



Plan de Calidad: Desarrollo

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">Instrumentos de Planeación: POA, Informe anual del C. Rector-GLOSA, Agenda Estadística Anual.Proyectos, Estrategias y Programas		<ul style="list-style-type: none">Resultados de las actividades de la Dirección de Recursos Humanos.	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	Departamentos de la DRH: Relaciones Laborales, Desarrollo del Recurso Humano, Informática, Nóminas, Selección y Contratación, Control de Personal, Histórico Laboral, Unidad de Apoyo Administrativo.	N/A	Departamentos de la DRH: Relaciones Laborales, Desarrollo del Recurso Humano, Informática, Nóminas, Selección y Contratación, Control de Personal, Histórico Laboral, Unidad de Apoyo Administrativo.
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		
Cumplir con la entrega de resultados de forma mensual.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo.	Presentación y Minuta o correo electrónico de los resultados mensuales al Comité de Calidad	Mensual
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 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):	
<ul style="list-style-type: none">Los Instrumentos de Planeación, Proyectos, Estrategias y Programas deben estar debidamente requisitados en los formatos correspondientes y aprobados para su análisis.	



Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Información fidedigna de las actividades de la DRH, sustentada en base al análisis de resultados y al seguimiento.	Minuta firmada del Comité de Calidad
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	N/A	N/A
UAEM	Ver apartado 5, políticas del Procedimiento de Seguimiento y Evaluación de Resultados.	Aceptación del servicio

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 Planeación Histórico Laboral Nominas Gestión Documental Desarrollo de Competencias	Todos los Procesos de la DRH proporcionan información para dar seguimiento y evaluar. El proceso de Desarrollo los retroalimenta con la presentación de resultados obtenidos.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Presentación de resultados de la Dirección al Comité de Calidad	Titular de la Unidad de Planeación y Desarrollo.	Presentación, Minuta o correo electrónico de los resultados dirigido a los miembros del Comité de Calidad	Mensual

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: Desarrollo

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	Entrada: etapa donde se reciben la información con la que se trabajará durante el proceso; como son los instrumentos de planeación, así como Proyectos estrategias y programas de los departamentos de la DRH.	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	Transformación: esta etapa se clasifica , se canaliza , se analiza, se compara, se evalúa, se elabora presentación de resultados, se autoriza, esto se hace a través del Procedimiento: Seguimiento y Evaluación de los Resultados.	Se da a través del formato de seguimiento de proyecto, en el cual se registran el seguimiento que se le da a la información durante todo el proceso.
III	Salida: en esta etapa se realiza la logística de la Junta del comité, se obtiene la minuta de acuerdos y se reúnen las evidencias.	Satisfacción del servicio

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Resultados de los Departamentos de la Dirección de recursos Humanos.	Registros en el Formato: Análisis de Datos	Registro en el Formato de Seguimiento de Proyectos.	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

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	01/09/11	Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Proceso de nuevo ingreso al SGC
01	26/10/11	Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	Resultado de la Auditoría Interna
02	16/03/12	Representante del SGC (RD)	Comité de Calidad	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
04	02/09/13	Jefe(a) de Departamento	Director(a)	Nuevo diseño en los formatos por cambio en la Administración.