

<b>Proceso Fuente de entrada</b>	<b>Entradas</b>	<b>Proceso</b>	<b>Salidas</b>	<b>Proceso receptor de salidas</b>	
Seguimiento de egresados	Resultados del seguimiento de egresados FO-TE-05, apartado 4 del último año a la auditoría	<b>Educación continua</b>	Programa de Servicios Anual (FO-EC-09)	Educación continua	
Administración de personal	Docentes especialistas para impartir cursos de educación continua o contratación de externos de acuerdo con lineamientos establecidos		Instructor recontratado y evaluado	Compras – Administración de personal	
<b>Recursos</b>			<b>Desempeño proceso</b>		
Personas: 1 Jefe(a) de Departamento 1 Auxiliar administrativo Instructores calificados de acuerdo con el servicio que prestarán.	Materiales: Acceso a internet 1 extensión telefónica Papelería (hojas blancas tamaño carta, opalina, lápices, plumas, folders, etc.) Consumibles para impresora	Equipos/Maquinaria: 2 equipos de cómputo 1 Impresora de uso rudo 1 Scanner de uso rudo Área de atención a estudiantes. Área de archivo. Anaqueles Archiveros 1 Lap top 1 Proyector Plataforma zoom Plataforma classroom	Indicador: % de cursos impartidos  Frec. medición: Anual Frec. Evaluación: Anual	Formula: (Total de Cursos impartidos/Total de cursos programados) *100	
<b>Salidas no conformes</b>					
Salida NC	Identificación	Acción			Quien Verifica
		Re-hacer	Aceptar	otra	
Que el curso no cumpla con las expectativas del cliente	Evaluación del servicio de educación continua FO-EC-12			Revisar cada uno de los elementos del curso (temario,	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo

				instructor, espacios, material, etc.) para identificar en los que se debe hacer ajustes durante la impartición o antes de impartirlo en otra ocasión	Subdirector(a) de Vinculación, Difusión y Extensión.
Generar algún documento para los participantes o con información de ellos con errores u omisiones, dirigidos a otras áreas del Tecnológico.	Constancia, oficio, reconocimiento, etc.	Reelaborar el documento y sustituirlo de forma inmediata.		Realizar una fe de erratas (si procede).	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo  Subdirector(a) de Vinculación, Difusión y Extensión.

### Riesgos

Riesgo/oportunidad	Acciones	Medición/Seguimiento	Evaluación	Eficacia de las acciones
Reprogramación de cursos por no contar con el número mínimo de participantes.	Informar a las autoridades para realizar las gestiones pertinentes para la reprogramación y en su caso lanzar promociones para motivar la inscripción de más candidatos.	Tiempo transcurrido entre la fecha programada y la realizada  Evaluación del servicio de educación continua FO-EC-12	Por curso o servicio de educación continua reprogramado	Servicio realizado en no más de 30 días hábiles posteriores a la fecha programada
Reprogramación de cursos por no contar con los recursos necesarios (instructor, espacio, equipo necesario, material, etc.)	Buscar alternativas de solución inmediata y si no es posible resolver, hablar con los clientes para plantear la reprogramación del curso o servicio de educación continua.	Tiempo transcurrido entre la fecha programada y la realizada  Evaluación del servicio de educación continua FO-EC-12	Por curso o servicio de educación continua reprogramado	Servicio realizado en no más de 30 días hábiles posteriores a la fecha programada

### Conocimientos del proceso

Conocimiento	Tipo de archivo	Resguardar /	Usa
Procesos de compras y administración de personal	Electrónico	Controlador(a) de Documentos a través de la plataforma del SGC del TESOEM	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo  Subdirector(a) de Vinculación, Difusión y Extensión.
Carta descriptiva para la impartición de servicios de educación continua.	Documento impreso	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo.	Instructores
Norma ISO9000:2015, CONPANT / ISO9000:2015, NMX-CC9000-IMNC-2015	Documento digital (en plataforma del SGC)	Subdirección de Planeación y Calidad	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo
Manual de Gestión de la Calidad, (MC-SGC-01) versión décima segunda, junio 2024.	Documento digital (en plataforma del SGC)	Subdirección de Planeación y Calidad	Jefe(a) del Departamento de Educación Continua y Emprendedurismo