



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA**

<b>Nombre del Documento:</b> Plan de Calidad del Proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos		<b>Código:</b> D-EDC-03
<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación		<b>Fecha de Efectividad:</b> 04 de Octubre del 2019
<b>Requerimiento:</b> 4.4.1, 4.4.2		<b>No. Versión:</b> 10 <b>Página</b> 1 de 4

# **PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO EDUCACIÓN CONTINUA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS.**

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Puesto</b>	Director de Vinculación	Depto. de Evaluación y Calidad Institucional	Rector
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	M.G.A.P. Javier Calderón Oramas	L.C.P. Lenin Atocha Jimenez Grajales	Dra. Elva Isabel Gutierrez Cabrera



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA**

<b>Nombre del Documento:</b> Plan de Calidad del Proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos		<b>Código:</b> D-EDC-03
<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación		<b>Fecha de Efectividad:</b> 04 de Octubre del 2019
<b>Requerimiento:</b> 4.4.1, 4.4.2		<b>No. Versión:</b> 10 <b>Página</b> 2 de 4

Etapa del proceso	Documentos de Control	Descripción	Área Responsable	Frecuencia de verificación	Contingencia
<b>PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	Página de Internet Medios de comunicación de la UT del Usumacinta.	Para realizar la promoción de los servicios del proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos, se hace uso del catálogo de servicios y todo recurso mercadológico propio de la actividad.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.	Actualizar el catálogo de servicios de forma anual	Promocionar el catálogo de Servicios a las Empresas Vinculadas, región de influencias, sectores y sociedad en general.
<b>SOLICITUD DE SERVICIOS</b>	R-EDC-02 Solicitud del Servicio Propuesta	Es el proceso donde los clientes solicitan un servicio ya sea un curso, asesoría, consultoría, o bien un servicio tecnológico.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Cuando el cliente solicita un servicio	El llenado de la presente solicitud se realizara en conveniencia a los tiempos del cliente.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA**

<b>Nombre del Documento:</b> Plan de Calidad del Proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos		<b>Código:</b> D-EDC-03
<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación	<b>Fecha de Efectividad:</b> 04 de Octubre del 2019	
<b>Requerimiento:</b> 4.4.1, 4.4.2	<b>No. Versión:</b> 10	<b>Página</b> 3 de 4

Etapa del proceso	Documentos de Control	Descripción	Área Responsable	Frecuencia de verificación	Contingencia
<b>COTIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	Oficio Correo electrónico En forma personalizada.	La cotización podrá ser proporcionada de manera formal e informal según sea el caso.  Clientes presenciales y/o sector social: quienes nos visitan o llaman por teléfono y de manera inmediata solicitan el costo de su servicio.  Las empresas y/o clientes del sector productivos, requieren cotización formal.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.	Cada que existe una solicitud	N/A.
<b>SOLICITUD DE SERVICIOS</b>	P-EDC-04 Educación Continua IT-EDC-05 Servicios Tecnológicos	Con los datos de la solicitud del cliente se determina el documento a utilizar para la aplicación del servicio.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos.	Cada existe una solicitud	Subcontratación de una empresa externa para brindar el servicio



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA**

<b>Nombre del Documento:</b> Plan de Calidad del Proceso de Educación Continua y Servicios Tecnológicos		<b>Código:</b> D-EDC-03
<b>Responsable:</b> Dirección de Vinculación	<b>Fecha de Efectividad:</b> 04 de Octubre del 2019	
<b>Requerimiento:</b> 4.4.1, 4.4.2	<b>No. Versión:</b> 10	<b>Página</b> 4 de 4

Etapa del proceso	Documentos de Control	Descripción	Área Responsable	Frecuencia de verificación	Contingencia
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	P-EDC-04 Educación Continua. IT-EDC-05 Servicios Tecnológicos	Para realizar la prestación del servicio se aplica el registro correspondiente.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Cada que se realiza un Servicio	Subcontratación de una empresa externa para brindar el servicio
<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO</b>	R-EDC-17 Evaluación del Servicio. R-EDC-18 Evaluación de Servicios Tecnológico.	Se aplica una evaluación al Cliente, para conocer su grado de satisfacción, y posteriormente se retroalimenta a las áreas correspondientes.	Coordinación de Educación Continua y Servicios Tecnológicos	Al finalizar la prestación del servicio	Acciones para retroalimentar el servicio