

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

## SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

### MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

#### 1. OBJETIVO

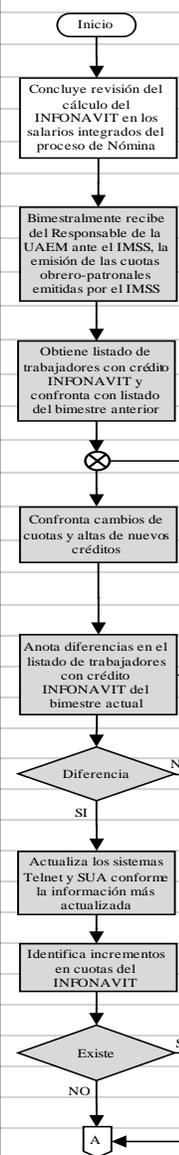
Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

#### 2. ALCANCE

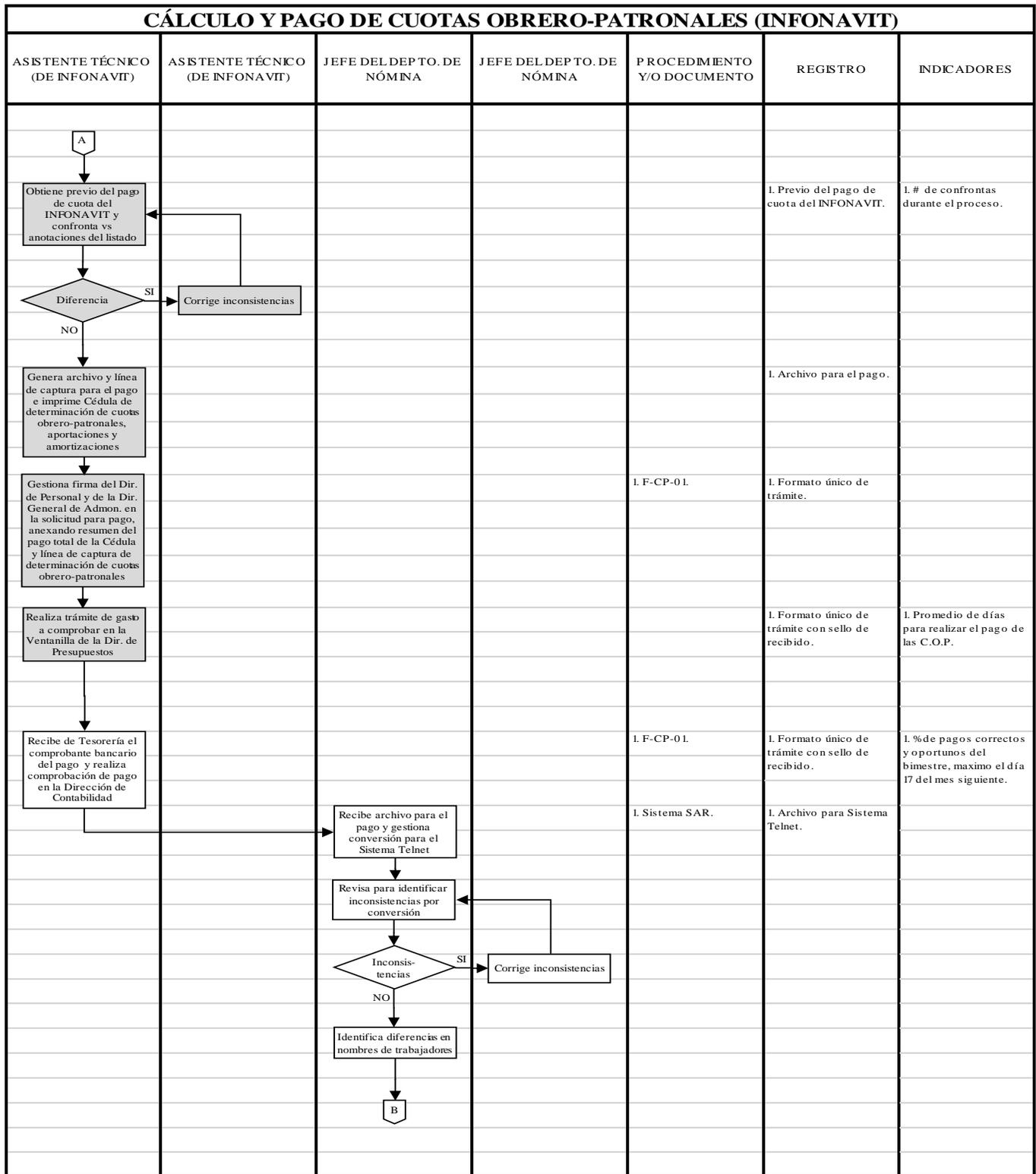
Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
 Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	 Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	 Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

**PLAN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE CÁLCULO Y PAGO DE CUOTAS OBRERO-PATRONALES (INFONAVIT)**

CÁLCULO Y PAGO DE CUOTAS OBRERO-PATRONALES (INFONAVIT)						
ASISTENTE TÉCNICO (DE INFONAVIT)	ASISTENTE TÉCNICO (DE INFONAVIT)			PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
						
				1.F-COP-01.	1. Indicador de página INFONAVIT.	
					1. CD con cuotas obrero-patronales.	
				1. Sistema CD-EMICORP.		
				1. Avisos de movimientos de créditos de INFONAVIT.	1. Listado con anotaciones.	
					1. Listado con anotaciones.	
				1. Sistema Telnet. 2. Sistema SUA.		
					1. Listado con anotaciones.	

Actividades a realizar en 4 días hábiles conforme el CMI



Actividades a realizar en 4 días hábiles conforme el CML



Formulario F-COP-01 (el registro será electrónico):



**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

Dirección General de Administración  
Dirección de Personal

Departamento de Nómina

F-COP-01

**REVISION DE PAGINA DE INFONAVIT**  
(AÑO)

MES/ DIAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	



Formulario F-COP-02 (el registro será electrónico):

## **EVAL & GO**

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO CALCULO Y PAGO DE CUOTAS OBRERO PATRONAL

**1. El personal le brindo la atención esperada.**

**\***

SI

NO

**2. ¿El personal le ha brindado atención satisfactoriamente a sus demandas en ocasiones pasadas?**

**\***

SI

NO

**3. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?**

**\***

SI

NO

**4. ¿El personal le resolvió su duda de forma clara y comprensible?**

**\***

SI

NO

**5.**

**¿Considera que el personal que lo atendió tiene la experiencia para resolver su duda?**

**UA  
EM**

*Una universidad de excelencia*

RECTORÍA  
2017-2023

**UA  
EM**

*Una universidad de excelencia*

RECTORÍA  
2017-2023