



**Plan de calidad: Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 07/10/2013

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 Orden Judicial</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Registro de la Pensión Alimenticia en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos.</li><li>Oficio de informe a la Autoridad Judicial.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Oficio de Laudo</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Trámite de pago de Laudo</li></ul>	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<b>ORDEN JUDICIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Interesado(a) (Ver apartado 7 del procedimiento de Pensiones Alimenticias)</li></ul> <b>OFICIO DE LAUDO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Asesor(a) Jurídico(a) de la Oficina del Abogado General</li></ul>	<b>ORDEN JUDICIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Autoridad Judicial</li></ul>	<b>ORDEN JUDICIAL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Autoridad Judicial</li><li>Dirección de Recursos Financieros</li></ul> <b>OFICIO DE LAUDO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Dirección de Control Presupuestal</li><li>Tesorería</li><li>Oficina del Abogado General</li></ul>
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Administración UAEM, Personal Académico y Administrativo	
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)
Director(a) de Recursos Humanos	Espacio físico  Mobiliario y equipo de oficina  Papelería y artículos de escritorio  Equipo de cómputo  Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos		Espacios con iluminación y ventilación adecuada, Seguridad e Higiene.
Asesor(a) Jurídico(a) de la Oficina del Abogado General			
Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales			
Jefe(a) del Departamento del Histórico Laboral			
El(La) Asistente del Departamento de Relaciones Laborales			
El(La) Asistente de la Dirección de Recursos Financieros			
El(La) Auxiliar de la Dirección de Control y Proqramación Presupuestal			



**Plan de calidad: Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 07/10/2013

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
<b>ORDEN JUDICIAL:</b> Registrar en el SPARH alta de la Pensión Alimenticia dentro de los 4 días hábiles siguientes a la recepción de la orden judicial.		
<b>OFICIO DE LAUDO:</b> Realizar el trámite de pago de Laudos en un periodo no mayor a 10 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe(a) de Departamento de Relaciones Laborales	<b>ORDEN JUDICIAL:</b> (Número de trámites realizados en menos de 4 días /Total de trámites solicitados)* 100`  <b>OFICIO DE LAUDO:</b> (Número de trámites realizados en menos de 10 días /Total de tramites 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 Orden Judicial:</b> Nombre de el(la) trabajador(a) Sello y firma del Juzgado de origen Solicitud emitida por el(la) Juez(a) Término para acatar la solicitud Número de expediente Juzgado en el que está radicado el expediente
<b>Laudos:</b> Nombre de el(la) trabajador(a) Adscripción Término para acatar la solicitud Monto



# Plan de calidad: Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 07/10/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	<b>Orden Judicial:</b> Aplicación del descuento en los términos establecidos por la Autoridad Judicial. <b>Oficio de Laudo:</b> Aplicación del pago en los términos establecidos por la Autoridad Judicial.	Pago recibido. Entrega del cheque a la Oficina del Abogado General.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	<b>Orden Judicial:</b> Ver apartado 4 del procedimiento de Pensiones Alimenticias. <b>Oficio de Laudo:</b> Ver apartado 4 del procedimiento de Pago de Laudos.	Cumplimiento de los artículos y cláusulas correspondientes.
UAEM	<b>Orden Judicial:</b> Ver apartado 5 del procedimiento de Pensiones Alimenticias. <b>Oficio de Laudo:</b> Ver apartado 5 del procedimiento de Pago de Laudos.	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.
2. Información y Automatización	2. Entrego captura de información para el pago de la Pensión Alimenticia. Recibo información sobre el estatus de los(as) Trabajadores(as) Universitarios(as).
3. Control Presupuestal	3. Entrego Comprobante de Pago. Recibo Contra recibo.
4. Administración de Recursos	4. Entrego Requisición de papelería. Recibo artículos de papelería.
5. Histórico Laboral	5. Entrego documentación para integración y resguardo. Recibo resguardo de documentos.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Oficio de informe a la Autoridad Judicial. Se identifica por el nombre de el(la) trabajador(a).	Identificación	Datos personales de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).
Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	Se cotejan los datos en el Sistema de Recursos Humanos.
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).



**Plan de calidad: Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 04 Fecha: 07/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento del objetivo	Jefe(a) del Departamento de Relaciones Laborales.	<b>ORDEN JUDICIAL:</b> (Número de trámites realizados en menos de 4 días /Total de trámites solicitados)* 100'  <b>OFICIO DE LAUDO:</b> (Número de trámites realizados en menos de 10 días /Total de tramites 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"	Mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Verifica requisitos de entrada de la solicitud emitida por la Autoridad Judicial.	Atención de la solicitud
II	<b>Orden Judicial:</b> Se solicita alta de tercero y aplica descuento en el sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos, informa a la Autoridad Judicial en caso de solicitarlo.  <b>Oficio de Laudo:</b> Se elabora comprobante de pago en el sistema y tramita contra recibo.	Se realizan los trámites correspondientes para hacer la aplicación del pago.
III	<b>Orden Judicial:</b> Revisa el diagnostico de Pensiones Alimenticias, verificando su correcta aplicación para la emisión de cheques.  <b>Oficio de Laudo:</b> Se realiza el trámite para el pago del Laudo.	Revisa diagnóstico, realiza ajustes y verifica el pago.
IV	<b>Orden Judicial:</b> Registra respuesta en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos y envía relación de documentos al Histórico Laboral.  <b>Oficio de Laudo:</b> Se obtiene cheque en Tesorería, para entregarlo a la Oficina del Abogado General.	Registro en el Sistema dispuesto para la Administración de Recursos Humanos.  Realiza entrega para que el pago de Laudo sea efectuado en tiempo y forma.
V	Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del servicio.	Análisis de la información



**Plan de calidad: Cumplimiento de Órdenes Jurisdiccionales**

Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Humanos  
Departamento de Relaciones Laborales



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. **04** Fecha: **07/10/2013**

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Pago de Pensión Alimenticia	Verifica la aplicación del registro en el sistema.	Registro en el de Acumulado Pensiones.	N/A	Firma de el(la) Jefe(a) de Departamento
Pago de Laudos	Verifica la aplicación de las cantidades en el sistema.	Verificar el pago	N/A	Firma de el(la) Directora(a) de Recursos Humanos

\*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 y una vez concluido el trámite se remitirá al Histórico Laboral para su integración al Expediente Personal de el(la) Trabajador(a) Universitario(a).

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	18/02/13	Jefe(a) de Departamento	Director(a) de Recursos Humanos	Incorporación de lenguaje incluyente de acuerdo al MEG.
<b>04</b>	<b>07/10/13</b>	Jefe(a) de Departamento	Director(a) de Recursos Humanos	<b>Actualización de formatos por cambio de Administración.</b>