



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 Personal



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-04

Revisión: 04

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 PERSONAL	4
2.1	PROPÓSITO DEL PROCESO DE PERSONAL.....	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	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	5
2.6	MAPA DEL PROCESO	6
2.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	7
2.8	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO	7
3.	PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL	8
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS	8
3.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	8
3.3	SECUENCIA DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
3.4	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE PERSONAL	10
3.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LA PLANIFICACIÓN Y EL CONTROL DEL PROCESO	11
4.	REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL	12
4.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS	12
4.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA PARA EVIDENCIAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	12
5.	VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE PERSONAL	14
5.1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS.....	14
5.2	INDICADORES DE PROCESO.....	15
6.	MEJORA DEL PROCESO DE PERSONAL	19
7.	GLOSARIO.....	19
8.	CONTROL DE CAMBIOS	20
9.	ANEXOS.....	20

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo del manual

Describir para el proceso de Personal:

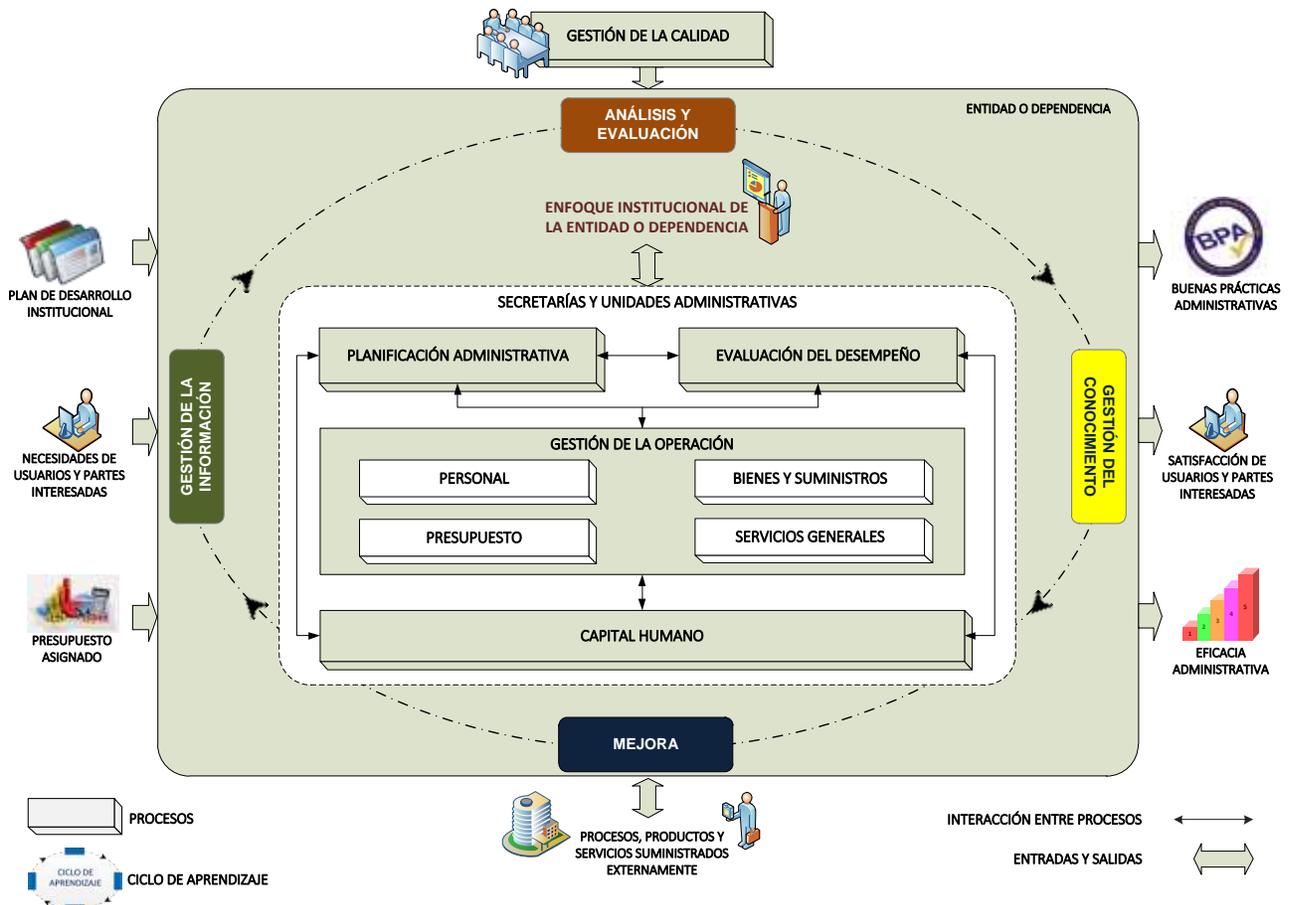
- las principales entradas y salidas esperadas del proceso;
- la secuencia operativa y las interacciones;
- los criterios, métodos, controles y recursos necesarios para su operación;
- la identificación de los servicios y su planificación;
- la identificación de los riesgos del proceso que pueden afectar la calidad de los servicios, o el cumplimiento del propósito del proceso; y
- los criterios para evaluar el desempeño.

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
- ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Figura 1. Mapa de procesos del SGC



El propósito general de los procesos de Gestión de la operación es: “Ejercer y controlar los recursos necesarios para cumplir con las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, los objetivos, planes, programas y proyectos definidos, a través de la prestación de servicios administrativos que satisfagan las necesidades de los usuarios y partes interesadas, en apego a la normatividad aplicable”.

2. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE PERSONAL

2.1 Propósito del proceso de Personal

Asegurar la disponibilidad del recurso humano autorizado para el cumplimiento de las funciones sustantivas de las entidades y dependencias, a través de la gestión oportuna de los servicios y la atención de asuntos laborales, contractuales y nominales.

2.2 Responsabilidades

RESPONSABLE	COLABORA	INFORMADO
<ul style="list-style-type: none"> Responsable del proceso designado. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretario o Jefe de unidad administrativa. Responsables de los procesos básicos. Personal administrativo de confianza asignado. Personal administrativo de base asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> Titular de la entidad o dependencia. Secretario o Jefe de unidad administrativa. Responsables de unidades responsables. Usuarios sobre el estatus del servicio solicitado

2.3 Conocimiento inicial para operar el proceso

- Planeación.
- Análisis de datos.
- Manejo de conflictos.
- Sistema de gestión de la calidad de las SyUA's.
- Reglamento de Transparencia y acceso a la información pública de la UNAM.
- Instrumentos de control y consulta archivística de la UNAM.
- Código de Ética de la UNAM.
- Legislación académico-laboral.
- Manejo de sistemas institucionales (SIP, Honorarios).
- Contratos colectivos de trabajo (AAPAUNAM y STUNAM).

2.4 Requisitos de información documentada relacionada con partes interesadas

Con la finalidad de que en el proceso de Personal 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	Resumen general del personal que labora en la entidad o dependencia. Personal contratado por honorarios.	Circular CONT 01 2017 Acta de entrega – recepción de Auditoría Interna de la UNAM.	Detalla el estado de las plazas, banco de horas, etc., de la entidad o dependencia. Contiene lo establecido en el instructivo correspondiente de auditoría interna de la UNAM.

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
2	- Plantilla de personal; - Relación alfabética del personal - Reporte de banco de horas emitida por la Dirección General de Presupuesto (DGPO).	Circular anual DGPO Validación de la Plantilla presupuestal	Conciliación de las plantillas y la revisión de las Estructuras Orgánicas vía WEB, conforme lo establezca la DGPO a través de su portal www.dgpo.unam.mx en el apartado de aplicaciones DGPO/aplicaciones disponibles/conciliación de plantilla.
3	Información requerida sobre modificación de plazas y estructuras administrativas para el registro y actualización del Manual de Organización.	Guía para el trámite de modificación de plazas y estructuras administrativas. Agosto 2017. DGPO/DGSA/001/2017	Conforme a lo establecido en la guía para el trámite de modificación de plazas y estructuras administrativas y de acuerdo con el Plan de desarrollo o Programa de trabajo del titular.
4	Relación de tiempo extra, domingos, días festivos y prima dominical.	Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Administrativo de Base vigente.	Información de acuerdo con lo establecido por la DGPE que se registra en el módulo correspondiente del SIP.
5	Información de contratación por servicios profesionales con ingresos extraordinarios. Nota: el proceso de Presupuesto puede ser corresponsable en la presentación de esta información.	Art. 22 del Reglamento sobre ingresos Extraordinarios.	Información semestral a la Secretaría Administrativa y a la Contraloría sobre los proyectos realizado o en curso con ingresos extraordinarios.

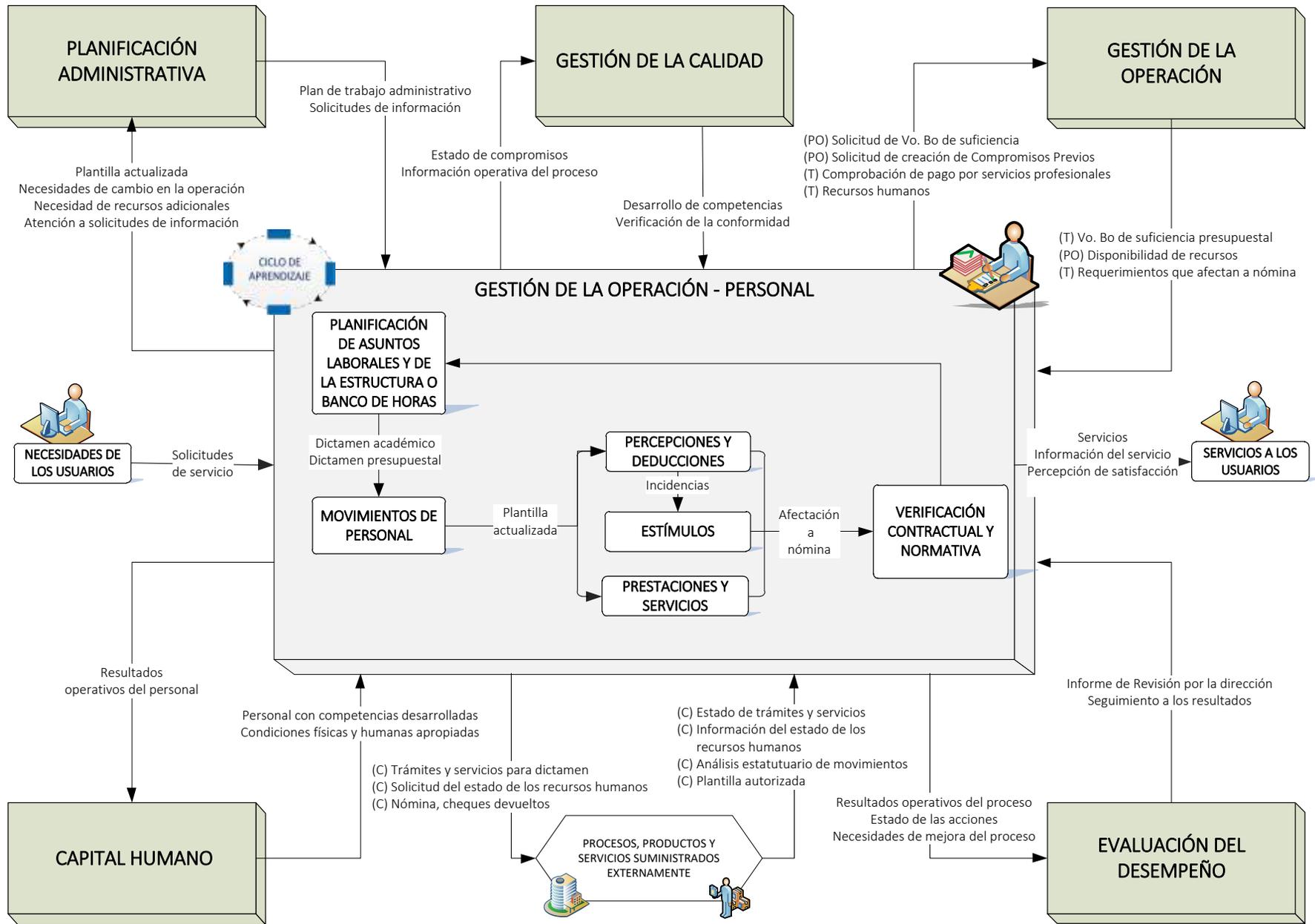
2.5 Procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los procesos que suministran las dependencias centralizadoras al proceso de Personal se describen a continuación:

ENTIDAD O DEPENDENCIA	SERVICIOS CON LOS QUE SE RELACIONA	EVIDENCIA DE LA INTERACCIÓN
Dirección General de Personal (DGPE)	Movimientos de personal de alta y licencias.	Reportes del SIP por fecha o periodos completos.
	Servicios solicitados a través de la oficina virtual.	Sello y firma de documentos emitidos a través de la oficina virtual.
Dirección General de Control Presupuestal - Unidad de Proceso Administrativo (UPA)	Pago de servicios profesionales.	Consulta en el SIAU-Web de la transferencia exitosa a la cuenta bancaria del prestador de servicios

Los criterios y controles para los proveedores se encuentran descritos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

2.6 Mapa del proceso



2.7 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 y operativas, así como, en los procedimientos operativos relacionados.

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.

2.8 Identificación de riesgos del proceso

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
1	Imposibilidad de ocupar temporalmente una plaza.	De resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Jubilaciones (dignas). - Laudos y litigios en proceso - Sanciones administrativas - Procesos de impugnación - Adeudos de la plaza. - Políticas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en las cargas de trabajo administrativas hasta la cobertura de la plaza. - Incumplimiento de funciones. - Retrabajo de movimientos. - Utilización adicional de recursos económicos. - Incremento en la demanda de tiempo extraordinario.
2	Movimientos extemporáneos.	Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Aviso o entrega tardía de solicitud o requisitos por parte del usuario, beneficiario. - Información parcial o desconocimiento de que el movimiento está asociado o vinculado con movimientos realizados por otra SyUA's. - Insuficiencia presupuestal en movimientos retroactivos. - Falta de alineación de la normatividad académica con la administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de recursos extraordinarios para compensar adeudos en bajas o penalizaciones en altas. - Observaciones de auditoría. - Los beneficiarios no pueden hacer uso de sus prestaciones y servicios. - Pago único o uso de otros mecanismos para compensar pagos atrasados, en su caso, generación de cheques o pagos indebidos. - Plaza no disponible. - Quejas de los usuarios.

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
3	Adeudos acumulados por uso de tiempo o jornada extraordinaria.	De resultado Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Ausentismo del personal administrativo de base. - Uso de personal en jornada extraordinaria sin autorización. - Actividades en jornada extraordinaria que se han hecho permanentes. - Asignación presupuestal limitada en las partidas 154, 196 y 197. - Incremento de las necesidades de pago por necesidad del servicio o por contingencias. - Incremento de instalaciones e infraestructura, así como actividades de las funciones sustantivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones de conflicto laboral. - Utilización de ingresos extraordinarios para solventar el gasto de jornadas extraordinarias. - Presupuesto del siguiente año comprometido para cubrir adeudos. - Gestión de recursos adicionales con la administración central.

3. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL

La planificación de la realización de los servicios considera los objetivos de la calidad, los requisitos de los usuarios, las actividades de verificación y el seguimiento del servicio, así como los criterios para la liberación y aceptación de estos, los cuales se describen a continuación:

3.1 Identificación de los usuarios

- Personal académico.
- Personal administrativo de base y de confianza.
- Unidades responsables.
- Deudo del trabajador.

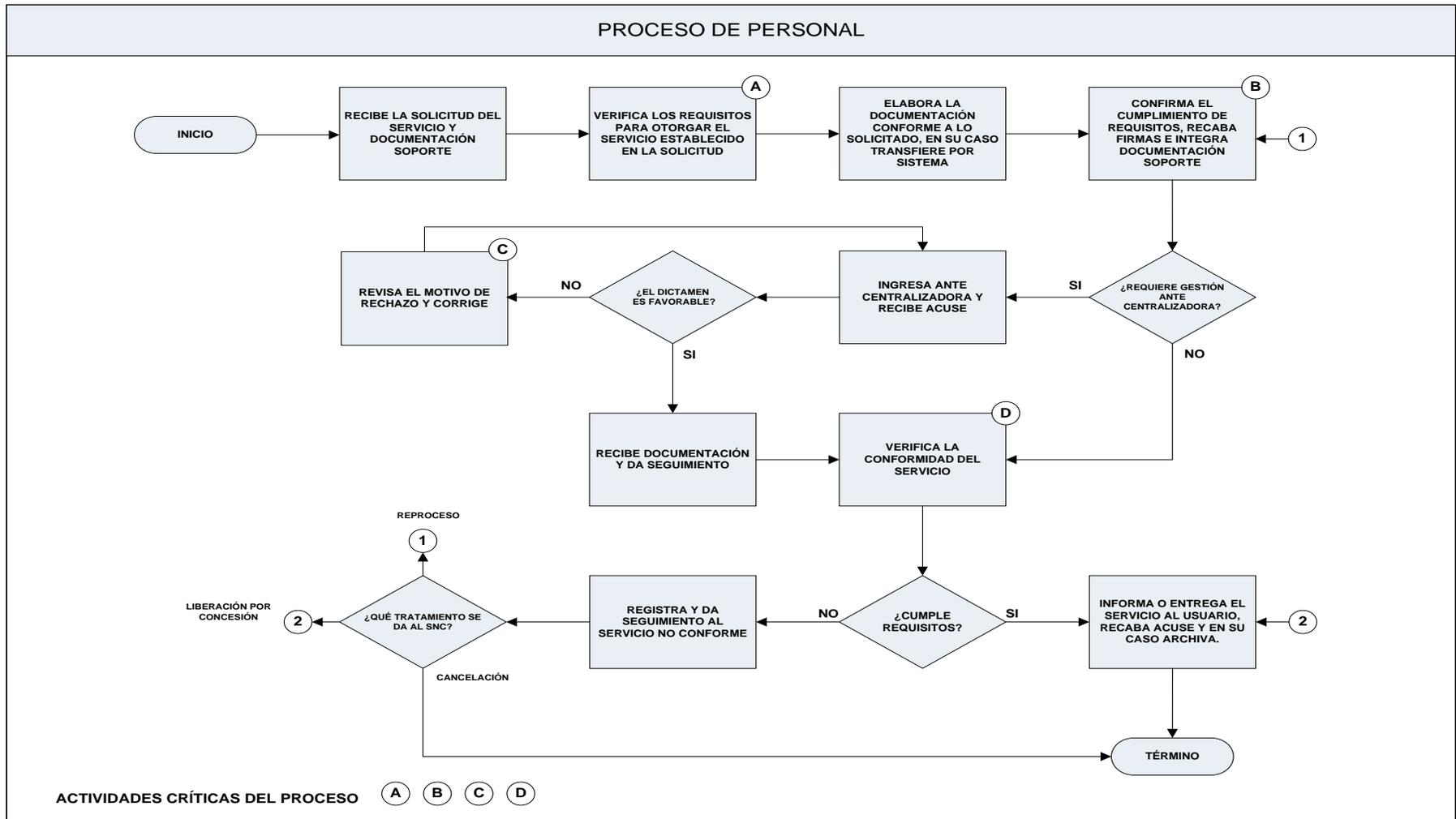
3.2 Identificación de los servicios

Los servicios administrativos que proporciona el proceso de Personal se encuentran descritos en el CSI-01 Catálogo de servicios institucional de Personal, de manera enunciativa, más no limitativa, ya que cada SyUA cuenta con sus propios catálogos de servicios, elaborados conforme a lo establecido en la GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos.

3.3 Secuencia del proceso para la realización de los servicios

Las actividades críticas del proceso son aquellas que requieren de acciones de verificación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los servicios en etapas relevantes, antes, durante y después de su realización, las cuales se atienden conforme a lo descrito en el Plan de calidad y las actividades descritas en cada uno de los procedimientos operativos del proceso de Personal, según el servicio que corresponda.

El flujo general del proceso de Personal durante la realización de los servicios y las actividades críticas se presentan en el siguiente diagrama:



3.4 Plan de calidad del proceso de personal

ACTIVIDAD CRÍTICA		FRECUENCIA	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
A	Verifica los requisitos para otorgar el servicio establecidos en la solicitud.	Cada solicitud	Verificación de lo establecido en la solicitud y la documentación soporte con los requisitos establecidos.	Cumplimiento de los requisitos establecidos para el inicio del servicio en la normatividad institucional, en los procedimientos operativos y en el catálogo de servicios. Evidencia: se turna para trámite.
B	Confirma el cumplimiento de requisitos, en su caso, transfiere por sistema, recaba firmas e integra documentación soporte.	Cada solicitud	Verificación de los documentos elaborados y firmados, en su caso, transferidos, con los requisitos establecidos.	Cumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite del servicio, en la normatividad institucional, en los procedimientos operativos y en el catálogo de servicios. Evidencia: Sello de recibido por parte de la centralizadora.
C	Revisa motivo de rechazo, en su caso, corrige.	Cada trámite	Verificación del trámite rechazado que se corrigió de acuerdo con la causa de rechazo señalada con los requisitos establecidos.	Cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio, verificados por parte de la centralizadora de acuerdo con la normatividad institucional. Evidencia: Documento con dictamen favorable del trámite por parte de la centralizadora.
D	Verifica la conformidad del servicio.	Cada servicio	Verificación de los requisitos del servicio y el tiempo, declarado en el catálogo de servicios.	Cumplimiento de los requisitos del servicio de acuerdo con la Solicitud y tiempo de respuesta conforme al Catálogo de servicios. Evidencia: Expediente del servicio con el cumplimiento de los requisitos conforme al catálogo de servicios y firma de conformidad del usuario.

3.5 Información documentada para la planificación y el control del proceso

Con la finalidad de planificar la realización de los servicios del proceso de Personal y su ejecución bajo condiciones controladas que aseguren el cumplimiento de los requisitos de los servicios, se cuenta con los siguientes documentos:

ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	
Planificación	GO-PE 0101	Guía operativa para planificar la atención a los asuntos laborales y de la estructura orgánica o banco de horas
Movimientos del personal	PPE 0101 PPE 0102 PPE 0103 PPE 0104 PPE 0105 PPE 0106 PPE 0107 PPE 0108 PPE 0109 PPE 0110 PPE 0111 PPE 0112 PPE 0113 PPE 0114	Modificación de plazas y estructuras administrativas. Alta de personal académico por concurso de oposición abierto. Alta de personal académico por concurso de oposición cerrado. Alta de personal académico por contrato. Cobertura de plazas de último nivel definitivas o temporales del personal administrativo de base. Cobertura de plazas administrativas de base definitivas a través de concurso escalafonario. Licencias al personal académico autorizadas por el Consejo Técnico. Licencias contractuales. Licencia prejubilatoria o prepensionaria y baja por jubilación o pensión. Atención de probable riesgo de trabajo. Baja de personal por renuncia, defunción o rescisión. Movimientos del personal y conciliación de plantilla. Recepción, pago y devolución de nómina. Pago por contratación y prestación de servicios.
Percepciones y deducciones	PPE 0201 PPE 0202	Control y registro de asistencia del personal administrativo de base. Pago de tiempo extraordinario y remuneraciones adicionales al personal administrativo.
Estímulos	PPE 0301 PPE 0302 PPE 0303	Estímulo por puntualidad y asistencia al personal administrativo de base. Programa de complemento al salario por calidad y eficiencia. Estímulo al desempeño del personal administrativo de confianza.
Prestaciones y servicios	PPE 0401 PPE 0402	Validación de documentos. Prestaciones contractuales y servicios al personal.
Verificación contractual y normativa		Véase el documento de la actividad de planificación.

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

4. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL

4.1 Determinación de los requisitos de los servicios

Los servicios que brinda el proceso de Personal se proporcionan considerando los siguientes requisitos:

- a) especificados por el usuario, los cuales están definidos en las solicitudes de servicio;
- b) los no establecidos por el usuario, pero necesarios para la prestación del servicio (implícitos);
- c) legales y reglamentarios aplicables a los servicios, que están declarados en los procedimientos operativos del proceso y en el catálogo de servicios específico del proceso de Personal emitido por la SyUA;
- d) cualquier requisito adicional que la secretaría o unidad administrativa considere necesario, y
- e) la característica de tiempo de respuesta.

4.2 Información documentada requerida para evidenciar la calidad de los servicios

Para asegurar que la realización de los servicios del proceso de Personal cumple con los criterios de operación, establecidos en los procedimientos operativos, se deberá tener disponible la siguiente información documentada respaldada con su evidencia específica, de acuerdo con lo siguiente:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
Trazabilidad de las salidas.	- Asignar a cada solicitud un folio o clave de referencia único, para algunos servicios, esto se hace automáticamente por los sistemas informáticos institucionales	- Folio o clave en cada solicitud, así como en los registros derivados del servicio y generados durante su realización y entrega.
Revisión de los requisitos de los servicios solicitados por los usuarios.	- Verificar que el proceso tiene la capacidad para cumplir los requisitos de los servicios, antes de comprometerse a su realización. - Confirmar los requisitos establecidos en la solicitud del servicio, y en su caso, resolver cualquier posible diferencia.	- Firmas de Vo. Bo de confirmación de requisitos en la solicitud correspondiente o correo electrónico de confirmación. - Registro en la solicitud del servicio correspondiente o correo electrónico, sobre cualquier requisito nuevo o cambio de requisito del servicio.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
Cambios en los requisitos de los servicios (legales, reglamentarios y establecidos por la SyUA).	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar los catálogos de servicios institucional y específico, cuando existan cambios en los requisitos de los servicios. - Comunicar los cambios a los requisitos de los servicios a las personas pertinentes, incluyendo a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en el apartado de “Control de cambios” en los catálogos de servicios. - Difusión de cambios en los catálogos de servicios al personal de las SyUA’s y a los usuarios, según aplique.
Control de cambios en la prestación de los servicios (Procedimientos o Guías operativas).	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y actualizar los documentos relacionados con la prestación de los servicios (Procedimientos y Guías operativas). 	<ul style="list-style-type: none"> - F04 GM-GC 01 Control de necesidades de cambios. (Proceso de Gestión de la calidad). - F06 GM-GC 01 Informe de actualización de documentos. (Proceso de Gestión de la calidad). - Notificación a los usuarios de los cambios en la prestación del servicio.
Liberación de los servicios, incluyendo la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que la autorizan.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las actividades de verificación descritas en los Procedimientos y Guías operativas y el Plan de calidad del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Firmas de Vo. Bo y autorización en la solicitud del servicio. - Firma de conformidad del usuario en el documento de entrega del servicio. - Firma de liberación del servicio en el F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme.
Comunicación con el usuario o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o se considere inadecuada para su uso.	<p>Controlar los bienes propiedad del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de bien: Datos personales - Identificación: Nombre del trabajador - Verificación: Comprobación de la información relacionada con el servicio - Protección: Archiveros, gavetas o, bases de datos - Salvaguarda: Acceso exclusivo del personal del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en Bitácora de los bienes propiedad del usuario o proveedor perdidos o deteriorados y firma de enterado del usuario o proveedor. - En su caso, levantamiento de un reporte o acta administrativa.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
<p>Descripción de la no conformidad; las acciones tomadas; todas las concesiones obtenidas e identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con el PG-GO 01 Procedimiento general de Control servicio no conforme. - Cumplir con el PG-GC 03 Procedimiento general de Atención de acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - F06 PG-GC 01 Plan de atención de hallazgos de auditoría. - Análisis de causa raíz de las no conformidades. - F01 PG-GC 03 Atención de no conformidad. - F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme.
<p>Preservación de las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad de los requisitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje relacionados con la conservación de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de registros conservados conforme a los requisitos de los Instrumentos de control y consulta archivística de la UNAM vigentes.
<p>Evaluación, selección, seguimiento del desempeño, reevaluación, y en su caso, desarrollo de los proveedores externos, y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones y decisiones que surjan de las evaluaciones

Por la naturaleza de los servicios que brinda el proceso de Personal, no aplican actividades posteriores a la entrega, ya que concluyen en el momento en que el usuario firma de conformidad.

5. VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE PERSONAL

5.1 Satisfacción del usuario y partes interesadas

La SyUA realiza el seguimiento de la percepción de los usuarios y partes interesadas sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, mediante lo establecido en la GM-GO 01 Guía metodológica para medir la satisfacción del usuario y retroalimentación de partes interesadas.

5.2 Indicadores de proceso

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
% de servicios conformes	(Total de servicios conformes/ Total de servicios realizados)*100	F01 PG-GO 01 Control del servicio no conforme. Evidencias de la conformidad de los servicios. Controles internos que muestran evidencia del tiempo de realización.	<ol style="list-style-type: none"> Total de servicios: es la suma de los servicios proporcionados por el proceso de Personal en el mes. Servicios no conformes: sumatoria de los servicios que incumplieron con alguno de los requisitos definidos en el apartado 4.1 de este Manual. Los servicios conformes se obtienen de restar al total de servicios realizados, los servicios no conformes. Los incumplimientos ocurridos y solventados durante el proceso de realización que no afecten la conformidad con los requisitos comprometidos con el usuario, no se consideran como servicios no conformes. 	Mensual	90 % Semestral
% de documentos gestionados ante instancias centralizadoras sin rechazos, imputables al proceso de personal	(Total de documentos ingresados - documentos rechazados imputables al proceso / Total de documentos ingresados) * 100	<p>Total de documentos ingresados:</p> <p>Para movimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El número de movimientos ingresados a la DGPe (F.U., contratos, adenda, etc.) registrados en el Reporte estadístico de movimientos todas las causas. El número de movimientos ingresados por oficio a la DGPO. <p>Para la contratación y pago de servicios profesionales por prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> El número de registros en la "Relación de recibos enviados" y "Relación de recibos en devolución" que se obtienen del módulo del SIP. El número de registros correspondientes a pago por prestación de servicios del 	<ol style="list-style-type: none"> Como documentos gestionados se consideran los movimientos de personal, la contratación y pago de servicios profesionales por prestación de servicios. Cuando se ingrese un documento y éste sea rechazado varias veces, se contabiliza cada rechazo, incluyendo los rechazos de documentos vinculados. Se contabilizan los rechazos que son imputables a las SyUA's, registrando por separado los imputables a la centralizadora u otras instancias. Se consideran rechazos imputables a otras instancias, los causados por Coordinaciones, Direcciones Generales, otras entidades o por el propio usuario. Los rechazos imputables al proceso se refieren a que se ingresó documentación incorrecta, incompleta o extemporánea. El pago de servicios profesionales se contabilizará doble, es decir, el trámite ante la DGPE y el trámite ante la UPA y se sumaran en el 	Mensual	95 % Semestral

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
		<p>Reporte de los movimientos presupuestales procesados en las Unidades de Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de rechazo emitido por las UPA's. <p>Documentos rechazados</p> <p>Para movimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de rechazo, devolución o no procedencia de los movimientos. <p>Para la contratación y pago por servicios profesionales por prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de rechazo, devolución o no procedencia. 	<p>proceso que los realice, de acuerdo con la organización y división de trabajo entre los procesos de Personal y Presupuesto.</p>		
<p>Recursos propios utilizados para el pago de tiempo extraordinario.</p>	<p>a) Para el % del presupuesto ejercido</p> <p>(Monto de T.E., domingos o días festivos o prima dominical trabajado + Monto de tiempo extra pendiente de pago trimestralmente) /Monto de T.E. domingos o días festivos o prima dominical autorizado presupuestalmente)*100.</p> <p>Nota: Cuando se exceda el monto de tiempo extraordinario autorizado presupuestalmente, el porcentaje del presupuesto ejercido siempre será 100%</p> <p>b) Para el monto de ingresos extraordinarios utilizados para el pago de tiempo extraordinario</p>	<p>Reporte de tiempo extra con importe estimado enviado y Reporte de pendiente por enviar del SIP (incluyendo el pendiente de captura), y el monto autorizado, del presupuesto asignado (SIAU, SIRF o Sistema interno).</p> <p>Solicitudes autorizadas pendientes por registrar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El monto trabajado se obtiene del SIP, sumando el monto total del "Reporte de tiempo extra con importe estimado" enviado más, en su caso, el "Reporte de tiempo extra con importe estimado" pendiente por enviar. 2. Se deberá capturar en el módulo de tiempo extra el total de tiempo trabajado en el mes, independientemente de la disponibilidad presupuestal. 3. El monto autorizado se obtiene del presupuesto asignado (SIAU, SIRF o Sistema interno), no se deberán considerar las asignaciones de ingresos extraordinarios o apoyos adicionales. 4. Las remuneraciones adicionales incluyen las partidas 154, 196 y 197. 5. Para el monto autorizado sólo se contabiliza el presupuesto asignado en el trimestre. 6. La meta dependerá del monto ejercido de recursos propios (ingresos extraordinarios) utilizados el año anterior para el pago de tiempo extraordinario. 	<p>Trimestral</p>	<p>≤ al monto de recursos propios ejercido en el año anterior</p>

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
	<p>Monto de recursos adicionales necesarios para pago de tiempo extra -Monto de <u>apoyos adicionales</u> recibidos para el pago de tiempo extra</p> <p>c) Cumplimiento del programa de racionalidad</p> <p>Ingresos extraordinarios utilizados para pago de tiempo extra el año corriente <= Ingresos extraordinarios utilizados para pago de tiempo extra del año anterior.</p>		<p>7. El monto pendiente de pago de trimestres anteriores se obtiene de los controles internos de cada SyUA como dato informativo.</p> <p>8. El monto de recursos adicionales necesarios refiere a los recursos que requiere la entidad o dependencia para cubrir los pagos de tiempo extra, en virtud del ejercicio del 100% de los recursos presupuestalmente asignados a las partidas 154, 196 y 197.</p> <p>9. El monto de apoyos adicionales recibidos refiere a lo recursos asignados por la Secretaría Administrativa para cubrir el pago de tiempo extra.</p>		
% de movimientos extemporáneos	<p>(Total de movimientos extemporáneos / Total de movimientos realizados, registrados en el SIP)*100</p>	<p>El número de movimientos extemporáneos se obtiene de los controles internos de cada SyUA.</p> <p>El número total movimientos realizados registrados en el SIP, se obtiene de los movimientos ingresados a la DGPe (F.U., contratos, adenda, etc.) registrados en el Reporte estadístico de movimientos todas las causas.</p> <p>El monto afectado por movimientos extemporáneos es el monto registrado en el certificado de depósito de cada movimiento extemporáneo que se deposita ante la Dirección General de Finanzas, en su caso, cuentas por pagar solicitadas a la Contaduría General para cubrir los montos de movimientos de alta extemporáneos.</p>	<p>1. Los movimientos gestionados de manera extemporánea se registrarán en el trimestre en el que se realizaron.</p> <p>2. El monto se registrará en el trimestre en que la DGPE acepta el movimiento.</p>	Trimestral	Establecido por la SyUA anual
% de asuntos de relaciones laborales	(Número de asuntos de relaciones laborales atendidos	Agenda sindical.	1. El término favorable se refiere a que se atienda bajo los lineamientos normativos establecidos y	Semestral	70% anual

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
atendidos favorablemente	favorablemente + número de asuntos de relaciones laborales en proceso / Total de asuntos de relaciones laborales recibidos para atención) *100	Oficios de las delegaciones sindicales. Oficios de personal de confianza o académico.	<p>en condiciones que permitan la operación de la entidad o dependencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se entenderá como Asunto de relaciones laborales todo hecho recibido cuya naturaleza es relevante para el cumplimiento de las funciones sustantivas y/o continuidad de la operación. 3. Se entenderá por asuntos en proceso aquellos que han sido procedentes y se han iniciado las gestiones, pero no se han materializado. 4. Se considera un asunto por cada punto incluidos en las agendas y oficios de las delegaciones sindicales. 		

6. MEJORA DEL PROCESO DE PERSONAL

La mejora del proceso de personal 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 01 Guía metodológica para la planificación administrativa.

7. GLOSARIO

- **Beneficiario:** persona que recibe el servicio solicitado por un usuario.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Deudo:** familiar o persona designada por el trabajador para solicitar el pago de marcha, en caso de defunción.
- **Información:** datos que poseen un significado.
- **Información documentada:** información que para efectos del SGC se tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. 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.

8. 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 clarifican los criterios de cálculo de indicadores.
02	01/07/2018	Se modifican los apartados 2.4.y 2.5 para clarificar la participación de las centralizadoras como partes interesadas y proveedores de procesos externos.
03	15/01/2019	Se agrega el apartado 2.7 – Control de las salidas no conformes, se actualizan las tablas 2.4 (Procesos externos), 2.8 (Riesgos), y se aclara en la tabla 4.2 lo relacionado a la revisión de los cambios en la prestación del servicio.
04	19/04/2021	Se actualiza la referencia de cambios que afectan en los apartados 2.8 actualización de causas y efectos de los riesgos; en la tabla 5.2 Indicadores del proceso, se elimina el indicador de % de plantilla actualizada y cambia el indicador de remuneraciones adicionales trabajadas, se clarifican la forma de cálculo y los criterios de medición; se complementa la evidencia de la interacción en el pago de servicios profesionales.

9. ANEXOS

No aplica.