



Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Responsable de proceso:	No Aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Correspondencia que se recibe en la Oficina del Rector</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de firmas en la documentación solicitada.</li><li>Documentación autorizada por el Rector.</li><li>Canalización a las áreas pertinentes para atención de asuntos que sean de su competencia.</li><li>Oficios de salida.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Invitaciones que se reciben en la Oficina del Rector</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de asistencia del Rector a eventos</li><li>Canalización al área pertinente para designación de representante.</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Espacios Universitarios</li><li>Alumnos</li><li>Docentes Universitarios</li><li>Personal Administrativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dependencias Gubernamentales</li><li>Dependencias no Gubernamentales</li><li>Público en General</li><li>Asociaciones públicas y privadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Espacios Universitarios</li><li>Alumnos</li><li>Docentes Universitarios</li><li>Personal Administrativo</li><li>Dependencias Gubernamentales</li><li>Dependencias no Gubernamentales</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Espacios Universitarios Dependencias Gubernamentales y no Gubernamentales Público en General	
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"><li>Rector</li><li>Secretario Particular del Rector</li><li>Secretario Particular Adjunto del Rector</li><li>Secretario Particular Adjunto del Rector</li><li>Recepcionista</li><li>Secretarias</li><li>Auxiliar Administrativo</li><li>Archivista</li><li>Responsables de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li><li>Asistente del Secretario Particular del Rector</li><li>Asistente para envío de documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Escritorio y Equipo de oficina (computadoras, teléfono, fax, entre otros)</li><li>Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector.</li><li>Conexión a Internet</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Ventilación</li><li>Iluminación</li><li>Clima favorable</li><li>Instalaciones con espacios adecuados</li></ul>



Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Dar atención en un 90% a las solicitudes que ingresan a la Oficina del Rector por medios impresos, digitales, web y fax, en un plazo máximo de 14 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
<ul style="list-style-type: none"><li>Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</li><li>Secretario particular del Rector</li><li>Secretario Particular Adjunto del Rector</li><li>Secretario Particular Adjunto del Rector</li></ul>	<p>(solicitudes atendidas dentro del plazo/ total de solicitudes recibidas)*100</p> <p>Nota: Las solicitudes atendidas pueden ser las solicitudes turnadas, solicitudes archivadas y/o solicitudes en proceso de acuerdo, entre otras.</p>	Cada tres meses
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"Quienes laboramos en la Universidad Autónoma del Estado de México asumimos el compromiso de generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y Tecnológico para la formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad; con base en los valores y principios institucionales apoyados en el Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos".	5.5. Administración ágil y transparente 5.5.1 Proyecto: Ordenamiento y eficiencia administrativa	No Aplica

Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
Deberá ingresar a través de la persona encargada de recibir en la recepción de documentación de la Oficina del Rector, posteriormente se deberá llenar un registro electrónico en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector (fecha, hora, asunto, nombre del remitente y dependencia, entre otros).		
Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Atención y seguimiento a la documentación de correspondencia ingresada	<ul style="list-style-type: none"><li>Firma o visto bueno del Rector</li><li>Atención a la solicitud realizada</li></ul>
	Atención y seguimiento de gestión para su seguimiento y atención	<ul style="list-style-type: none"><li>Visto bueno del Rector para asistir al evento</li><li>Visto bueno del Rector para canalizar la atención de los eventos</li><li>Informar al usuario la asistencia o inasistencia al evento</li></ul>



Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Asignación del número de gestión para su seguimiento y atención	La solicitud se ingresa en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector
Legales y reglamentarios	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Capítulo I, Artículo 8 de las Garantías Individuales	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos lo Establecido en la Ley de transparencia
Ley de la UAEM	Estatuto Universitario	Artículo 31 Apartado V,VI y VII

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Revisión, Análisis y Validación de Convenios	1. Se reciben los convenios y se regresaran con firma del Rector 2. Se entregan documentos para revisión legal de convenios y se recibe el convenio revisado por la Oficina del Abogado General
2. Emisión de Certificados del Nivel Medio Superior y superior	1. Se reciben los Certificados para firma y se entregan con la firma del Rector
3. Emisión de Título Profesional	1. Se reciben los títulos que serán firmados por el Rector
4. Atención de Usuarios	1. Se solicita servicio de tecnologías de la Información y se recibe servicio solicitado.
5. Desarrollo de Sistemas	1. Se solicita servicio de tecnologías de la Información y se recibe servicio solicitado.
6. Redes y telecomunicaciones	1. Se solicita servicio de tecnologías de la Información y se recibe servicio solicitado.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Numero de gestión en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector	Identificación	Relación u oficio con número de gestión del Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector
Manipulación y embalaje:	Manejar la correspondencia y las invitaciones en el área correspondiente en la Oficina del Rector, cuando sea necesario se separa dependiendo del asunto a atender	Verificación	La secretaria o el archivista verifica la ubicación del documento en la Oficina del Rector
Almacenamientos y protección:	En el archivo de tránsito y/o en los lugares de atención dentro de la Oficina del Rector	Protección	Resguardo en Oficina del Secretario Particular del Rector Si la información es electrónica, el responsable de Tecnologías mantiene la protección de la información



Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La atención que se le da a la correspondencia o invitaciones que ingresan a la oficina desde su recepción hasta que se turnan en un plazo no mayor a 14 días de acuerdo al objetivo de calidad. Nota: Los asuntos turnados para atención fuera de la oficina serán monitoreados hasta su cierre.	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Solicitudes atendidas dentro del plazo/ (Total de solicitudes recibidas)/100	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
El servicio proporcionado en la Oficina del Rector	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Recepcionista	A través de cuestionarios aplicados a los usuarios Meta: 90% en la evaluación de la Satisfacción del Usuario por medio de lógica borrosa.	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Recepción de documentos	1. Asignación del número de gestión a la solicitud mediante el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector
II	Revisión de reporte diario y canalización de asuntos	1. Se revisa el asunto, asignar prioridad y canalizar la solicitud para su atención
III	Firma solicitada por proceso o autorización de peticiones que lo requieran	1. Seguimiento a la solicitud de firmas en los certificados y/o títulos profesionales 2. Revisión del asunto, acción a ejecutar, y en las que se aplique autorización
IV	Generación de agenda (sólo a eventos que asista el Rector)	1. Elaboración de la agenda del Rector 2. Se actualiza el status en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector
V	Seguimiento a la solicitud mediante el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector	1. Monitoreo mediante el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector



**Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector**  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
I. Recepción de documentación	Se verifica la documentación recibida contra el remitente, asunto, prioridad, fecha.	Se asigna el estatus de recepción en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector.	No Aplica	No Aplica
II. Revisión de reporte diario y canalización de asuntos	Verificar el número de gestión y la información recibida.	Seguimiento al reporte diario, identificando la importancia. Canalizar las solicitudes para su atención.	No Aplica	No Aplica
III Firma solicitada por proceso o autorización de peticiones que lo requieran	Que la atención sea acorde con la solicitud recibida. Los certificados y títulos se verifican contra la lista anexa al documento de solicitud.	Dar atención a la solicitud del usuario y actualizar el estatus en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector.	No Aplica	Los certificados o títulos Profesionales que se turnen a firma con el Rector serán inspeccionados por la Secretaría.
IV. Generación de Agenda (sólo a eventos que asista el rector)	Se verifica la asistencia del Rector al evento.	En el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector se cambia el estatus.	No Aplica	No Aplica
V. Seguimiento a la solicitud mediante el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector	Verificar el número de gestión y la documentación recibida. Satisfacción del usuario reflejada en los resultados de los cuestionarios de satisfacción del usuario.	Dar seguimiento a las solicitudes mediante el número de gestión en el Sistema Automatizado para la Gestión de la Oficina del Rector.	Se mide el proceso conforme se establece en el objetivo de calidad de este documento. A través de cuestionarios aplicados a los usuarios y colocados en el buzón de quejas y sugerencias.	No Aplica

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



Plan de calidad: Control de Gestión de la Oficina del Rector  
Oficina del Rector



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 01/10/2013

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Extravió de documentación durante su gestión	Ponerse en contacto con el usuario y solicitar una copia del acuse
Emisión de más de un número de gestión para un solo asunto	El personal involucrado revisa el asunto con varios números de gestión y se relaciona entre sí
Caída de la red en la Oficina del Rector	Levantar un ticket a la DTIC para su atención
Falta de asignación con carácter de urgente a un asunto importante	Se asigna o se le da a conocer al Rector de forma urgente

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	21/05/2012	Secretario Particular del Rector	Rector	Nuevo
01	31/10/2012	Secretario Particular del Rector	Rector	Incluir el oficio de salida en el apartado de salidas del proceso, y la meta en la evaluación del servicio.
02	01/10/2013	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Director de Redes e Imagen de la Rectoría	Se anexaron al proceso: Secretarios Particulares Adjuntos como responsables del objetivo de calidad y como usuarios externos a Asociaciones Públicas y Privadas. Se incrementó de 75% a 90% la atención de solicitudes que ingresan en un plazo no mayor a 14 días como se establece en el objetivo de calidad. Se colocó conexión a internet. Se agregó en requisitos de salida a la Ley de la UAEM y se corrigieron errores ortográficos.