



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

# Modelo de Administración Universitaria

## Sistema de Gestión de la Calidad

– Manual de operación del proceso de  
Capital humano



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante de la subcomisión técnica
Revisó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección
Autorizó	Dr. Luis A. Álvarez Icaza Longoria	Representante de la comisión técnica

MO-08

Revisión: 03

Entrada en vigor: 19/04/2021

## Contenido

1.	GENERALIDADES .....	3
1.1	OBJETIVO DEL MANUAL .....	3
1.2	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	3
2.	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO .....	4
2.1	PROPÓSITO DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO.....	4
2.2	RESPONSABILIDADES.....	4
2.3	CONOCIMIENTO INICIAL PARA OPERAR EL PROCESO.....	4
2.4	REQUISITOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA CON PARTES INTERESADAS.....	4
2.5	MAPA DEL PROCESO .....	6
2.6	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	7
3.	EJECUCIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO.....	7
3.1	INFORMACIÓN DOCUMENTADA INTERNA PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO .....	7
3.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA INTERNA RESULTADO DE LA OPERACIÓN DEL PROCESO.....	8
3.3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO .....	9
4.	VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO .....	9
4.1	EVALUACIÓN DEL PROCESO .....	9
5.	MEJORA DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO.....	10
6.	GLOSARIO.....	10
7.	CONTROL DE CAMBIOS .....	11
8.	ANEXOS.....	11

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Objetivo del manual

Describir para el proceso de Capital humano:

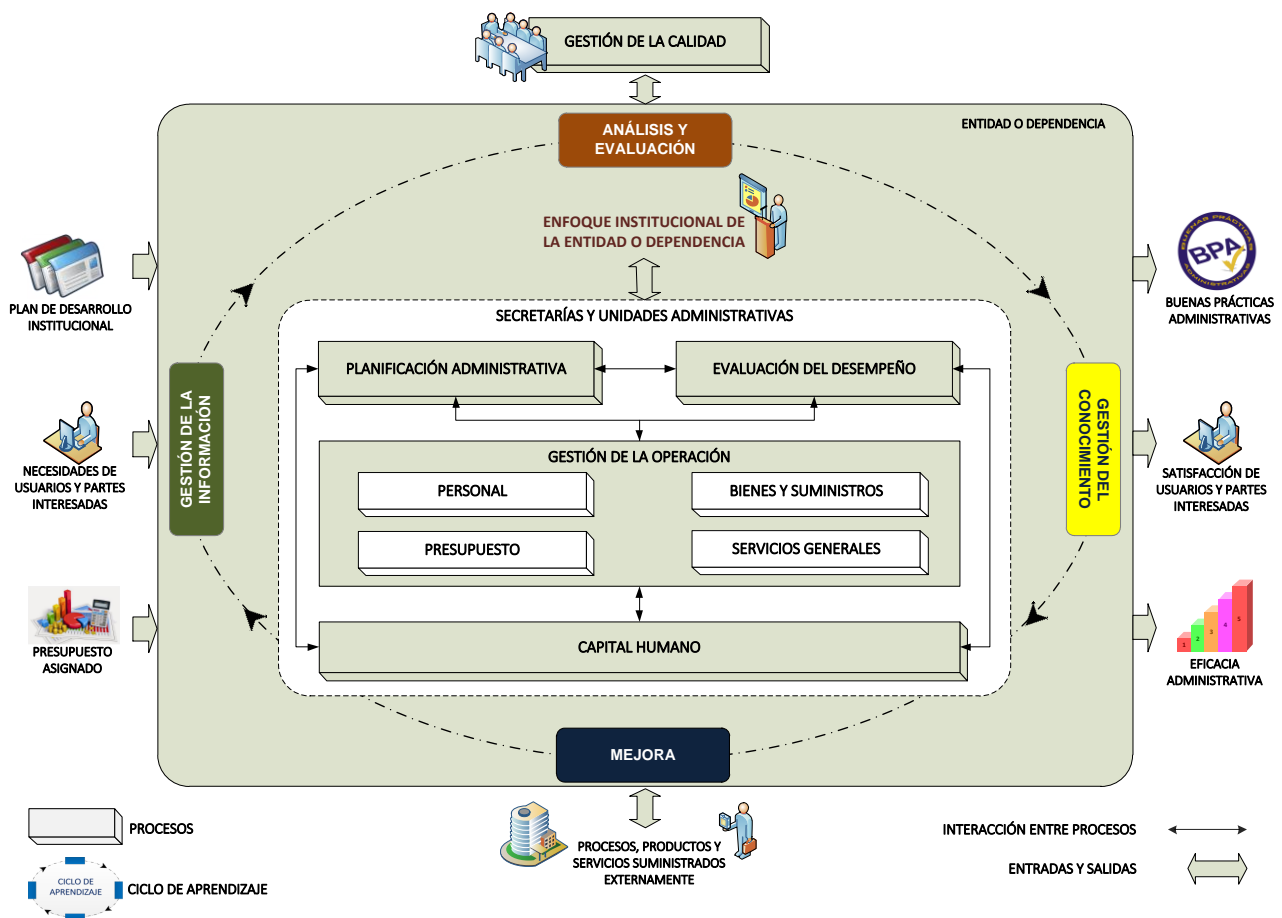
- las principales entradas y salidas esperadas del proceso;
- la secuencia e interacción;
- los criterios, métodos, controles y recursos necesarios para su operación;
- la identificación de los riesgos del proceso que pueden afectar el logro de los resultados previstos; y
- los criterios para evaluar el desempeño del proceso.

### 1.2 Estructura del sistema de gestión de la calidad

A continuación, se muestra el mapa de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) a través de los cuales se da cumplimiento a los requisitos establecidos en los siguientes documentos:

- EDA-GC 01 Esquema de desempeño administrativo – Requisitos;
- EEC-GC 01 Esquema de enlace y comunicación – Gestión de la calidad – Requisitos; y
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Figura 1. Mapa de procesos del SGC-SyUA's



## 2. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO

### 2.1 Propósito del proceso de Capital humano

Propiciar el desarrollo y aplicación de competencias del personal, que permita la operación administrativa eficaz en apoyo a las funciones sustantivas y en el marco de la cultura de la calidad.

Para dar cumplimiento al propósito anterior, se consideran los siguientes aspectos:

#### a) Desarrollo de competencias

Incrementar la capacidad del personal administrativo para aplicar sus conocimientos y habilidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la SyUA's.

#### b) Ambiente

Propiciar que las condiciones físicas y humanas influyan favorablemente en el desempeño de las actividades administrativas y en el cumplimiento de los objetivos.

### 2.2 Responsabilidades

RESPONSABLE	COLABORA	INFORMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretario o Jefe de unidad administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de los procesos básicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Titular de la entidad o dependencia.</li> <li>Personal administrativo (según aplique).</li> <li>Representante de la dirección.</li> </ul>

### 2.3 Conocimiento inicial para operar el proceso

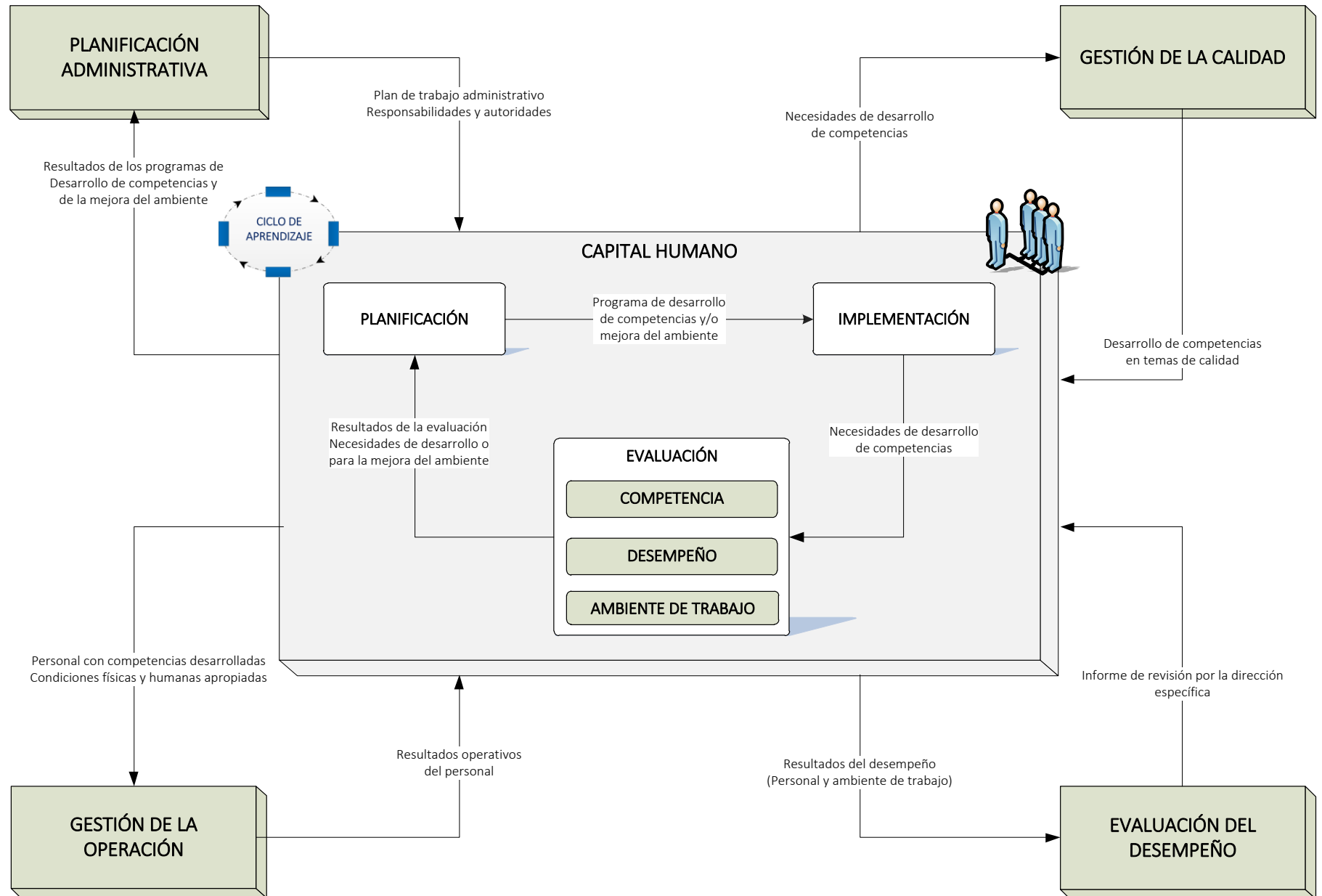
- Planeación
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión por competencias
- Evaluación del desempeño
- Normatividad Institucional
- Construcción de indicadores
- Código de ética de la UNAM
- Instrumentos archivísticos
- Seguridad e Higiene
- Sistema de gestión de la calidad de las SyUA's
- Reglamento de transparencia de la UNAM
- Código de ética de la UNAM

### 2.4 Requisitos de información documentada relacionada con partes interesadas

Con la finalidad de que en el proceso de Capital humano se identifique la información relevante para satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas pertinentes, y se prevean los controles necesarios, se presenta lo siguiente:

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
1	Detección anual de necesidades de capacitación	Oficio anual de DGPE de DNC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información acorde a DGPE DIAP DNC-1 Detección de necesidades de capacitación, para el Secretario Administrativo, Representante y Responsables de Proceso.</li> </ul>
2	Capacitación anual		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos autorizados por el Secretario Administrativo para Representante y Responsables de proceso.</li> <li>- Fechas plan de los cursos.</li> <li>- Instancia que los imparte.</li> </ul>

## 2.5 Mapa del proceso



## 2.6 Control de las salidas no conformes

En el mapa anterior se identifican las salidas más relevantes del proceso y que permiten asegurar la conformidad de los servicios y el desempeño óptimo del proceso. Los requisitos o características de dichas salidas se encuentran establecidos en las guías metodológicas relacionadas.

La estructura y diseño de los documentos del SGC con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) permite que en la etapa de verificación se confirme el cumplimiento de los requisitos o características de las salidas, y que en la etapa de mejora (actuar), se tomen las acciones pertinentes, basadas en la naturaleza de las desviaciones, o en su caso, se implementen acciones que lleven a la mejora.

Adicional a lo anterior, también se llevan a cabo apoyos técnicos y auditorías internas que propician la implementación de correcciones, acciones correctivas o proyectos que contribuyen a la mejora del desempeño del SGC.

## 3. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO

### 3.1 Información documentada interna para la operación del proceso

Con la finalidad de planificar la realización del proceso de Capital humano y su ejecución bajo condiciones controladas que aseguren el cumplimiento de sus objetivos, se cuenta con los siguientes documentos:

ACTIVIDAD	DOCUMENTOS
Planificación Implementación Evaluación	GM-CH 01 Guía metodológica para el desarrollo de competencias
	GM-CH 02 Guía metodológica para evaluar el ambiente de trabajo
	GC-CH 01 Comisión técnica
	GC-CH 02 Representante de la dirección
	GC-CH 03 Subcomisión técnica
	GC-CH 04 Responsable del proceso de gestión de la calidad
	GC-CH 05 Secretario o Jefe de unidad administrativa
	GC-CH 06 Representante del Secretario o Jefe de unidad administrativa
	GC-CH 07 Responsable de personal
	GC-CH 08 Responsable de presupuesto
	GC-CH 09 Responsable de bienes y suministros
	GC-CH 10 Responsable de servicios generales
	GC-CH 11 Responsable de auditorías de la calidad
	GC-CH 12 Auditor líder de la calidad
GC-CH 13 Auditor interno de la calidad	
GC-CG 14 Auditor en entrenamiento	

En cada documento se hace referencia a los documentos de origen externo y formatos aplicables al proceso.

### 3.2 Información documentada interna resultado de la operación del proceso

- Evaluaciones de:
  - la competencia,
  - del desempeño, y
  - ambiente de trabajo.
- Programa de desarrollo de competencias.
- Expedientes del personal.
- Personal con competencias desarrolladas
- Condiciones físicas y humanas apropiadas



### 3.3 Identificación de riesgos del proceso

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
1	Que el personal de confianza y funcionarios de las SyUA's no cuente con la competencia para atender los servicios y operar los procesos en un ambiente de cultura de la calidad.	De resultados  Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de desarrollo de competencias que no cubren las necesidades identificadas.</li> <li>- Oferta institucional de capacitación en el ámbito administrativo desvinculada con las necesidades de competencia reales de la institución.</li> <li>- Inasistencia del personal a eventos de capacitación programados.</li> <li>- Cancelación o no programación de eventos de capacitación por parte de las centralizadoras.</li> <li>- Cargas de trabajo excesivas que no permiten la asistencia a cursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de objetivos de la calidad y específicos.</li> <li>- Insatisfacción de usuarios y partes interesadas.</li> <li>- Quejas verbales y por escrito de los usuarios y las partes interesadas.</li> <li>- No conformidades.</li> <li>- Retrabajos</li> <li>- Pérdida de recursos por falta de competencia.</li> </ul>

## 4. VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO

### 4.1 Evaluación del proceso

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
% competencias desarrolladas	% de cumplimiento de competencias al inicio de año / % de cumplimiento de competencias al final del año.	DGPE-DIAP-DNC- 01 Detección de Necesidades de Capacitación. Programa de desarrollo de competencias. Evidencia de la capacitación recibida. Plan de trabajo administrativo Compromisos de análisis de resultados.	1. Derivado de la DNC, se considerarán como necesidades de competencia a desarrollar las que se encuentren en los niveles de regular o deficiente.	Semestral	80% Anual
% de satisfacción del personal con relación al ambiente de trabajo	Promedio de calificación obtenido en las encuestas de evaluación del ambiente de trabajo aplicadas al personal de la SyUA.	F01 GM-CH 02 Encuesta de evaluación del ambiente de trabajo. F01 GM-ED 01 Evaluación del desempeño y revisión por la dirección.	1. Las encuestas se aplican conforme a lo establecido en la GM-CH 02 Guía metodológica para la evaluación del ambiente de trabajo.	Anual	90% Anual

## 5. MEJORA DEL PROCESO DE CAPITAL HUMANO

La mejora del proceso de Capital humano se da mediante:

- a) la identificación de no conformidades las cuales se atienden conforme a lo establecido en el PG-GC 03 Procedimiento general de atención de acciones correctivas;
- b) las identificaciones de cambios en el proceso se planifican de acuerdo con lo descrito en GM-PA-03 Guía metodológica para asegurar la integridad del SGC; y
- c) la identificación de oportunidades de mejora se le da tratamiento mediante un proyecto como lo define la GM-PA 01Guía metodológica para la planificación administrativa.

## 6. GLOSARIO

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Información:** datos que poseen un significado.
- **Información documentada:** información y el medio que la contiene, que para efectos del SGC se tiene que controlar y mantener. Esta puede hacer referencia a:
  - el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
  - la información generada para que el SGC opere (documentos); y
  - la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte interesada:** persona o grupo que influye en la operación y resultados de la SyUA y en la prestación de los servicios.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proveedor externo:** organización que proporciona un producto o un servicio y que no es parte del SGC.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos de la calidad y la provisión de servicios de calidad.
- **Servicio:** el resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	MOTIVO DEL CAMBIO
00	01/01/2018	Creación del documento.
01	01/04/2018	Se modifica el criterio del cálculo del indicador de % competencias desarrolladas y se clarifica el criterio de cálculo.
02	15/01/2019	Se agrega el apartado 2.6 – Control de las salidas no conformes y se actualiza el apartado 3.3 – Identificación de riesgos del proceso.
03	19/04/2021	Se actualiza la referencia de cambios que afectan en el apartado 3.3 – identificación de riesgos, para dar mayor claridad a las causas y efectos de los riesgos

## 8. ANEXOS

No aplica.