



Administrador de Proceso:	Titular del Departamento de Organización y Métodos
Responsable de Proceso:	Titular de la Subdirección Administrativa / Responsable del Área de Planeación de Espacios Académicos/ Responsable designado por el titular del Espacio Académico Responsable designado por el titular de la Dependencia de la Administración Central

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Oficio de solicitud de elaboración/actualización de manuales de organización y procedimientos.		<ul style="list-style-type: none">Manuales de organización y procedimientos vigentes, validados y autorizados.CD: Manual General de Organización y Procedimientos de Administración Central	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Organismos Académicos (Facultades e Institutos)Centros UniversitariosUnidades Académicas ProfesionalesPlanteles de la Escuela PreparatoriaDependencias de la Administración Central.	<ul style="list-style-type: none">Personas o instituciones interesadas en conocer elementos administrativos de organización y comunicación en instituciones de educación superior.Audidores externos del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) y de la Auditoría Superior de la Federación (ASF)	<ul style="list-style-type: none">Organismos Académicos (Facultades e Institutos)Centros UniversitariosUnidades Académicas ProfesionalesPlanteles de la Escuela PreparatoriaDependencias de la Administración Central.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">Organismos Académicos (Facultades e Institutos); Centros Universitarios; Unidades Académicas Profesionales; Planteles de la Escuela Preparatoria y Dependencias de la Administración Central. <p>Necesidades y expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none">Contar con elementos administrativos para informar y orientar la conducta de los integrantes del espacio universitario, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción a seguir para cumplir con los planes, programas y proyectos.Alinear, ordenar y sistematizar funciones y procedimientos con los ordenamientos jurídicos establecidos por la UAEM.Contar con un instrumento administrativo que soporte la organización y comunicación, donde se establezcan claramente los objetivos, procedimientos y políticas de la UAEM, para lograr una eficiente y eficaz administración	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos	Ambiente de trabajo (6.4)	
1 Titular de Departamento. 5 Analistas.	Documentación en Intranet (Criterios para la elaboración y/o actualización de manuales de organización y de procedimientos) Equipo de cómputo. Respaldo	Ventilación en el lugar de trabajo. Iluminación adecuada. Equipo de cómputo en condiciones óptimas.	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
<ul style="list-style-type: none">Lograr que 97 espacios universitarios cuenten con Manual de Organización, al término de la administración 2009-2013.Lograr que 52 espacios universitarios cuenten con Manual de Procedimientos, al término de la administración 2009-2013.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Departamento de Organización y Métodos, Espacios Universitarios Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo y Oficina de Rectoría.	Espacios Universitarios con manuales de organización autorizados / Espacios Universitarios programados al año con manual de organización Espacios Universitarios con manuales de procedimientos autorizados/ Espacios Universitarios que deben contar con manual de procedimientos (Ver Tablero de control de seguimiento de proceso)	Semestral



Plan de Calidad: Elaboración o Actualización de Manuales de Organización y de Procedimientos

Versión vigente No. 09

**Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Departamento de Organización y Métodos**

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 09 Fecha: 26/10/12

Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI / Plan de Desarrollo:					
Personal universitario de alto nivel	5.5. Administración ágil y transparente 5.5.1. Proyecto: Ordenamiento y eficiencia administrativa 5.5.1.1. Objetivos a) Lograr mayor eficiencia en la aplicación y ejercicio de los recursos financieros y materiales, manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas	Contar con 32 espacios universitarios con manuales de procedimientos. Contar con 75 espacios universitarios con manuales de organización.					
		Espacios Universitarios con Manuales Vigentes	2009	2010	2011	2012	2013
		Procedimientos	2	12	22	32	32
			2	15	41	48	52
		Organización	50	58	66	75	75
			43*	55	64	94	97
		Nota: La variación con respecto a los informes anuales, se deriva de la frecuencia con que se han actualizado los instrumentos administrativos derivado de los cambios sustanciales y/o de administración de los Espacios Universitarios. * En 2009 se elaboraron doce Manuales de Organización, la diferencia corresponde a espacios que contaban con Manuales vigentes.					

Requisitos	
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):	
El oficio de solicitud de elaboración o actualización debe ser emitido en papel membretado del Espacio Universitario, indicando al responsable del proyecto y firmado por el Titular.	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Entrega del manual de organización o de procedimientos en tiempo y forma. Conformidad de las dependencias involucradas del espacio universitario respecto a su objetivo y funciones.	Debe corresponder a la realidad operativa del Espacio Universitario.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Los manuales deben contener las firmas de validación y aprobación de las autoridades correspondientes.	Firmas autógrafas originales de las autoridades correspondientes.
Legales y reglamentarios	Los documentos administrativos se deben apegar a los ordenamientos jurídicos aplicables en la materia y al Plan Rector de Desarrollo Institucional.	Apegarse a los artículos específicos de la normatividad aplicable en cuestiones administrativas. Las funciones deben guardar correspondencia con los objetivos en el PRDI
UAEM	Complementar la legislación universitaria a través de la emisión de manuales de organización y de procedimientos.	Manuales de organización y procedimientos vigentes para llevar a cabo la gestión de las actividades adjetivas que resulten necesarias para el cumplimiento de los fines institucionales.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Formulación de Programas Operativos Anuales	1. Se proporciona información del número de manuales de organización y de procedimientos para la elaboración del Programa Operativo Anual.
2. Elaboración y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM	2. Se proporciona el número de manuales de organización y de procedimientos elaborados y actualizados para el informe anual de actividades del Rector de la UAEM.
3. Control de Gestión de la Oficina del Rector	3. Los Manuales de Organización se turnan para firma del Rector en el apartado de Validación.
4. Actualización del Sitio de Transparencia de la UAEM	4. Se publican los Manuales de Organización y de Procedimientos en el Sitio de Transparencia una vez que estos son liberados, aprobados y validados.
5. Auditoría Administrativa Financiera	5. Se proporciona la información relativa a los manuales de organización y procedimientos de las Dependencias de Administración Central, cuando es requerido por la Contraloría Universitaria.
6. Actualización de la Estructura Orgánico Funcional de la Administración Universitaria.	6. Cuando se emite un dictamen favorable con respecto a una propuesta de actualización de la estructura de la Administración Universitaria se procede a la actualización del Manual de Organización del Espacio



Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Por tipo de manual y con la denominación del Espacio Universitario	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	Mediante folder	Verificación	N/A
Almacenamiento y Protección:	Con protectores de hojas y en carpeta del trimestre que corresponda, resguardadas en el librero del DOM	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempo en la Elaboración o Actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos.	Departamento de Organización y Métodos	Tiempo transcurrido desde la recepción del oficio de solicitud hasta la fecha del oficio de aprobación	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Usuario	Departamento de Organización y Métodos	Por medio de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario y del procesamiento de los resultados de ésta a través de la metodología de lógica borrosa.	Semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción del oficio de solicitud de asesoría para la elaboración o actualización de Manuales de Organización o de Procedimientos.	Fecha del oficio de aprobación del manual – fecha del oficio de solicitud para la elaboración y/o actualización del manual = tiempo empleado en el proceso.
II	Coordinar y dar seguimiento a la elaboración y/o actualización de Manuales de Organización o de Procedimientos	Avance en las etapas del proceso.
III	Validación y aprobación del Manual de Organización o de Procedimientos.	Verificar que contenga las firmas autógrafas originales de las autoridades correspondientes.
IV	Evaluación de la satisfacción del usuario.	A través de la aplicación de encuesta de satisfacción del usuario.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Manual de Organización o de Procedimientos	Se verifica que el Manual de Organización o de Procedimientos contenga la fecha de aprobación, el número de versión, las firmas de validación y aprobación, así como los datos del oficio de aprobación en el apartado correspondiente.	Se gestiona la firma de las autoridades correspondientes en el Manual de Organización o de Procedimientos.	Manuales programados / Manuales validados y aprobados.	Se asegura que el Manual de Organización o de Procedimientos contenga las firmas de las autoridades correspondientes.	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Perdida de la información de los archivos electrónicos de los manuales que se encuentran en proceso de elaboración o actualización	Generar respaldo electrónico de los archivos cada vez que se realicen cambios en el contenido de los manuales previos a su conclusión



Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
08	18/10/11	RD de la DODA	Comité de Calidad de la DODA	Se migró la documentación de este proceso de los formatos anteriores al nuevo formato único denominado "Plan de Calidad".
09	26/10/12	Titular del Departamento de Organización y Métodos	Titular de la Dirección Organización y Desarrollo Administrativo	Se agregó el producto: CD: Manual General de Organización y Procedimientos de Administración Central Se incluyó en usuarios externos al Órgano Superior de Fiscalización. Se modificó el punto 4.1.b Interacción de procesos Se modificó el punto 6 Recursos Utilizados, 6.2 personal y 6.4 Ambiente de trabajo. Se actualizó el objetivo de calidad, la fórmula y frecuencia de medición. En meta PRDI/Plan de Desarrollo, se adecuaron los datos de los Espacios Universitarios con manual vigente de 2009-2013. Se modificó el punto 5.4.1 y 7.1ª y 7.1 requisitos de entrada y 5.2, 7.2.1 y 7.2. requisitos de salida Se modificó el punto 7.5.1 y 8.2.4 Seguimiento y medición. Se modificó el punto 7.5.5 Preservación del producto. Se modificó el punto 5.2, 7.5.1. e, 8.2.1 y 8.2.4 Medición del Servicio