



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 15/10/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe del Departamento de Becas
Responsable de proceso:	Responsable de Becas de cada Espacio Académico

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Presupuesto anual autorizado.		<ul style="list-style-type: none">Envío de lay out a la Dirección de Recursos Financieros, Tesorería	
<ul style="list-style-type: none">Base de datos actualizada de la matrícula de alumnos de bachillerato, licenciatura y estudios avanzados.		<ul style="list-style-type: none">Cheque para el pago de becas.	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">Alumnos inscritos de la UAEMPersonal administrativo, docente y sindicalizado	No aplica	<ul style="list-style-type: none">Dirección de Programación y Control PresupuestalDirección de Control EscolarDirección de Recursos FinancierosDirección de Tecnologías de la Información PRONABESFundación BécalosFundación UAEMéXOportunidadesCoordinación Nacional de Educación Superior
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">Comunidad UniversitariaGobierno Federal, Estatal y sector privado	
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)
Jefe del Departamento de Becas Responsable del Sistema Integral de Becas Nómina de Becas Presupuesto Becas prestación	<ul style="list-style-type: none">5 cubículos5 computadoras4 impresoras4 teléfonosSistema Integral de BecasAcceso al Sistema Integral de Control EscolarRespaldos		Ventilación Iluminación adecuada

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Becar al 67% de los alumnos de la UAEM del bachillerato, licenciatura y estudios avanzados en el año 2013		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Becas Responsable de Becas del Espacio Académico	PORCENTAJE DE INCREMENTO: (alumnos beneficiados en el año / el total de la matrícula) *100	Semestral/Anual



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 15/10/2013

Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Ejes Transversales: Nodos de responsabilidad social.	Garantizar servicios de becas y otros apoyos a la comunidad universitaria que coadyuven en su formación integral, al tiempo que impulsen la presencia de la institución en los contextos nacional e internacional, privilegiando a grupos vulnerables.	Becar al término del año 2013 al 67 % de la matrícula de alumnos de bachillerato, licenciatura y estudios avanzados.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Aprobación anual del presupuesto de becas Base de datos actualizada de la matrícula de alumnos de bachillerato, licenciatura y estudios avanzados.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Acceso oportuno a la convocatoria, así como el registro de la solicitud.	Cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	La convocatoria es autorizada por el CGB. Credencial Universitaria (TUI)	Validez por parte del CGB a través del acta rubricada.
Legales y reglamentarios	Legislación Universitaria Reglamento de Becas Reglas de operación Convocatoria	Cumplimiento con la normatividad vigente.
UAEM	Presupuesto autorizado	Oficio de aceptación por la Dirección de Control y Programación Presupuestal.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Desarrollo de Sistemas	Soporte y mantenimiento al SIB y página Web de Becas (publicación de las convocatorias de becas y resultados en el Portal Universitario).
2. Control presupuestal	Presupuesto autorizado de becas por Espacio Académico e información mensual de los recursos para el pago de becas con el fin de generar las pólizas del ejercicio del presupuesto.
3. Ingreso	Solicitud a la Dirección de Control Escolar de la base de datos actualizada de los alumnos (bachillerato, licenciatura y estudios avanzados) de nuevo ingreso de la UAEM.
4. Solicitud de pago	Elaboración de la nómina, envío de lay-out a la Dirección de Recursos Financieros y la Tesorería para solicitar el pago de becas mediante cheques y/o transferencias.
5. Cancelación o reposición de cheque	Solicitud de cancelación y/o reposición de cheque del pago de la beca.



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 15/10/2013

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Cheque bancario	Identificación	Datos personales del alumno
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Primera etapa: Oficina del titular del Departamento de Becas y oficina del responsable del pago de becas. Segunda etapa: Oficina del personal habilitado para el pago de becas en los espacios académicos. Los cheques	Protección	La beca se entrega únicamente al beneficiado con la presentación de una identificación oficial (ife) o carta poder. El director de cada espacio académico o administrativo, nombra a un responsable habilitado para recoger los cheques y nóminas quien será el responsable de entregar el pago de las becas. El responsable de becas deberá mantener informado al becario con respecto al estado que guarda la beca. Nóminas firmadas y talones de cheques firmados, relación de cheques devueltos o cancelados, así como extraviados.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
1. Solicitudes (recibidas, rechazadas –bajas-, participantes, beneficiadas y no beneficiadas) de las becas económica y escolaridad.	Responsable del proceso en el Espacio Académico	1. A través del Sistema Integral de Becas se validan las solicitudes electrónicas, cotejándose con los expedientes de los aspirantes. 2. El Comité Interno de Becas dictamina las solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en la convocatoria y la suficiencia presupuestal por centro de costo. 3. Se levanta una acta con los acuerdos respectivos y se imprimen listados de alumnos beneficiados, (ambos documentos se firman por los asistentes). 4. Se entrega al Departamento de Becas acta del CIB, listados y expedientes de becas que no se califican en los espacios académicos	En las fechas establecidas en las convocatorias de becas para que sesione el Comité Interno de Becas.
2. Solicitudes (recibidas, rechazadas –bajas-, participantes, beneficiadas y no beneficiadas) de las modalidades de becas de pago	Responsable del Proceso en Dependencias de Administración Central	1. A través del Sistema Integral de Becas se validan las solicitudes electrónicas, cotejándose con los expedientes de los aspirantes. 2. La Dependencia calificadora de Administración Central dictamina las solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en la convocatoria y la suficiencia presupuestal de la beca. 3. Se entrega al Departamento de Becas una base de datos en Excel de los aspirantes a la beca (beneficiados y no beneficiados). 4. Se informa de los resultados al Comité General de Becas en una sesión ordinaria, se levanta una acta con los acuerdos respectivos, se revisa y posteriormente se recaban las firmas.	Posterior a la sesión del Comité Interno de Becas de cada Espacio Académico, y entrega de expedientes y actas al Departamento de Becas.



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 15/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
3. Becas y Becarios: a) Comparativo de las solicitudes participantes. b) Porcentaje de atención. c) Becas otorgadas por tipo. d) Porcentaje de alumnos becados por la UAEM. e) Conformidad de servicio y/o producto. f) Monto ejercido por tipo de beca o por espacio universitario.	Administrador del proceso Responsable del proceso en el EA	1. Solicitudes participantes del periodo escolar actual menos solicitudes participantes del periodo escolar anterior. 2. Solicitudes beneficiadas entre solicitudes participantes x 100. 3. Solicitudes beneficiadas con algún tipo de beca. 4. Alumnos con algún tipo de beca institucional o del sector externo entre matrícula de alumnos X 100. 5. Solicitudes participantes menos servicios no conformes. 6. Del presupuesto total autorizado menos el presupuesto ejercido por tipo de beca. 7.	Al finalizar cada proceso de otorgamiento de becas en cada periodo escolar, y para el caso del porcentaje de alumnos de la UAEM beneficiados con una beca es al final del año.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Departamento de Becas	• Encuestas	• Dos veces al año
ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)		Seguimiento y/o Medición
I	Elaboración, aprobación y publicación de las convocatorias de Becas institucionales.		1. Se remiten las convocatorias a las dependencias correspondientes que operan las modalidades de becas, para sus observaciones. 2. Se someten a la aprobación del Comité General de Becas antes de que inicie cada periodo escolar, para su publicación. 3. Se publican en el Centro Virtual de Becas. 4. Se entregan carteles a los Espacios Académicos para que su publicación sea visible para la Comunidad Universitaria. 5. Se informa a través de las redes sociales de la publicación de las convocatorias.



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 15/10/2013

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
II	Registro en línea, entrega de expedientes, evaluación de solicitudes y asignación de becas, publicación de resultados (recursos de inconformidad y reconsideraciones), y pago de becas.	<ol style="list-style-type: none">1. Consulta de solicitudes registradas en el SIB por tipo de beca y por alumno.2. Validación de las solicitudes que cumplen con los requisitos en el SIB.3. Reporte de solicitudes registradas y validadas en el SIB.4. Registro de solicitudes registradas, rechazadas (bajas) y participantes por tipo de beca.5. Registro del Acta del Comité Interno de Becas en el SIB.6. Copia del acta remitida al Departamento de Becas.7. Revisión de actas del CIB por el Departamento.8. de Becas de la UAEM.9. Relación de alumnos dictaminados en el SIB y el establecimiento de un periodo de aclaraciones y dudas de los alumnos.10. Generación de la nómina, envío de listado para el pago correspondiente (cheques y Lay Out para transferencias bancarias).

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Otorgamiento de becas	<ul style="list-style-type: none">• Convocatoria• Solicitud electrónica• Expediente• Solicitud del Pago de Beca	Confirmación de la transferencia del pago de la beca. Listados de nómina.	Indicador: Becar al término del año 2013 al 67 % de la matrícula de alumnos de bachillerato, licenciatura y estudios avanzados.	N/A

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso..



Plan de calidad: Proceso de Otorgamiento de Becas

Secretaría de Extensión y Vinculación
Dirección de Servicios al Universitario
Departamento de Becas



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06

Fecha:

15/10/2013

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Emisión de resultados posterior a la fecha señalada en la convocatoria por entrega tardía de acta y listados del responsable de becas del Espacio Académico.	Publicación de los resultados de las modalidades de beca que ya refieran alumnos beneficiados.
Pago de becas posterior a la fecha que establece la convocatoria debido a lo siguiente: 1. Retraso en la entrega de oficio a la Dirección de Recursos Financieros con el fin de solicitar los recursos económicos para el pago de las becas. 2. Demora en las firmas de los integrantes del Fideicomiso de Becas en el acta, para la autorización de la dispersión de los recursos económicos. 3. Atraso en la transferencia bancaria por parte del banco a los alumnos beneficiados.	Promover agilizar el trámite de la credencialización por parte de Control Escolar, con la finalidad de que el pago se realice de manera más rápida y segura. Establecer en las convocatorias de beca, las fechas de pago casi dos meses después del inicio del periodo escolar; para pagar al becario en tiempo y forma. Proponer el pago de la beca en cheques, mientras se soluciona la situación de la credencialización, mediante la tarjeta "TUI".

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
05	22/03/2012	Jefe del Departamento de Becas	Dirección de Servicios al Universitario	Se sustituyeron las tablas de procedimientos por el Plan de Calidad.
06	15/10/2013			Se actualizó lo siguiente: Nombre del Proceso de Otorgamiento de Becas. Entradas del Proceso. Salidas del proceso. Recursos utilizados. Objetivo de la calidad. Requisitos. Requisitos de salida. Interacción de los procesos. Medición del proceso. Medición del servicio. Riesgos. Plan de acción.