



Plan de calidad: Capacitación Externa
Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Desarrollo del Recurso Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 23/09/2013

Administrador de Proceso:	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitud de curso		• Curso impartido	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	N/A	• Personal de dependencias externas a la UAEM: SEIEM, ISSSTE, SEP, entre otras.	• Instructor(a)
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Personal Administrativo Administración de la UAEM	
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">Jefe(a) del Departamento del Desarrollo del Recurso HumanoAsistentes del Departamento del Desarrollo del Recurso HumanoInstructores(as)	3 Salas Usos Múltiples 1 Sala de Computo (18 equipos) 1 Cartera de Proveedores de Servicios Equipo de oficina y cómputo, proyector multimedia, papelería, sistemas de información y comunicación.		De las cuatro salas solo en una hay problemas de temperatura durante el invierno, se atiende con calentadores

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Obtener una calificación global de al menos 94%, respecto a la Hoja de Evaluación General y la Hoja de evaluación General (sede externa), durante el 2013.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	A través del análisis estadístico de datos, empleando la metodología "Lógica Borrosa" Valor real=Ca*pond/Vo Ca= calificación	Mensual



Plan de calidad: Capacitación Externa
Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Desarrollo del Recurso Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 23/09/2013

	Pond= ponderación Vo= valor objetivo	
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad Digital Liberar el potencial de la ciencia Nodos de responsabilidad social Observatorio del desarrollo Personal Universitario de Alto Nivel	N/A	5.4 Extensión y Vinculación para responder a la sociedad Plan General de Desarrollo 5.5 Gestión Universitaria 5.5.1 Financiación universitaria

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Por escrito Dirigido al Director(a) del Área Requerimientos de : Fechas, horarios y Temática

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Cumplir con requisitos de los servicios en horario y fechas preestablecidos y contenido cuando aplique. Recibir Constancias de participación, si aplica.	Programación del curso de acuerdo a los requerimientos del usuario o previo acuerdo en caso de ajustes. Constancias, si aplica.(datos correctos)
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Los Instructores(as) de la cartera tendrán una calificación mínima de 8.0 en el instrumento de evaluación de perfil	Cumplimiento con la calificación mínima requerida en los resultados de evaluación
Legales y reglamentarios	Cumplir con lo establecido en el Acuerdo Operativo de Colaboración, cuando aplique.	Cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo Operativo de Colaboración
UAEM	Procedimiento establecido para el servicio	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento

Interacción de procesos



Plan de calidad: Capacitación Externa
Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Desarrollo del Recurso Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 23/09/2013	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Nóminas	1. Que me da: procesa pago del Instructor(a) a través de nómina, Que le entrego: Solicitud de pago de los Instructores(as) a través del formato único de movimientos a nómina.
2. Gestión integral de convenios	2. Que me da: Acuerdo Operativo de Colaboración para firma, Que le entrego: Oficio de solicitud y propuesta de convenio en Formato de Acuerdo Operativo de Colaboración. Acuerdo Operativo de Colaboración firmado.
3. Administración de recursos	3. Que me da: Suministro y/o servicio, Que le entrego: Solicitud

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Constancias	Identificación	En el caso de SEIEM(cursos del sistema de promoción) por tiempo determinado: Por participante; Base de datos electrónica, cédulas de registro con copias simples de: identificación oficial, último comprobante de pago y formatos de constancias de calificación.
Manipulación y Embalaje:	Elaboración y conservación, hasta su entrega, en sobre bolsa	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	En archivero	Protección	En archivero (durante el desarrollo de los eventos)

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Eficacia del proceso	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano	Revisando que se tenga al Instructor(a) adecuado, material de apoyo e instalaciones	Semana previa a que se realice un curso

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del servicio	Asistente del Departamento de	A través del Formato: Hoja de Evaluación General Empleando la metodología "Lógica	Al finalizar el curso y el global



Plan de calidad: Capacitación Externa
Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Desarrollo del Recurso Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 23/09/2013

Desarrollo del Recurso Humano.	Borrosa" Valor real=Ca*pond/Vo Ca= calificación Pond= ponderación Vo= valor objetivo	mensual.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de servicio	Recepción de solicitud, se revisan los requisitos del cliente. Formato: Revisión de Requisitos de Eventos de Capacitación.
II	Desarrollo del servicio	Revisión de los recursos didácticos específicos. Formato: Requerimientos Didácticos para el Servicio.
III	Evaluación del servicio	Comprobar que el servicio cumple con al menos una calificación global de 94%. Formato: Hoja de Evaluación General.
IV	N/A	N/A

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Curso impartido	Datos completos en el oficio de solicitud de servicio.	Atención de la solicitud	n/a	Formato: Análisis de resultados firmado por Jefe(a) del Departamento de Desarrollo del Recurso Humano
	Confirmar que los servicios programados cuenten con recursos didácticos.	Dar seguimiento al trabajo de los Instructores(as).	n/a	
	Confirmar que el Instructor(a) activo ha obtenido al menos una calificación de 8.0 en sus diferentes evaluaciones.	Aplicación de las evaluaciones en los diferentes momentos del servicio.	n/a	
	Comprobar que los servicios cumplen al menos con una calificación de 94%		Valor	



Plan de calidad: Capacitación Externa
Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Humanos
Departamento de Desarrollo del Recurso Humano



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 23/09/2013

		n/a	real=Ca*pond/Vo Ca= calificación Pond= ponderación Vo= valor objetivo	
Constancia	Datos correctos de acuerdo a la lista de asistencia	Solicitud de revisión de datos a los participantes	Revisión de constancia	Observación

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Suspensión o cancelación del curso por parte de la dependencia solicitante.	Fijar reprogramación de común acuerdo y/o formalizar cancelación del mismo.
Inasistencia del Instructor(a) asignado al curso	Investigar situación y de ser necesario sustitución del Instructor(a) o reprogramación del curso.
Sobre asistencia de participantes esperados	Cambio de sala, suspensión de curso y/o apertura de grupo alterno.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	24/10/11	RD	Comité de Calidad	Nuevo
02	24/02/12	RD	Comité de Calidad	Actualización porcentaje objetivo de la calidad y política de calidad
03	04/10/12	Jefe(a) del Departamento	Director(a)	Incorporación de lenguaje incluyente de acuerdo al MEG
04	23/09/2013	Jefe(a) del Departamento	Director(a)	Incorporación nueva imagen institucional