



**Plan de calidad: Desarrollo de Competencias**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Desarrollo del Recursos Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 01/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe (a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Manual de Descripción de Puestos</li><li>Solicitud de evento para el desarrollo de las competencias</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Programa anual de formación</li><li>Eventos impartidos</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Personal Administrativo de la UAEM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructores</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Personal Administrativo Administración de la 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"><li>Jefe (a) del Departamento del Desarrollo del Recurso Humano</li><li>Asistentes del Departamento del Desarrollo del Recurso Humano</li><li>Secretaria del Departamento del Desarrollo del Recurso Humano</li><li>Proveedores de servicios</li></ul>	2 Salas Usos Múltiples  1 Sala Digital  1 Sala de Computo (18 equipos)  1 Cartera de Proveedores de Servicios  Equipo de oficina y cómputo, proyector multimedia, papelería, sistemas de información y comunicación		De las cuatro salas solo en una hay problemas de temperatura y humedad, se atiende con calentadores, y a través de requisición a obras y servicios.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Obtener una calificación global de al menos 92%, respecto a la Hoja de Evaluación del evento, durante el presente año.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe (a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	A través del análisis estadístico de datos, empleando la metodología "Lógica Borrosa"  Valor real=Ca*pond/Vo  Ca= calificación Pond= ponderación	Mensual



**Plan de calidad: Desarrollo de Competencias**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Desarrollo del Recursos Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 01/10/2013

	Vo= valor objetivo	
<b>Política de la calidad:</b>	<b>Objetivos generales:</b>	<b>Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:</b>
Universidad Digital Liberar el potencial de la ciencia Nodos de responsabilidad social Observatorio del desarrollo Personal Universitario de Alto Nivel	N/A	4.5 Proyecto: Personal Universitario de alto nivel 4.5.3 Metas: 16 y 18

**Requisitos**

**Requisitos de entrada (0.2) (7.1):**

Oficio dirigido al Director (a) de la Dirección de Recursos Humanos  
Requerimientos de: Fechas, horarios y competencia  
Programa Anual de Formación del presente año

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario(a)</b>	Cumplir con requisitos de los servicios en horario y fechas preestablecidos y contenido cuando aplique.  Recibir Constancias de participación, si aplica.	Programación del curso de acuerdo a los requerimientos del usuario o previo acuerdo en caso de ajustes.  Constancias, si aplica.(datos correctos)
<b>No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio</b>	Los instructores (as) de la cartera tendrán una calificación mínima de 8.0 en el instrumento de evaluación de perfil	Cumplimiento con la calificación mínima requerida en los resultados de evaluación
<b>Legales y reglamentarios</b>	Cumplir con Contrato Colectivo de Trabajo de la UAEM-SUTESUAEM 2011-2012: cláusula 87.	Cumplimiento de lo establecido en Contrato Colectivo de Trabajo de la UAEM-SUTESUAEM 2011-2012: cláusula 87
<b>UAEM</b>	Procedimiento establecido	Cumplimiento con lo establecido en el procedimiento

**Interacción de procesos**

Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Nóminas	1. Que me da: procesa pago del prestador de servicios a través de nómina, Que le entrego: Solicitud de pago al proveedor de



**Plan de calidad: Desarrollo de Competencias**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Desarrollo del Recursos Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 01/10/2013

	servicios a través del formato único de movimientos a nómina.
2. Administración de recursos	2. Que me da: Suministro y/o servicio, Que le entrego: Solicitud
3. Capacitación externa	3. Que me da: Cartera de proveedores de servicio Que le entrego: Petición por correo electrónico
4. Planeación	4. Que me da: Formato Análisis de Datos y Programa Anual de Entrega de Información Que le entrego: Información para POA, Informe del Rector y Agenda Estadística

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancias	Identificación	N/A
Manipulación y embalaje:	Elaboración y conservación, hasta su entrega, en sobre bolsa	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	En archivero	Protección	En archivero (durante el desarrollo de los eventos)

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Eficacia del proceso	Jefe (a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	Revisando que se tenga al instructor adecuado, material de apoyo e instalaciones	Una semana antes de que se realice el evento
Meta 16 PRDI	Asistente del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	Revisando y contando las personas que aprobaron los eventos de Perfil	Los primeros 5 días hábiles del mes posterior
Meta 18 PRDI	Asistente del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	Revisando y contando las personas que aprobaron los eventos de TIC	Los primeros 5 días hábiles del mes posterior

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del servicio	Asistentes del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	A través del Formato: Hoja de Evaluación del evento  Empleando la metodología "Lógica Borrosa"  Valor real=Ca*pond/Vo	Al finalizar el evento y el global mensual.



**Plan de calidad: Desarrollo de Competencias**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Desarrollo del Recursos Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 01/10/2013

		Ca= calificación	
		Pond= ponderación	
		Vo= valor objetivo	

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Identificación de brechas	Asegurar que sean llenados en sistema los instrumentos de Identificación de brechas Formato: Programa Anual de Formación
II	Diseño Instruccional	Formatos: Revisión de los Requisitos del Usuario Revisión de documentos pedagógicos - didácticos y Criterios de liberación del evento Planeación del eventos
III	Análisis de Resultados	Comprobar que el servicio cumple con al menos una calificación global de 92%. Formato: Hoja de Evaluación del evento
IV	N/A	N/A

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Curso impartido	Datos completos en el oficio de solicitud de servicio.	Atención de la solicitud	N/A	Formato: Análisis de resultados firmado por Jefe (a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano
	Confirmar que los servicios programados cuenten con recursos didácticos.	Dar seguimiento al trabajo de los instructores.	N/A	
	Confirmar que los instructores activos han obtenido al menos una calificación de 8.0 en sus diferentes evaluaciones.	Aplicación de las evaluaciones en los diferentes momentos del servicio.	N/A	
	Comprobar que los servicios			



**Plan de calidad: Desarrollo de Competencias**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos

Departamento de Desarrollo del Recursos Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 01/10/2013

	cumplen al menos con una calificación de 92%	N/A	Valor real=Ca*pond/Vo Ca= calificación Pond= ponderación Vo= valor objetivo	
Constancia	Datos correctos de acuerdo a la lista de asistencia	Solicitud de revisión de datos a los participantes	Revisión de constancia	Observación

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Suspensión o cancelación del evento por parte de la dependencia solicitante.	Fijar reprogramación de común acuerdo y/o formalizar cancelación del mismo.
Inasistencia del instructor asignado al evento	Investigar situación y de ser necesario sustitución de instructor o reprogramación del curso
Sobre asistencia de participantes esperados	Cambio de sala, suspensión de curso y/o apertura de grupo alterno.
Suspensión o cancelación del curso por falta de participantes (mínimo de 4)	Promover directamente con el personal universitario los cursos programados mediante oficio y visitas a los espacios universitarios

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	01/10/12	Jefe (a) del departamento	Director (a)	Nuevo
01	29/10/12	Jefe (a) del departamento	Director (a)	Resultado de reporte de auditoría interna con fecha de 24/10/12 Se agrego interacción con el proceso de capacitación externa.
02	22/03/13	Jefe (a) del departamento	Director (a)	Se cambio el porcentaje de la calificación del objetivo de calidad.
03	15/04/13	Jefe (a) del departamento	Director (a)	Se cambio la entrada de proceso, requisitos de salida, interacción de procesos, medición del proceso, medición del servicio.
04	01/10/13	Jefe (a) del departamento	Director (a)	Se actualizo con la nueva imagen institucional. Se agregó 1 sala digital.