



Sindicato Único de Trabajadores y Empleados al Servicio de la UAEM
Secretaría General
Secretaría de Actas y Acuerdos

Fecha: 09/03/12

Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Administrador de Proceso:	Secretaría de Actas y Acuerdos
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Oficio de Solicitud Licencia Sindical		Oficio de respuesta que acredita licencia sindical	
Oficio de Solicitud de Sindicalización		Oficio de requerimiento	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Personal Administrativo Sindicalizado• Personal Administrativo de confianza	<ul style="list-style-type: none">• N/A	<ul style="list-style-type: none">• Personal Administrativo Sindicalizado• Personal Administrativo de confianza• Titular del Espacio Universitario
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4)		<ul style="list-style-type: none">• Personal Administrativo Sindicalizado• Personal Administrativo de Confianza,• Titular del Espacio Universitario• Secretario de Administración• Rectoría• Director de Recursos Humanos• Comité Ejecutivo	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Secretario General Secretario de Actas y Acuerdos Subsecretario de Actas y Acuerdos Apoyo secretarial de la Secretaria General	4 Equipos de cómputo 2 Impresoras 2 Cubículos 1 Área de archivo Mobiliario de oficina Papelería Internet		Iluminación: buena Ventilación: Regular Instalaciones: Limpias Buena concertación de acciones entre el personal El personal participa en actividades recreativas dentro del SUTESUAEM



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Gestionar ante las autoridades de la Universidad para que las solicitudes de sindicalización del personal de confianza al mes de agosto de 2013 al servicio de la UAEM, se den en sentido positivo.		
Reducir a 3 días hábiles a agosto de 2013 el tiempo de respuesta para la autorización de las solicitudes de licencia sindical tramitadas por el personal administrativo sindicalizado al servicio de la UAEM.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Secretaría de Actas y Acuerdos	Tiempo de recepción de la solicitud vs tiempo de entrega	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	PRDI/Plan de Desarrollo
Personal Universitario de Alto Nivel Nodos de Responsabilidad Social	5.5 Administración ágil y transparente 5.1.1.1 a) lograr mayor eficiencia en la aplicación y ejercicio de los recursos financieros y materiales, manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas	Plan General de Trabajo: Atender las solicitudes del Personal Administrativo sindicalizado y de confianza, toda vez que son necesidades e inquietudes de nuestros compañeros, teniendo como principal objetivo el servir con responsabilidad, honestidad y sencillez; pero sobre todo, dando respuesta rápida y oportuna a sus necesidades.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Oficio de Solicitud de sindicalización debidamente firmado por el Titular de la Dependencia de Administración Central o del Espacio Académico. Oficio de solicitud de licencia sindical firmado por el solicitante y visto bueno del Titular de la Dependencia de Administración Central o del Espacio Académico.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Resolución del trámite especificado	Otorgamiento del servicio solicitado
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Oficio de Resolución debidamente firmado y sellado por el Secretario General del SUTESUAEM.	N/A
Legales y reglamentarios	Declaración de Principios del Sindicato Único de Trabajadores al Servicio de la Universidad Autónoma del Estado de México. Art. 9 incisos a y c. Contrato Colectivo de Trabajo Cláusula 27, último párrafo	Cumplimiento de las Normas
UAEM	Leyendas institucionales actuales Reglamento interior de trabajo	Cumplimiento de las Normas



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
SUTESUAEM	El oficio de respuesta debe ser en hoja membretada El trabajador debe ajustarse al Tabulador de salarios vigente, establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo del SUTESUAEM	Cumplimiento de requisitos

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Histórico Laboral	1. Consulta de expedientes del Personal en administraciones pasadas

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Oficio de resolución	Identificación	Datos personales del solicitante en las solicitudes
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	El oficio de resolución o requerimiento se resguarda en carpetas y/o expedientes y se ubican en archiveros	Protección	Se resguarda en sus expedientes personales que se ubican en el archivo del SUTESUAEM con acceso restringido.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Eficacia en el cumplimiento del Proceso	Secretaría de Actas y Acuerdos	solicitudes entregadas/solicitudes recibidas	Cada vez que se entregue una resolución de sindicalización y licencia sindical

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Servicio proporcionado a los usuarios	Secretaría de Actas y Acuerdos	A través de la encuesta de satisfacción del usuario	Cada vez que se entregue una resolución de sindicalización y licencia sindical



Versión vigente No. 01 Fecha: 05/11/2012

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de oficio de solicitud	Registro en hoja de Excel de Correspondencia
II	Análisis de la solicitud	Verificar que se le de seguimiento a la solicitud ante las autoridades correspondientes
III	Entrega del Oficio de Resolución	Acusando oficio de recibido por parte del solicitante

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Oficio de resolución de Licencia Sindical	Oficio debidamente requisitado, motivando y justificando la petición planteada	Se analiza la petición por parte del Comité Ejecutivo y se instruye para la elaboración de oficio de respuesta.	N/A	Acuse de recibo del oficio y resguardo en expediente y en el archivo del SUTESUAEM
Oficio de Requerimiento de Sindicalizaciones	Confirmar con el titular del espacio universitario la solicitud planteada para su tramitación	Tramitar mediante oficio de requerimiento ante la autoridad correspondiente	N/A	Resguardo del acuse de recibo en carpeta, en espera de contestación

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que el compañero que solicito licencia sindical no obtenga o no se vea beneficiado con el objetivo por el cual solicito su licencia sindical	Reincorporarlo inmediatamente a su plaza sindical
El titular del Espacio Universitario que haya solicitado la sindicalización de algún trabajador, se retracte de dicha solicitud, mediante oficio	Cancelar oficio de solicitud de sindicalización
Que no se cuente con una respuesta formal para el trámite de sindicalizaciones	Solicitar ante las autoridades pertinentes en forma verbal o escrita el resultado del trámite
Acceso limitado y/o deficiente de Internet	Solicitar el apoyo ante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) para contar con un buen acceso a internet

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	Dd/mm/12			Primera versión
01	31/10/2012	Irma Colín López Secretaria General	Irma Colín López Secretaria General	6.2 Se puntualizó a los que intervienen directamente.



Versión vigente No.	01	Fecha:	05/11/2012
----------------------------	-----------	---------------	-------------------

01	31/10/2012	Irma Colín López Secretaría General	Irma Colín López Secretaría General	6.3 Se anexo el uso de Internet
01	31/10/2012	Irma Colín López Secretaría General	Irma Colín López Secretaría General	7.1 Se replantearon los objetivos de calidad
01	31/10/2012	Irma Colín López Secretaría General	Irma Colín López Secretaría General	7.1 Se replanteo la fórmula para la medición
01	31/10/2012	Irma Colín López Secretaría General	Irma Colín López Secretaría General	7.2.1 Se complementaron los requisitos de salida