garanticen la correcta ejecución de las actividades correspondientes a los servicios ofrecidos, esto con el fin de garantizar la satisfacción de los requerimientos y necesidad del usuario.

Para la planificación y control de las actividades necesarias para que EDCO ofrezca un servicio de excelente calidad, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Necesidades y requisitos del usuario, conocimiento pleno del servicio ofrecido, objetivos y políticas de calidad y documentación de los procedimientos.



### 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

La comunicación con los usuarios es un tema primordial para Educación Continua y Cle, por lo que se tienen los siguientes canales de comunicación

- Página en internet
- Correo electrónico institucional
- Líneas telefónicas



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 49 de 56

Para conocer la retroalimentación del usuario se utilizan las encuestas de satisfacción, aplicadas al finalizar cada Evento académico, la información se analiza y se utiliza lo que corresponde al proveedor del Servicio Educativo (Responsable académico) para retroalimentarlo.

Se cuenta con un buzón físico y electrónico para de quejas y sugerencias, el cual es revisado mensualmente.

Se realizan encuestas de satisfacción del usuario semestralmente y los resultados se analizan para la obtención de riesgos.

## 8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La jefatura de la DUACyD determina los requisitos de los productos tomando en cuenta las necesidades del usuario y la aplicación reglamentaria.



Los requisitos para los eventos académicos para efectos de titulación son determinados por la jefatura de carrera de cada especialidad, y se encuentran en la página oficial de la FES Aragón.

### 8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.3.1. REVISIÓN DE REQUISITOS

Para la presentación de eventos académicos, primero se lleva a cabo la revisión de los requisitos que establecen los planes de estudio de cada carrera, el llenado de los anexos 1 y 2 del procedimiento de “Presentación de Eventos Académicos” con base en el instructivo de llenado, para garantizar que los requisitos legales y reglamentarios del producto se establecieron y cumplen con las necesidades del sector al que va dirigido, así como, que EDCO cuente con la infraestructura y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

En el CLe, se toman en cuenta los requisitos que cada jefatura de carrera determina para efectos de la o las lenguas que sean necesarias para la titulación

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 50 de 56

#### 8.2.3.2. CONSERVACIÓN DE REQUISITOS

Lo anterior se documenta en los registros del procedimiento “Presentación de Eventos Académicos” y sus anexos.

#### 8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Adicionalmente, se revisa de manera periódica la pertinencia de los requisitos relacionados con el producto para hacer ajustes en caso necesario.

### DISEÑO Y DESARROLLO

Educación Continua no tiene la responsabilidad de realizar ninguna de las actividades de Diseño y Desarrollo, ya que todos los eventos académicos son desarrollados y diseñados por especialistas de la parte interesada en impartir los mismos, y EDCO solo reciben los avales de los eventos académicos como insumos para realizar la oferta y administración de la impartición de los eventos académicos, el diseño y desarrollo no está contemplado en las funciones sustantivas de EDCO, por tal motivo que la cláusula 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios no aplica en su totalidad.



#### 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (No aplica)

- 8.3.1. GENERALIDADES (No aplica)
- 8.3.2. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)
- 8.3.3. CONTROLES DE DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)
- 8.3.4. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)
- 8.3.5. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)
- 8.3.6. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO (No aplica)

#### 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

##### 8.4.1. GENERALIDADES

Los servicios suministrados externamente se enfocan en la prestación de servicios de los ponentes expertos que contrata EDCO. En el anexo 2 se solicitan los datos profesionales

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 51 de 56

de los ponentes y los documentos probatorios, los cuales se encuentran en un archivo digital, las copias se envían junto con los contratos para la elaboración de los pagos asimismo, se toman en consideración los puntajes obtenidos en las evaluaciones de término de cada módulo y con estos resultados se da retroalimentación a los Responsables Académicos de cada evento académico impartido.

Otra figura dentro de los eventos académicos es la de Apoyo logístico, los cuales son contratados para que sirvan de apoyo a la logística del evento y los requisitos de contratación y permanencia dependen del perfil definido por CEDCO y las evaluaciones semestrales que se realizan en la DUACyD.

Los materiales que requiere la CEDCO son suministrados por el área de almacén para lo correspondiente a lo que se tiene en stock previa elaboración de vale de salida del almacén, y para las compras directas al área de adquisiciones previa elaboración de solicitud interna de compra.



#### 8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

En el anexo 2 del Procedimiento para la presentación de eventos académicos menciona el grado que tiene el ponente especialista, y a su vez éste entrega copia de sus comprobantes del último grado de estudio, en el CLe se determinan los requisitos que deben tener los profesores de la diferentes lenguas que se imparten.

Los materiales que se requieren son solicitados al área de adquisiciones en el caso de realizar una compra directa, y los que ya existen en stock se solicitan al almacén previo vale de salida autorizado por CEDCO.

#### 8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Para la contratación de proveedores externos en el caso de los ponentes especialistas se realiza la contratación de acuerdo a los mencionados en el anexo 2, a los apoyos académicos y personal que apoya a la administración de los eventos académicos se

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 52 de 56

contratan por medio del Jefe de la DUACyD, con base a los requerimientos del área solicitante.

Sobre el control y seguimiento del desempeño de los proveedores de servicios externos, para los ponentes especialistas se realizan encuestas de evaluación al término de cada módulo, y se realiza una retroalimentación al responsable académico.

De los demás proveedores externos se solicita entreguen comprobantes de sus actividades, los cuales son evaluados por la coordinación de EDCO y se turnan al Jefe de la División para su recontractación.



En el caso de recursos materiales, se anexa un documento con las especificaciones del producto o fotografía de lo solicitado, cuando se trata de materiales o equipos con características particulares y el área de adquisiciones realiza la selección del proveedor que surtirá los materiales requeridos.

## 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIOS

Con la finalidad de dar seguimiento a la provisión de servicios en los eventos académicos y áreas administrativas y de apoyo se realizan las siguientes actividades:

- a) Se entrega anexo 2 a los apoyos académicos para verificar que el ponente especialista mencionado en el documento sea el que impartirá la sesión.
- b) Se realizan visitas frecuentes a los salones para verificar el cumplimiento de los horarios de las sesiones.
- c) Se elaboran encuestas de satisfacción del usuario
- d) Con respecto a la infraestructura la CEDCO cuenta con aulas equipadas para la impartición de los eventos académicos, y la FES Aragón presta aulas adicionales.
- e) Los ponentes especialistas son asignados por el responsable académico y los currículos del claustro son enviados al comité de Educación Continua al momento de enviar la propuesta inicial.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 53 de 56

f) Para la implementación de actividades de liberación y entrega

De igual manera, CEDCO asegura que la información referente a las características del producto se encuentre disponible en los documentos del procedimiento para la presentación de eventos académicos.

Finalmente, la implementación de las actividades de liberación y entrega se cumplen a través de la “Guía para la entrega de constancias” y la “Guía para entrega de calificaciones”.

#### 8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Con la finalidad de identificar y dar seguimiento a nuestros servicios se realizan las siguientes actividades:



- a) Se elaboran carpetas de evidencias en las cuales se integran todos los documentos comprobatorios de cada uno de los eventos académicos y la Jefatura de Diplomados verifica su integración y custodia esto a través de “Guía para la generación de evidencias”.

#### 8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS USUARIOS O PROVEEDORES

CEDCO y CLe mantienen un control de los documentos que recibe de los usuarios y proveedores en expedientes físicos y digitales.

CEDCO y CLe identifican, protegen y resguardan los documentos que pertenecen a sus usuarios en expedientes:

- a) Los expedientes de diplomados se resguardan en la Coordinación de EDCO,, indicando en la carpeta el nombre del evento académico
- b) Los datos de los usuarios registrados son resguardados bajo las políticas del aviso de privacidad que se da a conocer a nuestros usuarios en la página de la FES Aragón

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 54 de 56

#### 8.5.4. PRESERVACIÓN

Toda la información referente a los eventos académicos y cursos de lengua se resguardan en carpetas en la CEDCO y CLe y se elabora una copia electrónica para su conservación por un lapso de 5 años.

#### 8.5.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Se envía documentación al área de servicios escolares de la FES Aragón para que el participante continúe con su proceso.

#### 8.5.6. CONTROL DE CAMBIOS

En caso de identificar la necesidad de realizar un cambio en los procedimientos de EDCO y CLe se identifican los mismos y se proponen ante el Comité de Calidad, el cual en sesión valora y si es necesario aprueba los cambios.

#### 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Una vez que el comité de carrera avala el evento académico se autoriza su oferta y apertura.

#### 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

##### 8.7.1. SALIDAS NO CONFORMES

No existen salidas no conformes ya que los eventos avalados son los que se oferta, si el evento no es avalado no oferta.

##### 8.7.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE SALIDAS NO CONFORMES



No aplica ya que no existen salidas no conformes

### 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

##### 9.1.1. GENERALIDADES

La CEDCO ha implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para demostrar:

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 55 de 56

- a) La conformidad del producto con los requisitos establecidos y con las necesidades del usuario.
- b) Que su Sistema de Gestión de Calidad cumple con las especificaciones establecidas en la Norma ISO 9001:2015.
- c) Que se cuenta con las formas establecidas para lograr la mejora del sistema.
- d) La existencia de un método de análisis estadístico utilizado para la medición del logro de sus objetivos de la Calidad.

#### 9.1.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, a través de:



- a) Evaluación de los módulos al término de cada uno de ellos
- b) Encuestas de satisfacción del usuario, éstas son capturadas y reportadas en un concentrado de comentarios y sugerencias, para su revisión.

#### 9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para dar seguimiento al análisis y evaluación de los resultados planeados se elaboraron fichas técnicas de procesos, en las cuales se determina los indicadores de cada proceso y documentos de apoyo. Los tipos de control aplicados se eligieron considerando el impacto que cada proceso tiene en la conformidad con los requisitos del servicio y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio éstos indicadores se detecta cuando no se alcanzan los resultados planificados y a partir del análisis de las causas, se deciden e implementan las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

La Coordinación de Educación Continua y el Centro de Lenguas recopilan y analizan los datos obtenidos como resultado de:

- a. La medición de la satisfacción del usuario.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 56 de 56

- b. La conformidad con los requisitos del producto.
- c. La medición del cumplimiento de los objetivos de calidad.
- d. La medición de la efectividad de los procesos.

Cada uno de estos elementos se vigila con métodos estadísticos y se reporta periódicamente con la finalidad de determinar la eficiencia de las actividades del SGC los cual nos permite evaluar las áreas de oportunidad, establecer estrategias y lograr la mejora continua.

## 9.2. AUDITORÍA INTERNA

### 9.2.1. GENERALIDADES

Se llevan a cabo dos auditorías internas para asegurarse de que su Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado de forma planificada y se mantiene conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

### 9.2.2. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Para llevar a cabo las auditorías internas la Jefatura de la DUACyD, ha designado a tres personas como auditores internos. Una de sus responsabilidades es elaborar un programa de auditoría.

Antes de iniciar cada una de estas auditorías, se cuenta con un plan de auditoría en el que, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de auditorías previas, se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma y su metodología.

## 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1. GENERALIDADES



La revisión de la Dirección se realiza al final de cada semestre y el jefe de la División solicita los resultados que requieren el formato de revisión De la Dirección, y la conveniencia, adecuación y eficacia de los procesos y toma acciones correspondientes.

### 9.3.2. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para realizar la revisión, la Jefatura considera:

1. Estado de acciones de Revisiones por la Dirección previas



	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B  Hoja: 57 de 56

2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad

3. Desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad:

- a. satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- b. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- c. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- d. las no conformidades y acciones correctivas;
- e. los resultados de seguimiento y medición;
- f. los resultados de las auditorías;
- g. el desempeño de los proveedores externos

4. La adecuación de los recursos;

5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

6. Oportunidades de Mejora



### 9.3.3. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Como resultado de la revisión, la Jefatura de la División se emite un informe en el que incluye la información para la organización sobre las decisiones tomadas y las acciones a implementar relacionadas con: la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario y las necesidades de recursos detectadas.

## 10. MEJORA

### 10.1. GENERALIDADES

Como parte de la mejora, CEDCO, considera las no conformidades de los usuarios para establecer acciones correctivas.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 58 de 56

#### 10.2.1. GENERALIDADES

#### 10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas son una herramienta que la jefatura de la División ha implementado para toda no conformidad que es detectada por en auditorías, en revisiones, o en mediciones de efectividad de procesos. Cada una de éstas debe ser evaluada para la localización de su causa raíz y la determinación de las acciones más adecuadas para su eliminación. El Comité de Calidad, la Jefatura deben analizar y determinar la pertinencia y efectividad de las acciones correctivas establecidas.



#### 10.2.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE AUDITORÍA INTERNA

Se realiza a través de sesión del Comité de calidad y la Jefatura de la División.

#### 10.3. MEJORA CONTINUA

EDCO y CLe procuran la mejora continua para lograr la eficacia del SGC a través del uso de la Política y los Objetivos de Calidad, los resultados de sus auditorías, el análisis de datos y la revisión por la dirección. Adicionalmente, todo miembro del personal tiene la capacidad de identificar y establecer los proyectos de mejora dentro de su alcance los cuales pueden ser enviados vía correo electrónico a la Coordinación de Educación Continua, las cuales serán revisadas por el comité de calidad

- Las evaluaciones internas de la política de la calidad.
- Las propuestas de mejora del usuario interno y externo.
- El logro de los objetivos de calidad.
- El grado de satisfacción de usuarios.
- Evaluación de la eficacia de cada proceso.
- Resultados de revisión por la dirección.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Los resultados de las auditorías de calidad.
- Resultados de acciones correctivas implementadas.

	<b>Manual de Calidad de Educación Continua</b>		Código: No aplica
	División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia		Rev. B
			Hoja: 59 de 56

Elaboró

Lic. Julio García Rodríguez

Autorizó

Lic. Jorge Andrés Trejo Solís

Jefe de la División de Universidad Abierta, Continua y a Distancia

Facultad de Estudios Superiores Aragón

SGC EDCO  
FES ARAGON  
COPIA CONTROLADA