



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 01 Fecha: 28/10/11

Administrador de Proceso:	Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Documental		<ul style="list-style-type: none">Reporte para la Dirección.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Director de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none">Dependencias Externas y Particulares.	<ul style="list-style-type: none">Espacios UniversitariosDependencias Externas y Particulares
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad en general, Instituciones Gubernamentales, Personal Académico / Administrativo UAEM, y Administración UAEM.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Jefe de la Unidad de Apoyo AdministrativoAuxiliares de la Unidad de Apoyo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Mobiliario y Equipo de oficinaEquipo de cómputo.Papelería y artículos de escritorioSistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos.Espacio físico		<p>Espacio con iluminación y ventilación adecuada.</p> <p>Seguridad e Higiene</p>

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar la documental a los Departamentos y / o Unidades en un plazo promedio de no mayor a 1 día a diciembre 2011.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo	Fecha de recibido - fecha de entrega / total de documental recibida	Mensual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"...con base en los valores y principios Institucionales apoyados en un sistema de gestión de la calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos".	Modernizar la Administración de los recursos humanos de la Institución para apoyar el cumplimiento de sus objetivos y metas, mediante la aplicación de nuevas técnicas y el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, la cultura de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.	4.1. Proyecto: Universidad Digital 4.5. Proyecto: Personal Universitario de Alto Nivel.



Versión vigente No. 01 Fecha: 28/10/11

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Entrega de documental con los requisitos generales de recepción de la Dirección Entrega de documental con requisitos mínimos de recepción establecidos por los Departamentos y/o Unidades.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Entrega de manera estadística. Análisis de resultados. Plan de acción. Propuesta de mejora.	Firma de recibido
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A.	N/A
Legales y reglamentarios	N/A.	N/A
UAEM	Documental con logos de la nueva administración, leyenda del año en curso, sellos, firmas.	Firma de recibido

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Terminación de la Relación Laboral. 2. Pago Prestaciones No Automáticas. 3. Movilidad Laboral. 4. Control Asistencial. 5. Información y Automatización. 6. Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales. 7. Capacitación Externa. 8. Selección y Contratación. 9. Planeación. 10. Desarrollo. 11. Histórico Laboral. 12. Automatización de la Información. 13. Nóminas.	1. Se entrega documental con listado de control y en su caso Los Departamento y/o Unidades emiten documental de información y/o respuesta de petición.



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 01 Fecha: 28/10/11

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	• Reporte a la Dirección	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Estatus de la documental	Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo	Documental recibida / la documental liberada x 100	mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Usuario	Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo	Análisis estadístico "lógica borrosa"	mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recibe documental	Revisa que la documental cumplan con los requisitos de recepción
II	Entrega documental	Relaciona la documental y entrega listado de control.
III	Verifica estatus de la documental	Revisa en el sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos
IV	Emite reporte para Dirección	Entrega a la Dirección

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Reporte	Listado de control	N/A	mensual	firma	N/A

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 01 Fecha: 28/10/11

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
No identificar la Documental con carácter de urgente	Tomar acciones correctivas y preventivas
No entregar en tiempo y forma	

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	17/10/11	Representante de la Dirección	Comité de Calidad	nuevo
01	28/10/11	Representante de la Dirección	Comité de Calidad	Derivado de auditoría interna