

**Plan de calidad: Planeación**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Unidad de Planeación y Desarrollo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 02/09/2013

Administrador(a) de proceso:	Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud de información para el cumplimiento de los instrumentos de planeación., POA, Informe anual del C Rector-GLOSA, Agenda Estadística Anual y Revisiones por la Dirección, PorGES.</li><li>Resultados de los Departamentos de la Dirección de Recursos Humanos (Objetivos, satisfacción del Servicio, acuerdos de minutas, seguimientos y evaluaciones).</li><li>Innovaciones</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Instrumentos de Planeación requisitados: POA, Informe anual del C. Rector-GLOSA, Agenda Estadística Anual, Revisiones por la Dirección.</li><li>Proyectos, Estrategias y Programas</li><li>Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Secretaría de Administración.</li><li>Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional.</li><li>Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo.</li><li>Departamentos de la DRH: Relaciones Laborales, Desarrollo del Recurso Humano, Informática, Nóminas, Selección y Contratación, Control de Personal, Histórico Laboral, Unidad de Apoyo Administrativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Secretaría de Administración.</li><li>Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional.</li><li>Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo.</li><li>Departamentos de la DRH: Relaciones Laborales, Desarrollo del Recurso Humano, Informática, Nóminas, Selección y Contratación, Control de Personal, Histórico Laboral, Unidad de Apoyo Administrativo.</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Personal Académico y Administrativo, Administración UAEM.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3)		Ambiente de trabajo (6.4)
Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo y 2 Analistas.	*Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos Mobiliario, equipo de oficina, equipo de cómputo, papelería y artículos de escritorio, Internet y Sistemas Automatizados Institucionales, espacio físico.		Se requiere un espacio con iluminación y ventilación, seguridad e higiene.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar 2 días hábiles antes de la fecha compromiso la información solicitada por el usuario.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo.	Fecha de cumplimiento menos fecha de compromiso.	Trimestral.
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Ejes transversales 2009-2013 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	4.1 proyecto: Universidad Digital 4.5. Proyecto: Personal Universitario de Alto Nivel



## Plan de calidad: Planeación

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Unidad de Planeación y Desarrollo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **02/09/2013**

	nuevas técnicas y el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, la cultura de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.	
--	--	--

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Las Secretarías deben solicitar la información de forma oficial (vía correo institucional u oficio), dentro de las fechas previamente establecidas por su programación anual o trimestral cuando aplique.
Los Titulares de los Departamentos y/o Unidades de la Dirección de Recursos Humanos en la entrega de información y/o documental cumplirán con las fechas establecidas en el calendario vigente, requisitando los formatos establecidos por la Unidad de Planeación y Desarrollo.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario(a)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entregar la información en tiempo y forma.</li><li>Información completa y congruente</li></ul>	Tableros de control (Seguimiento y evaluación del sistema POA y Sistema de Revisiones por la Dirección) en la WEB.
<b>No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio</b>	N/A	N/A
<b>Legales y reglamentarios</b>	Ver normatividad aplicable, apartado 4 del Procedimiento de Administración de los Instrumentos de Planeación de la Dirección de Recursos Humanos.	Cumplimiento de la normatividad vigente
<b>UAEM</b>	El formato debe estar debidamente requisitado con firmas y/o sellos, logos del SGC, fechas y vigencia.	Acuse de recibo

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Procesos de la Dirección de Recursos Humanos: Terminación de la Relación Laboral Pago de Prestaciones no Automáticas Movilidad Laboral Control Asistencial Información y Automatización Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales Capacitación Externa Administración de Recursos Selección y Contratación Desarrollo Histórico Laboral Nominas Gestión Documental <b>Desarrollo de Competencias</b>	Los procesos de la DRH proporcionan información para analizar y/o elaborar registros.  El proceso de Planeación les entrega programas, proyectos y estrategias para mejorar sus procesos.
2. Formulación de Programas Operativos Anuales.	El proceso proporciona la solicitud de elaboración del POA El proceso de Planeación entrega el POA
3. Elaboración y Evaluación del Informe Anual de Actividades de la UAEM.	El proceso proporciona la solicitud de elaboración del Informe Anual El proceso de Planeación entrega el Informe Anual
4. Consolidación de la Estadística Básica de la UAEM.	El proceso proporciona la solicitud de elaboración de la Estadística El proceso de Planeación entrega estadística



# Plan de calidad: Planeación

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Unidad de Planeación y Desarrollo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 02/09/2013

5. Capacitación en el Sistema de Gestión de Calidad.	El proceso de Planeación entrega solicitud de Capacitación El proceso proporciona la Capacitación
6. Elaboración del Programa de Fortalecimiento de la Gestión Institucional	El proceso proporciona la solicitud de elaboración del ProGES El proceso de Planeación entrega el ProGES
7. Elaboración o actualización de Manuales de Organización y Procedimientos del SGC.	El proceso de Planeación entrega solicitud de revisión y Manual de Organización y/o Manual Procedimientos del SGC. El proceso proporciona la liberación del Manual de Organización y/o Manual Procedimientos del SGC.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	<u>Documentos Impresos:</u> Con el nombre y clasificando por contenido. <u>Documentos electrónicos:</u> Se etiquetan con el nombre del contenido almacenando en carpeta correspondiente al tema.	Identificación	N/A
Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	<u>Documentos Impresos:</u> resguardados en carpetas dentro de la gaveta de la Unidad de Planeación y Desarrollo. <u>Documentos electrónicos:</u> almacenados en red en la carpeta: Planeación en Carlos Sierra y protegidos por respaldos bimestrales.	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Tiempos de entrega de información	Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo	Fechas de cumplimiento menos fecha de compromiso	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del Servicio	Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo	Aplicación de la encuesta utilizando la técnica de lógica borrosa	Trimestral



## Plan de calidad: Planeación

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Unidad de Planeación y Desarrollo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 02/09/2013

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	<b>Entrada:</b> etapa donde se reciben los documentos e información con la que se trabajará durante el proceso; como son solicitudes de información para el cumplimiento de los instrumentos de planeación, resultados de los departamentos de la DRH así como innovaciones.	Se da a través del formato requerimientos de información, en el cual se registran el control de las entradas, el indicador es el tiempo que tardan en llegar las entradas, tomando la fecha de recibido contra la fecha esperada de entrega.
II	<b>Transformación:</b> esta etapa se <b>clasifica</b> , se <b>canaliza</b> , se <b>analiza</b> , se <b>elabora el producto</b> , se <b>verifica</b> y se <b>autoriza</b> . Esto se hace a través de 2 Procedimientos: Administración de los Instrumentos de la Planeación de la Dirección de los Recursos Humanos y Planeación Interna del Recurso Humano.	Se utilizan diferentes métodos dependiendo del tipo de análisis requerido
III	<b>Salida:</b> en esta etapa se obtienen y entregan los productos de acuerdo a los requisitos establecidos por quienes lo solicitaron.	Satisfacción del Servicio

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Instrumentos de Planeación	Con la entrega de la información debidamente requisitada y en las fechas establecidas en los calendarios.	Con oficios, correo electrónico donde se esté supervisando la entrega de nuestro producto.	Satisfacción del Servicio	N/A
Proyectos Estrategias y Programas	Con la entrega de la información debidamente requisitada y en las fechas establecidas en los calendarios.	Con oficios, correo electrónico donde se esté supervisando la entrega de nuestro producto.	Satisfacción del Servicio	N/A
Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad	Con la entrega de la información debidamente requisitada y en las fechas establecidas en los calendarios.	Con oficios, correo electrónico donde se esté supervisando la entrega de nuestro producto.	Satisfacción del Servicio	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 información electrónica en la red interna de la Unidad de Planeación y Desarrollo	Realizar respaldos bimestrales de información electrónica



**Plan de calidad: Planeación**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Unidad de Planeación y Desarrollo



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **02/09/2013**

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	01/09/11	Representante del SGC (RD)	Comité del SGC	Proceso de Nuevo ingreso al SGC
01	26/10/11	Representante del SGC (RD)	Comité del SGC	Resultado de Auditoría interna
02	16/03/12	Representante del SGC (RD)	Comité del SGC	Resultado de la actualización de la Política de Calidad y de revisión de proceso.
03	01/10/12	Jefe(a) de Departamento	Director(a)	Incorporación de lenguaje incluyente de acuerdo al MEG
<b>04</b>	<b>02/09/13</b>	<b>Jefe(a) de Departamento</b>	<b>Director(a)</b>	<b>Nuevo diseño en los formatos por cambio en la Administración.</b>