



Plan de calidad: Pago de Prestaciones No Automáticas  
Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 27/09/2013

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 solicitud de la prestación</li><li>Factura</li><li>Presupuesto</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de la prestación en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos.</li><li>Presupuesto autorizado</li><li>Oficio de Improcedencia</li><li>Factura de Óptica (Pago a Tercero Institucional)</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Reporte de Altas y Bajas de ISSEMYM</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Aviso de Movimiento para la Afiliación y vigencia de Derechos.</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none"><li>Trabajador(a) Universitario(a)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tercero Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sindicatos</li><li>Trabajador(a) Universitario(a)</li><li>Espacios Universitarios</li><li>Óptica</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Administración UAEM, Personal Académico y Administrativo	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <i>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</i>		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>Asistente del Departamento</li><li>Analista del Departamento</li><li>Interesado(a)</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</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Espacios con iluminación y ventilación adecuada, Seguridad e Higiene.</li></ul>

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
El pago del 97.5% de las prestaciones no automáticas procedentes, se realiza en menos de 10 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales	$(\text{Número de trámites realizados en menos de 10 días} / \text{Total de trámites solicitados}) \times 100$	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1 Proyecto: Universidad Digital.</li><li>4.5 Proyecto: Personal Universitario de alto nivel.</li></ul>



Plan de calidad: Pago de Prestaciones No Automáticas  
Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 27/09/2013

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
<b>Oficio de solicitud de la prestación:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a) Dependencia Prestación solicitada <b>Factura:</b> Nombre de (el/la) interesado(a) o de la UAEM Número de Factura RFC Fecha Cantidad <b>Presupuesto:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a) Nombre de (el/la) beneficiario(a) Dependencia Fecha Estudio Optométrico Cantidad <b>Reporte de Altas y Bajas de ISSEMYM:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a) Dependencia Número de (el/la) empleado(a) CURP Fecha de Ingreso o Baja

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pago de la prestación:</b> Aplicar la cantidad que le corresponde a (el/ la) trabajador(a) en tiempo y forma.</li><li>• <b>Presupuesto autorizado:</b> Firma de (el/la) Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales, sello del Departamento de Relaciones Laborales, que se autorice la cantidad que le corresponde a (el/la) trabajador(a).</li><li>• <b>Oficio de Improcedencia:</b> Causa de la improcedencia de la prestación solicitada.</li><li>• <b>Factura de Óptica (Pago a Tercero Institucional):</b> Pago de la póliza correspondiente en tiempo y forma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pago recibido</li><li>• Firma de recibido</li><li>• Firma de recibido</li><li>• Firma de recibido</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviso de movimiento para la afiliación y vigencia de derechos: Clave asignada por parte de ISSEMYM y fecha.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Firma de recibido</li></ul>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Ver apartado 4 del procedimiento de Prestaciones No Automáticas.	Cumplimiento de los artículos y cláusulas correspondientes.
	Ver apartado 4 del procedimiento de Movimientos de Alta/Baja de ISSEMYM.	Cumplimiento de los artículos y cláusulas correspondientes.



Plan de calidad: Pago de Prestaciones No Automáticas  
Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 27/09/2013

UAEM	Ver apartado 5 del procedimiento de Prestaciones No Automáticas.	Aceptación del servicio.
	Ver apartado 5 del procedimiento de Movimientos de Alta/Baja de ISSEMYM.	Aceptación del servicio

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión Documental	1. Entrego respuesta a la solicitud recibida. Recibo documentos para realizar el trámite de pago de prestaciones.
2. Información y Automatización	2. Entrego captura de información para el pago de la prestación solicitada, en el sistema de Recursos Humanos. Recibo información sobre el estatus de (el/la) Trabajador(a) Universitario(a). Recibo Reporte de Altas y Bajas de ISSEMYM. Entrego captura de claves asignadas por ISSEMYM.
3. Administración de Recursos	3. Entrego Requisición de papelería y relación de pago por trabajador(a), presupuestos autorizados y factura de la Óptica, para realizar el pago al Tercero Institucional. Recibo acuse de recibido y artículos de papelería.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	<b>Oficio de solicitud de la prestación:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a), dependencia, prestación solicitada.	Identificación	Datos personales de (el/la) Trabajador(a) Universitario(a).
	<b>Factura:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a) o de la UAEM, número de factura, RFC, cantidad.		Datos personales de (el/la) Trabajador(a) Universitario(a).
	<b>Presupuesto:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a), Dependencia, fecha, estudio optométrico, cantidad. <b>Reporte de Altas y Bajas de ISSEMYM:</b> Nombre de (el/la) trabajador(a), Dependencia, Número de empleado (a), CURP, Fecha de Ingreso o Baja.		Datos personales de (el/la) Trabajador(a) Universitario(a).
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Archivo del Departamento	Protección	Una vez terminado el trámite se resguardan las carpetas en el Departamento.
	Departamento Histórico Laboral		Una vez terminado el trámite se envía documentación al Departamento Histórico Laboral.



**Plan de calidad: Pago de Prestaciones No Automáticas**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 27/09/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento del objetivo	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales.	(Número de trámites realizados en menos de 10 días/Total de trámites solicitados) X 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"	Mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Se recibe documentación y se validan requisitos. Si es correcta la información, se entregan documentos para autorización; en caso contrario, se elabora oficio de improcedencia.	Atención de la solicitud.
II	Se realiza la aplicación del pago en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos. En el caso de los movimientos de ISSEMYM, se realiza la captura de la clave asignada.	Verifica aplicación del pago.
III	Se verifica la aplicación del pago de prestaciones no automáticas en el "Concentrado de nómina por lugar de pago". Verificar en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos, la asignación de clave de ISSEMYM a (el/la) trabajador(a) universitario(a).	Revisa diagnóstico y realiza ajustes.
IV	Registra y archiva documentos en la carpeta correspondiente para su control y consulta. Registra y archiva relación de movimientos de Alta/Baja, para su consulta. Envía documentos al Departamento Histórico Laboral para su integración al Expediente Personal de (el/la) Trabajador(a) Universitario(a).	Revisión y depuración de carpetas.
V	Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio.	Análisis de la información



**Plan de calidad: Pago de Prestaciones No Automáticas**  
**Secretaría de Administración**  
**Dirección de Recursos Humanos**  
**Departamento de Relaciones Laborales**



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **27/09/2013**

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Pago de Prestaciones No Automáticas	Cumplimiento de la normatividad aplicable.	Verificar diagnostico en el Concentrado por Lugar de Pago.	N/A	Firma de (el/la) Director(a) de Recursos Humanos o Firma de (el/la) Jefe(a) de Departamento.
Aviso de Movimiento para la Afiliación y vigencia de Derechos	Cumplimiento de la normatividad aplicable.	Verificar en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos, la asignación de clave de ISSEMYM a (el/la) Trabajador(a) Universitario(a).	N/A	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Pérdida de información	Se procederá a organizar la información en carpetas, las cuales estarán bajo resguardo en el Departamento de Relaciones Laborales.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	20/10/10	RD	Comité del SGC	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	24/09/12	Jefe(a) de Departamento	Director(a) de Recursos Humanos	Actualización del proceso e incorporación del lenguaje incluyente de acuerdo al MEG.
<b>04</b>	<b>27/09/2013</b>	Jefe(a) de Departamento	Director(a) de Recursos Humanos	<b>Actualización de formatos por cambio de Administración.</b>