



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

Administrador de Proceso:	SUBDIRECTOR ACADEMICO
Responsable de Proceso:	No Aplica

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Estudiantes aspirantes aceptados		<ul style="list-style-type: none">Estudiantes egresados de las Licenciaturas en Informática Administrativa, Administración, Contabilidad y Mercadotecnia	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">ProfesoresAlumnosDepartamentos Administrativos	<ul style="list-style-type: none">Aspirantes a la educación de nivel superior.Organismos Públicos y privados	<ul style="list-style-type: none">Secretaría de Docencia.Dirección de Estudios ProfesionalesDirección de Control Escolar.Subdirección Administrativa de la FCA
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alumnos, personal académico y administrativo, organismos públicos y privados así como la sociedad en general.	
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)
Subdirector Académico Coordinador de la Docencia de la Lic. en Administración. Coordinador de Docencia de la Lic. en Contaduría. Coordinación de Docencia de la Lic. en Informática Administrativa. Jefe del Depto. De Control Escolar. Coordinadora del ProInsTA de la FCA.	<ol style="list-style-type: none">Salones equipados con pantallas HD y mobiliario didácticoAulas digitalesCentros de auto accesoBibliotecas,AuditorioSalas de computoÁreas para actividades deportivas y recreativasCatalogo de alumnos del sistema de control escolarÁreas administrativasSistema interno de inscripción en línea.		-Ventilación de espacios de trabajo. -Mantenimiento periódico de instalaciones eléctricas e hidráulicas. -circuito cerrado de seguridad en todo el edificio. -Protección contra incendios (extintores tipo B). - Capacitación en caso de emergencia (simulacros). -Limpieza de las instalaciones. -Atención medica en ambos turnos. Reuniones de equipo de trabajo de manera periódica. -Reuniones alusivas a tradiciones mexicanas. -Entrega de reconocimientos al desempeño del personal



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

	académico y administrativo.
--	--------------------------------

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Obtener un 80 % de alumnos aprobados en cada unidad de aprendizaje por semestre.		
Obtener un nivel de eficiencia Terminal anual del 80% entre las cuatro licenciaturas que existen en la modalidad presencial en la FCA y mejorarlo constantemente.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Subdirector académico	$\left(\frac{\text{Cantidad de Egresados Por Generación}}{\text{Cantidad de Ingresos Por Generación}} \right) (100)$	Cada semestre
		Anual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Universidad Digital	Docencia de calidad y pertinencia social 5.1.1. Proyecto: Cobertura educativa de licenciatura, bachillerato y educación continua Objetivos a) Fortalecer la equidad y calidad de la oferta educativa institucional en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia, mediante un compromiso de pertinencia social y de formación humanista en sus diversos sistemas y niveles educativos. d) Mejorar la capacidad profesional de egresados, particulares y personal de instituciones y empresas, a fin de promover la competitividad y el desarrollo personal y laboral.	51.- Disminuir a 30.6% el índice de reprobación por generación en Licenciatura. 52.- Disminuir a 16.7% la desviación estándar respecto al índice de Reprobación promedio de la UAEM, por generación en licenciatura. 54.- Alcanzar 60% de eficiencia terminal por generación en licenciatura.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Aprobar el examen CENEVA EXANI-II
Obtención del certificado total de estudio.



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Docentes actualizados y competentes	Resultados de la apreciación estudiantil
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Pagos de derechos	Constancia de pago
	Documentos oficiales del alumno (a) que marca la convocatoria de ingreso: Certificado de bachillerato, acta de nacimiento, credencial de Clave Única de Registro de Población (CURP), cuatro fotografías tamaño infantil, recientes (2.5 X 3.5 cm, blanco y negro), comprobante bancario de pago por la cantidad de \$702.00 (setecientos dos pesos 00/100 M/N) y comprobante de registro satisfactorio emitido por el Sistema de Nuevo Ingreso a la UAEM (http://www.uaemex.mx)	Presentación de originales para digitalización.
	Servicio social	Certificado de conclusión del servicio social
Legales y reglamentarios	Los establecidos por la SEP	RVOE
UAEM	Reconocimiento académico por organismos acreditadores. Plantilla de Profesores de asignatura, medios tiempos y tiempos completos.	Acreditación Plantilla de Profesores de asignatura, medios tiempos y tiempos completos en formato correspondiente así como calendarios de exámenes, aprobados por los HH. Consejos Académico y de Gobierno.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Ingreso	1. Estudiantes aceptados para cursar una profesión y se entregan egresados de las licenciaturas en Informática administrativa, administración y Contaduría.
2. Evaluación profesional	2. Egresados de las licenciaturas en Administración, Contaduría, Informática Administrativa y Mercadotecnia, con Certificado total de Licenciatura.
3.	3.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	Expediente del alumno
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	Documentos probatorios
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	Archivero y digitalización de los mismos

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

Desempeño docente	Alumnos	A través del sistema en línea para apreciación estudiantil de la Dirección de Estudios Profesionales de la UAEM	Semestralmente
Número de alumnos aprobados por asignatura	Subdirector Académico	A través del Sistema de Control Escolar tomando en cuenta el total de alumnos inscritos en cada unidad de aprendizaje y los aprobados _____	Semestralmente
Número de alumnos egresados por generación	Subdirector Académico	A través del Sistema de Control Escolar $\left(\frac{\text{Cantidad de Egresados Por Generación}}{\text{Cantidad de Ingresos Por Generación}} \right) (100)$	Semestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Aplicación de cuestionario (Encuesta) para la Satisfacción del usuario	Subdirector Académico	A través del instrumento propio para la satisfacción del usuario, el cual consta de un cuestionario para realizar una encuesta.	Semestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	1. Elaboración de diagnóstico y Preoferta	Subdirección académica y coordinadores firman diagnóstico
II	2. Creación de plantillas	Se turna la plantilla a consejo académico y de gobierno para su revisión y aprobación
III	3. Elaboración de calendario	Se turna el calendario a consejo académico y de gobierno para su revisión y aprobación
IV	4. Inscribir estudiantes aceptados	Hoja de Inscripción firmada y entrega de recibo de pago. Expediente completo
V	5. Entrega de asignación a docentes	Se entrega a cada docente su asignación de la unidad e aprendizaje.
VI	3. Emisión de listas	Los coordinadores de carrera entregan la lista de alumnos inscritos al curso que impartirá, en las cuales el profesor revisara que sean congruentes con los alumnos y docente correspondiente, de lo contrario lo reportara al Departamento de Control Escolar de la FCA
VI	Impartición de cátedra	Los coordinadores analizan la apreciación estudiantil



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

VII	Evaluaciones a estudiantes	Los coordinadores de carrera serán los encargados en coordinación con el departamento de Control escolar dar seguimiento e insistir a los docentes en respetar el calendario de exámenes y las fechas de captura de calificaciones de acuerdo al calendario.
VIII	Tutorías	Supervisado por el tutor, a través del SITA
IX	Reinscripción de estudiantes o egreso	Tutor realiza un seguimiento cercano con el alumno para la elección del horario y las Unidades de Aprendizaje del próximo periodo a alumnos o en su defecto al ser egresados el Coordinador del ProInsTA en la FCA extiende y firma la constancia de liberación del ProInsTA.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Alumnos aprobados	- Unidades de aprendizaje aprobadas.	<p>Se hace uso del ProInsTA para que los tutores monitoreen el desempeño de los alumnos para poder identificar las unidades de aprendizaje en las que requieren asesorías. Una vez que identifican en que unidades de aprendizaje tienen problemas los canaliza con algún asesor para reforzar dicha área, generando posteriormente constancias de asesoría para aquellos profesores que apoyan a los alumnos.</p> <p>Se gestionan y programan cursos de actualización para los docentes de los cuales se generan oficios y constancias</p> <p>Asimismo se colocan buzones de sugerencias donde los</p>	Porcentaje de alumnos aprobados por unidad de aprendizaje.	Sistema de control escolar de la UAEM



Versión vigente No. 02 Fecha: 24/10/2012

		<p>alumnos pueden externar sus inquietudes.</p> <p>Se lleva a cabo la apreciación estudiantil.</p>		
Alumnos egresados	- Trayectoria académica.	<p>Se hace uso del ProInsTA para que los tutores monitoreen el desempeño de los alumnos</p> <p>Se realizan pláticas a los alumnos próximos a egresar para que realicen trámites administrativos para poder considerarse egresados.</p> <p>Asimismo se colocan buzones de sugerencias donde los alumnos pueden externar sus inquietudes.</p> <p>Se lleva a cabo la apreciación estudiantil del último periodo cursado.</p>	Porcentaje de eficiencia terminal por generación.	Sistema de control escolar de la UAEM

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Deserción estudiantil del nivel superior.	Seguimiento cercano de los tutores con los estudiantes

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	24/10/12	Director de la FCA	Director de la FCA	Cambio de la TEP al plan de Calidad