



Apartado III. Procesos contratados externamente.

En los casos siguientes se identifican los procesos que llevan a cabo la contratación de procesos externos que puedan afectar la conformidad del servicio.

El cuadro nos indica de qué área y proceso se trata, cuál es el proceso que se contrata, cuál es su alcance y la forma en que se controla. Si se requiere mayor detalle sobre dichos controles se pueden consultar los documentos de referencia en las áreas correspondientes.

Área	Dirección de Servicios al Universitario
Proceso	Afiliación al Seguro de Salud para Estudiantes IMSS
Proceso contratado	Prestación de un servicio de salud.
Alcance	Alumnos que no cuenten con seguro de salud de nivel medio superior y superior de la UAEM
Forma de control	
- Decreto Presidencial del Programa de Seguro de Salud para Estudiantes. - Convenio de Colaboración entre el IMSS y la UAEM de fecha 19 de noviembre de 1999. - Ley del IMSS, Seguro de Salud para estudiantes, Modalidad 32. - Se elaboran reportes del porcentaje de alumnos con seguro de salud, la fórmula es: Alumnos afiliados vs alumnos aceptados y a este resultado se le resta el número de alumnos con otro seguro de salud, en el caso de diferencias se identifican las causas y se tramita el alta ante el IMSS si es que el Alumno no cuenta con ningún servicio de salud.	

Área	Dirección de Control Escolar.
Proceso	Ingreso
Proceso contratado	Evaluación de aspirantes CENEVAL.
Alcance	Elaboración de examen, aplicación y calificación.
Forma de control	
El control de la prestación de este servicio, se establece en el documento Solicitud de aplicación de examen, según corresponda a 1ª, 2ª o 3ª Convocatoria de ingreso. Las funciones responsables, por parte de la UAEM en el control son: Responsable Institucional del examen: Secretario de Docencia. Responsable Operativo del examen: Director de Control Escolar. A través de la Solicitud de examen se establecen los requisitos del servicio de evaluación de aspirantes por parte del CENEVAL, tales como: - Número de sustentantes - Calendario de aplicación de exámenes, que define las fechas para: - Preinscripción a la UAEM - Entrega de materiales para el registro al examen (Hojas de registro y Guías de examen) - Aplicación de examen, (fecha y horario) - Entrega de material para el examen (Cuadernillos de preguntas y Hojas de respuestas), por parte del CENEVAL a la UAEM. - Entrega de Cuadernillos de preguntas y Hojas de respuestas), por parte de UAEM a CENEVAL. - Entrega de resultados. - Formato de la Entrega de resultados. En el Procedimiento de Admisión se establecen, entre otras, las responsabilidades siguientes, para el Jefe del Departamento de Ingreso y	



Manual de la calidad: Apartado III
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad



Versión Vigente No. 15

Fecha: 30/08/2013

Servicios Escolares, en el control de este proceso contratado:

1. Establecer fechas con el CENEVAL para la aplicación del examen.
2. Solicitar el material de aplicación al CENEVAL.
3. Determinar y enviar la distribución de aulas y módulos específicos para la aplicación del examen al CENEVAL.
4. Realizar el acta de cierre con el CENEVAL de todos los alumnos que presentaron el examen.

Área	Dirección de Promoción Artística.
Proceso	Selección, programación y evaluación del elenco artístico de la UAEMex.
Proceso contratado	Presentaciones artísticas.
Alcance	Música, Danza, Teatro, Literatura
Forma de control	
Se aplican evaluaciones en las presentaciones a través de diversos instrumentos dependiendo de la disciplina obteniendo alguno de los siguientes resultados y en consecuencia la calificación. Aprobación por parte del Comité de Evaluación a través de una audición, con base en la siguiente escala:	
• Excelente (Aceptado) • Muy Bien (Aceptado) • Bien (Condicionado) • Regular (Rechazado) • -Malo (Rechazado) • -Pésimo (Rechazado)	
Con lo anterior nos aseguramos que los artistas que se presentan cumplen con los niveles de calidad requeridos por la Dirección de Promoción artística.	

Área	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Proceso	Gestión de Infraestructura	
Proceso contratado	Alcance	Forma de control
Servicio de alta, baja o cambio de enlaces.	Espacios Universitarios y organizaciones gubernamentales	Solicitud de alta, baja o cambio al proveedor registrada en el SCSSS Verificación del servicio registrada en el SCSSS
Servicio de alta, baja o cambio de líneas telefónicas	Espacios Universitarios	Solicitud de alta, baja o cambio al proveedor registrada en el SCSSS Verificación del servicio registrada en el SCSSS
Servicio de instalación de cableado de voz y datos	Espacios Universitarios	Formato de levantamiento registrado en el SCSSS Formato de recepción de cableado registrado en el SCSSS Verificación del servicio registrada en el SCSSS



Manual de la calidad: Apartado III
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad



Versión Vigente No. 15

Fecha: 30/08/2013

Reparación Externa de Equipo de Cómputo	Equipo de cómputo y comunicaciones propiedad de la UAEM. La subcontratación de un servicio de reparación externa se realizara cuando el equipo de cómputo que ingresó al área de hardware no pueda ser reparado por alguna de las siguientes causas: - Las refacciones solo las venden e instalan los Centros de Servicio Autorizado. - No se cuenta con la herramienta ni los conocimientos necesarios para realizar la reparación.	Se realiza hoja de salida a reparación externa y se entrega para firma del proveedor, cuando queda
		Reparado el equipo, se ingresa nuevamente el equipo al sistema con el mismo número de control y se da de alta para entrega al usuario.
Instalación y Configuración de software especializado para servidores	Servidores Institucionales	Ordenes de Servicio y/o SCSSS
Instalación y reparación de cableado eléctrico	DTIC	Ordenes de Servicio, requisiciones y/o SCSSS
Mantenimiento y reparación de aire acondicionado para centro de datos y Sites de comunicaciones	Instalaciones de Redes y Comunicaciones	Ordenes de Servicio y/o SCSSS
Mantenimiento y reparación de tierras físicas para Sites de comunicaciones	Instalaciones de Redes y Comunicaciones	Ordenes de Servicio y/o SCSSS
Mantenimiento y reparación de UPSs para centro de datos y Sites comunicaciones	Instalaciones de Redes y Comunicaciones	Ordenes de Servicio y/o SCSSS

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Planeación e Impartición de Cursos de Lenguas y Cómputo
Proceso contratado	Enseñanza de Lenguas y Cómputo
Alcance	Cursos de Lenguas y Cómputo
Forma de control	
Requisitos solicitados por la Unidad de Servicios Integrados de Lenguas y Cómputo para docente - Cubrir perfil de competencia docente USILC en sus etapas de entrevista y clase muestra - Educación - Capacitación - Experiencia docente - Habilidades - Entregar requisitos de contratación de la USILC - Firmar el Contrato de Prestación de Servicios de acuerdo a lo establecido por la Coordinación Jurídica del FONDICT-UAEM y en concordancia con el Código Fiscal de la Federación.	

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Venta de Artículos de Identidad Universitaria
Proceso contratado	Impresión de Artículos en serigrafía o laser Confección y bordado de prendas de vestir
Alcance	Artículos de identidad universitaria
Forma de control	



Manual de la calidad: Apartado III
Oficina de Rectoría
Dirección de Organización y Desarrollo Administrativo
Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad



Versión Vigente No. 15

Fecha: 30/08/2013

- Se solicitan a los proveedores muestras de confección y bordado de prendas de vestir (gorras, chamarras, playeras, pants, mascadas, corbatas, entre otros)
- Se envían al proveedor los archivos electrónicos para impresión de artículos universitarios en serigrafía o laser (con el programa específico) y se corrobora que se plasmen correctamente en agendas, termos, lápices, plumas, tarjeteros, tasas, bolsas, llaveros, gomas, entre otros.

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Renta de espacios universitarios
Proceso contratado	Servicios concesionados para venta de alimentos, bebidas, dulces, fotocopias, artículos de papelería, y productos sanitarios.
Alcance	Cafeterías, Módulos de antojitos, máquinas de autovend, módulos de copiado, máquinas de café.
Forma de control	
Cumplir con lo establecido en la convocatoria al concurso de selección de prestador de servicios concesionados administrados por el FONDICT-UAEM.	
En caso de ser seleccionado para ocupar un espacio universitario se firma el contrato de prestación de servicios.	
El concesionario debe cubrir los pagos y cuotas estipuladas en el contrato de prestación de servicios.	

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Comercialización de libros
Proceso contratado	Impresión de libros de texto
Alcance	Libros de texto
Forma de control	
a) Oficios de asignación a impresores b) Ficha técnica de los libros de texto c) Contrato de impresión d) Orden de salida de imprenta	

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Consultoría y Capacitación
Proceso contratado	Instrucción, asesoría y consultoría
Alcance	Cursos, Diplomados, Talleres, Conferencias, Asesorías, entre otros
Forma de control	
Cumplir el perfil de competencia requerido	
Firmar el Contrato de prestación de servicios profesionales	

Área	Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM
Proceso	Reservación del servicio
Proceso contratado	Reservación e impresión de boletos aéreos electrónicos a través del Globalizador "SABRE"
Alcance	Boletos aéreos
Forma de control	
Contrato	