



Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

Administrador(a) de proceso:	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Director (a) de Responsabilidades</li><li>■ Jefe (a) del Departamento de Entrega y Recepción</li></ul>
Responsable de proceso:	No aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<b>Para entregas programadas:</b>  Oficio de notificación para dar inicio a procesos de entrega y recepción programados anualmente y por cambio de Rectorado.  Sistema de entrega y recepción.  Manual de entrega y recepción.		1. Que el expediente original y las copias se encuentren integrados y firmados electrónicamente conforme el Manual de Entrega y Recepción establecido por la Contraloría Universitaria.  2. Que las actas estén llenadas correctamente y firmadas por los servidores universitarios que participan en el acto de entrega y recepción.	
<b>Para entregas no programadas:</b>  Oficio de solicitud o solicitud verbal al Contralor de la Universidad para atender procesos de entrega y recepción por cambio de titulares.  Sistema de entrega y recepción.  Manual de entrega y recepción.		<b>NOTA: De enero a abril 2013, para el caso de entregas no programadas por cambio de titulares y que por la premura de tiempo para la entrega del cargo deba integrarse la información físicamente, los expedientes de entrega y recepción se generarán impresos en 3 tantos.</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• A partir del mes de abril con la entrega de la Facultad de Antropología los expedientes serán digitalizados.</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<b>Usuario:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Titular saliente.</li><li>• Titular entrante.</li><li>• Coordinador (a) o responsable interno designado para atender el proceso en la dependencia universitaria que entrega.</li><li>• Responsables de las áreas que integran información en las entregas por cambio de administración.</li><li>•</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• NO APLICA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Auditoría a Administración Central/ Proceso Auditoría Administrativa Financiera</li><li>• Dirección de Auditoría a Espacios Académicos/ Proceso Auditoría Integral</li></ul>
<b>Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Rector</li><li>■ Contralor (a) de la Universidad</li><li>■ Jefe (a) inmediato (a) superior del servidor universitario que hace entrega del cargo.</li><li>■ Titular saliente.</li><li>■ Titular entrante.</li></ul>	



## Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

<ul style="list-style-type: none"><li>■ Coordinador (a) o responsable interno designado para atender el proceso en la dependencia universitaria que entrega.</li><li>■ Equipo de trabajo de entrega y recepción</li><li>■ Proveedores de información de administración central (entregas programadas).</li><li>■ Dependencias de Administración Central que proveen información a las áreas que hacen entrega de los cargos para integrarla a los expedientes de entrega y recepción.</li></ul>		
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"><li>■ Contralor(a) de la Universidad</li><li>■ Director (a) de área.</li><li>■ Jefe (a) de departamento</li><li>■ Auditores (as)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sistema informático de entrega y recepción</li><li>■ Equipo de cómputo, servidor/ Internet.</li><li>■ Mobiliario y equipo de oficina.</li><li>■ Impresora.</li><li>■ Papelería.</li><li>■ Teléfono.</li><li>■ Vehículo</li><li>■ Viáticos.</li></ul>	Espacio físico de trabajo; así como mobiliario y equipo de oficina para cada integrante del departamento de entrega y recepción. Comunicación efectiva de los administradores del proceso con los auditores responsables de realizar las actividades de entrega y recepción. Profesionalización y desarrollo del personal.

### Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) \*Control a través del Sistema de Indicadores

- 1) A mayo de 2013 implantar la mejora continua del proceso para la atención del cambio de Rectorado, aplicando el sistema de entrega y recepción para hacer entrega digital del expediente validado mediante firma electrónica de los servidores universitarios.
- 2) A diciembre de 2013 atender 10 procesos de entrega y recepción programados por cambio de administración; así como el 100% de solicitudes por cambio de titular mediante el sistema automatizado de entrega y recepción.
- 3) A diciembre de 2013 realizar mejora continua con base en el análisis del proceso implementado durante la entrega y recepción por cambio de rectorado.

Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Director (a) de Responsabilidades  Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción	<b>Objetivo 1</b>  <b>INDICADOR: AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO Y MODIFICACIÓN AL SISTEMA DE ER.</b>  % de avance trimestral realizado según cronograma de actividades/ % planeado	<b>Trimestral</b>



Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

	<p>anualmente X100</p> <p><b>Objetivo 2</b></p> <p><b>INDICADOR: ATENCIÓN A ENTREGAS PROGRAMADAS</b></p> <p>No. entregas atendidas en tiempo y forma a través del sistema automatizado/ No. Entregas programadas en el año X 100</p> <p><b>INDICADOR: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ENTREGAS NO PROGRAMADAS</b></p> <p>No. solicitudes atendidas en tiempo y forma a través del sistema automatizado/ No. Solicitudes de entrega por cambio de titular X 100</p> <p><b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE CALIDAD EN EL PRODUCTO</b></p> <p>No. expedientes de entrega y recepción y actas que cumple con los requisitos establecidos en la lista verificable del producto/ No de entregas atendidas X 100.</p> <p><b>Objetivo 3</b></p> <p><b>INDICADOR: ANÁLISIS DEL PROCESO POR CAMBIO DE RECTORADO Y MEJORA CONTINUA</b></p> <p>Mejoras realizadas al proceso/ programa de acciones derivado del análisis del proceso en la atención al proceso por cambio de Rectorado.</p>	
<b>Política de la calidad:</b>	<b>Objetivos generales:</b>	<b>Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:</b>
Mejorando y promoviendo la eficiencia de nuestros procesos de gestión administrativa y académica con el SGC ISO 9001:2008, fortaleciéndolo con otras normas y modelos para demostrar que somos un Gran Lugar para	Consolidar el sistema de control interno institucional, fomentando la transparencia y rendición de cuentas e impulsando, mediante la revisión preventiva, prácticas que aporten calidad, eficiencia, economía y legalidad	



## Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

Trabajar.	en el desempeño institucional.	
-----------	--------------------------------	--

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
<b>Para entregas programadas</b>
Que la Contraloría Universitaria emita el oficio de notificación para dar inicio al proceso de entrega y recepción a la dependencia que concluye su administración.
Que la Contraloría Universitaria inicie el proceso con la presentación del sistema de entrega y recepción al titular y responsables de las áreas adscritas a la dependencia que hará entrega por cambio de administración y asignar al personal de la Contraloría responsable de asesorar durante todo el proceso de entrega y recepción; así como proporcionar la información necesaria para integrar el expediente respectivo <b>mediante el Sistema Informático de ER.</b>
<b>Para entregas no programadas</b>
Que el (la) titular de la dependencia envíe oficio de solicitud o realice su solicitud verbal al Contralor(a) de la Universidad en procesos de entrega y recepción por cambio de titular.
Que la Contraloría Universitaria asigne personal para asesorar durante todo el proceso de entrega y recepción y proporcionar la información necesaria para integrar el expediente respectivo.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario(a)</b>	<p>Para el (la) titular saliente, coordinador(a) interno (a) del proceso y responsables de área que integran información de entrega y recepción, recibir asesoría para la integración del expediente respectivo, así como validar electrónicamente la información y que el personal Contraloría Universitaria realice las revisiones correspondientes.</p> <p>Para el (la) titular entrante, recibir el expediente de entrega, mediante la firma del Acta correspondiente y recibir orientación, en su caso, sobre las observaciones o solicitudes de aclaración de la información recibida, en el plazo establecido en el Acta.</p>	<p>Que el personal de la Contraloría Universitaria proporcione asesoría y realice las revisiones necesarias durante la integración del expediente, el cual deberá conformarse de acuerdo a lo establecido en el Manual de entrega y recepción.</p> <p>Recibir el expediente original y el acta firmada por los servidores que intervienen en el acto de entrega y recepción.</p>
<b>No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio</b>	Asignar personal competente para proporcionar las asesorías durante los procesos de entrega y recepción.	Que el personal asignado por la Contraloría Universitaria para proporcionar las asesorías durante los procesos de entrega y recepción, tenga los conocimientos requeridos y pueda resolver situaciones y tomar decisiones.



Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Legales y reglamentarios	NO APLICA	NO APLICA
UAEM	1. Ley de la UAEM Art. 39, segundo párrafo. 2. Estatuto Universitario Título Quinto Capítulo IV, Del Control, Auditoría y Salvaguarda del Presupuesto y Patrimonio; Art. 144, 145 Fracción IX y Art. 153. 3. Acuerdo por el que se actualiza la estructura Orgánico -Funcional de la Administración Central de la Universidad Autónoma del Estado de México de fecha febrero de 2009 Capítulo X Art. 145 Fracción I. 4. Manual General de Organización de la UAEM Manual de Organización de la Contraloría Universitaria. 5. Manual de Entrega y Recepción. 6. Programa anual de trabajo.	Que se dé cumplimiento a las disposiciones normativas y reglamentarias de entrega y recepción, observando los procedimientos correspondientes.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. NO APLICA	1. NO APLICA
2.	2.
3.	3.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Expedientes y actas de entrega y recepción, están identificados por nombre de dependencia de acuerdo a las estructuras orgánicas vigentes.	Identificación	NO APLICA
Manipulación y embalaje:	Los expedientes impresos se encuentran en carpetas o engargolados y los electrónicos en discos rotulados resguardos en porta CD's.  Las actas de entrega y recepción se encuentran identificadas por nombre de dependencia, organizadas por estructura orgánica, en protectores de hoja e integradas en carpeta.	Verificación	NO APLICA



Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

Almacenamientos y protección:	<p>Los expedientes de entrega y recepción impresos se encuentran resguardados y controlados en el Archivo de la Contraloría.</p> <p>Los expedientes electrónicos se encuentran resguardados y controlados en el Departamento de Entrega y Recepción durante cuatro años, posteriormente se envía al Archivo de la Contraloría.</p> <p>Las actas se encuentran resguardadas y controladas en el Departamento de Entrega y Recepción durante 4 años, posteriormente se envían para resguardo al Archivo de la Contraloría Universitaria.</p> <p>La consulta y préstamo de expedientes y actas es bajo autorización del (la) Director (a) de Responsabilidades o del (la) Jefe (a) del Departamento de Entrega y Recepción.</p>	Protección	NO APLICA
-------------------------------	--	------------	-----------

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
1.-El cumplimiento del objetivo de la calidad	Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción.	<p>Verificando el cumplimiento del programa anual de trabajo contra los procesos de entrega y recepción programados atendidos y seguimiento trimestral.</p> <p>Verificando el número de solicitudes de entregas no programadas contra los procesos de entrega y recepción no programados atendidos.</p> <p>Verificando el porcentaje de avance de mejora del proceso respecto al proceso por cambio de rectorado.</p>	Trimestralmente



Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

		Verificando la mejora continua realizada al proceso posterior a la atención de la entrega y recepción por cambio de Rectorado.	
2.-El cumplimiento de los procedimientos de entrega y recepción	Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción.	Verificando los registros generados por los auditores durante la integración del expediente de entrega y recepción contra el manual de entrega y recepción y los procedimientos.	Durante la asesoría e integración del expediente de entrega y recepción atendido.
3.-La integración del expediente de entrega y recepción conforme al manual de entrega y recepción.	Auditores	Verificando el contenido del expediente de entrega y recepción contra el diagnóstico y seguimiento de ejes temáticos por área y el procedimiento a realizar por el (la) auditor (a).	Durante la asesoría e integración del expediente de entrega y recepción atendido.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<b>Servicio:</b> Asesoría para la Integración del Expediente de Entrega y Recepción.  <b>Qué se medirá:</b> 1.-La satisfacción del cliente.	Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción.	Analizando la información de las encuestas de satisfacción del cliente.  Evaluando y dando a conocer el resultado del desempeño del auditor durante el proceso; así como establecer acciones en caso de tener calificación por debajo de 90.	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Presentación de información general de entrega y recepción. (Programada).	Mediante oficio y lista de asistencia a presentaciones para entregas programadas.
II	Asesoría, seguimiento y verificación en la integración del expediente de entrega y recepción (Programada y No programada).	Mediante registros de seguimiento generados por los (las) auditores (as) de entrega y recepción en cada proceso atendido de acuerdo al procedimiento documentado para el auditor.





# Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

III	Acto de entrega y recepción (Programada y No programada).	Mediante la verificación del acta de entrega y recepción firmada por los participantes y el expediente de entrega y recepción validado mediante firma electrónica.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Asesoría para la integración del expediente de entrega y recepción.	Se evalúa la encuesta de satisfacción del usuario. Se realiza la revisión del expediente integrado conforme el manual de entrega; y el acta firmada por los participantes.	Se controlan los procesos por nombre de dependencia, se tiene evidencia de los registros de control y seguimiento por cada proceso, integrados por el (la) auditor (a) asignado (a).	No. expedientes de entrega y recepción y actas que cumplen con los requisitos establecidos en la lista verificable del producto/ No de entregas atendidas X 100.	El expediente electrónico se valida mediante la firma electrónica del titular saliente; asimismo, la entrega se valida mediante la firma del acta respectiva

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Rotación de personal en el Departamento de Entrega y Recepción.	Se cuenta con un manual de inducción al proceso de entrega y recepción actualizado; así como con acciones de capacitación y profesionalización permanente.
El corto tiempo para atender procesos de entrega y recepción a solicitud de las dependencias por cambio de titulares.	Enviar circular y/o tarjeta informativa a las dependencias universitarias, notificando que las solicitudes de entrega y recepción deberán realizarse con por lo menos 5 días de anticipación.
Los cambios a la información del Sistema de Gestión de la Calidad.	Solicitar a la Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo la inscripción del personal a cursos de capacitación y/o actualización.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio





Plan de calidad: Entrega y Recepción

Contraloría Universitaria  
Dirección de Responsabilidades  
Departamento de Entrega y Recepción



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 11 Fecha: 27/08/2013

07	26/10/2011	RD de la Contraloría Universitaria	Comité de Calidad	Se migró al Plan de Calidad establecido como mejora del SGC, la información correspondiente a la Tabla de Objetivos de Calidad, Tabla de Enfoque a Procesos y Tabla de Requisitos del Servicio del proceso de entrega y recepción.
08	03/07/2012	Jefe (a) de Departamento	Director (a) de Responsabilidades	Se actualizaron los objetivos de la calidad. Se actualizó la medición del proceso de acuerdo al nuevo objetivo. Se adiciona información al plan de acción del segundo riesgo documentado.
09	30/10/2012	Jefe (a) de Departamento	Director (a) de Responsabilidades	Se incluye información de los expedientes de entrega y recepción integrados digitalmente. Se incluye la mejora realizada al proceso.
10	08/02/2013	Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción	Director (a) de Responsabilidades	Se establecieron los objetivos de la calidad 2013. Se modificaron los indicadores de evaluación de los objetivos de calidad. Se incluye la firma electrónica para los expedientes de entrega y recepción para el cambio de rectorado y las entregas programadas a aplicar partir del mes de abril.  Se agregó el lenguaje incluyente acorde al Modelo de Equidad de Género.
11	22/08/2013	Jefe (a) de Departamento de Entrega y Recepción	Director (a) de Responsabilidades	Se migró la información a los formatos con la nueva imagen institucional.