



# **Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios al Universitario**



## DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Dr. en C. Eduardo Gasca Pliego  
**RECTOR**

M.A.S.S. Felipe González Solano  
**SECRETARIO DE DOCENCIA**

Dr. Sergio Franco Maass  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS**

Dr. en C. Pol. Manuel Hernández Luna  
**SECRETARIO DE RECTORÍA**

M.A.E. Georgina María Arredondo Ayala  
**SECRETARIA DE DIFUSIÓN CULTURAL**

M. en A. Ed. Yolanda E. Ballesteros Senties  
**SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN**

Dr. en C. Jaime Nicolás Jaramillo Paniagua  
**SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN**

Dr. en Ing. Roberto Franco Plata  
**SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

Dr. en D. Hiram Raúl Piña Libien  
**ABOGADO GENERAL**

Lic. en Com. Juan Portilla Estrada  
**DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA**

C. P. Ignacio Gutiérrez Padilla  
**CONTRALOR DE LA UNIVERSIDAD**

Profr. Inocente Peñaloza García  
**CRONISTA**



## DIRECTORIO INTERNO

M. en A. Ed. Yolanda E. Ballesteros Sentíes  
**SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN**

M. en E.U.R. José Lino Garza Elizalde  
**DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO**

L. en T. Crishtian Jonatan Guarneros Vázquez  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE BECAS**

L. en D. Mónica Cruz Hernández  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL ESTUDIANTE**



## CONTENIDO

I. Presentación .....	5
II. Procedimientos.....	6
Departamento de Becas.....	7
Otorgamiento de Becas.....	8
Evaluación y Seguimiento del Programa de Becas .....	18
Elaboración, Publicación y Difusión de las Convocatorias de becas institucionales .....	23
Gestión del Financiamiento para el Pago de Becas Institucionales .....	28
Pago de Becas.....	35
Departamento de Apoyo al Estudiante .....	42
Afiliación de Alumnos al IMSS.....	43
III. Validación.....	56
IV. Aprobación .....	57
V. Actualización .....	58



## I. PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios al Universitario, se elaboró con el fin de contar con una herramienta ágil, que metodológicamente dé cuenta cómo se encuentra organizada y, que las personas que laboran en ella conozcan la estructura y funcionamiento de la Dirección así como de los Departamentos que la conforman, a fin de apoyar el desarrollo de los programas y proyectos bajo su responsabilidad.

El presente instrumento administrativo estará al alcance de toda persona que desee consultarlo y enterarse de la organización y funcionamiento de la Dirección de Servicios al Universitario. En él, los responsables de los Departamentos podrán tener presente su nivel de competencia, autoridad y responsabilidad; por lo tanto, su cumplimiento constituye el elemento más importante para la realización de las tareas diarias que impactarán en el beneficio y satisfacción de los usuarios, así como en la consecución de las metas establecidas en los Planes Rectores de Desarrollo Institucional y Programas Operativos Anuales.

Las revisiones y actualizaciones al manual deberán realizarse al menos cada dos años, con el fin de contar con un documento adecuado a su tiempo y espacio, que defina el éxito del documento.

M. en E.U.R. José Lino Garza Elizalde  
**DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO**



## II. PROCEDIMIENTOS



Universidad Autónoma del Estado de México



## Departamento de Becas

---



SGC - UAEM  
ISO 9001:2008



Versión vigente No.	07	Fecha:	16/11/2010
---------------------	----	--------	------------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



## 1. Propósito

Incrementar la calidad y la eficiencia de las actividades para el otorgamiento de becas institucionales, desde la difusión de las convocatorias de las diversas modalidades de becas que ofrece la UAEM, hasta la asignación de la beca, mediante la formalización, estandarización y automatización de métodos y procedimientos de trabajo, en apego a legislación y normatividad vigente de la UAEM.

## 2. Alcance

Este procedimiento debe ser observado y aplicado por la Secretaría de Extensión y Vinculación, el Director de Servicios al Universitario, el Jefe del Departamento de Becas, Áreas responsables de Becas de los Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales e Instancias de la UAEM que promueven el otorgamiento de becas.

## 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Secretaria de Extensión y Vinculación.	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidenta del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dirigir las políticas institucionales para el otorgamiento de becas.</li><li>Formular las propuestas de modificación del Reglamento de Becas cuando así se requieran, remitiéndolas al Rector.</li></ul>
Director de Servicios al Universitario	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Convocar a Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Comité General de Becas.</li><li>Constatar la documentación, agenda de trabajo y vigilar el seguimiento de acuerdos del Comité General de Becas.</li></ul>
Director o encargado del Plantel de la Escuela Preparatoria, Organismo Académico, Centro Universitario o Unidad Académica Profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidente del Comité Interno de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar seguimiento a las becas institucionales, del Gobierno Federal, Estatal y sector privado, manteniendo un régimen integral, transparente y equitativo.</li><li>Coadyuvar con el Comité General de Becas en la evaluación y otorgamiento de las becas.</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
<p>Jefe del Departamento de Becas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, coordinar y difundir el Programa de Becas de la UAEM.</li> <li>• Supervisar la operación del Programa de Becas y evaluar su funcionamiento y desempeño del proceso, que permitan proponer acciones preventivas o correctivas.</li> <li>• Planear, documentar e implementar, el proceso "Otorgamiento de becas institucionales" con base al manual de calidad y el Plan de Calidad.</li> <li>• Evaluar el desempeño del proceso que le permita proponer acciones preventivas o correctivas.</li> <li>• Solicitar auditorías a su proceso.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento del Reglamento de Becas, así como los objetivos, políticas y procedimientos.</li> <li>• Asesorar al personal responsable de los espacios académicos de la UAEM y demás instancias universitarias con respecto al Programa de Becas de la UAEM su proceso, procedimientos y acceso al Sistema Integral de Becas.</li> <li>• Capacitar al personal responsable con respecto al manejo del SIB, asignar nombre de usuario y contraseña para un acceso controlado.</li> <li>• Corregir datos de la solicitud relacionados con Nombre, Apellidos, RFC, Ingresos. Lo anterior a solicitud del espacio académico.</li> <li>• Atender las quejas y recursos de inconformidad presentadas por la comunidad universitaria ante el Departamento.</li> <li>• Detectar las No Conformidades en el proceso para su seguimiento y atención.</li> <li>• Registrar la información generada en materia de becas.</li> <li>• Informar a la Alta Dirección el desempeño del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<p>Responsable de becas en Espacios y Dependencias Académicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Además de las siguientes, todas aquellas atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité Interno de Becas.</li> <li>• Planear, coordinar, controlar y difundir las actividades del Programa de Becas en su espacio académico.</li> <li>• Asegurar la correcta y oportuna integración del Comité Interno de Becas.</li> <li>• Publicar, difundir y dar cumplimiento a los requisitos las convocatorias de becas.</li> <li>• Asesorar a los alumnos de su espacio académico, referente a las bases establecidas en las convocatorias de becas que ofrece la UAEM.</li> <li>• Integrar las solicitudes de beca que marca la convocatoria respectiva.</li> <li>• Verificar que los expedientes de los alumnos que solicitan beca contengan la documentación soporte y cumplan con la guía de captura para el registro de solicitudes.</li> <li>• Solicitar al alumno corrección de datos de la solicitud relacionados con domicilio, colonia, municipio, teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar a las sesiones del Comité Interno de Becas</li> <li>• Emitir documentación y someter a consideración del Comité Interno las solicitudes de Becas y documentación para la evaluación y asignación respectiva.</li> <li>• Vigilar los acuerdos emanados de las sesiones.</li> </ul>



<b>Puesto</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Autoridad</b>
Responsable de becas en Espacios y Dependencias Académicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar al Departamento de Becas corrección de datos de la solicitud relacionados con Nombre, Apellidos, RFC, Ingresos.</li><li>• Corregir la solicitud de beca en los datos relacionados con Promedio, Tipo de beca, Plan de estudios, Semestre que cursa. Lo anterior por error involuntario del alumno.</li><li>• Validar la información contenida en las solicitudes en el Sistema Integral de Becas para su evaluación y asignación por el Comité Interno de Becas.</li><li>• Registrar en el Sistema Integral de Becas (SIB) los acuerdos tomados por el Comité Interno de Becas (Acta).</li><li>• Dictaminar las becas que se otorgan en el espacio académico, así como revisar, imprimir y firmar los listados generados por el SIB de alumnos beneficiados y montos capturados.</li><li>• Entregar con oportunidad las solicitudes de becas y documentación soporte al Departamento de Becas para su calificación correspondiente por las instancias universitarias que promueven el otorgamiento de becas.</li><li>• Realizar el seguimiento a becarios.</li><li>• Atender las quejas e inconformidades presentadas por la comunidad universitaria de su espacio académico o dependencia académica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>
Responsable de becas en Instancias Universitarias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar seguimiento al desarrollo de la convocatoria y vigilar el cumplimiento del objetivo de la beca.</li><li>• Dictaminar las becas que se otorgan, así como revisar, imprimir y firmar los listados generados por el SIB de alumnos beneficiados y montos capturados.</li><li>• Realizar el seguimiento a becarios.</li><li>• Proponer modificaciones a la convocatoria de la beca que promueva.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar de acuerdo a la convocatoria, a los alumnos becarios de manera integral, equitativa y transparente.</li></ul>

#### **4. Normatividad aplicable**

Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México. Título Primero, Artículo 2, Fracción VI.

Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México, Artículos 13 Bis, 27 y 139.

Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Convocatoria de la modalidad de beca correspondiente para Bachillerato y Licenciatura.

#### **5. Políticas**

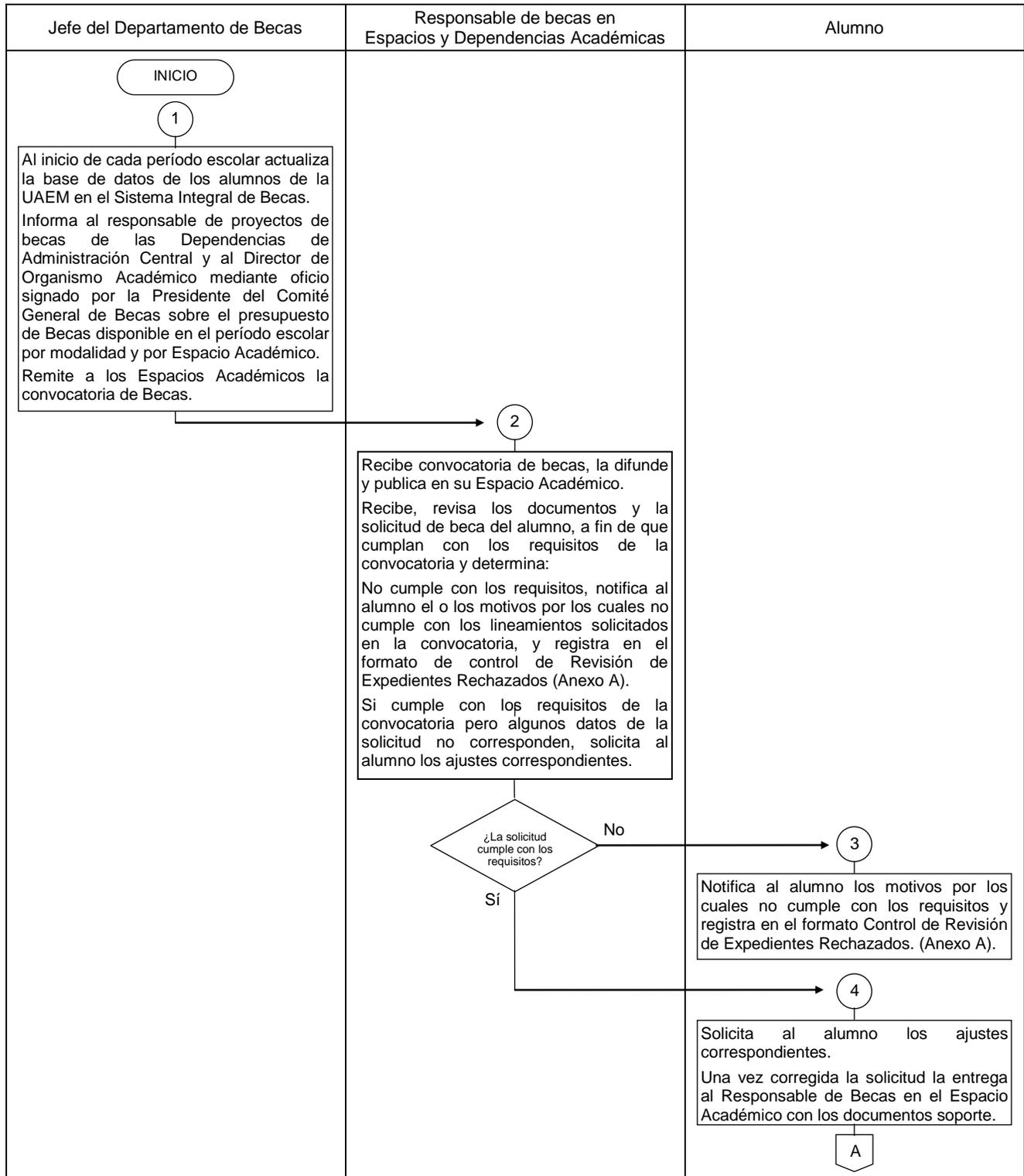
1. El presupuesto se formulará y distribuirá considerando las siguientes variables: el registro histórico, las modalidades de becas vigentes, las cuotas de inscripción, la matrícula de cada espacio académico, sus programas educativos, el presupuesto ejercido y el incremento autorizado por la Secretaría de Administración.

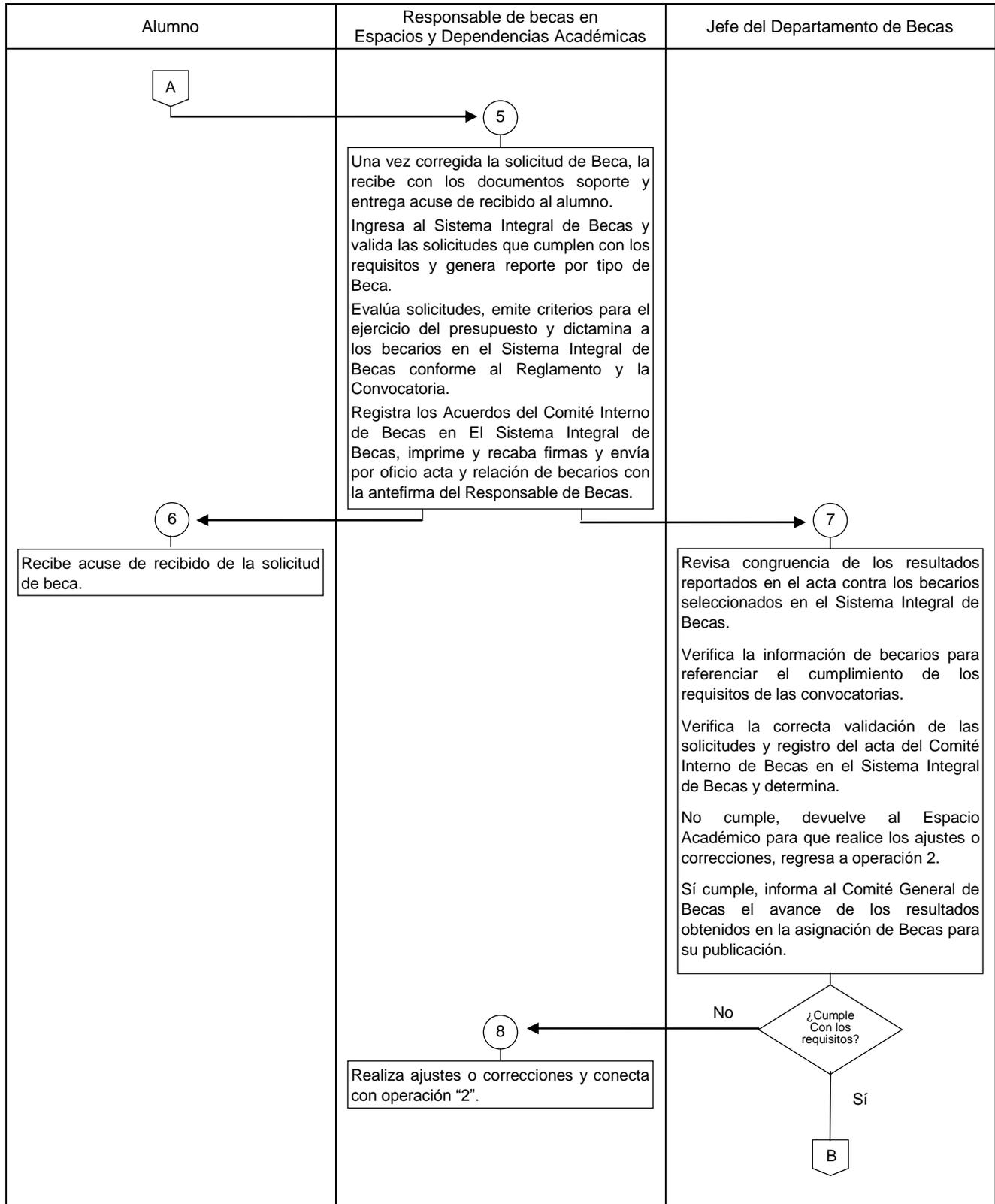


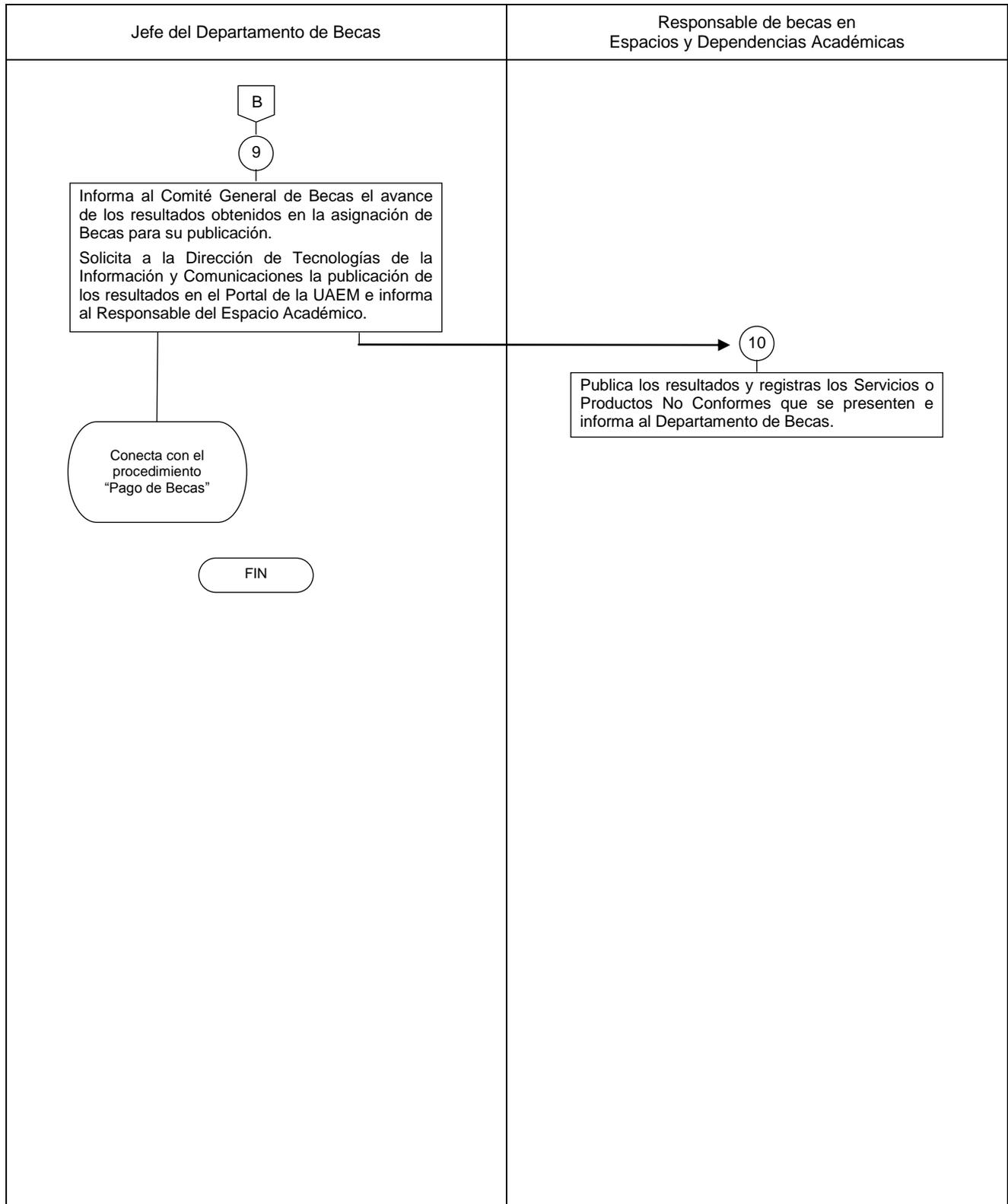
2. El Comité Interno de Becas debe ser la instancia que analice y distribuya el presupuesto de becas considerando las características académicas, sociales y económicas de la comunidad estudiantil que solicita beca.
3. El Departamento de Becas reconocerá los acuerdos tomados por los Comités Internos de Becas, siempre y cuando, consideren lo establecido en el Reglamento de Becas de la UAEM, las convocatorias respectivas, y no contravengan los derechos de los alumnos.
4. Los espacios académicos deberán garantizar que la convocatoria permanezca a la vista de la comunidad estudiantil durante el periodo de entrega - recepción de solicitudes marcado en la convocatoria respectiva.
5. En el formato de solicitud de beca se hará del conocimiento de los solicitantes que al proporcionar información o documentación falsa será motivo de cancelación de la beca.
6. El otorgamiento de becas en número y monto estará sujeto a la disponibilidad presupuestal asignado al espacio académico o administrativo, sujetándose a lo establecido por el Reglamento de Becas que a la fecha se encuentre vigente.
7. Los resultados se publicaran a través del número de registro asignado en la solicitud por tipo de beca y espacio académico, procurando la información confidencial del alumno como es el número de cuenta asignado por la UAEM.



### 6. Diagrama de bloque del procedimiento









## 7. Glosario

**Beca Institucional:** Apoyo económico que da la Universidad a quienes resulten becarios con el otorgamiento de una beca mediante convocatorias manejadas por dicha Institución.

**Becario:** Alumno que recibe cualquier modalidad de beca que otorga la Universidad.

**CIB:** Comité Interno de Becas.

**CGB:** Comité General de Becas.

**Convocatoria:** Invitación pública a participar en el concurso para el otorgamiento de una beca, y donde se establecen las bases respectivas.

**Programa de Becas:** Serie de acciones organizadas con el objetivo de favorecer a los estudiantes de bachillerato, técnico superior, licenciatura, posgrado y universitarios que en situación vulnerable no cuenten con los medios económicos suficientes para sostener sus estudios, o que demuestren un alto desempeño académico.

**Reglamento:** Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

**SIB:** Sistema Integral de Becas. Sistema en el cual los alumnos registran su solicitud de beca, los responsables de becas validan las solicitudes y seleccionan a los alumnos beneficiados y el Departamento de Becas genera las bases de datos necesarias para el pago de la beca.

## 8. Anexos

1. Control de Revisión de Expedientes Rechazados

## 9. Revisión Histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reprobado (Puesto)	Descripción del cambio
02	27/04/2007	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Se modificó el punto 6.
03	22/06/2007	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Se modificó el punto 8.
04	17/08/2007	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Se modificaron los puntos: 3, 5, 6, 7, 8 y se anexó 9.
05	17/12/2008	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Se modificaron los puntos: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.



<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Revisó (Puesto)</b>	<b>Reaprobado (Puesto)</b>	<b>Descripción del cambio</b>
06	05/10/2009	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	El procedimiento del proceso se dividió en cinco procedimientos: a) Otorgamiento de Becas institucionales; b) Evaluación y seguimiento del Programa de Becas, c) Elaboración, Publicación y Difusión de la Convocatoria de Becas; d) Gestión del Financiamiento para el Pago de Becas; e) Pago de Becas.
07	16/11/10	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Actualización del diagrama de bloque



Versión vigente No.	04	Fecha:	16/11/10
---------------------	----	--------	----------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



### 1. Propósito

Realizar la evaluación pertinente de los resultados alcanzados con respecto a los objetivos y metas del Programa de Becas Institucionales y del Sistema de Gestión de la Calidad, que permitan orientar el rumbo del Programa y aplicar mejoras en las diferentes fases del proceso con el fin de elevar la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios.

### 2. Alcance

Este procedimiento deberá ser observado y aplicado por la Secretaria de Extensión y Vinculación, el Director de Servicios al Universitario, el Jefe del Departamento de Becas, Directores y Responsables de Becas en los Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales e Instancias de la UAEM que promueven el otorgamiento de becas.

### 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Secretaría de Extensión y Vinculación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer los resultados obtenidos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizar las acciones propuestas para la evaluación y el seguimiento del proceso.</li></ul>
Director de Servicios al Universitario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer los resultados obtenidos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acordar las acciones propuestas para la evaluación y el seguimiento del proceso.</li></ul>
Jefe del Departamento de Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar un informe global y específico al final de cada periodo escolar sobre la operación y resultados del Programa de Becas (Estadística y Medición del Objetivo de la Calidad).</li><li>• Evaluar los resultados obtenidos en la Institución con relación a los objetivos y metas que estén relacionados con el Programa de Becas de la UAEM.</li><li>• Proponer indicadores de evaluación con relación al Programa de Becas Institucionales y criterios de calidad en el servicio que se presta así como revisar periódicamente su vigencia.</li><li>• Gestionar la aplicación de una encuesta de satisfacción del usuario en los espacios académicos e instancias universitarias que promuevan becas en la UAEM.</li><li>• De acuerdo a los resultados de la encuesta, integrar y establecer con los espacios académicos y administrativos un plan de mejora para atender los comentarios y sugerencias de los usuarios.</li><li>• Asegurar que los resultados de la encuesta se entreguen en tiempo y forma para la evaluación del programa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emitir de acuerdo a los resultados obtenidos, propuestas de acción que mejoren los programas de becas.</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Responsables de becas en Espacios y Dependencias Académicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar los resultados obtenidos en su espacio académico o administrativo con relación a los objetivos y metas que estén relacionados con el Programa de Becas Institucionales. en su espacio universitario correspondiente.</li><li>• Contar con un registro de los resultados obtenidos en cada periodo escolar.</li><li>• Contar con un registro de los resultados obtenidos en cada periodo escolar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>

#### 4. Normatividad aplicable

Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México, Artículos 27, 139.

Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

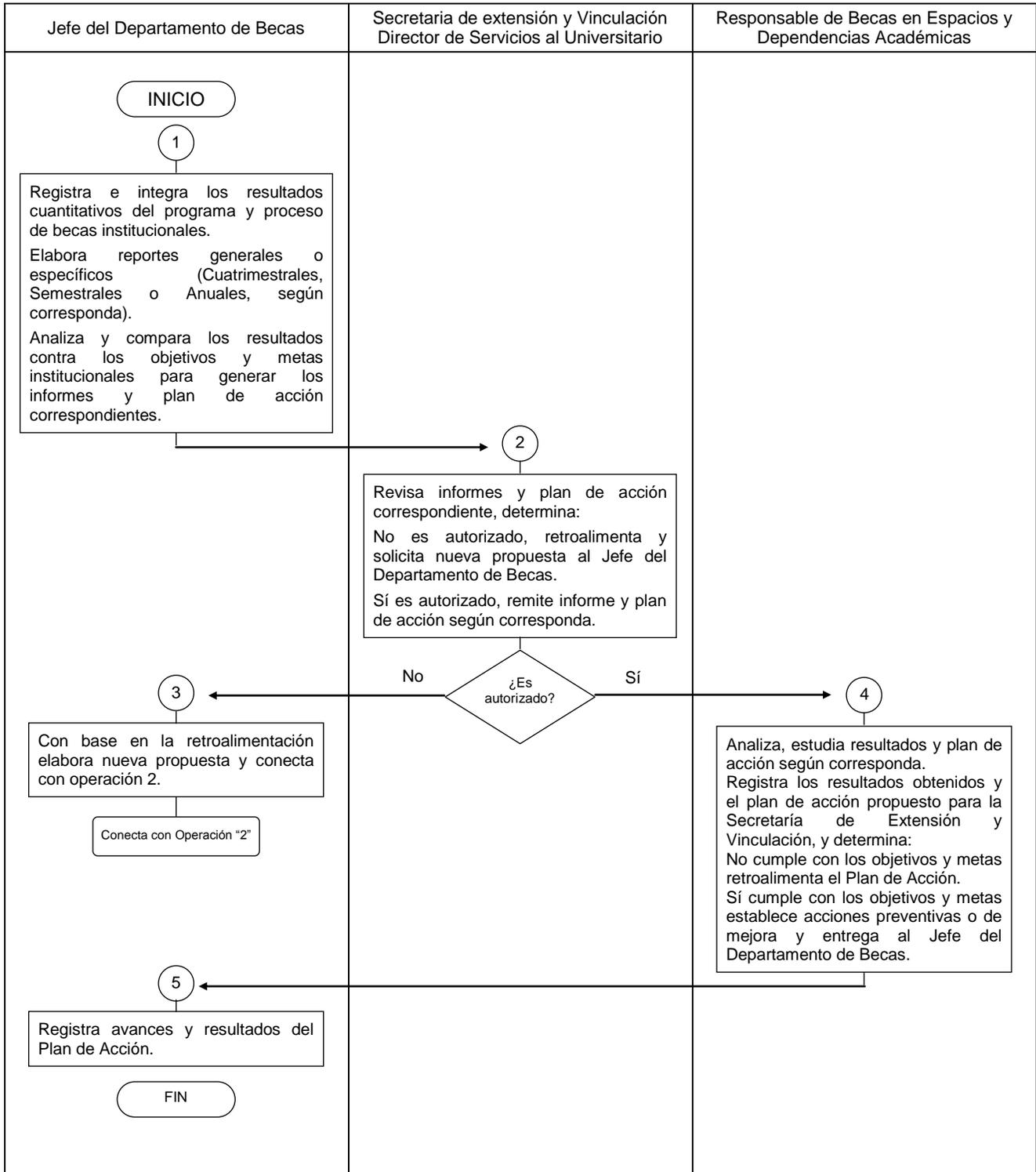
Acuerdos y actas del Comité General de Becas.

#### 5. Políticas

1. El cuestionario sobre la operación del Programa de Becas se deberá aplicar a los alumnos solicitantes de beca y a los Responsables del área de cada uno de los Espacios Académicos y de las instancias participantes al menos una vez al año.
2. El Departamento de Becas deberá elaborar y aplicar un plan de acción para atender los comentarios y sugerencias resultado del cuestionario respectivo y darlo a conocer a las instancias participantes para su instrumentación.
3. Las áreas responsables de operar las distintas modalidades de becas, deberán tener a la vista de los usuarios un registro o buzón de quejas y/o sugerencias.
4. La evaluación al programa de becas y su proceso se sustentará en el análisis de los resultados obtenidos en datos estadísticos, aplicación de encuestas, y del registro de las quejas y sugerencias de los usuarios, así de de las no conformidades registradas en los espacios académicos y administrativas.



6. Diagrama de bloque del procedimiento.





## 7. Glosario

**SEV:** Secretaria de Extensión y Vinculación

## 8. Anexos

No aplica

## 9. Revisión Histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
02	07/07/06	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Adecuación del Objetivo de Calidad, TEP, TOC.
03	05/10/09	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Apego al nuevo Objetivo de la Calidad
04	16/11/10	Jefe del Departamento de Becas	Directora de Servicios al Universitario	Se actualizó el objetivo de la Calidad



Versión vigente No.	01	Fecha:	16/11/2010
---------------------	----	--------	------------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



## 1. Propósito

Consolidar las funciones establecidas en el Reglamento de Becas de la UAEM, con relación a las convocatorias de becas que ofrece la UAEM.

## 2. Alcance

Este procedimiento deberá ser observado y aplicado por la Secretaría de Extensión y Vinculación, la Dirección de Servicios al Universitario, el Departamento de Becas, Áreas responsables de Becas de los Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales, así como de Instancias de la UAEM que promueven el otorgamiento de becas.

## 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Secretaria de Extensión y Vinculación	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidenta del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidenta del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>
Director de Servicios al Universitario	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité General de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>
Director de Plantel de la Escuela Preparatoria, Organismo Académico, Centro Universitario o Unidad Académica Profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidentes del Comité Interno de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidentes del Comité Interno de Becas y las que de ellas se deriven.</li></ul>
Jefe del Departamento de Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>Planear, coordinar y difundir las Convocatorias de Becas Institucionales.</li><li>Evaluar los resultados obtenidos.</li><li>Asesorar al personal responsable de los espacios académicos de la UAEM y demás instancias universitarias con respecto a las Convocatorias de Becas de la UAEM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>



<b>Puesto</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Autoridad</b>
Responsable de becas en espacios y Dependencias Académicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• todas aquellas atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité Interno de Becas y las que de ella se deriven.</li><li>• Asegurar la correcta y oportuna integración del Comité Interno de Becas.</li><li>• Publicar, difundir y dar cumplimiento a los requisitos de las convocatorias de becas.</li><li>• Asesorar a los alumnos de su espacio académico, referente a las bases establecidas en las convocatorias de becas que ofrece la UAEM.</li><li>• Proponer modificaciones a las convocatorias de las becas que promueva.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>
Responsable de becas en Instancias Universitarias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar seguimiento al desarrollo de la convocatoria.</li><li>• Asesorar a los alumnos de su espacio académico, referente a las bases establecidas en las convocatorias de becas que ofrece la UAEM.</li><li>• Proponer modificaciones a las convocatorias de las becas que promueva.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>

#### **4. Normatividad aplicable**

Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Actas y Acuerdos del Comité General de Becas.

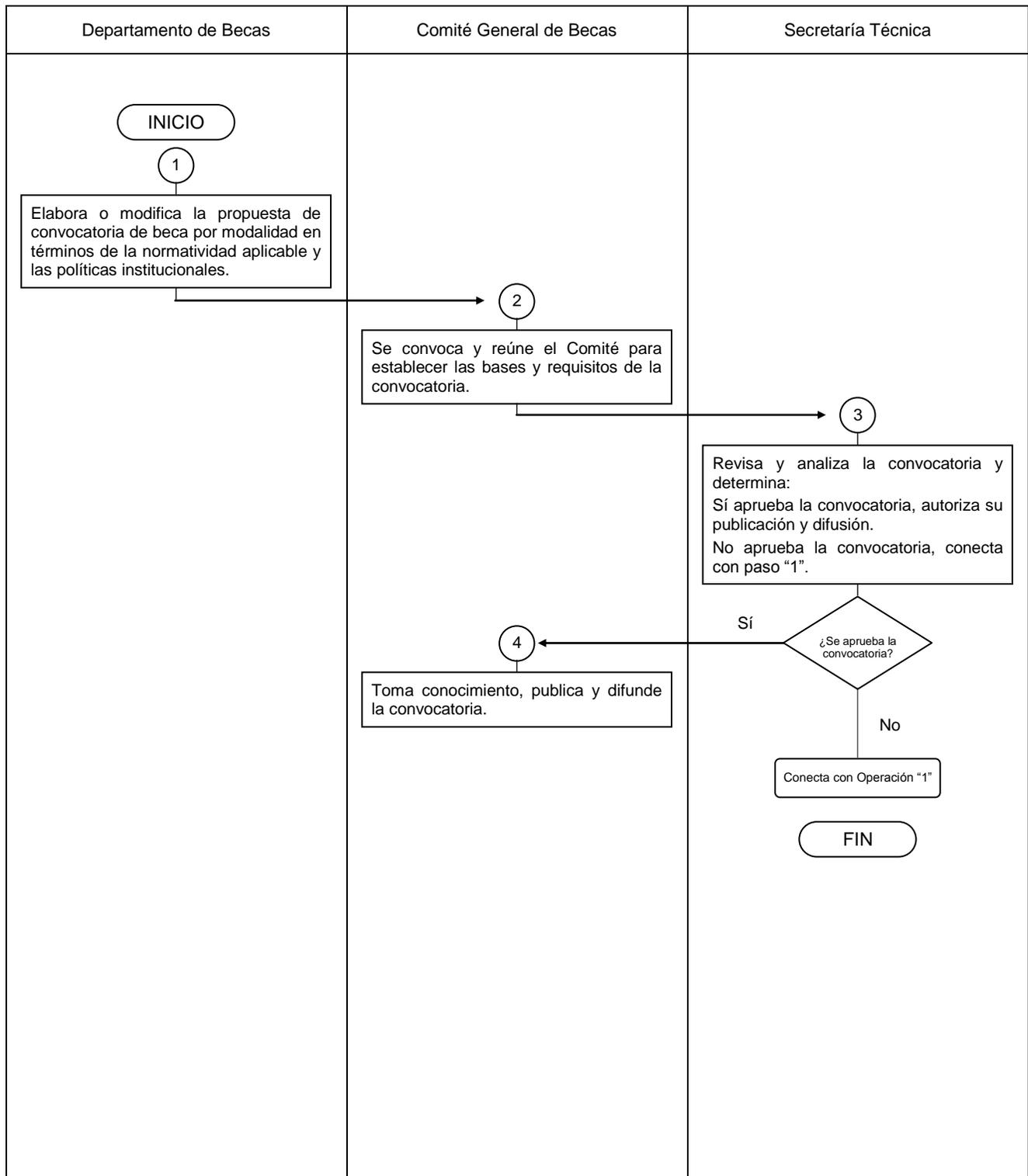
Convocatorias de Becas. Fechas para la captura de solicitud, entrega de documentación, publicación de resultados y pago de becas.

#### **5. Políticas**

1. Los Espacios Académicos deberán garantizar que la convocatoria permanezca a la vista de la Comunidad Universitaria durante el periodo de entrega-recepción de las solicitudes descrito en la convocatoria respectiva.



### 6. Diagrama de bloque del procedimiento.





## 7. Glosario

**Convocatoria:** Invitación pública a participar en el concurso para el otorgamiento de una beca y donde se establecen las bases respectivas.

**Reglamento:** Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

**Sistema Integral de Becas:** Sistema en el cual los alumnos registran su solicitud de beca, los responsables de becas validan las solicitudes y seleccionan a los alumnos beneficiados y el Departamento de Becas genera las bases de datos necesarias para el pago de la beca.

## 8. Anexos

No aplica

## 9. Revisión Histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
00	05/10/09	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Primera edición
01	16/11/10	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Modificación del diagrama de bloque



Versión vigente No.	01	Fecha:	16/11/2010
---------------------	----	--------	------------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



## 1. Propósito

Contar con los recursos financieros necesarios para el efectuar los pagos correspondientes de las becas otorgadas a través de la UAEM.

## 2. Alcance

Este procedimiento deberá ser observado y aplicado por la Secretaría de Docencia, la Dirección de Cooperación Académica Nacional e Internacional, por las Áreas responsables de becas de los planteles de la escuela preparatoria, los organismos académicos, los centros universitarios y las unidades académicas profesionales; por la Secretaría de Investigación y Estudios Avanzados, la Dirección de Investigación, la Dirección de Estudios Avanzados, la Dirección de Asignación y Seguimiento de Proyectos; por la Secretaría de Extensión y Vinculación, la Dirección de Servicios al Universitario, el Departamento de Becas e Instancias de la UAEM que promueven el otorgamiento de becas; por la Secretaría de Administración, la Dirección de Control Presupuestal, la Dirección Financiera y el Departamento de Tesorería.;

## 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Secretaria de Extensión y Vinculación	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidente del Comité General de Becas y las que de ella se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Remite la propuesta del presupuesto anual a la Dirección de Programación y Control Presupuestal para su Autorización.</li></ul>
Director de Servicios al Universitario	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité General de Becas y las que de ella se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Realiza la distribución del presupuesto anual y emite la propuesta para su autorización.</li></ul>
Director de Plantel de la Escuela Preparatoria, Organismo Académico, Centro universitario o Unidad Académica Profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>De acuerdo a las atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Presidente del Comité Interno de Becas y las que de ella se deriven.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conforme al presupuesto otorgado al Espacio Académico, realiza la difusión del programa de becas, ejerciéndolo de manera integral, equitativa y transparente.</li><li>Programar el aumento en su caso de la redistribución del presupuesto autorizado.</li></ul>
Jefe del Departamento de Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>Todas las asignadas por el Director de Servicios al Universitario.</li><li>Planear, coordinar y difundir las convocatorias de Becas Institucionales.</li><li>Evaluar los resultados obtenidos.</li><li>Asesorar al personal responsable de los espacios académicos de la UAEM y demás instancias universitarias con respecto a las Convocatorias de Becas de la UAEM.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Responsable de becas en Espacios y Dependencias Académicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas aquellas atribuciones que le establece el Reglamento de Becas de la UAEM, como Secretario Técnico del Comité Interno de Becas y las que de ella deriven.</li><li>• Asegurar la correcta y oportuna integración del Comité Interno de Becas.</li><li>• Publicar, difundir y dar cumplimiento a los requisitos de las Convocatorias de Becas.</li><li>• Asesorar a los alumnos de su Espacio Académico, referente a las bases establecidas en las Convocatorias de Becas que ofrece la UAEM.</li><li>• Proponer modificaciones a las Convocatorias de Becas que promueva.</li></ul>	• N/A
Responsable de becas en Instancias Universitarias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar seguimiento al desarrollo de la Convocatoria de Becas.</li><li>• Asesorar a los alumnos de su Espacio Académico, referente a las bases establecidas en su convocatoria de Becas que ofrece la UAEM.</li><li>• Proponer modificaciones a las convocatorias de becas que promueva.</li></ul>	• N/A

#### 4. Normatividad aplicable

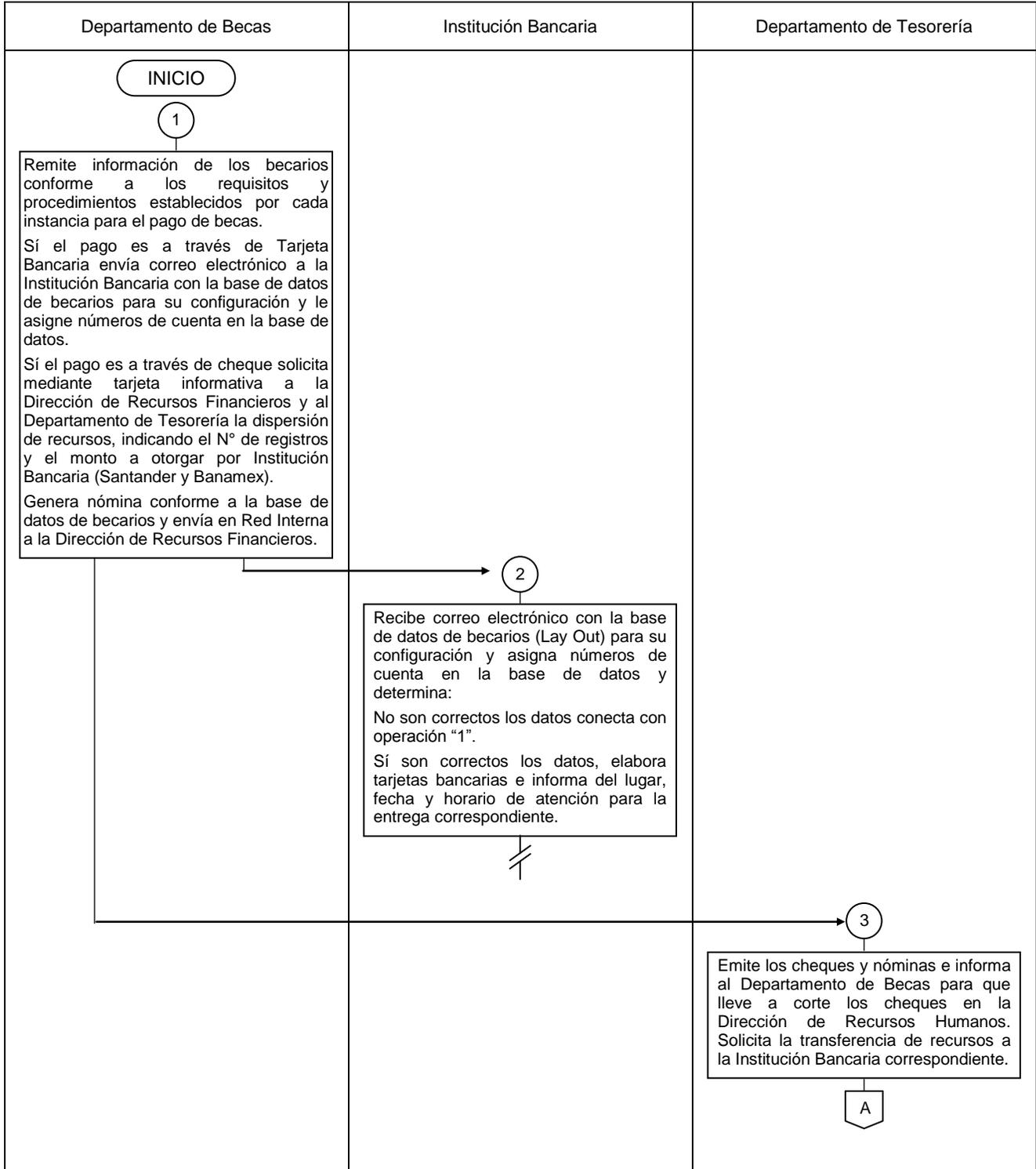
Estatuto Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México. Artículo 16, Inciso V, Artículo 27, Inciso VI y XVI, Artículo 28, Inciso XI, ARTÍCULO 31.

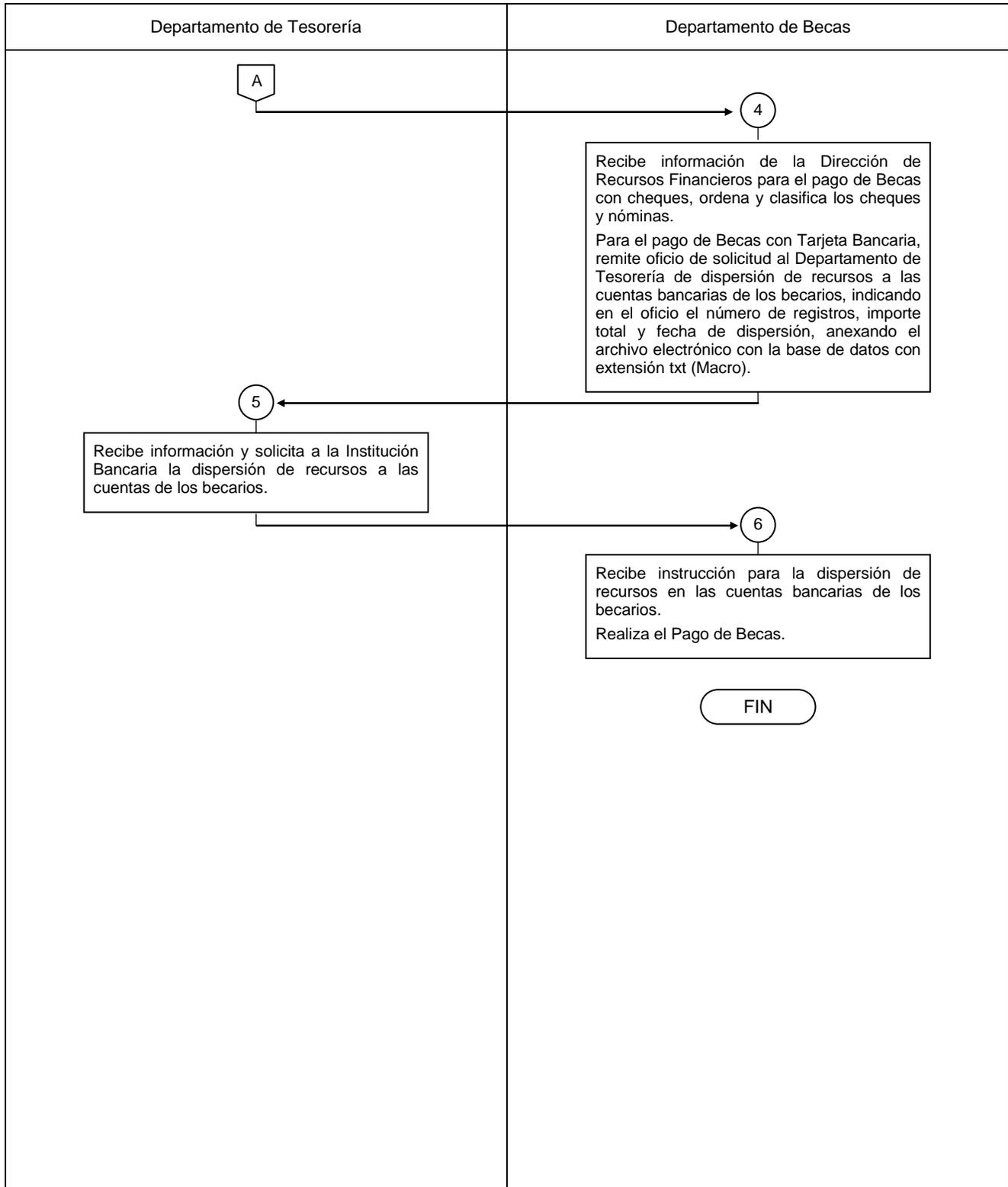
#### 5. Políticas de operación

1. Las becas se pagarán mediante cheque o tarjeta bancaria:
  - a). El pago mediante tarjeta bancaria se lleva a cabo cuando la beca se otorgue en seis o más exhibiciones.
  - b). Las becas que se pagan en una exhibición se deberán pagar mediante cheque.
2. Beca con cheque: Genera nómina (base de datos de becarios) misma que envía por red y solicita mediante tarjeta informativa a la Dirección de Recursos Financieros la emisión de cheques, y al Departamento de Tesorería la dispersión de recursos indicando el número de registros y el monto a otorgar por institución bancaria (Santander y Banamex). Conserva para archivo.
3. Política específica del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad: Control Presupuestal: Respecto a los ingresos por donativos en dinero con un fin específico, pueden acceder hasta el 100% de dichos ingresos que le corresponden, pudiendo ser aplicados en servicios personales, gasto corriente, gasto de inversión o becas, de acuerdo a las necesidades prioritarias del Organismo.



### 6. Diagrama de bloque del procedimiento







## 7. Glosario

**Alumno:** A quien se encuentra inscrito en uno o más de los Organismos Académicos, Plantel de la Escuela Preparatoria, Centros Universitarios o Dependencias Académicas de la Universidad y conserva dicha condición en los términos previstos por la legislación universitaria.

**Alumno Regular:** Alumno que en su historial académico no presenta materias con calificación menor a 60 (sesenta puntos en escala de 0 a 100 puntos), o no estén reciclando.

**Alumno Beneficiado:** Alumno que le ha sido otorgada una beca.

**Beca:** Apoyo económico que da la Universidad a quienes resulten con el otorgamiento de una beca.

**Beca Institucional:** Apoyo económico que da la Universidad a quienes resulten con el otorgamiento de una beca mediante convocatorias manejadas por dicha Institución.

**Becario:** A quien recibe cualquier modalidad de beca que otorga la Universidad.

**Ciclo escolar:** A cada uno de los periodos de duración de los estudios que integran el Plan correspondiente.

**Instancias Participantes:** Se refiere a los Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios, Unidades Académicas Profesionales y a Dependencias de Administración Central.

**Comité General:** Al Comité General de Becas de la Universidad.

**Comité Interno:** Al Comité Interno de Becas de Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales.

**Convocatoria:** A la invitación pública a participar en el concurso para el otorgamiento de una beca, y donde se establecen las bases respectivas.

**Reglamento:** Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

**SIB:** Sistema Integral de Becas, sistema en el cual se registran las solicitudes de beca de los alumnos, se seleccionan los alumnos beneficiados y se genera el pago de la beca.

**Sistema de Captura de Solicitudes de Beca:** Sistema en el cual los Responsables de Becas de los espacios académicos registran las solicitudes de beca.

## 8. Anexos

1. Reglamento de Becas de la UAEM
2. Procedimiento de la Dirección de Recursos Financieros: Gestión y administración de recursos financieros y subsidios.



## 9. Revisión Histórica

<b>Número de revisión</b>	<b>Fecha de revisión</b>	<b>Revisó (Puesto)</b>	<b>Reaprobadado (Puesto)</b>	<b>Descripción del cambio</b>
00	05/10/2009	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Primera versión
01	16/11/10	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Diagrama de bloque



Versión vigente No.	01	Fecha:	16/11/2010
---------------------	----	--------	------------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



### 1. Propósito

Asegurar el pago correcto y oportuno de las becas otorgadas a través de la UAEM.

### 2. Alcance

Este procedimiento deberá ser observado y aplicado por el Departamento de Becas, planteles de la escuela preparatoria, organismos académicos, centros universitarios y unidades académicas profesionales e Instancias de la UAEM que realicen pago de becas, alumnos beneficiados, por la Dirección de Recursos Financieros y el Departamento de Tesorería de la UAEM.

### 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Jefe del Departamento de Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con un registro del personal habilitado para recoger las nóminas y pago de cheques de becas.</li><li>• Informar a las instancias correspondientes las irregularidades presentadas en el procedimiento.</li><li>• Remitir las nóminas, talones y cheques no cobrados o cancelados al Departamento de Tesorería de la UAEM.</li><li>• Remitir los contratos, NIP y tarjetas bancarias de los becarios a la institución bancaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizar la forma de pago de las becas.</li></ul>
Responsable del pago de becas en el Departamento de Becas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar y entregar a los responsables de los Espacios Académicos que cuentan con nómina y cheques.</li><li>• Entregar cheques al público en general.</li><li>• Recibir, revisar y dar seguimiento a la adecuada entrega de contratos, NIP y tarjetas bancarias de los becarios (entregados, cancelados o no reclamados) entre los responsables de becas de los Espacios Académicos foráneos y la Institución bancaria.</li><li>• Recibir y revisar la adecuada entrega de nóminas, talones y cheques no cobrados para su devolución al Departamento de Tesorería.</li><li>• Integrar, revisar y dar seguimiento al archivo de nominas y cheques.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>
Responsable del pago de las becas en Espacios y Dependencias Académicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir la nómina y cheques en el Departamento de Becas.</li><li>• Informar al alumno la fecha, lugar y hora para el pago de la beca o bien para la entrega de su tarjeta bancaria.</li><li>• Entregar los cheques a los alumnos beneficiados de su Espacio Académico.</li><li>• Resguardar las nóminas, talones de cheque y cheques.</li><li>• Informar al Departamento de Becas de cualquier anomalía presentada en el procedimiento.</li><li>• Devolver en tiempo y forma las nóminas al Departamento de Becas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>
Dirección de Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recabar la firma de los integrantes del Comité Técnico del Fideicomiso para solicitar al fiduciario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Departamento de Tesorería de la UAEM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resguardar la nómina y cheques de becas.</li><li>• b) Entregar los cheques a los alumnos beneficiados que acudan a la Tesorería.</li><li>• c) Solicitar la dispersión de recursos a la institución financiera que corresponda.</li><li>• d) Remitir la base de datos con extensión TXT a la institución financiera para que realice</li><li>• la dispersión a todos los becarios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>

#### 4. Normatividad aplicable

Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México. Título Sexto, Capítulo I, Artículo 60, Fracción I y II.

Convocatoria de Becas de los periodos A y B aprobados por el Comité General de Becas.

Actas y Acuerdos del Comité General de Becas.

Procedimiento de la Dirección de Recursos Financieros: Pagos en Tesorería.

#### 5. Políticas

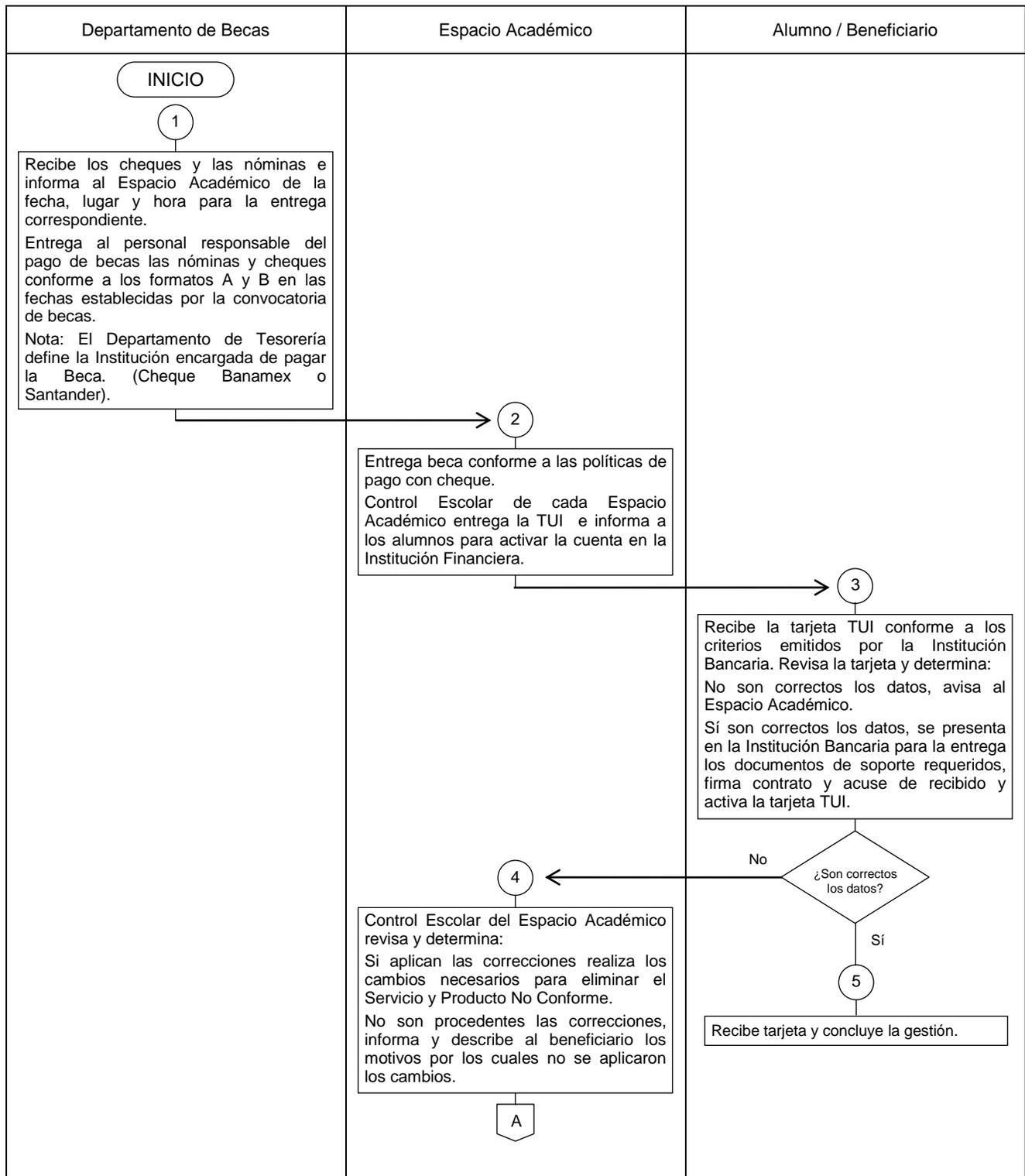
1. Las becas que se otorgan en la UAEM con financiamiento externo, mediante convenio se pagarán a través de tarjeta bancaria.
2. El responsable del pago de becas por parte del espacio universitario deberá presentar un oficio de habilitación firmado por el Director o Encargado, anexando una copia de su identificación oficial (IFE).
3. Cuando el pago de la beca se realice en una sola exhibición se realizará a través de cheque, cuando el pago de la beca se realice en seis o más exhibiciones se realizará a través de tarjeta bancaria, siempre y cuando la solicitud de beca se realice en el periodo marcado en la convocatoria.
4. Beca con cheque:
  - a). Se establecerá un plazo máximo de 15 días para que el alumno beneficiado con una beca pueda recoger su cheque en su espacio académico, de no ser así, será remitido al Departamento de Becas, en donde permanecerá otros 15 días antes de su devolución al Departamento de Tesorería.
  - b). El Departamento de Becas entregará la nómina de la quincena siguiente al espacio universitario, cuando éste, regrese la nómina de la quincena anterior.
  - c). Aún cuando el beneficiario sea quien realice el cobro de la beca, independientemente del monto, el pago de éste, se realizará solamente mediante la presentación de una identificación oficial.

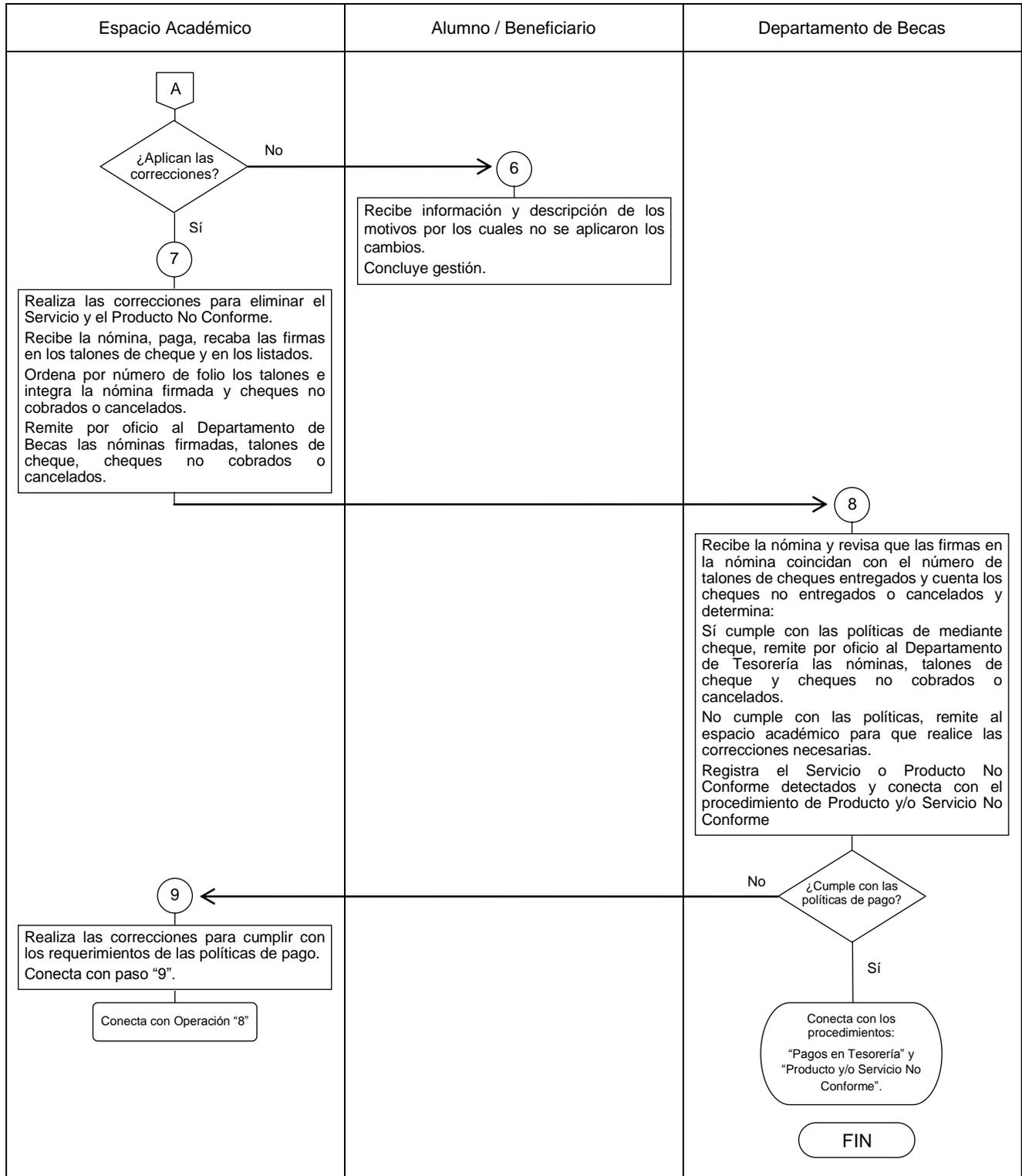


- d). Se tomara como identificación oficial la credencial vigente de estudiante de la UAEM, pasaporte, cédula profesional o cartilla del servicio militar.
  - e). Cuando no sea el beneficiario quien realice el cobro de la beca independientemente del monto, éste deberá presentar carta poder simple en original firmada por el otorgante, con copia de identificación de ambos. Documentación que se debe de anexar a la nómina correspondiente.
5. Para el pago de la beca mediante tarjeta bancaria:
- a). Para la entrega del contrato, NIP y tarjeta bancaria la institución bancaria es la instancia responsable de establecer las políticas y requisitos.
  - b). Cuando la ubicación geográfica del espacio universitario no permita al alumno acudir a la sucursal bancaria encargada de distribuir las tarjetas se solicitará al personal responsable del pago de las becas entregar el contrato, NIP y tarjeta bancaria al alumno, conforme a las políticas y requisitos que establezca la institución bancaria correspondiente.
  - c). La cuenta bancaria de un becario, permanecerá vigente en el Sistema de Becas, siempre y cuando el alumno conserve la beca en periodos escolares continuos, de no ser así, se solicitará, una nueva cuenta a la institución bancaria, después de un periodo escolar inactivo.



6. Diagrama de bloque del procedimiento. Pago de beca con cheque.







## 7. Glosario

**Alumno Beneficiado:** Alumno que le ha sido otorgada una beca.

**Alumno:** A quien se encuentra inscrito en uno o más de los organismos académicos, plantel de la Escuela Preparatoria, centros universitarios o dependencias académicas de la Universidad y conserva dicha condición en los términos previstos por la legislación universitaria.

**Beca:** Apoyo económico que da la Universidad a quienes resulten con el otorgamiento de una beca.

**Becario:** A quien recibe cualquier modalidad de beca que otorga la Universidad.

**Beneficiario:** Persona que sin tener la condición de alumno recibe una beca de la Universidad.

**Ciclo escolar:** A cada uno de los periodos de duración de los estudios que integran el Plan correspondiente. Lapso oficial en el que se realizan las actividades escolares de un grado en el sistema educativo nacional.

**Convocatoria:** A la invitación pública a participar en el concurso para el otorgamiento de una beca, y donde se establecen las bases respectivas.

**Espacio Universitario:** Integrado por organismos académicos, planteles de la Escuela Preparatoria, centros universitarios, dependencias académicas y de la Administración Central.

**Espacio Académico:** Recinto dedicado al menos, a una de las funciones sustantivas de la Universidad (Docencia, Investigación, Difusión y Extensión).

**Periodo escolar:** Porción de tiempo que duran los cursos de un plan de estudios; los periodos mas comunes son anuales, semestrales, cuatrimestrales o trimestrales.

**Reglamento:** El Reglamento de Becas de la Universidad Autónoma del Estado de México.

## 8. Anexos

1. Formato: Concentrado de firmas de entrega de nóminas (SANTANDER o BANAMEX).
2. Formato: Entrega de nóminas.

## 9. Revisión Histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reprobado (Puesto)	Descripción del cambio
00	05/10/09	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Primera edición
01	16/11/10	Jefe del Departamento de Becas	Director de Servicios al Universitario	Actualización del diagrama de bloque



Universidad Autónoma del Estado de México



## Departamento de Apoyo al Estudiante



SGC - UAEM  
ISO 9001:2008



Versión vigente No.	11	Fecha:	07/05/2012
---------------------	----	--------	------------

## Contenido

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Normatividad aplicable
5. Políticas
6. Diagrama de bloque del procedimiento
7. Glosario
8. Anexos
9. Revisión Histórica



### 1. Propósito

Incorporar al Seguro de Salud para Estudiantes a los alumnos de primer ingreso a la UAEM de nivel medio superior, superior y posgrado y que no cuenten con la misma o similar protección por parte del IMSS o cualquier otra institución de seguridad social.

### 2. Alcance

Este procedimiento deberá ser observado y aplicado por la Secretaría de Extensión y Vinculación, Director de Servicios al Universitario, Directores de Espacios Académicos, Jefe del Departamento de Apoyo al Estudiante, Responsables de Afiliación de alumnos al IMSS en Espacios Académicos, Responsables de Afiliación del alumnos al IMSS del Departamento de Apoyo al Estudiante, Dirección de Control Escolar, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como alumnos de la UAEM.

### 3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Secretaría de Extensión y Vinculación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formular, establecer y gestionar lineamientos y políticas generales para llevar a cabo en todos los Espacios Académicos la Afiliación de alumnos al IMSS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir las actividades que desarrolla la Dirección de Servicios al Universitario a través del Departamento de Apoyo al Estudiante y gestionar los recursos necesarios para realizar dichas actividades.</li></ul>
Director de Servicios al Universitario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar las actividades que desarrolla el DAE.</li><li>• Implementar acciones correctivas y preventivas necesarias para el eficaz cumplimiento del proceso.</li><li>• Elaborar y remitir a la SEV y a los Directores de EA, informes y estadísticas relativas a la Afiliación al de alumnos al IMSS.</li><li>• Evaluar la competencia del personal del DAE.</li><li>• Proporcionar apoyo y recursos para el cumplimiento de las actividades requeridas.</li><li>• Verificar que el personal involucrado en el proceso, conozca y entienda la Política de la Calidad, el procedimiento y el Plan de Calidad y los procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas y Producto y/o Servicio No Conforme, entre otros.</li><li>• Revisar anualmente el cumplimiento del objetivo de la calidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar las actividades que desarrolla el Departamento de Apoyo al Estudiante en su proceso.</li><li>• Autorizar la convocatoria de Afiliación de alumnos al IMSS.</li><li>• Solicitar información a los Espacio Académico en razón al cumplimiento del objetivo de la calidad y del procedimiento.</li><li>• Firmar los documentos dirigidos a las autoridades del IMSS y a Espacio Académico en los que se haga llegar o solicite información derivada del proceso.</li><li>• Solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comuicaciones publicar en <a href="http://www.uaemex.mx">www.uaemex.mx</a> un banner con la solicitud de inscripción al Seguro de Salud para Estudiantes.</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
<p>Directores de Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos, Centros Universitarios, Unidades Académicas Profesionales y Dirección de Educación Continua y a Distancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar la publicación de la convocatoria y vigilar el cumplimiento de los términos de la misma.</li> <li>• Evaluar la competencia del responsable del proceso del EA y notificar al DAE cualquier cambio.</li> <li>• Proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las acciones.</li> <li>• Atender las quejas y sugerencias presentadas por la comunidad estudiantil en el EA.</li> <li>• Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de alguna no conformidad.</li> <li>• Dar seguimiento a las no conformidades, servicios no conformes, acciones preventivas y acciones correctivas detectadas en el proceso en el EA.</li> <li>• Verificar que el personal involucrado en el proceso del Espacio Académico, conozca y entienda la Política de la Calidad, el procedimiento y el Plan de Calidad y los procedimientos de Acción Correctiva, Acción Preventiva y Servicio No Conforme, entre otros.</li> <li>• Mantener comunicación constante con autoridades de la SEV y DSU.</li> <li>• Implementar y dar seguimiento al proceso en su EA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrar a un responsable del proceso y entregar el nombramiento correspondiente.</li> <li>• Controlar las actividades que desarrolla el responsable de Afiliación de alumnos al IMSS en el proceso de su Espacio Académico.</li> <li>• Solicitar información al Departamento de Apoyo al Estudiante en razón al cumplimiento del objetivo de la calidad y del procedimiento.</li> <li>• Solicitar auditorías a su proceso.</li> <li>• Informar al responsable del proceso de la Administración Central de los cambios y/o mejoras del proceso y al Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
<p>Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y coordinar la operación del procedimiento.</li> <li>• Supervisar la operación del procedimiento, así como evaluar su funcionamiento.</li> <li>• Verificar que la capacitación y asesoría a los EA sea satisfactoria.</li> <li>• Revisar la convocatoria de Afiliación al de alumnos al IMSS.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento de los objetivos y políticas en la Administración Central y en EA.</li> <li>• Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de alguna no conformidad.</li> <li>• Dar seguimiento a las no conformidades detectadas en el proceso.</li> <li>• Informar a la Alta Dirección el desempeño del proceso.</li> <li>• Informar a los involucrados en el proceso los cambios autorizados al mismo.</li> <li>• Solicitar al IMSS la asignación de números de seguridad social a los alumnos.</li> <li>• Solicitar la relación de asegurados vigentes por solicitud del patrón, así como otros documentos necesarios para llevar a cabo el proceso en las instancias y con las autoridades correspondientes.</li> <li>• Verificar que el personal involucrado en el proceso, conozca y entienda la Política de la Calidad, el procedimiento, el Plan de Calidad y los procedimientos de Acción Correctiva, Acción Preventiva y Servicio No Conforme, entre otros.</li> <li>• Atender y dar seguimiento periódicamente a las solicitudes, quejas, reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones de los usuarios a través de un buzón que deberá estar a la vista para llevar a cabo estas acciones.</li> <li>• Gestionar los recursos para garantizar la operación del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir y controlar los mecanismos para la difusión del procedimiento.</li> <li>• Tomar decisiones en ausencia del jefe inmediato.</li> <li>• Autorizar los documentos del proceso.</li> <li>• Solicitar auditorías a su proceso.</li> <li>• Manejo de conflictos con el personal, autoridades del IMSS, comunidad universitaria y responsables del Espacio Académico.</li> <li>• Firmar solicitudes de afiliación.</li> <li>• Realizar las gestiones necesarias ante autoridades del IMSS para llevar a cabo las actividades del proceso.</li> <li>• Realizar las gestiones necesarias con autoridades de la DCE a fin de obtener información de las etapas de inscripción de alumnos aceptados en primer ingreso a la UAEMEX así como las correspondientes bases de datos.</li> </ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Responsables de Afiliación de Alumnos al IMSS del DAE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brindar atención a la comunidad universitaria y al público en general.</li><li>• Brindar capacitación y asesoría a los EA.</li><li>• Elaborar la convocatoria de Afiliación de alumnos al IMSS.</li><li>• Asignar números de afiliación a las solicitudes de inscripción al seguro de salud para estudiantes.</li><li>• Elaborar, AFIL-10.</li><li>• Entregar lista de alumnos afiliados al seguro de salud para estudiantes de la UAEM con números de seguridad social y UMF en orden alfabético mediante oficio dirigido al Director de cada EA.</li><li>• Revisar periódicamente la Relación de asegurados vigentes por solicitud del patrón (padrón) y compararla con el sistema electrónico y matrícula de cada espacio académico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tomar decisiones en ausencia del jefe inmediato en lo que respecta a la Afiliación de alumnos al IMSS (urgencias de alumno(s) que por accidente o enfermedad requieran de la inmediata atención médica). Siempre y cuando se de cumplimiento a las políticas de este procedimiento.</li><li>• Recibir, revisar y calificar solicitudes de inscripción al seguro de salud para estudiantes.</li></ul>
Responsables de Afiliación de Alumnos al IMSS en EA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicar la convocatoria de Afiliación de alumnos al IMSS y vigilar el cumplimiento de los términos de la misma.</li><li>• Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de alguna no conformidad.</li><li>• Revisar y corregir solicitudes de inscripción al seguro de salud para estudiantes en el sistema electrónico de Afiliación de alumnos al IMSS.</li><li>• Identificar a los alumnos que provienen de poblaciones lejanas o de otros Estados, para actualizar su domicilio en el sistema electrónico de Afiliación de alumnos al IMSS, antes de solicitar transferencia.</li><li>• Validar en el sistema electrónico de Afiliación de alumnos al IMSS las solicitudes de inscripción y notificar a la Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante por escrito que se concluyó con dicha actividad.</li><li>• Notificar y entregar a los alumnos su número de seguridad social en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir de su recepción.</li><li>• Una vez recibidos los números de seguridad social, hacer llegar al Departamento de Apoyo al Estudiante en un periodo no mayor de 15 días copia del registro "Entrega de NSS a los alumnos" firmado por los alumnos cuando se les notificó y dio a conocer su número de seguridad social</li><li>• Brindar información correcta y oportuna a los alumnos para su alta en la UMF que le corresponda.</li><li>• Verificar que el alumno cuente con su cartilla de salud y citas médicas.</li><li>• Enviar al DAE la relación de alumnos aceptados que no se inscribieron así como la relación de bajas en el tercer mes de cada inicio de semestre y asegurarse que la información es correcta para evitar no conformidades, dicha información deberá estar en archivo electrónico y deberá contener al menos número de cuenta y nombre completo del alumno.</li><li>• Revisar cada semestre en los meses de junio y diciembre la matrícula del Departamento de Control Escolar contra el sistema electrónico de Afiliación de alumnos al IMSS y la relación de asegurados vigentes por solicitud del patrón.</li><li>• Asistir a las reuniones y sesiones de capacitación que ofrezca o convoque el DAE y firmar la correspondiente lista de asistencia, ya que esta es la evidencia de su participación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>



Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Responsables de Afiliación de Alumnos al IMSS en EA	<ul style="list-style-type: none"><li>• El buen uso y manejo del login y password asignado; (los datos personales de los alumnos deberán ser protegidos), así como controlar el correcto uso y almacenamiento de los registros derivados del proceso.</li><li>• Actualizar la estadística de alumnos inscritos a la UAEM contra alumnos con Número de Seguridad Social.</li><li>• Informar al Administrador del proceso, los posibles cambios y/o mejoras que se puedan implementar al mismo...</li><li>• Dar seguimiento a las no conformidades detectadas en el proceso en su Espacio Académico.</li><li>• Controlar las quejas y sugerencias del usuario, turnar las correspondientes al DAE y darles seguimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planear, coordinar, controlar y difundir las actividades del Procedimiento en su Espacio Académico.</li><li>• Cancelar y/o turnar a la autoridad correspondiente en su Espacio Académico aquellas solicitudes que presenten datos no gratos.</li><li>• De ser necesario solicitar al DAE capacitación con respecto al Proceso y Sistema Electrónico de Afiliación de Alumnos al IMSS.</li></ul>

#### 4. Normatividad aplicable

Decreto Presidencial por el que se incorporan al régimen obligatorio del Seguro Social del 14 de septiembre de 1998.

Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, Modalidad 32 y 46 Seguro de Salud para Estudiantes.

Convenio de Colaboración por el que se incorporan al régimen obligatorio del Seguro Social del 19 de noviembre de 1999 entre el IMSS y la UAEM.

Norma ISO 9001:2008

#### 5. Políticas.

1. Este procedimiento deberá ser observado y aplicado en apego a lo establecido en el Decreto Presidencial por el que se incorporan al régimen obligatorio del Seguro Social del 14 de septiembre de 1998.
2. El Director del Espacio Académico designará un responsable de la Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS, quien debe presentarse en el Departamento de Apoyo al Estudiante para su capacitación, los primeros días a partir de la fecha de su nombramiento del cual proporcionará copia simple al mismo.
3. El periodo de afiliación de los alumnos de nuevo ingreso a la UAEM comprenderá un lapso de 16 semanas a partir del inicio de semestre, de acuerdo a las etapas que ofrezca la Secretaría de Docencia.
4. Ninguna solicitud de afiliación de alumnos de nuevo ingreso se atenderá cuando se presente fuera del período marcado en la convocatoria.
5. Al momento de solicitar la afiliación al IMSS, el alumno deberá estar inscrito en la UAEM.
6. En ningún caso el Departamento de Apoyo al Estudiante podrá solicitar el reembolso o la exención de pago ante el IMSS de aquellos alumnos que pagaron por concepto de atención médica recibida debido a que no concluyeron o realizaron el trámite de afiliación.





7. El Departamento de Apoyo al Estudiante únicamente atenderá las urgencias de acuerdo a las horas de oficina establecidas por el IMSS (lunes a viernes de 8:00 14:00 horas) y solicitándolo vía oficio a la Secretaría de Extensión y Vinculación con el visto bueno de la autoridad del Espacio Académico.
8. Los responsables de los Espacios Académicos y el Departamento de Apoyo al Estudiante no deben extender constancias de afiliación.
9. No se afilia ni se otorgarán constancias de afiliación cuando el alumno haya egresado de la UAEM.
10. A partir de la fecha de inicio de semestre el alumno deberá esperar aproximadamente 120 días para recibir su Número de Seguridad Social (NSS) o la notificación de que está vigente en el IMSS.
11. Posterior a la fecha en la que se le da a conocer su Número de Seguridad Social (NSS) el alumno tendrá 10 días hábiles para finalizar su trámite de afiliación en la Unidad Médico Familiar que le sea asignada.
12. El alumno deberá presentar los documentos que le solicite la Unidad Médico Familiar para su alta.
  - a). Número de Seguridad Social (NSS).
  - b). 2 fotografías tamaño infantil.
  - c). Comprobante de domicilio.
  - d). Identificación oficial, vigente.
  - e). Copia de la CURP.

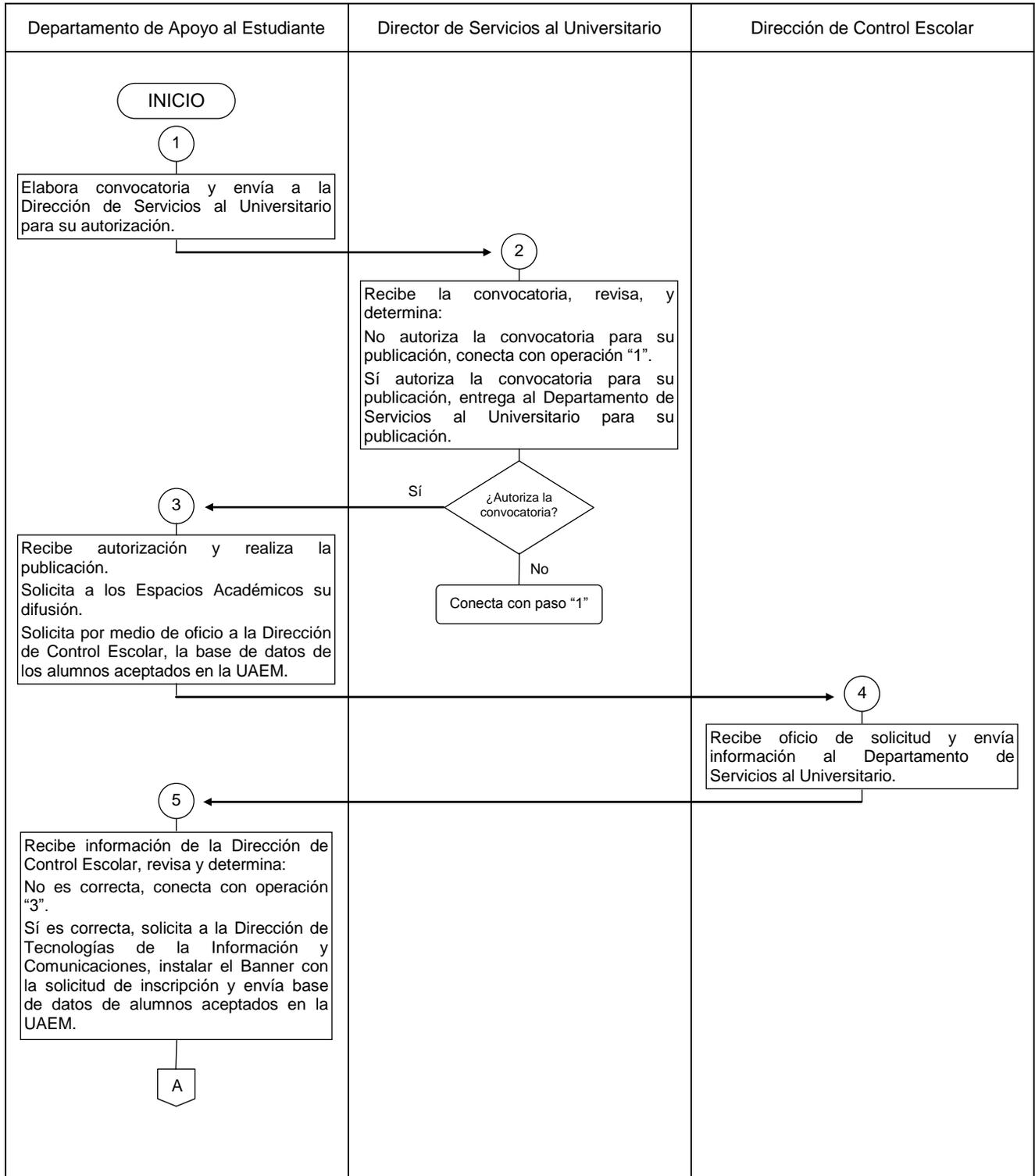
\* Estos requisitos varían de acuerdo a las políticas y lineamientos de cada Unidad Médico Familiar.
13. Si la Unidad Médico Familiar que se le asignó al alumno no es la que le corresponde, deberá asistir a la Unidad Médico Familiar más cercana con un comprobante de domicilio para solicitar su cambio.
14. Los alumnos que trabajen, deberán realizar nuevamente su trámite de afiliación cuando dejen de trabajar.
15. El sistema electrónico de Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS es una herramienta de apoyo para el desarrollo del proceso por lo que su mejora y actualización es continua.
16. El hecho de que un alumno este registrado en el sistema electrónico de Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS no garantiza que esté vigente en el IMSS.
17. La Dirección de Servicios al Universitario y el Departamento de Apoyo al Estudiante proporcionarán la capacitación que requieran los responsables de Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS con respecto al sistema electrónico de afiliación. La capacitación con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad deberá proporcionarla la Alta Dirección de su Espacio Académico.

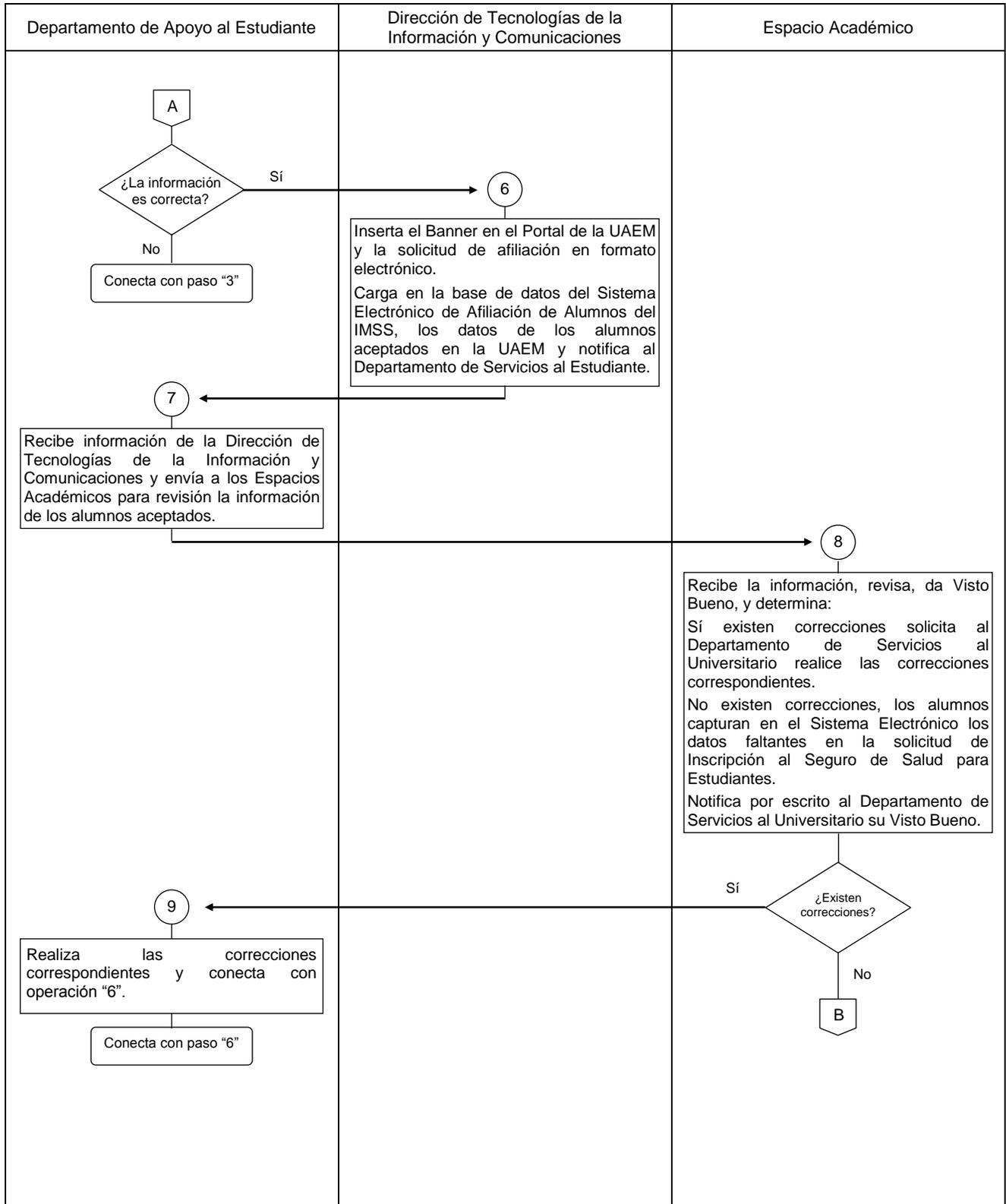


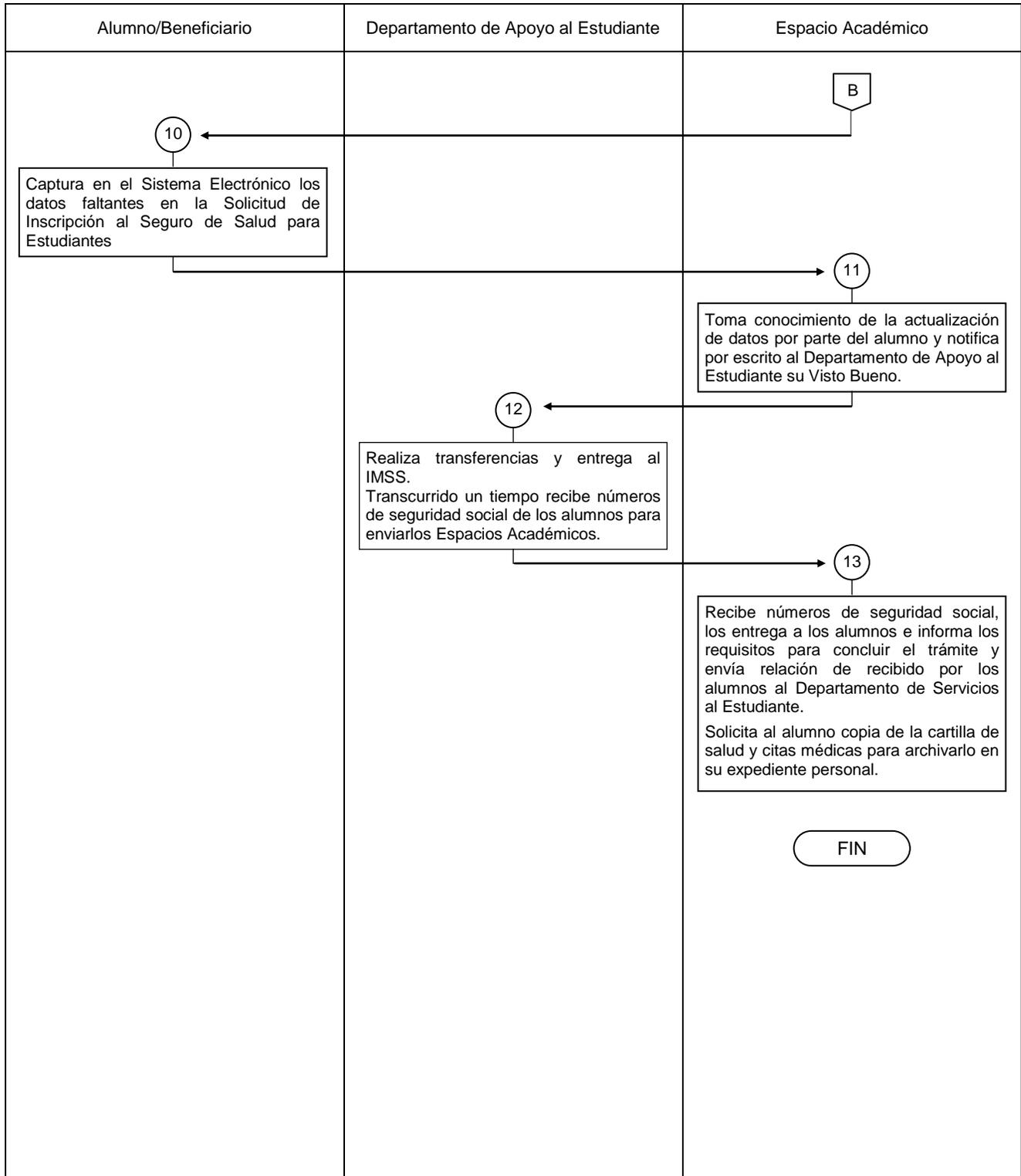
18. Cualquier información solicitada por el Departamento de Apoyo al Estudiante deberá ser enviada en archivo electrónico al correo [daestudiante@uaemex.mx](mailto:daestudiante@uaemex.mx), no se recibirán documentos escaneados.
19. La publicación de la convocatoria de Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS, deberá efectuarse con oportunidad en cada uno de los Espacios Académicos y de ser posible en el encarte de resultados de alumnos aceptados a la UAEM, esta podrá variar cada año en cuanto a diseño y contenido.
20. Los Espacios Académicos deberán garantizar que la convocatoria permanezca a la vista de la comunidad estudiantil durante el periodo marcado para ingresar sus datos en la solicitud electrónica.
21. Los alumnos de licenciatura del área de la salud permanecerán afiliados máximo 1 año a partir de su egreso, con la intención de que concluyan su servicio social, estancias, etc.
22. Los alumnos que se encuentren en programas de movilidad estudiantil permanecerán vigentes previa notificación de los Espacios Académicos.
23. En caso de que el alumno renuncie al seguro de salud para estudiantes IMSS deberá redactar una carta de exposición de motivos dirigida al Director de su Espacio Académico.
24. En la convocatoria e instrucciones para el llenado de la solicitud de inscripción, se hará del conocimiento de los alumnos que, de proporcionar información incompleta o falsa será motivo para no ser afiliado.
25. La satisfacción del usuario deberá ser medida anualmente a partir del mes de Noviembre, mediante la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario a los alumnos y responsables de Afiliación al seguro de salud para estudiantes IMSS en los Espacios Académicos.



6. Diagrama de Bloque del procedimiento.









## **7. Glosario**

**Afiliación de alumnos al IMSS:** Incorporación al Seguro de Salud para Estudiantes.

**AFIX 44:** Relación de asegurados vigentes por solicitud del patrón (padrón).

**Alumno:** Quien se encuentra inscrito en uno o más de los Organismos Académicos, Planteles de la Escuela Preparatoria, Centros Universitarios o Dependencias Académicas de la Universidad y conserva dicha condición en los términos previstos por la legislación universitaria.

**CU:** Centros Universitarios.

**Convenio:** Convenio de Colaboración por el que se incorporan al régimen obligatorio del Seguro Social del 19 de noviembre de 1999 entre el IMSS y la UAEM.

**DAE:** Departamento de Apoyo al Estudiante.

**DCE:** Dirección de Control Escolar.

**DSU:** Dirección de Servicios al Universitario.

**DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**Decreto:** Decreto Presidencial por el que se incorporan al régimen obligatorio del Seguro Social del 14 de septiembre de 1998.

**Dígito verificador:** Cifra que indica que el número de afiliación fue asignado correctamente.

**EA:** Espacios Académicos, Planteles de la Escuela Preparatoria, Organismos Académicos y Centros Universitarios, Unidades Académicas Profesionales y Dirección de Educación Continua y a Distancia de la UAEMEX.

**IDSE:** IMSS Desde Su Empresa.

**IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

**Ley del IMSS:** Ley del IMSS, Modalidad 32 y 46 seguro de salud para estudiantes.

**Número de Seguridad Social:** Serie de once números que identifican al alumno de la UAEMex en el IMSS.

**PEP:** Planteles de la Escuela Preparatoria.

**Responsable de Afiliación de alumnos al IMSS EA:** Responsable del Proceso de Afiliación de alumnos al IMSS en los Espacios Académicos.

**SEV:** Secretaría de Extensión y Vinculación.



**Sistema Electrónico de Afiliación de alumnos al IMSS ó Sistema Electrónico:** Herramienta electrónica que facilita la captura de datos y el procesamiento de la información necesaria para realizar el trámite de afiliación de alumnos al IMSS.

**Solicitud:** Formato de solicitud de inscripción al seguro de salud para estudiantes.

**Transferencias ante el IMSS:** Archivo electrónico generado por el Sistema electrónico de afiliación de alumnos al IMSS, el cual contiene los registros de los alumnos que se afiliarán, este archivo es transmitido al IMSS vía Internet mediante IDSE.

**UMF:** Unidad Médico Familiar.

## 8. Anexos

1. Convocatoria de Afiliación al IMSS.
2. Aviso Automático.
3. Relación de asegurados vigentes por solicitud del patrón (AFIX 44).
4. Solicitud de Inscripción al Seguro de Salud para Estudiantes.
5. Formato: Bitácora de servicio no conforme.
6. Formato: Encuesta de satisfacción del usuario "Alumno".
7. Formato: Encuesta de satisfacción del usuario "Espacio Académico".
8. Formato: Entrega de Número de Seguridad Social al Espacio Académico.
9. Formato: Entrega de NSS a los alumnos.
10. Formato: Medición y análisis de datos.
11. Formato: Planificador de actividades.

## 9. Revisión Histórica

Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
01	2/07/2007	Directora de Servicios al Estudiante	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Revisión de los cambios al SGC, Manual de la calidad y comentarios generales de las modificaciones a las tablas (TOC, TEP, TSNC, TRS)
02	13/07/2007	Directora de Servicios al Estudiante	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Análisis del Proceso, identificación de objetivo y política de la calidad, estado del proceso y ubicación en el SGC
03	20/07/2007	Directora de Servicios al Estudiante	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Modificaciones a las tablas (TOC, TEP, TSNC, TRS)
04	10/08/2007	Directora de Servicios al Estudiante	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	TOC TEP PROCESO



Número de revisión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
05	17/08/2007	Directora de Servicios al Estudiante	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	TSNC
06	07/09/2009	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Directora de Servicios al Estudiante	Modificaciones al procedimiento, lista maestra y a las tablas TOC, TEP, TSNC, TRS y LMD
07	13/11/2009	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Director de Servicios al Estudiante	Modificaciones al procedimiento, LMD, TOC, TEP, TSNC Y TRS
08	18/11/2009	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Director de Servicios al Estudiante	Modificaciones al procedimiento, TRS, LMD, Ficha de control de cambios.
09	18/06/2010	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Director de Servicios al Estudiante	Modificaciones al procedimiento, TEP, TOC, TSNC, TRS y Lista Maestra de Documentos
10	05/11/2010	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Director de Servicios al Estudiante	Modificaciones al procedimiento, TEP, TOC, TSNC, TRS, Lista Maestra de Documentos y Anexos
11	07/05/2012	Jefa del Departamento de Apoyo al Estudiante	Director de Servicios al Universitario	Actualización del Objetivo de calidad Se incluyeron nuevas políticas Se modificó la fórmula de Medición del proceso



### **III. VALIDACIÓN**

---

LSCA. Maritza Martínez Malacón  
**DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN  
Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**



#### **IV. APROBACIÓN**

---

M. en E.U.R. José Lino Garza Elizalde  
**DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO**

17 de enero de 2013
Fecha de Oficio de Aprobación

DSU/035/13
Número de Oficio



## **V. ACTUALIZACIÓN**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios al Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México; Enero de 2013.

Primera Edición.

### **DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO**

**Director:**

M. en E.U.R. José Lino Garza Elizalde

**Responsable del proyecto:**

L. en T. Crishtian Guarneros Vázquez

L. en D. Mónica Cruz Hernández

L. en D. Lilia Sánchez Toledano

### **DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

**Directora:**

L.S.C.A. Maritza Martínez Malacón

**Jefe del Departamento de Organización y Métodos:**

L. A. E. Minerva Sánchez Rivas

**Analista del Departamento de Organización y Métodos:**

Arq. Joaquín Campos Estrada