



Versión vigente No. 04 Fecha: 26/09/2012

Administrador de Proceso:	Jefe de la Unidad de Control Escolar		
Responsable de Proceso:	N/A		
Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Cédula de Preinscripción. Recibo pagado o exento por concepto de inscripción.		Recibo de pago por concepto de inscripción. Hoja de inscripción.	
Trayectoria Académica del último semestre cursado. Recibo pagado o exento por concepto de reinscripción.		Recibo de pago por concepto de reinscripción. Hoja de inscripción.	
Listas Provisionales de Apertura de Grupos de las Extensiones CELe.		Listas de registro de asistencia de grupos.	
Listas de calificaciones.		Trayectoria Académica.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	Alumnos Universitarios.	Público en General.	Dirección de Control Escolar.
	Personal Sindicalizado y Administrativo de la UAEM.		Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
			Coordinadores de Extensiones CELe.
			Docentes.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Comunidad Universitaria y Sociedad en General.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2) Jefe de la Unidad de Control Escolar. Personal Operativo de la Unidad de Control Escolar.	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos. Ventanillas de atención al público. Equipos de cómputo e impresoras configuradas con el Sistema de Control Escolar.		Ambiente de trabajo (6.4) Instalaciones con iluminación y ventilación adecuadas.
Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores			
Lograr la satisfacción del usuario en un 82% en el periodo de inscripción y reinscripción, así como reinscribir en línea, progresivamente al 8% anual de los alumnos inscritos en CELe Toluca, a partir del año 2012.			
Responsable:	Fórmula para medirlo:		Frecuencia de medición:
Jefe de la Unidad de Control Escolar.	Σ Semestral de la Lógica Borrosa / 2		Semestral
	Alumnos reinscritos en línea X 100 / Matrícula		Semestral



Versión vigente No. 04 Fecha: 26/09/2012

Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Satisfacer los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad. Apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos. Eje Transversal: Universidad Digital 4.1. Proyecto: Universidad digital.	5.4. Extensión y Vinculación para responder a la sociedad. 5.4.2. Proyecto: Extensión y vinculación al servicio de la sociedad. 5.4.2.1. Objetivos: c) ofertar programas de calidad en el aprendizaje de lenguas y cultura mexicana.	Contar con el sistema de inscripciones al CELe en línea a partir del 2010.
Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
Cédula de preinscripción. Trayectoria Académica del último semestre cursado en CELe. Recibo pagado con sello de la institución bancaria, lacrado y/o ticket de pago. Recibo exento de pago sellado por el Departamento de Becas y Tesorería de la UAEM. Comprobante universitario vigente del Organismo Académico de la UAEM. Listas Provisionales de Apertura de Grupos de las Extensiones con el Visto Bueno del Departamento de Extensiones CELe.		
Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Hoja de inscripción. Listas de registro de asistencia de grupos para extensiones CELe. Trayectoria Académica.	Hojas oficiales emitidas por la Unidad de Control Escolar del CELe de la UAEM
No establecidos por el usuario, pero necesarios para el producto o servicio	Servicio de Internet. Funcionamiento adecuado del Sistema de Control Escolar de CELe.	Permanente
Legales y reglamentarios	N/A	N/A



Versión vigente No. 04 Fecha: 26/09/2012

UAEM	Ley de la UAEM. Título I de la Universidad Art. 2 Frac. 5. Título III de la Academia Art. 16		Completo Apego
	Estatuto Universitario, Título III de la Academia Universitaria, Capítulo III De la Difusión Cultural y Extensión Universitaria Art. 62, 63,79 Frac. III		
	*FAAPUAEM: Capítulo VII. Becas de Escolaridad. Cláusula No. 73.		
	SUTESUAEM: Título Sexto. Derechos del Trabajador. Cláusula No. 77.		
	Derechos y obligaciones del alumno CELe.		
En la documentación del proceso, usar los logos vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad y leyenda del año en curso.			
Interacción de procesos			
Proceso (4.1.b)		Interacción (4.1.b)	
N/A		N/A	
Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Trayectoria Académica. Hoja de inscripción. Registro de asistencia de grupos.	Identificación	Datos personales del alumno.
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamiento y Protección:	En el Sistema de la Unidad de Control Escolar, con claves de acceso a la información.	Protección	Personal de la Unidad de Control Escolar, con claves de acceso a la información.
Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento de los periodos de inscripción y reinscripción programados.	Jefe de la Unidad de Control Escolar	Cumpliendo con la calendarización programada.	Semestral.
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Grado de satisfacción del usuario durante el proceso.	Jefe de la Unidad de Control Escolar.	Aplicar cuestionarios de satisfacción del usuario con análisis de la Lógica Borrosa.	A partir de la cuarta semana de clases.



ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	<p>Inscripción:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La inscripción se realizará en fechas y horarios publicados en la Convocatoria.2. El alumno selecciona el grupo y solicita recibo de pago por concepto de inscripción, paga o realiza exención de pago y lo entrega para ser registrado el sistema y recibir hoja de inscripción3. Para Extensiones CELe, se procede a registrar en el sistema las Listas Provisionales de Apertura de Grupos de las Extensiones revisadas por del Departamento de Extensiones CELe.	Verificación de grupos ofertados y número de alumnos inscritos en el Sistema de la Unidad de Control Escolar por día.
II	<p>Reinscripción:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La Unidad de Control Escolar del CELe entrega Dúptico de Reinscripción a los alumnos con fechas y horarios.2. El alumno selecciona el grupo y solicita recibo de pago por concepto de reinscripción, paga o realiza exención de pago y lo entrega para ser registrado el sistema y recibir hoja de inscripción.3. Para las Extensiones CELe, se registran las listas de aperturas de grupos con el Visto Bueno del Departamento de Extensiones CELe.	Verificación de grupos ofertados y número de alumnos reinscritos en el Sistema de la Unidad de Control Escolar por día.
III	<p>Egreso:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El alumno y/o los Coordinadores de las Extensiones CELe solicitan a la Unidad de Control Escolar la Trayectoria Académica al término del semestre.	Impresión de Trayectorias Académicas a petición de los interesados.



Versión vigente No. 04 Fecha: 26/09/2012

Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Inscripción	Mediante el conteo de los recibos entregados por los alumnos.	Revisión de la hoja de inscripción del alumno por parte del docente contra su lista de asistencia.	Número de alumnos inscritos	En el Sistema de la Unidad de Control Escolar del CELe de la UAEM.
Reinscripción			Número de alumnos reinscritos	

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

Riesgos en el Proceso (9004)				
Riesgos			Plan de acción	
Falla técnica del servidor de la Unidad de Control Escolar del CELe.			Solicitar a la Dirección de Control Escolar Central el acceso remoto a su servidor.	
Captura incorrecta de los datos del alumno.			Corrección de los datos en el Sistema de Control Escolar del CELe.	
Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
3	27/10/2011	Representante de la Dirección	Director del CELe	Se traslado la información de las tablas TEP, TOC, TRS, TSNC al Plan de Calidad
4	26/09/2012	Representante de la Dirección	Director del CELe	Reingeniería del Plan de Calidad.