



Plan de calidad: Servicios Administrativos
Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

Administrador de Proceso:	Jefe de la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo
Responsable de Proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Registro de solicitud de servicio (Ticket.)Ficha de gastos por comprobar.Oficio de solicitud.Facturas, notas de remisión y equivalentes.Cheques y estados de cuenta.Registros de personal.Ingresos monetarios (efectivo o cheques).Revisión física de inventarios.Formato de entrada- salida de bienes.		<ul style="list-style-type: none">Actualización de inventario.Préstamos internos y externos.Contratación, Permanencia y Baja de Personal.Pago por servicios informáticos o cursos de capacitación.Requisiciones de bienes y servicios.Mantenimiento menor o conservación del edificio y parque vehicular.Recursos vía Ficha de Gastos por Comprobar.Solicitud de recursos para adquisición de bienes consumibles, servicio telefónico, enlaces así como capacitación	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Personal de la DTICDependencias Universitarias	<ul style="list-style-type: none">Gobierno, Estatal, Municipal o FederalPúblico en general.	<ul style="list-style-type: none">Empresas de telefonía y telecomunicacionesEmpresas comerciales y de servicios
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Dependencias Universitarias Público en general Contraloría Universitaria	

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">DirectorJefes de DepartamentosAuxiliar administrativoSecretariasIntendentesVeladoresRecepcionistasServicios Sociales	<ul style="list-style-type: none">Equipo de cómputoVehículosMobiliario y equipo de oficina	Espacios adecuados (iluminación, temperatura y ventilación) para el desempeño de las funciones en oficinas



Plan de calidad: Servicios Administrativos
Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender al menos el 70% de las solicitudes factibles del proceso en un plazo máximo de 20 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Administrador del Proceso de Apoyo Administrativo	•Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas. •Promedio de Fechas de cierre de solicitudes – Promedio de Fechas de inicio de solicitudes.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Eje transversal: Universidad Digital.	Llevar a cabo la primera gran etapa de desarrollo institucional, para colocar a la UAEM en la órbita del pleno uso e integración de las TIC, tanto en sus funciones sustantivas como en las adjetivas	168 Aulas Digitales

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">• Contar con suficiencia presupuestal.• Solicitud de recibos de ingresos.• Registro de vehículos.• Agenda de vehículos.• Solicitud de consumibles.• Programa Operativo Anual (POA).• Programa Integral de Fortalecimiento de la Gestión Institucional (ProGES).• Registro de visitas.• Registro de entrada y salida del personal.• Inventario.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	• Entregar lo solicitado en tiempo y forma.	• Cumplimiento de requisitos establecidos y oportunidad en la entrega
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	• Disponibilidad de recursos	• Contar con suficiencia presupuestal
Legales y reglamentarios	• Reglamento de las TIC	• Cumplimiento del reglamento
UAEM	• Acorde al Programa Operativo Anual, Plan Rector de Desarrollo Institucional y al Plan General de	• Cumplimiento del programa y planes



Plan de calidad: Servicios Administrativos
Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Desarrollo	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	PAGO POR SERVICIOS INFORMÁTICOS O CURSOS DE CAPACITACIÓN -Pago en efectivo o cheque certificado o transferencia bancaria. -Solicitud de recibo de ingresos personalizados	- Moneda nacional, de curso legal, cheque certificado por institución bancaria - Nombre, domicilio fiscal y RFC (cuando aplique).
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	No aplica	No aplica
Legales y reglamentarios	Código Fiscal de la Federación Ley de la UAEM Estatuto Universitario	Cumplimiento de los artículos que apliquen
UAEM	-Oficio de solicitud de Recibo de Ingresos ante Tesorería	-Hoja membretada y firmada por el Director o Administrativo.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Desarrollo de Sistemas	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de sistemas automatizados.• Sistema de entrada y salida de servicios sociales.
2. Prestación de Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none">• Transmisión de eventos en línea y por demanda a través de la red de cómputo• Captura, digitalización y edición de audio y video• Operación de la red de videoconferencia• Instalación y Mantenimiento de Software
3. Gestión de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de la red de voz y datos• Instalación de cableado de voz, datos y equipo de comunicaciones• Mantenimiento, actualización y dictamen de equipo de computo• Operación de Servidores• Mantenimiento Correctivo, Instalación y Configuración de software de servidores• Servicios de seguridad informática
4. Dirección de Obra Universitaria	<ul style="list-style-type: none">• Construcción de Obra Universitaria• Mantenimiento de la Infraestructura Física Educativa.
5. Dirección de Programación y Control Presupuestal	<ul style="list-style-type: none">• Presupuestación• Control presupuestal



Plan de calidad: Servicios Administrativos

Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

6. Dirección de Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de Inventario de Bienes Muebles Emisión de cheques y/o transferencias Pagos en Tesorería
7. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Compras Almacenes Correspondencia Mantenimiento de parque vehicular.
8. Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Formulación de Programas Operativos Anuales Consolidación de la estadística básica de la UAEM Elaboración y evaluación del informe anual de actividades de la UAEM.
9. Coordinación de Recursos Etiquetados	<ul style="list-style-type: none"> Control y seguimiento de recursos federales.
10. Dirección de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Administración del personal Contratación Capacitación Terminación laboral

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Resguardo de artículos, información y bienes	Identificación	Expediente del personal
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Se cotejan los datos contra documentos originales
Almacenamientos y Protección:	Bodega Carpentas Sitio intranet de colaboración	Protección	En archivero ubicado en área secretarial

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de calidad 	Administrador del Proceso	Aplicación de fórmulas establecidas	Semestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Evaluación de Satisfacción del Usuario	Representante del SGC-DTIC Administrador del Proceso	A través de la Encuesta de Satisfacción del Usuario	Semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de la solicitud del servicio o pago por servicios informáticos o cursos de capacitación. La solicitud del servicio, deberá ser realizada a través de tickets, con los requisitos establecidos en los procedimientos.	SCSSS / Comprobante de pago
II	Realización del servicio.	SCSSS
III	Entrega del servicio. Se entregan el producto o servicio de acuerdo	SCSSS / Recibo de ingresos



Plan de calidad: Servicios Administrativos
Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

	a los requisitos establecidos por los usuarios. Para los pagos se hacen los depósitos correspondiente	
IV	Conformidad del servicio (No aplica para pagos realizados). Se solicita al usuario asignar el campo de conformidad de servicio y colocar el estado del ticket en cerrado.	SCSSS y Encuesta de Satisfacción del Usuario

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Producto o servicio solicitado	Revisión de lo obtenido contra lo solicitado	A través del SCSSS	A través del objetivo de calidad	Se solicita al usuario asignar el campo de conformidad de servicio y colocar el estado del ticket en cerrado.	A través del SCSSS
Pagos por servicios informáticos o cursos de capacitación	Aplicación de los recursos en los conceptos que correspondan	Revisión física de los comprobantes de pago	Ingresos acumulados	Revisión física del recibo de ingresos	

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Demora en los tiempos de entrega de artículos o servicios solicitados	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación con el Administrador del Proceso de Requisiciones de la Dirección de Recursos Materiales, Coordinación de Recursos Etiquetados u Obra Universitaria (según el caso).• Completar el servicio• Registro en el SCSSS• Corregir datos de solicitud de requisición vía web, en caso de ser necesario.
Pérdida de algún registro del proceso	<ul style="list-style-type: none">• Recuperar la documentación en el SGC de la UAEM en el sitio Intranet de colaboración.• Consultar el archivo histórico de la UAEM

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio



Plan de calidad: Servicios Administrativos
Oficina del Rector
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 04/03/2013

08	10/10/2011	Jefe de la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo y Representante del SGC-DTIC	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	El formato "Tabla de Enfoque a Procesos" fue sustituido por el formato "Plan de Calidad".
00	14/09/2012	Jefe de la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo y Representante del SGC-DTIC	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Cambio el nombre del proceso y se ajustó reestructuró el proceso a servicios administrativos
01	04/03/2013	Jefe de la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo y Representante del SGC-DTIC	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Se cambió la frecuencia de medición de trimestral a semestral