



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 04/10/12

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

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Solicitud de Papelería y Artículos Diversos No Normalizados		Suministrar Papelería y Artículos Diversos No Normalizados.	
Solicitud de Servicios		Gestionar Servicios.	
Solicitud de Soporte y/o Servicio de Equipo Tecnológico		Obtener Soporte y/o Servicio de Equipo Tecnológico	
Solicitud de Control de Bienes		Actualizar Bienes	
USUARIO		EXTERNO	Proveedor
	Departamentos y Unidades Staff de la Dirección de Recursos Humanos.	NO APLICA	Dirección de Programación y Control Presupuestal. Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Dirección de Obra Universitaria Dirección de Recursos Financieros. Proveedores inscritos en el padrón de la Universidad Autónoma del Estado de México
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Personal Académico / Administrativo UAEM, y Administración UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Jefe(a) de la Unidad de Apoyo Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Mobiliario y Equipo de oficinaEquipo de cómputo.Papelería y artículos de escritorioSIIA		Espacio con iluminación y ventilación adecuada. Seguridad e Higiene



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 04/10/12

	<ul style="list-style-type: none">• Espacio físico	
--	--	--

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Gestionar de manera efectiva las solicitudes en un plazo no mayor a cinco días hábiles durante 2012.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe(a) de la Unidad de Apoyo Administrativo	Fecha de cumplimiento de trámite- Fecha de solicitud.	trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad Digital Personal Universitario de Alto Nivel	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.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Formato de Solicitud de Papelería y Artículos Diversos No Normalizados
Formato de Solicitud de Servicios
Formato de Solicitud de Soporte y/o Servicio de Equipo Tecnológico
Formato de Solicitud de Control de Bienes

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Que la entrega se realice oportunamente y conforme a las características solicitadas.	Firma de conformidad.
	Que el servicio solicitado se efectué oportuna y satisfactoriamente.	Firma de conformidad.
	Equipo de cómputo debidamente reparado.	Firma de recibo del usuario.
	Entrega en tiempo y forma del resguardo	Acuse de recibo del resguardo
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Contar con suficiencia Presupuestal. Requisitos de los Procesos de la DTIC. Que el bien este asignado a la DRH.	Requisición capturada en el SIIA de la Dirección con que se interactúa. Hoja de salida de equipo



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 04/10/12

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		emitida por la DTIC. Resguardo generado en SIIA.
Legales y reglamentarios	Inscripción en el padrón de proveedores	Formar parte del catalogo de proveedores
UAEM	Reglamentos y Políticas internas de las Direcciones con las que se interactúa.	Cumplimiento de reglamento y políticas.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Pago de Prestaciones. (Dirección de Recursos Humanos).	Recibo Factura, presupuestos autorizados y relación de pago por trabajador.
Compras, Almacenes, Mantenimiento. del parque vehicular (Dirección de Recursos Materiales):	Entrego Requisiciones para artículos no normalizados y recibo papelería y/o artículos no normalizados
Control Presupuestal (Dirección de Programación y Control Presupuestal).	Entrego pólizas para solicitud de recursos y /o pólizas de comprobación y recibo contra-recibo.
Actualización de inventario de bienes muebles, Pagos en Tesorería. (Dirección de Recursos Financieros).	Entrego resguardos actualizados.
Atención a Usuarios (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones).	Realizo solicitud del servicio a través de Tickets en el SCSSS y recibo soporte y/o servicio.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No aplica	Identificación	No aplica
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	No aplica
Almacenamientos y Protección:	No aplica	Protección	No aplica

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempo de Gestión.	Jefe(a) de la Unidad de Apoyo Administrativo	Fecha de cumplimiento de trámite- Fecha de solicitud.	trimestral



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 04/10/12

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Servicio en relación al tiempo en que fue atendida su solicitud.	Jefe(a) de la Unidad de Apoyo Administrativo	A través de análisis estadístico de datos empleando la metodología lógica borrosa.	trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recibe formatos de solicitud	.Se verifica que los formatos de solicitud se encuentren debidamente requisitados
II	Gestión	Dar seguimiento a las solicitudes a través de requisiciones, oficios, llamadas telefónicas y pólizas; para soporte y/o servicio de equipo mediante correo electrónico y registros del SCSSS
II	Entrega de producto o servicio	Que cumpla con las características de lo solicitado.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Entrega de producto o servicio	Entrega de lo solicitado	Que lo solicitado cumpla con las características y especificaciones requeridas.	N/A	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Solicitud de papelería y artículos diversos no normalizados no atendida en tiempo y forma y/o incumplimiento de las características solicitadas.	Notificar al proveedor el cambio de papelería y/o artículo diverso no normalizado.
Emisión incorrecta o entrega a destiempo del Resguardo	Corrección inmediata
No envió del equipo Tecnológico o reparación no satisfactoria	Devolución al proveedor interno del equipo para su reparación y/o servicio.



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Unidad de Apoyo Administrativo

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 03 Fecha: 04/10/12

Resultado de la encuesta de Satisfacción al Usuarios	Plan de acción
Perder información	Realizar respaldo

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	08/11/11	Representante de la Dirección	Comité de Calidad	Transformación de las tablas al plan de calidad.
03	04/10/12	Jefe(a) de Departamento y /o Unidad	Director(a)	Terminología de acuerdo al MEG

