



**Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 03/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe (a) del Departamento de Relaciones Laborales
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de renuncia</li><li>• Dictamen de incapacidad permanente por riesgo de trabajo.</li><li>• Oficio de rescisión laboral</li><li>• Acta de defunción</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte de Bajas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte de Bajas o copia de renuncia</li><li>• Solicitud de Pago de Prestaciones</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Cálculo de Finiquito</li><li>• Comprobante de Salida en efectivo</li><li>• Contra recibo</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador(a) Universitario(a)</li></ul>	No aplica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beneficiarios(as)</li><li>• Trabajador(a) Universitario(a)</li><li>• Secretario(a) Administrativo(a) del Espacio Universitario</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador(a) Universitario(a)</li></ul>	No aplica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajador(a) Universitario(a)</li><li>• Departamento Histórico Laboral</li><li>• Dirección de Control y Programación Presupuestal</li><li>• Tesorería</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Administración UAEM, Personal Académico y Administrativo	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Director(a) de Recursos Humanos</li><li>• Jefe(a) de Departamento de Relaciones Laborales</li><li>• Jefe(a) del Departamento de Histórico Laboral</li><li>• El(La) Asistente del Departamento.</li><li>• El(La) Auxiliar de la Dirección de Control y Programación Presupuestal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacio físico</li><li>• Mobiliario y equipo de oficina</li><li>• Papelería y artículos de escritorio</li><li>• Equipo de cómputo</li><li>• Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacios con iluminación y ventilación adecuada, Seguridad e Higiene.</li></ul>



Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral  
Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 03/10/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Realizar el trámite de finiquitos en un periodo no mayor a 10 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe(a) de Departamento de Relaciones Laborales	(Total de trámites realizados /Número de cálculos y trámites solicitados)* 100	Mensual
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
<ul style="list-style-type: none"><li>Universidad Digital.</li><li>Personal Universitario de alto nivel.</li></ul>	Modernizar la administración de los recursos humanos de la Institución, para apoyar el cumplimiento de objetivos y metas, mediante la aplicación de nuevas técnicas y el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, la cultura de transparencia y 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):	
<b>Oficio de renuncia</b> Nombre del trabajador(a) Fecha de renuncia <b>Dictamen de incapacidad permanente por riesgo de trabajo</b> Nombre del trabajador(a) <b>Oficio de rescisión laboral</b> Nombre del trabajador(a) <b>Acta de defunción</b> Nombre del trabajador(a) Fecha de fallecimiento	
<b>Reporte de bajas o copia de renuncia</b> Baja del Personal Universitario en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos. <b>Solicitud de pago de prestaciones</b> Fecha de renuncia	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Baja del Personal Universitario en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos.	N/A
	Pago en los términos establecidos en la normatividad aplicable	Firma en el Comprobante de Pago



**Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 03/10/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Ver apartado 4 del procedimiento de Bajas del Personal Universitario.	Cumplimiento de los artículos y cláusulas correspondientes
	Ver apartado 4 del procedimiento de Pago de Finiquitos.	Cumplimiento de los artículos y cláusulas correspondientes
UAEM	Ver apartado 5 del procedimiento de Bajas del Personal Universitario.	Aceptación del servicio
	Ver apartado 5 del procedimiento de Pago de Finiquitos.	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Documental 2. Proceso de Pagos y Nóminas 3. Control Asistencial 4. Selección y Contratación	1. Entrego respuesta a la solicitud recibida. Recibo documentos registrados. 2. Solicitud de cancelación o retención de cheques Retención o cancelación de cheques 3. Entrega reporte de Bajas del Personal Universitario Se realiza control asistencial de los trabajadores 4. Creación de la Plaza temporal Realiza la suplencia de la plaza
1. Gestión Documental 2. Administración de Recursos 3. Histórico Laboral 4. Control presupuestal (Dirección de Control y Programación Presupuestal)	1. Entrego respuesta a la solicitud recibida. Recibo documentos registrados. 2. Entrego Requisición de papelería. Recibo artículos de papelería. 3. Entrego documentación para integración y resguardo. Recibo resguardo de documentos. 4. Entrega Comprobante de pago Recibo Contra recibo

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Baja del Personal Universitario	Identificación	Datos personales del Personal Universitario.
	Finiquito: Nombre de el(la) trabajador(a).		Datos personales de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).



**Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **03/10/2013**

Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y protección:	Se remite la documentación al Departamento Histórico Laboral para integrarla al expediente personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).	Protección	Se remite la documentación al Departamento Histórico Laboral para integrarla al expediente personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).
	Se remite la documentación al Departamento Histórico Laboral para integrarla al expediente personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).		Se remite la documentación al Departamento Histórico Laboral para integrarla al expediente personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento del objetivo	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales.	Total de trámites realizados/ Número de cálculos y trámites solicitados/*100	Mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del servicio	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales.	A través del análisis estadístico de datos empleando la metodológica "Lógica Borrosa" Valor real = $ca \cdot pond / vo$ 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	Accede al sistema SPARH para procesar baja del Personal Universitario; una vez realizada, el sistema genera plaza temporal.	Se llena el registro de datos del Trabajador(a) Universitario(a).
	Requisita formato de solicitud de documentos, tomando como base el nombre de el(la) trabajador(a) y la fecha de renuncia.	Se da atención a la solicitud presentada.
II	Se relaciona el personal Universitario que se dio de baja.	Se realiza Reporte de Bajas.
	Verificar el registro de la baja de el(la) trabajador(a) y su última percepción.	Verificar que la cantidad señalada en el cálculo de finiquito corresponda al monto del contra recibo.



**Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 03/10/2013

	Consultar el expediente de el(la) Trabajador(a) Universitario(a), para obtener la antigüedad real. Elabora el Cálculo de Finiquito, aplicando la normatividad.	
III	Genera quincenalmente un Reporte de Bajas y entrega a los Departamentos correspondientes.	Acuse de recibo.
	Captura "Comprobante de Pago" y recaba firmas. Se procesa el comprobante de pago y se obtiene contra recibo. Se entrega contra recibo.	Se garantiza el pago de finiquito y se obtiene acuse de recibo.
IV	Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del servicio	Análisis de la información

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Pago de finiquito a través del contra recibo.	Verifica la aplicación de las cantidades en el sistema.	Verificar que se genere el pago.	N/A	Firma de el(la) directora(a) de Recursos Humanos y del Jefe(a) de Departamento
Baja del Personal Universitario	Verifica la baja en el sistema.	N/A	N/A	Jefe(a) de Departamento

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Perdida de la información	Se remitirá la baja del Personal Universitario al Histórico Laboral para su integración al Expediente Personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).
Perdida de la información	Se procederá a organizar la información en carpetas y una vez concluido el trámite se remitirá al Histórico Laboral para su integración al Expediente Personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).



**Plan de calidad: Terminación de la Relación Laboral**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **03/10/2013**

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	10/11/10	RD	Comité de Calidad	Nuevo
01	12/11/10	RD	Comité del SGC	Actualización
02	03/10/11	RD	Comité del SGC	Cambio de las Tablas al Plan de Calidad
03	30/10/12	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales	Director(a) de Recursos Humanos	Incorporación de lenguaje incluyente de acuerdo al MEG.
<b>04</b>	<b>03/10/13</b>	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales	Director(a) de Recursos Humanos	<b>Actualización de formatos por cambio de Administración.</b>