

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.	Procedimiento para realización de incidencias electrónicas en el portal intranet	Código: Pr-RH-01
			Revisión:0
			Página 1 de 4

1. Propósito.

Establecer los pasos que el personal de la Unidad deberá seguir para realizar una incidencia electrónica en el portal intranet.

2. Alcance.

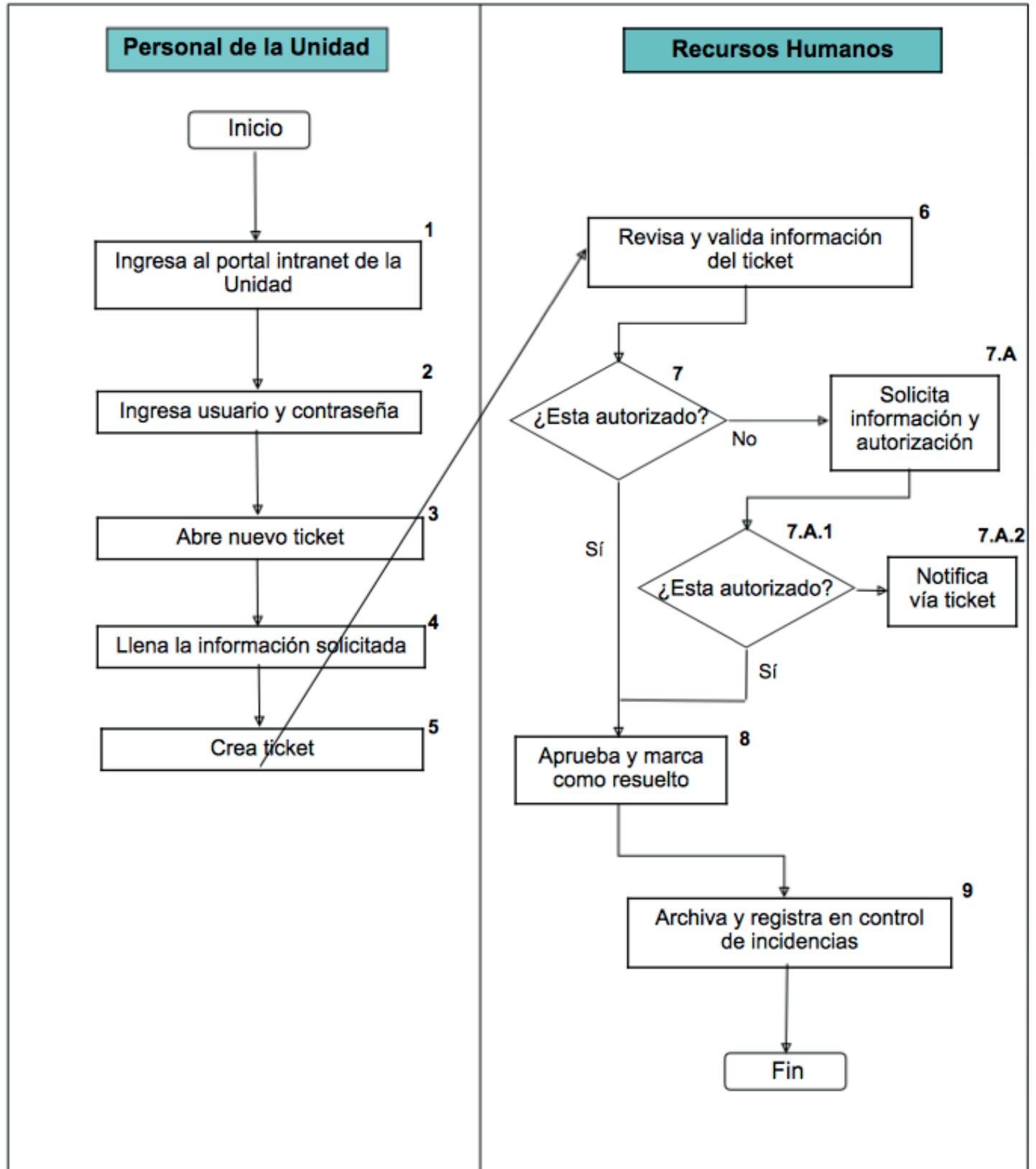
Este procedimiento aplica al personal docente, no docente y directivo de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 011, así como al personal adscrito o comisionado a laborar en la Unidad.

3. Políticas de Operación.

3.1.	Las incidencias electrónicas deberán ser realizadas en tiempo y forma, teniendo como máximo 3 días, a partir de la fecha a justificar, para realizar la incidencia en el sistema.
3.2.	La incidencia que sea registrada en el sistema deberá estar previamente autorizada y fundamentada en un oficio comisión, permiso económico, incapacidad laboral o cualquier otro supuesto que la normatividad prevea.
3.3	El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es la única instancia que podrá emitir un documento de incapacidad laboral válido.
3.4	La solicitud de permiso económico deberá realizarse conforme a la normatividad vigente y aplicable.

4. Diagrama del Procedimiento.

Procedimiento para realización de incidencias electrónicas en el portal intranet



4. Descripción.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Ingresar al portal intranet de la Unidad	1.1 Ingresar al portal intranet de la Unidad a través del sitio web: http://www.upn011.edu.mx/ > Académicos > Intranet > Acceso a sistema de incidencias. Se recomienda usar el explorador Mozilla Firefox para ingresar al sistema de incidencias.	Personal de la Unidad
2. Ingresar usuario y contraseña	2.1 Ingresar el usuario, que es el correo institucional (usuario@upn011.edu.mx) y la contraseña (Si nunca ha sido cambiada es 123456, después de introducir los datos, seleccionar la opción "iniciar sesión").	Personal de la Unidad
3. Abrir nuevo ticket	3.1 Ya estando en el sistema de incidencias el Usuario selecciona la opción "abrir un nuevo ticket"	Personal de la Unidad
4. Llenar la información solicitada	4.1 El personal de la Unidad, llena la información que solicita el formulario digital, con los detalles sobre la fecha, el motivo y en su caso, adjunta la documentación que respalda la incidencia.	Personal de la Unidad
5. Crear ticket	5.1 Después de completar la información de los campos obligatorios del formulario, seleccionar la opción "Crear ticket"	Recursos humanos
6. Revisar y validar información del ticket	6.1 Revisar que la información del ticket sea correcta y válida.	Recursos humanos
7. ¿Está autorizado?	7.1 Si el ticket cumple con todos los requisitos necesarios para ser autorizado (documentos o autorización), aprobar y marcar en el sistema como resuelto. 7.A.1 En caso de no contar con la información o requerimientos necesarios para ser autorizado, recursos humanos verificar con la Dirección, Subdirección Académica o Administrativa según corresponda. 7.A.2 Si el ticket no cuenta con los requisitos para ser aprobado, recursos humanos notificar vía ticket.	Recursos humanos
8. Aprobar y marcar como resuelto	8.1 Si el ticket tiene documentos de respaldo o previa autorización, recursos humanos aprobar y marcar como resuelto.	Recursos humanos
9. Archivar y registrar en control de incidencias	9.1 Recursos humanos archivar la información del ticket y registrar en el control de incidencias.	Recursos humanos
Fin del procedimiento		

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.	Procedimiento para realización de incidencias electrónicas en el portal intranet	Código: Pr-RH-01
			Revisión:0
			Página 4 de 4

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
6.1 Reglamento interior de trabajo del personal No docente de UPN	N/A
6.2 Reglamento interior de trabajo del personal docente de UPN	
6.3 Manual de normas para la administración de recursos humanos	
6.4 Reglamento de las condiciones generales de trabajo de la SEP	

7. Registro de formatos

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Oficio de comisión	1 año	Recursos humanos	N/A
Incapacidad laboral	1 año	Recursos humanos	N/A
Permiso económico	1 año	Recursos humanos	Fr-RH-01

8. Glosario

Incapacidad laboral	Documento emitido por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), en este documento se establecen los días de incapacidad médica a los que tendrá derecho por enfermedad o accidente.
Incidencia electrónica	Es el proceso por el cual se justifica una inasistencia o cambio de horario, a través del sistema electrónico de incidencias de la Unidad en el link https://upn011.edu.mx/ostic/
Intranet	Se define como una red informática interna de la Unidad, que funciona a través de internet.
Ticket	Archivo digital contenido en el sistema de incidencias cuyo objetivo es registrar y dar seguimiento a la incidencia, cuenta con información detallada de la incidencia y tiene un número único de referencia.
Personal de la Unidad	Personal docente, no docente, directivo, adscrito o comisionado que se encuentra laborando en la Unidad 011.

9. Anexos: Formato de permiso económico

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
FIRMA: C. Samantha Robles Llamas  Asistente de Subdirección Académica	MAE. Carlos Cázarez Vargas  Subdirector Académico C. Oscar Maldonado Sosa  Responsable de Recursos Humanos	Mtra. Marthelena Guerrero Rodríguez  Directora  Instituto de Educación de Aguascalientes
FECHA: Noviembre/2018		

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	UNIDAD UPN 011 AGUASCALIENTES, AGS.	Formato para el oficio solicitud de permiso económico	Código: Fr-RH-01
			Revisión:0
			Página 1 de 1

ASUNTO: Permiso económico

Aguascalientes, Ags., a xx de xx de 20 xx

Mtra. Marthelena Guerrero Rodríguez
Directora de la Unidad 011 de la Universidad Pedagógica Nacional
P R E S E N T E

Por este medio solicito a usted el goce de un día de Permiso Económico, que será utilizado el día xx de xxx del presente año.

Hago la petición anterior, para atender asuntos personales y con base en el derecho que tengo como trabajador de base de la Unidad UPN 011.

En espera de contar con su apoyo y sin otro particular de momento, agradezco la atención prestada a la presente solicitud.

Atentamente

-Nombre-
Interesado

Vo.Bo.
-Nombre-
Subdirector ...*

*En caso de formar parte del personal no docente, el Vo.Bo. lo firmará el subdirector administrativo, y para el personal docente, lo firmará el Subdirector Académico