



Plan de calidad: nombre del proceso

Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso
Colocar el departamento o área encargada del proceso



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

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

Administrador(a) de proceso:	Jefatura del Departamento de Informática
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Requerimiento de información.• Requerimiento de Automatización.• Oficios o correos electrónicos.• Programa de Mantenimiento Trimestral.• Formato de Servicio de Respaldo de Información y Mantenimiento Preventivo.• Formato de Puntos de Inspección del Proceso de Nómina.		<ul style="list-style-type: none">• Oficios o Correo Electrónico.• Acuse de Recibo.• Proceso Automatizado.• Formato de Requisito de Automatización con firma de Aceptación.• Formato de Resumen de Cheques Emitidos de Nomina.• Control de Reportes del Proceso de Nomina.	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">• Personal Universitario.• Departamentos y/o Unidades Staff de la Dirección de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none">• Terceros Institucionales.• Instituciones Externas.• Bancos.• Aseguradoras.	<ul style="list-style-type: none">• Organismo Diseñado y Desarrollador.
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">• Personal Académico y Administrativo• Administración Central• Autoridades Universitarias• Sociedad en General	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">• Jefatura de Departamento de Administración Central.• Asistente F.• Operador de Computadora.• Asistente.• Asistente.• Asesor de Usuarios de Computo• Auxiliar B	<ul style="list-style-type: none">• Papelería y Artículos de Escritorio.• Mobiliario y Equipo de Oficina• Equipo de Cómputo.• Sistema Dispuesto para la Administración de Recursos Humanos• Espacio Físico.		Se cuenta con un espacio físico con iluminación y ventilación adecuada. Seguridad e higiene.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
"Atender en al menos 80% las solicitudes de Información".		
Dar respuesta en al menos un 80% a los Requerimientos de Automatización e Información de la Dirección de Recursos Humanos.		
Atender en al menos un 90% las Solicitudes de Mantenimiento Preventivo.		
Dar respuesta en al menos un 90% a los Requerimientos de Mantenimiento Preventivo de la Dirección de Recursos Humanos.		
"Atender en 100 % y de manera oportuna el Proceso de Cálculo de Nomina; aplicando las percepciones y deducciones de los Trabajadores Universitarios de acuerdo con el "Calendario de Proceso de Nomina" vigente".		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:



Plan de calidad: nombre del proceso

Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso
Colocar el departamento o área encargada del proceso



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

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

• Jefatura del Departamento de Informática	Número de Solicitudes Atendidas / Número de Solicitudes Recibidas * 100. Requisiciones Entregadas / Requisiciones Recibidas *100.	Mensual
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"... Con base en los valores y principios institucionales apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos."	Modernizar la administración de los Recursos Humanos de la Institución para apoyar el cumplimiento de sus objetivos y metas, mediante la aplicación de nuevas técnicas y el cumplimiento de lo establecido en la normatividad, la Cultura de Transparencia, 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):	
<ul style="list-style-type: none">• Formato de Requerimiento de información debidamente requisitado, firmado por el usuario y su autoridad correspondiente.• Formato de Requerimiento de Automatización debidamente requisitado firmado por el usuario y su autoridad correspondiente.• Formato de Servicio de Respaldo de Información y Mantenimiento Preventivo, debidamente requisitado por el usuario y su autoridad.• Formato de Puntos de Inspección del Proceso de Cálculo de Nomina debidamente requisitado por la Autoridad.• Formato de Control de Cheques emitidos de Nomina, debidamente requisitado.	

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Entrega de información solicitada.	Acuse de Recibo.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Ver Punto 4 del Procedimiento.	Verificar que la normatividad se encuentre vigente.
UAEM	Autorizado por la Dirección o Jefatura de Departamento.	Aceptación del Servicio.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Calculo de Nómina	<ol style="list-style-type: none">1. Pago de Prestaciones No Automáticas.2. Nóminas.3. Gestión Documental.4. Control Asistencial.5. Selección y Contratación.6. Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales.7. Terminación de la Relación Laboral.8. Pagos en Tesorería.



Plan de calidad: nombre del proceso

Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso
Colocar el departamento o área encargada del proceso



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

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

	Que me dan: Información necesaria para el cálculo de nomina Que les doy: Concentrados por Lugar de Pago, Productos de Nomina
--	---

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Solicitud de Información. Plan de Automatización. Solicitud de Respaldo. Puntos de Inspección.	Identificación	Archivo Generado.
Manipulación y embalaje:	Resguardo en Archivo	Verificación	Jefatura del Departamento de Informática
Almacenamientos y protección:	Archivo del Departamento y Medio Electrónico.	Protección	Bajo Llave.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de Solicitudes de Información Atendidas	Jefatura del Departamento de Informática	Satisfacción del Usuario por Método Estadístico Lógica Borrosa. Valor real = $ca \cdot pond / vo$ Ca= calificación Pond= ponderación Vo= valor objetivo.	Mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de Solicitudes de Respaldo de Información Atendidas	Jefatura del Departamento de Informática	Satisfacción del Usuario por Método Estadístico 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	Requerimiento de Información y/o Automatización.	Análisis del Requerimiento
II	Generación del Desarrollo de la Automatización.	Comprobación de la Información y/o realización de las Pruebas de Automatización
III	Entrega de Información y/o Desarrollo de Automatización.	Cumplimiento de las Especificaciones de los Requerimientos.
IV	Encuesta Satisfacción de Usuario.	Cumplimiento con la Satisfacción del Usuario.



Plan de calidad: nombre del proceso

Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso
Colocar el departamento o área encargada del proceso



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

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

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Requerimiento de Respaldo de Información.	Análisis del Requerimiento
II	Generación del Desarrollo de la Automatización.	Comprobación que el respaldo y/o diagnostico se realizó de manera correcta
III	Entrega de Información y/o Desarrollo de Automatización.	Cumplimiento de las Especificaciones de los Requerimientos.
IV	Encuesta Satisfacción de Usuario.	Cumplimiento con la Satisfacción del Usuario.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Revisión de Puntos de Inspección.	Verificación del Proceso de Concentrado
II	Generación del Cálculo de la Nómina.	Comprobación que el Cálculo se efectúe correctamente.
III	Entrega de Productos de Nomina.	Cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Información Requerida	Revisar que las solicitudes estén debidamente requisadas.	Análisis de Requerimiento	N/A	Jefatura del Departamento de Informática.
Proceso Automatizado	Asignación de los formatos de requerimientos.	Comprobación de la información y/o realización de pruebas de automatización	Plan de Análisis del Organismo Diseñador y Desarrollador para la Automatización	Jefatura del Departamento de Informática.
Respaldo Entregado.	Que la Información sea respaldada correctamente.	Formato de Solicitud de Servicio	N/A	Jefatura del Departamento de Informática.
Entrega de Productos de Nomina	Que los Productos de Nomina estén listos para su entrega.	Puntos de Inspección	NA	Jefatura del Departamento de Informática.

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

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
La información entregada no corresponde con la requerida.	Reprocesar la Información.
Lo automatizado no cumple su finalidad.	Analizar la viabilidad del Requerimiento de Automatización
El respaldo no es correcto.	Realizar nuevamente el respaldo.
Impresión de Productos de Nomina.	Que la impresión haya sido correcta.
Perdida de información.	Realizar respaldos periódicamente.



Plan de calidad: nombre del proceso

Colocar la Secretaría a la que pertenece la Dirección
Colocar la Dirección a la que pertenece el proceso
Colocar el departamento o área encargada del proceso



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

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

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	06/10/2011	RD	Comité de Calidad	Nuevo
01	02/10/2011	RD	Comité de Calidad	Actualización
02	05/10/2012	RD	Comité de Calidad	Actualización por inclusión de Lenguaje MEG.
03	10/10/2013	Jefe(a) del Departamento	Director(a) de Recursos Humanos	Actualización por cambio de Formatos; Cambio de Administración