	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	1 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

## 1. Objetivo

- Establecer el procedimiento para ofertar e impartir cursos, talleres y diplomados de actualización en la modalidad presencial.


## 2. Alcance

El presente documento aplica a las áreas que integran el Departamento de Educación Continua y a los participantes inscritos a las Actividades Académicas de actualización que ofrece el Departamento.

Elaboró		Revisó y aprobó	Autorizó emisión
Jefa del Departamento de Educación Continua	Responsables de Calidad en Educación Continua		Jefa del departamento de certificación
MVZ Martha Guadalupe Rodríguez Sandoval	Lic. Lorena Casas Castro		
06/06/ 2016	06/06/ 2016	14/10/16	19/10//16

FPG01-FESC-02a Rev. 1

FPG01-FESC-02b Rev. 1

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	2 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

### 3. Documentos referencia

#### 3.1 Referentes a las normas NMX-CC/IMNC

- NMX-CC-9000-IMNC-2005 – Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario
- NMX-CC-9001-IMNC-2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos

#### 3.2 Referente a otras normas y regulaciones

- Legislación universitaria UNAM (<http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/consulta/>)
- Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México (<http://www.dgelu.unam.mx/m2.htm>)
- Reglamento General de Educación Continua (Ordenamiento aprobado por el Consejo Universitario el 18 de marzo de 2016)
- Lineamiento de Educación Continua de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán UNAM
- Reglamento de exámenes profesionales de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán 2012.
- Lineamiento de Responsables Académicos de Educación Continua
- Lineamientos de Ponentes de Educación Continua
- Lineamientos para participantes a diplomados

### 4. Definición de términos

#### 4.1 Referentes a la norma

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.


**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa-raíz de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio y/o producto.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	3 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

**Formulario:** Esquema predeterminado, impreso o electrónico y que permite organizar la información en documentos y registros. Se presenta como un documento anexo a los procedimientos e instrucciones de trabajo.

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

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

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

**Plan de aseguramiento de la calidad:** Es un plan de calidad, que complementa al procedimiento específico ya elaborado, en la medida en que proporciona confianza de que con acciones alternativas ante eventos inciertos que provoquen la ausencia de figuras y/o funciones o que amenacen la continuidad y cumplimiento del procedimiento, podrá garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para el servicio y/o producto.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso; en el SGC-C-FESC existen 3 tipos (normativos, generales y específicos).

**Procedimiento específico:** Los que documentan los requisitos organizacionales y operativos necesarios de cada uno de los procesos que integran el SGC-C-FESC con el objeto de que el personal responsable de los mismos cuente con una referencia documental o gráfica que le permita consultar, conocer y ejecutar eficaz y eficientemente sus responsabilidades y funciones a desempeñar en cada una de las etapas y procesos en que participe.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Resultado de un proceso.


**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas; es el formulario lleno.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria y que aparece especificada en un documento.

**Servicio:** Actividad que realiza una organización y su personal, destinada a satisfacer las necesidades de un cliente y que no produce bienes materiales.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	4 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

#### 4.2 Referentes a las regulaciones específicas de la UNAM

**Legislación universitaria:** Serie de documentos que conforman una amplia normatividad interna que a través de reglamentos, acuerdos y otros instrumentos jurídicos, regulan los múltiples aspectos académicos y administrativos. Es en ella donde están plasmados, entre otras muchas cosas, los derechos y obligaciones de la comunidad universitaria.

**Lineamientos generales de Educación Continua de la UNAM:** Documento que pretende formalizar las actividades y funciones de educación continua que oferta la universidad.

**Lineamientos de Educación Continua de la FESC:** Marco jurídico que regula los procesos académicos y administrativos de los asuntos concernientes a la Educación Continua de la Facultad.

**Lineamientos para responsables académicos de Diplomado:** Documento que establece las funciones de los profesores que participan como coordinador de diplomado de Educación Continua de la FESC.

**Lineamientos para ponentes de Educación Continua:** Documento que establece las funciones de los profesores que participan como ponente de las actividades académicas de Educación Continua de la FESC.

**Lineamientos para participantes a diplomados:** Documento que enumera los compromisos que adquiere el participante inscrito a un diplomado en Educación Continua de la FESC.

#### Reglamento general REDEC

#### Reglamento interno de la REDEC

#### 4.3 Referentes al Departamento


**Área:** Denominación genérica de las funciones del personal que integran el departamento de Educación Continua: Asesoría pedagógica, Mercadotecnia, Administración y control, Administración y planeación, Convenios, Logística, Sistemas.

**Cliente:** Usuario de las actividades académicas ofrecidas por Educación Continua.

**Cliente interno:** Estudiante, académico o trabajador de la UNAM, usuario de las actividades académicas del departamento.

**Cliente egresado:** Egresado de cualquier licenciatura o maestría de la UNAM, usuario de las actividades académicas del Departamento.

**Conferencia:** Es una exposición oral a cargo de un experto especialista sobre un tema específico destinada a compartir sus conocimientos, resultados de investigación en torno al tópico correspondiente. No es necesaria la participación de un coordinador académico.

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	5 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

**Curso:** Refiere a la impartición de conocimientos especializados y actualizados en torno a una temática específica mediante estrategias didácticas para el trabajo individual y/o grupal, bajo la conducción de un experto especialista en la materia. Los cursos deberán tener la duración necesaria para la consecución de sus objetivos académicos. No es necesaria la participación de un coordinador académico.

**Taller:** Adquisición y fortalecimiento de habilidades y destrezas mediante la práctica de las mismas a través de la ejecución de tareas propuestas por el experto especialista que facilita las herramientas y fundamentos teóricos, orienta, conduce y acompaña a los participantes durante el proceso, con la finalidad de generar una o más competencias. No requiere de coordinador académico.

**Diplomado:** Es la actividad académica orientada a la profundización y actualización de conocimientos de un área y tema específicos, y a la adquisición de habilidades y destrezas, organizada por módulos impartidos por uno o varios expertos especialistas en la materia, con rigor académico y metodológico. Tiene una duración mínima de 120 h. y se requiere la estricta participación de coordinador (es) académico (s). Los diplomados con opción a titulación deben cubrir 240 h. como mínimo.

**Medios electrónicos:** Sitios en la red en los que se difunde la oferta académica programada de manera masiva a través de: páginas web institucionales, redes sociales y correo electrónico.

**Medios impresos:** Son materiales impresos en modalidades de carteles (doble carta y tamaño carta), trípticos, dísticos, publicaciones y gacetas que difunden la oferta académica programada.


**Partes interesadas:** Ponentes que imparten actividades académicas en la modalidad de conferencias, cursos, talleres o diplomados.

**Producto:** Actividades académicas ofrecidas por el Departamento de Educación Continua; cursos, talleres, diplomados y conferencias en la modalidad presencial.

**Producto conforme:** Impartición en tiempo y forma de las actividades académicas de actualización y capacitación.

**Producto no conforme:** La cancelación de la actividad académica y/o la no conformidad de nuestros clientes en cuanto al manejo del contenido temático, objetivos establecidos o la entrega de su constancia.


**Nota:** Para regular los procesos académicos y administrativos de los asuntos concernientes a la Educación Continua de la Facultad se cuenta con un marco jurídico denominado "Lineamientos de Educación Continua de la FESC".

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	6 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

Las actividades académicas son impartidas con la participación directa de ponente (s) y/o responsable (s) académicos que se deben conducir conforme a los lineamientos citados en el apartado 4.2

## 5. Responsabilidades y funciones en el SGC-C-FESC

Puesto	Responsabilidades y funciones
<p>Jefe de Comité de Calidad y del Departamento de Educación Continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar el ambiente adecuado para que todos los integrantes del departamento se comprometan mediante el convencimiento a participar activamente en la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC-C-FESC.</li> <li>▪ Planear, coordinar, encauzar, dar seguimiento y verificar a través del Comité de Calidad (CC) el desarrollo, avance, la eficacia y la eficiencia del procedimiento de la calidad.</li> <li>▪ Comunicar al Jefe del Departamento de Certificación, los cambios en los integrantes del Comité de Calidad, así como dudas o iniciativas resultado del diagnóstico y acciones derivadas de la mejora continua en las áreas y departamentos de la CEU.</li> <li>▪ Coordinar las Área, acciones de mejora continua y, en su caso, actualización de las derivaciones del servicio del Departamento.</li> <li>▪ Supervisar que el Departamento de Educación Continua cumpla con lo establecido en el SGC FESC y las normas de calidad aplicables, mediante los recursos administrativos y tecnológicos pertinentes.</li> <li>▪ Generar y comunicar directrices para la mejora continua en el comité de calidad, en el marco del programa de trabajo anual o semestral.</li> <li>▪ Supervisar que los formatos y formularios utilizados por las áreas sean congruentes con los objetivos del SGC FESC.</li> <li>▪ Celebrar reuniones para evaluar la actualización del sistema y los objetivos de calidad.</li> <li>▪ Establecer en coordinación con las áreas los indicadores de calidad.</li> <li>▪ Evaluar de manera constante el nivel de satisfacción del cliente.</li> <li>▪ Supervisar que la elaboración de códigos de identificación de la documentación específica de SGC-C-FESC, cumpla con lo establecido en el presente documento.</li> <li>▪ Resguardar y proteger la documentación requerida para la implementación del SGC-C-FESC.</li> <li>▪ Conocer la vigencia de la documentación.</li> <li>▪ Sensibilizar a los responsables, equipo de calidad y partes interesadas sobre la importancia de la implementación y mantenimiento del SGC-C-FESC.</li> <li>▪ Control de minutas.</li> </ul>

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha Revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	00
		Página:	7 de 21
		ISO 9001:2015	Sección 8
		Fecha Edición:	19/10/16

<b>Responsable de calidad</b>  <i>(Subjefe de departamento)</i>  <i>(Asesoría pedagógica)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar la implementación de SGC-C-FESC en el departamento de Educación Continua.</li> <li>▪ Participar en la elaboración de la documentación específica del SGC-C-FESC y revisar que la misma cumpla con lo establecido en el presente documento. Resguardar y asegurar la documentación requerida para la implementación del SGC-C-FESC.</li> <li>▪ Mantener actualizada la información.</li> <li>▪ Aplicar los cuestionarios de satisfacción al cliente y partes interesadas, así como realizar el análisis de esta información.</li> <li>▪ Revisar semanalmente el buzón de quejas y sugerencias (electrónico).</li> <li>▪ Recolectar, archivar y resguardar los registros de evaluaciones y seguimiento del producto.</li> <li>▪ Control de minutas.</li> </ul>
<b>Equipo de calidad</b>  <i>(Colaboradores comprometidos con participación activa en el SGC-C-FESC)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Con acceso a la documentación general y específica del departamento, responsable de recaudar las evidencias necesarias establecidas en el presente.</li> <li>▪ Participación activa con el departamento de SGC.</li> <li>▪ Entrega la documentación de evidencia necesaria al Responsable de calidad.</li> </ul>
<b>Personal administrativo</b>  <i>(Colaboradores del departamento)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso al manual de calidad y la documentación específica del departamento.</li> <li>▪ Colaboradores de Educación Continua: Asesoría pedagógica, Diseño gráfico, Mercadotecnia, <b>Logística, Administración y planeación, Administración y convenios, Administración y control.</b></li> </ul>



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	01
		Página:	8 de 21
		NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16		

## 6. Descripción del Proceso

### *Etapa 1. Planeación de las actividades académicas*

Responsable	Actividad	Documentos de referencia	Formularios -Registros
Ponente o responsable académico	Por iniciativa o a solicitud del Departamento de Educación Continua, presenta propuesta de actividad académica.	Reglamento General de Educación Continua  Lineamiento de Educación Continua de la FESC.	
Asesor pedagógico	Envía Guía Instruccional y Registro del ponente, solicita la documentación para elaboración de contrato.		Formato de Registro de Ponente FPE-SAA-EC-01
Asesor pedagógico	A partir de la Guía instruccional, revisa la estructura pedagógica de la propuesta académica y junto con el ponente o responsable realiza los ajustes necesarios. Periodo no mayor a 30 días hábiles.		
Asesor pedagógico	Solicita manual de curso taller o manuales de apoyo por módulo en caso de diplomado.		
Jefe del Departamento de Educación Continua	Determinar su pertinencia y aprobación o rechazo, notificando a su vez a la Coordinación de Extensión Universitaria.	Reglamento General de Educación Continua  Lineamiento de Educación Continua de la FESC.	





	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	01
		Página:	9 de 21
		NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16		

Jefe del Departamento de Educación Continua	Asigna responsable administrativo de la actividad académica y lo difunde dentro del Departamento a partir del documento de trabajo "Calendario de Actividades y asignación de responsables administrativos"		
Mercadotecnia	Con el apoyo del formato de difusión Programa y difunde la actividad académica.		



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	01
		Página:	10 de 21
		NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
		Fecha emisión:	19/10/16

## ***Etapa 2. Desarrollo de las actividades académicas***

Responsable	Responsabilidad, función	Documentos de referencia	Formularios - Registros
Cliente	Solicita informes		
Personal administrativo	Proporciona información vía correo electrónico o por teléfono y captura los datos en el formato Registro de llamadas.		
Cliente	Confirma participación cumpliendo con los requisitos. Realiza el pago a partir de una orden de pago o ficha referenciada.		FPE-SAA-EC-02 Hoja registro
Responsable administrativo	Integra expediente. Confirma el inicio de la actividad académica con un mínimo de 10 personas inscritas a la actividad académica.		
Logística	Reserva el aula considerando requerimientos técnicos y número de personas inscritas	Solicitud de Recinto (Departamento de auditorios).	
Asesor pedagógico	Entrega de lineamiento a ponentes y/o responsable (es) académico para su conocimiento y acuerdo.	Lineamientos para responsables académicos de diplomado. Lineamientos para ponentes de Educación Continua.	
Cliente	Se presenta a la actividad académica.		
Responsable administrativo	Entrega material de apoyo Entrega de control de pagos y credencial (diplomado, una sesión posterior a la apertura). Solicita los pendientes al cliente.		FPE-SAA-EC-04A Entrega de material y/o hoja de corrección al nombre. Curso-taller  FPE-SAA-EC-04B



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
	Fecha revisión:	14/10/2016
	No. de revisión:	01
	Página:	11 de 21
	NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16	

	Solicita a los clientes la verificación de su nombre. Dirige al aula Entrega al ponente la lista para registro de asistencia.		Entrega de material y/o hoja de corrección al nombre. Diplomado  FPE-SAA-EC-03 Hoja de observaciones  FPE-SAA-EC-05A Lista de asistencia Curso-taller  FPE-SAA-EC-05B Lista de asistencia Diplomado
Jefe del Departamento de Educación Continua	Realiza la apertura oficial y presentación del ponente.  <b>Para diplomado da lectura de</b> Lineamientos para participantes a diplomados	Lineamientos para participantes a diplomados	
Cliente	<b>Firma</b> Lineamientos para participantes a diplomados		
Ponente	Asegurar el registro de asistencia curso y taller, y para diplomado además la hora de entrada.	Lineamiento de Responsables Académicos de Educación Continua  Lineamientos de Ponentes de Educación Continua	FPE-SAA-EC-05A Lista de asistencia Curso-taller  FPE-SAA-EC-05B Lista de asistencia Diplomado



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	01
		Página:	12 de 21
		NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16		

Planeación y control	Controla los pagos antes y durante las actividades académicas a través de un Estado de Cuenta.		
Ponente	Entrega lista de asistencia y en caso de diplomado, las calificaciones por modulo.		FPE-SAA-EC-05A Lista de asistencia Curso-taller  FPE-SAA-EC-05B Lista de asistencia Diplomado
Responsable administrativo	Asegura la entrega puntual de constancias y/o diploma.		
<b>Logística</b>	Curso. Elabora constancias de participantes y ponentes.  Diplomado. Elabora diplomas, constancias de calificaciones y constancias de los ponentes.	<b>Reglamento General de Educación Continua</b>	Lista de entrega de constancias ó constancia y diploma de acreditación  FPE-SAA-EC-07 Curso-Taller  FPE-SAA-EC-08 Diplomado
Cliente	Recibe constancia de aprobación y diploma de acreditación.		Lista de entrega de constancias ó constancia y diploma de acreditación  FPE-SAA-EC-07 Curso-Taller  FPE-SAA-EC-08 Diplomado



	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
		Fecha revisión:	14/10/2016
		No. de revisión:	01
		Página:	13 de 21
		NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16		

Ponente (s) y responsable (es) académicos.	Reciben constancia de participación.		Entrega de constancias FPE-CEU-SEU-01-09
--	--------------------------------------	--	---

**Etapa 3. Evaluación y seguimiento del servicio y mejora continua.**

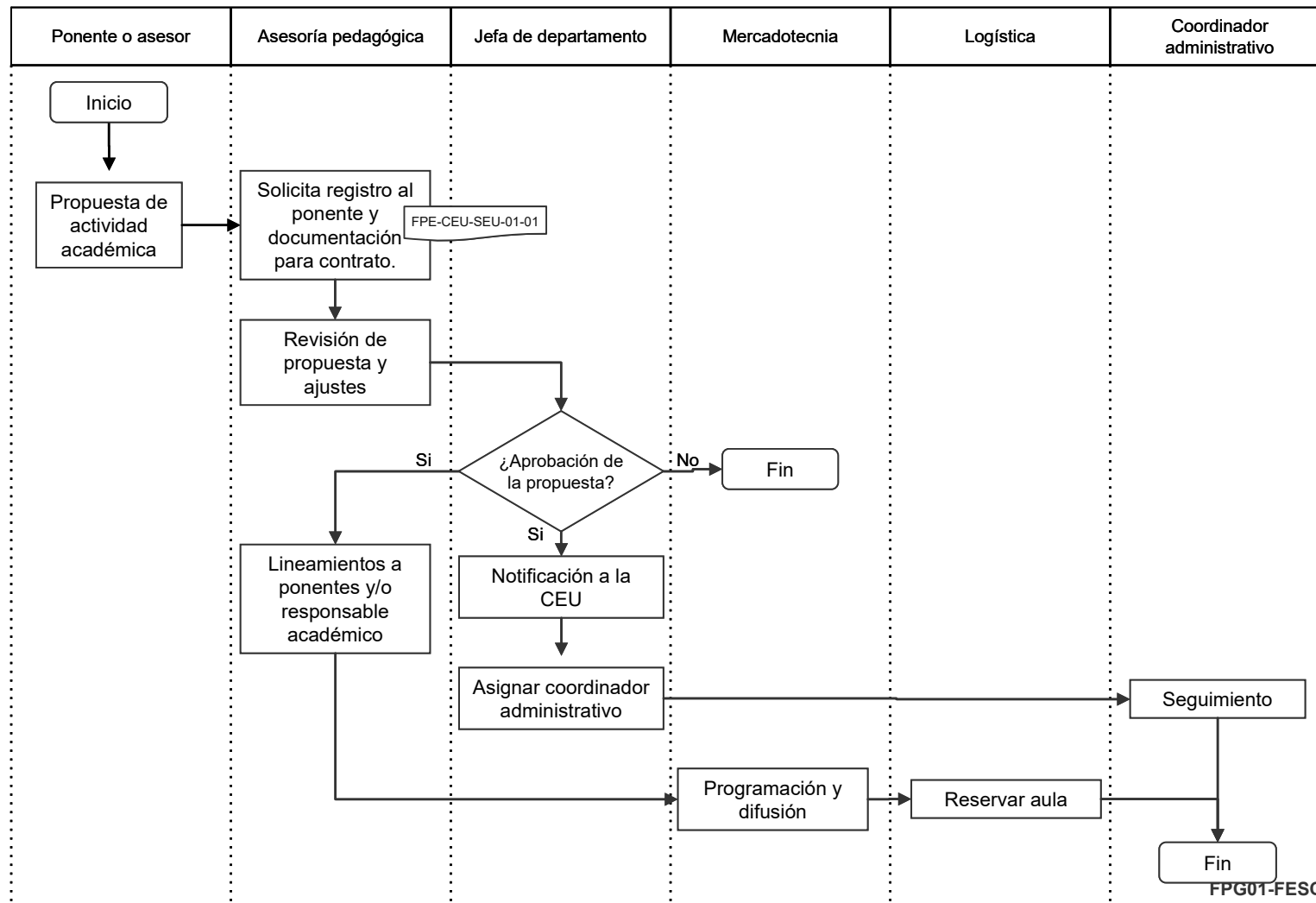
Responsable	Actividad	Documentación de referencia	Formulario / registro
Responsables de calidad y equipo de calidad	Al final de la actividad académica o módulo, aplicar al participante la evaluación correspondiente.  Se aplica evaluación a ponentes frecuentes.		Cuestionario de medición del proceso de satisfacción al cliente FPG02-FESC-01 FPG02-FESC-02
Asesor pedagógico	Genera Reporte de las evaluaciones y enviar a ponente y coordinador (es) académico vía correo electrónico. Entrega reporte se entrega al Responsable del Departamento de Educación Continua.		
Jefe del Departamento de Educación Continua.	Realiza acciones correctivas y/o preventivas. De ser necesario se reúne en acuerdo con la Secretaría General para dar solución a la no conformidad.		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
	Fecha revisión:	14/10/2016
	No. de revisión:	01
	Página:	14 de 21
	NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16	

## 7. Diagramas de flujo **Apartado pendiente de modificar**

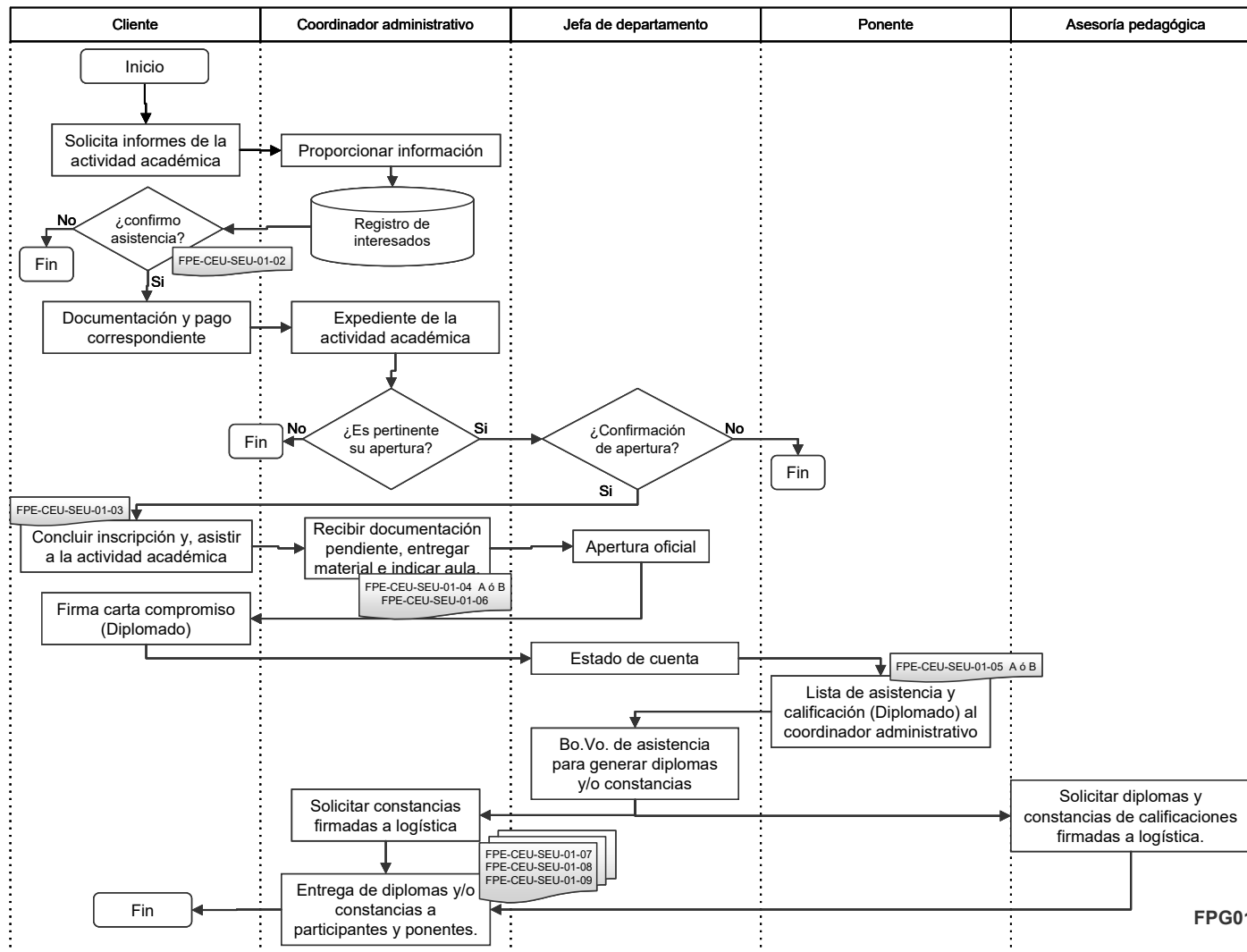
### 7.1 Planeación





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
	Fecha revisión:	14/10/2016
	No. de revisión:	01
	Página:	15 de 21
	NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16	

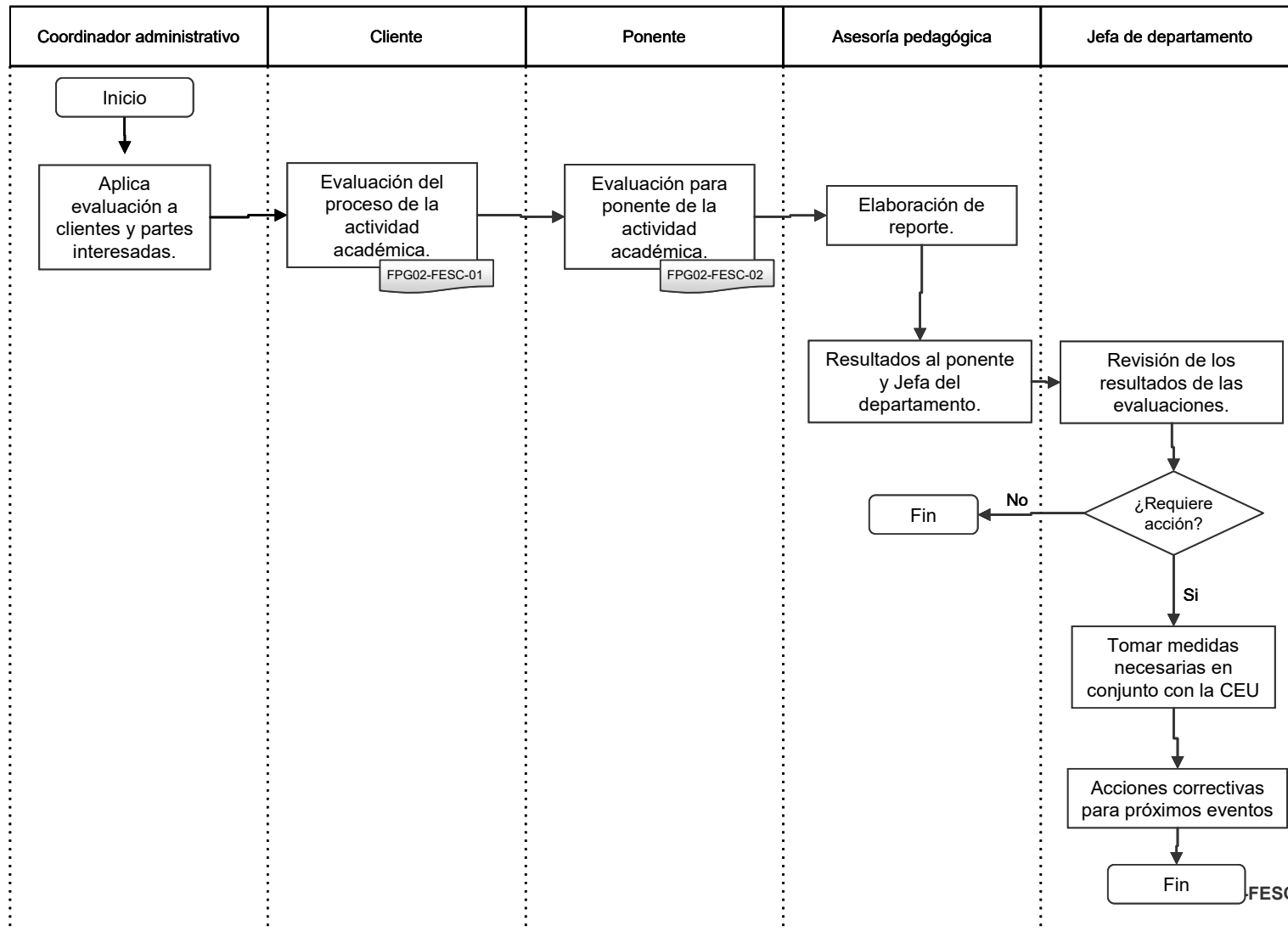
## 7.2 Desarrollo





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN SECRETARÍA GENERAL COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA	CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01	
	Fecha revisión:	14/10/2016
	No. de revisión:	01
	Página:	16 de 21
	NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
	Fecha emisión:	19/10/16

### 7.3 Evaluación







UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
SECRETARÍA GENERAL  
COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA

CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01

Fecha revisión: 14/10/2016

No. de revisión: 01

Página: 17 de 21

NMX-CC-9001-  
IMNC-2008 Sección 7

Fecha emisión: 19/10/16

## 8. Registros

Código	Formulario
FPE-SAA-EC-01	Registro de ponente
FPE-SAA-EC-02	Hoja de registro
FPE-SAA-EC-03	Hoja de observaciones
FPE-SAA-EC-04A	Entrega de material y/o hoja de correcciones al nombre. Curso-Taller
FPE-SAA-EC-04B	Entrega de material y/o hoja de correcciones al nombre. Diplomado
FPE-SAA-EC-05A	Lista de asistencia Curso-Taller
FPE-SAA-EC-05B	Lista de asistencia Diplomado
FPE-SAA-EC-06	Lista de entrega de control de pagos y credencial
FPE-SAA-EC-07	Lista de registro de constancias por asistencia
FPE-SAA-EC-08	Lista de registro de constancias y diplomas de acreditación
FPE-SAA-EC-09	Entrega de constancias a ponentes y coordinador (es) académicos de diplomado
FPG02-FESC-01	Cuestionario de medición del proceso de satisfacción al cliente
FPG02-FESC-02	Cuestionario de medición del proceso de satisfacción a las partes interesadas

### Otros documentos

Guía instruccional curso-taller
Guía instruccional diplomado
Formato de Difusión de la actividad académica
Calendarios de programación
Registro de llamadas de interesados en actividades académicas
Orden de pago
Ficha de referencia



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN  
SECRETARÍA GENERAL  
COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA

CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01

Fecha revisión: 14/10/2016

No. de revisión: 01

Página: 18 de 21

NMX-CC-9001-  
IMNC-2008 Sección 7

Fecha emisión: 19/10/16

Carta compromiso diplomado

Estado de cuenta

Lista de calificaciones por módulo de diplomado

Reporte de evaluación de la actividad académica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN  
 SECRETARÍA GENERAL  
 COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA

CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01

Fecha revisión:	14/10/2016
No. de revisión:	01
Página:	19 de 21
NMX-CC-9001- IMNC-2008	Sección 7
Fecha emisión:	19/10/16

## 9. Documentos relacionados

Documento	Código
Procedimiento general: medición, análisis y mejora de los procesos.	PG02-FESC
Plan de aseguramiento de la calidad	PAC-CEU-FESC-SEU-01
Procedimiento normativo de producto o servicio no conforme	PN04-FESC
Procedimiento normativo de acciones correctivas	PN05-FESC
Procedimiento normativo de acciones preventivas	PN06-FESC

## 10. Revisiones y cambios al documento

No. Revisión	Fecha Revisión	Tipo de modificación	Motivo del cambio
00	-	-	-Creación de documento



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN  
 SECRETARÍA GENERAL  
 COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA

CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01

Fecha revisión: 14/10/2016

No. de revisión: 01

Página: 20 de 21

NMX-CC-9001-  
IMNC-2008 Sección 7

Fecha emisión: 19/10/16

## Anexo 1

INDICADORES DEL SERVICIO		
SERVICIO: Servicio del Departamento de Educación Continua		
Características del servicio	Criterios de aceptación anual	Calificación
ETAPA DE PLANEACIÓN		
Presentación de nueva oferta educativa anualmente	Por lo menos tres nuevas líneas temáticas anuales en la modalidad de curso, taller o diplomado.	1 punto
Valoración y asesoría a ponentes de nuevo ingreso al Departamento de Educación Continua	Contar con por lo menos con el 70% de las hojas de registro de los ponentes de Educación Continua de nuevo ingreso.	1 punto
ETAPA DE DESARROLLO		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
 FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
 SECRETARÍA GENERAL  
 COORDINACIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DEL  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA

CÓDIGO: PE-CEU-FESC-SEU-01

Fecha revisión: 14/10/2016

No. de revisión: 01

Página: 21 de 21

NMX-CC-9001-  
IMNC-2008 Sección 7

Fecha emisión: 19/10/16

Inicio de la actividades académicas en la fecha y horarios establecidos	Que el 60% de las actividades académicas inicien en los tiempos establecidos sin reprogramación de fechas.	2 puntos
En caso de curso taller, entrega de su constancia al final de la actividad académica	Que el 70% de los cursos y talleres se entreguen constancia en la ultima sesión de actividades	2 puntos
En caso de diplomado se entregarán constancia de calificaciones y diplomas en un plazo no mayor a tres meses a partir de la fecha de término de la actividad académica	Que el 70% de los diplomados reciban su diploma y constancia de calificaciones en un plazo no mayor a tres meses	2 puntos
<b>ETAPA DE EVALUACIÓN</b>		
Aplicar las evaluaciones de diplomados, cursos y talleres	Contar con por lo menos el 70% de los reportes de evaluación de las actividades académicas ofertadas anualmente.	1 punto
Aplicación de evaluación a ponentes	Contar por lo menos con 10 encuestas a ponentes satisfactorias de manera anual	1 punto

<b>Producto Conforme</b>	<b>Producto no Conforme</b>
Puntaje $\geq$ 7	Puntaje $<$ 7

Formularios en archivos separados.