



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

Administrador(a) de proceso:	JEFE DE LA UNIDAD DE ARCHIVO
Responsable de proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Solicitud del usuario con expedientes correspondientes al trámite.		<ul style="list-style-type: none">DICTÁMEN (Autenticación de Documentos Oficiales)DOCUMENTOS ORIGINALES CON SELLO DE DIGITALIZACIÓN (Digitalización de Documentos Oficiales)CÉDULAS (Gestión de cédula profesional)	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">Autenticación de Documentos Oficiales<ul style="list-style-type: none">1. Dependencias de la UAEMDigitalización de Documentos Oficiales<ul style="list-style-type: none">1. Jefes de control escolar de los espacios académicos.2. Jefes de Departamento de la DCE3. Alumnos.	<ul style="list-style-type: none">Autenticación de Documentos Oficiales<ul style="list-style-type: none">1. Instituciones públicas o privadasGestión de cédula profesional<ul style="list-style-type: none">Egresados de escuelas dependientes a la UAEM.	<ul style="list-style-type: none">Autenticación de Documentos Oficiales<ul style="list-style-type: none">1. Unidad de Archivo2. Departamento de Egreso3. Departamento de Archivo Universitario4. Instancias educativas incorporadas a la UAEM.Gestión de cédula profesional<ul style="list-style-type: none">1) Dirección General de Profesiones
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">1) Alta Dirección2) Director de Control Escolar3) Jefes de Departamentos de la Dirección de Control Escolar4) Jefes de control escolar de los espacios académicos5) Alumnos6) Padres de Familia7) Egresados de la UAEM8) Instituciones públicas y privadas	
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)
<ul style="list-style-type: none">1) Director de Control Escolar2) Jefe del Departamento3) Jefe de Unidad4) Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none">1) Mobiliario y equipo de oficina2) Equipo de cómputo con acceso a Internet y capacidad para soportar el sistema de control escolar3) Impresora4) Acceso al SICDE5) Papelería6) Recursos económicos para traslado7) Escáner8) Servidor y programas necesarios para la operación.		<ul style="list-style-type: none">1) Luz2) Ventilación3) Espacio físico amplio4) Ambiente de convivencia, respeto y comunicación

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

• **Autenticación de Documentos Oficiales**

Atender el 85% las solicitudes de autenticación en la Dirección de Control Escolar sobre documentos oficiales emitidos por la UAEM en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de su recepción, al cierre del trimestre.

• **Digitalización de Documentos Oficiales**

Digitalizar los documentos oficiales respectivos para la conformación de 5,000 archivos electrónicos trimestralmente de alumnos de los Espacios Académicos de la UAEM.

• **Gestión de cédula profesional**

Atender las solicitudes de cédulas profesionales en un tiempo no mayor a 5 meses para Maestrías y Doctorados, 3 meses para Licenciaturas, 45 días para Duplicados, Especialidades y Pasantías.

Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
<ul style="list-style-type: none">• Autenticación de Documentos Oficiales Jefe de la Unidad de Autenticación de Documentos Oficiales• Digitalización de Documentos Oficiales Jefe de la Unidad de Archivo• Gestión de cédula profesional Jefe de la Unidad de Gestión de Cedula Profesional.	<ul style="list-style-type: none">• Autenticación de Documentos Oficiales <u>Tiempo de Respuesta =</u> Fecha de recepción de solicitud - Fecha de emisión del dictamen <u>Porcentaje de dictámenes emitidos antes de 10 días hábiles=</u> (Dictámenes emitidos antes de 10 días / Solicitudes Recibidas) * 100.• Digitalización de Documentos Oficiales Cantidad de Documentos Digitalizados trimestralmente. Número de los nuevos Archivos Electrónicos trimestralmente.• Gestión de cédula profesional <u>Tiempo de Respuesta =</u> Fecha de Recepción Cédulas tramitadas – Fecha de Recepción de la Solicitud.	TRIMESTRAL
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad Digital Personal Universitario de alto Nivel	4.1 Universidad Digital 5.5. Administración Ágil y Transparente. Universidad Digital	Meta 30. Contar con 10 trámites de control escolar en línea. 5.5.1. Proyecto de Ordenamiento y Eficiencia Administrativa. 5.5.1.3. Meta Simplificar 80% de 5 procedimientos de control escolar durante la administración

Requisitos

Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

• **Autenticación de Documentos Oficiales**

Solicitud de autenticación dirigida al Director de Control Escolar presentando copia legible del documento oficial en cuestión por ambos lados.

• **Digitalización de Documentos Oficiales**

Oficio de solicitud anexando los documentos por cuales deberán estar completos. No deberán estar manchados o mutilados, sin enmendaduras, sin grapas, deberán ser legibles, deberán contar con sellos y firmas de las autoridades correspondientes

• **Gestión de la Cédula Profesional**

Los documentos presentados por los egresados deben de estar completos, deberán presentar su recibo pagado y la solicitud a través del portal de internet.



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

Autenticación de Documentos Oficiales

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Legible y entendible	Hoja membretada, firmada y sellada.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Ver procedimiento 4 Normatividad Aplicable	N/A
UAEM	Logos de la administración actual	Papelería Oficial.

Digitalización de Documentos Oficiales

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Oficio legible	Documentos originales sellados
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Documentación digitalizada	Legibles
Legales y reglamentarios	Ver procedimiento 4 Normatividad Aplicable	N/A
UAEM	N/A	N/A

Gestión de Cédula Profesional

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Información correcta del usuario	Cédula con datos correctos
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	La cédula cumpla con las características de la SEP	Cédula con códigos de seguridad
Legales y reglamentarios	Ver procedimiento 4 Normatividad Aplicable	N/A
UAEM	N/A	N/A



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Autenticación de Documentos Oficiales 1. Digitalización de Documentos Oficiales 2. Emisión de Título Profesional, Grados y Diplomados de Especialidad.	1. Brindar acceso a la información que resguardan 2. Dar respuesta a las solicitudes de documentación
Digitalización de Documentos Oficiales 1. Validación de la Inscripción en las Instituciones Dependientes. 2. Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporada. 3. Autenticación de documentos Oficiales	1. Canaliza documentación para digitalización de los alumnos de nuevo ingreso. 2. Canaliza documentación para digitalización de los alumnos de nuevo ingreso. 3. Proporcionar la información solicitada por la unidad de autenticación de documentos oficiales.

Autenticación de Documentos Oficiales

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Número de oficio proporcionado por la dirección.	Identificación	Datos de los alumnos
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Número de oficio y Formato de Registro de Solicitudes de Autenticación
Almacenamientos y Protección:	Se archiva en una Carpeta, ubicada en la unidad de Autenticación de documentos Oficiales.	Protección	En folders, ubicada en la unidad de Autenticación de documentos Oficiales.

Digitalización de Documentos Oficiales

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Clave del Espacio Académico.	Identificación	Acta de nacimiento, Certificado de Secundaria, Certificado de Bachillerato.
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Se archiva en una Carpeta, ubicada en la unidad de Digitalización de documentos Oficiales.	Protección	Son resguardados en cajas de archivo, hasta su entrega a los jefes de control escolar.

Gestión de la Cédula Profesional

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Número de Expediente.	Identificación	Acta de nacimiento, Título Profesional o Grado Académico.
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Se archiva en Folders, ubicados en la unidad de Gestión de Cédulas Profesional	Protección	Son resguardados en folder en un archivero en la Unidad de Gestión de Cédula Profesional.



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Dictámenes generados antes de 10 días hábiles.	Jefe de Unidad de Autenticación de Documentos Oficiales.	<u>Tiempo de Respuesta</u> = Fecha de recepción de solicitud - Fecha de emisión del dictamen <u>Porcentaje de dictámenes emitidos antes de 10 días hábiles</u> = (Dictámenes emitidos antes de 10 días / Solicitudes Recibidas) * 100.	Trimestral
Digitalización de los documentos oficiales para la conformación de 10,000 archivos electrónicos	Jefe de Unidad de la Unidad de Archivo de la DCE	<u>Cantidad de Documentos Digitalizados</u> trimestralmente. <u>Numero de los nuevos Archivos Electrónicos</u> semestralmente.	Trimestral
Cédulas Profesionales emitidas a los usuarios	Jefe de Unidad de la Unidad de gestión de Cédula Profesional.	<u>Tiempo de Respuesta</u> = Fecha de Recepción Cédulas tramitadas – Fecha de Recepción de la Solicitud.	Trimestral

AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de solicitud	Se revisa que la solicitud corresponda al documento oficial que se anexa, con copia legible por ambos lados, se medirá con el número de solicitudes entrantes.
II	Revisión de documentos	Se verifican las copias de los documentos oficiales contra la información del sistema o las copias al carbón y libros de registros.
III	Emisión de respuesta	Se genera dictamen, se medirá con el número de dictámenes generados.
IV	Entrega	Se lleva de manera directa, se emite relación para envío por mensajería o se envía a través de correo electrónico.

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de solicitudes de Digitalización.	El seguimiento es la relación de expedientes y se medirá con el número de expedientes relacionados con los que existen físicamente.
II	Revisión y clasificación de documentos	El seguimiento es la relación de expedientes y se medirá con la cantidad correcta en cada expediente y que incluyan los documentos estipulados.
III	Digitalización	El seguimiento son las Imágenes de los documentos las cuales deberán ser legibles y se medirá con el total de documentos.
IV	Captura e indexación	El seguimiento es la relación de expedientes y se medirá con cuantos documentos son indexados semanalmente.



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

V	Reintegración de expedientes	El seguimiento es la relación de expedientes y se medirá con cuantos documentos fueron integrados.
VI	Entrega de Documentos Digitalizados	El seguimiento es que sea firmado por el Director y enviado al espacio Académico correspondiente y se medirá por cuantos días tarda el jefe de control escolar de los espacios académicos en que le sean entregados la documentación respectiva.

GESTIÓN DE LA CÉDULA PROFESIONAL

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Entrega de solicitud y Recepción de Documentos.	Recibir, verificar los requisitos establecidos para conformar los expedientes. Si no cumple, se rechazara.
II	Integración de expedientes	Se separan los documentos de acuerdo al tipo de trámite conforme a los requisitos establecidos.
III	Elaboración del Certificado Global	Se coteja la información del usuario y se imprime el Certificado Global de acuerdo al tipo de trámite, se colocan las fotografías y se cancelan con el sello de la DCE.
IV	Registro de información vía sistema y entrega de expedientes para trámite en la DGP	Captura y envío de la información del usuario vía Internet para procesamiento en la DGP, de acuerdo al tipo de trámite.
V	Recepción de trámites concluidos de la DGP y registro en los libros correspondientes	Recepción de documentos originales que entrega la Dirección General de Profesiones. Y Recepción de Cédulas Profesionales
VI	Entrega de Cédula y documentos originales al Usuario	El usuario verifica que los datos de la Cédula sean los correctos, se entrega documentos originales al usuario. El usuario llena y firma el acuse de recibo que consiste en que en el reverso de la copia al carbón del Certificado Global pone el No. de Cédula que le fue otorgado, fecha de expedición de la Cédula, nombre, firma y fecha en que recibe la Cédula y la documentación original que presentó para el trámite.
VII	Organizar y enviar el acuse de recibo de cada usuario a la Unidad de Archivo de la DCE	Entrega del paquete de copias de Certificados Globales al encargado de la Unidad Archivo de la DCE para su trámite correspondiente.



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Dictamen	Número de oficio	N/A	(Dictámenes emitidos antes de 10 días / Solicitudes Recibidas) * 100.	N/A
Archivos Electrónicos	Documentos se encuentren en el Sistema FORTIMAX ADMINISTRADOR UAEM	N/A	Cantidad de Documentos Digitalizados trimestralmente. Número de los nuevos Archivos Electrónicos trimestralmente	N/A
Cédula	Datos correctos de la cédula	Firma de aceptación en el libro de registro	Fecha de Recepción Cédulas tramitadas – Fecha de Recepción de la Solicitud.	N/A

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

AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los dictámenes que se generan tengan algún error	Generar el dictamen con los datos correctos
Los dictámenes se envíen al destinatario erróneo	Rastrear el dictamen, solicitarlo y reenviar el dictamen nuevamente.

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los expedientes no estén completos	Avisar al usuario inmediatamente para completar el expediente.
La capacidad del servidor llegue a su límite y no se puedan escanear más información.	Solicitar al director de control escolar un nuevo servidor o ampliar la capacidad del mismo.
Indexar de manera equivocada la información escaneada.	Corregir la indexación.
La información capturada se pierda.	Solicitar respaldos al departamento de sistemas de la DCE.

GESTIÓN DE LA CÉDULA PROFESIONAL

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Los datos de los usuarios sean erróneos	Solicitar a la DGP la nueva emisión de cédula.
La cédula se extravió.	Notificar a la DGP y solicitar la reposición de la cédula.



Plan de calidad: SERVICIOS Y GESTIÓN DE LA DCE

Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 15/10/2013

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00		RD	Comité de Calidad	Se generó un proceso con 3 procedimientos: 1. Autenticación de Documentos Oficiales 2. Digitalización de Documentos Oficiales 3. Gestión de Cédula Profesional
01	15/10/2013	RD	Comité de Calidad	Implementación de Mejoras