



Proceso: Egreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Egreso



Versión Vigente No. 02

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 14/11/2013

Administrador de Proceso: Jefe de Departamento de Egreso

Responsable de Proceso: Jefe de Control Escolar y/o Jefe de Titulación

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Oficio de solicitud		<ul style="list-style-type: none">Título, grado o diploma de especialidadCertificado e Historias Académicas de estudios validado	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Organismos Académicos, CU, UAP, Escuelas Incorporadas	<ul style="list-style-type: none">Egresado	<ul style="list-style-type: none">Servicios Universitarios Oficiales, S.C.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Alta Dirección, Gobierno, IES, padres de familia, alumnos, profesores, egresados, empresas públicas y privadas.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Jefe del DepartamentoJefe de UnidadPersonal Operativo de la DCEJefe de Control EscolarResponsable del proceso de titulación.	<ul style="list-style-type: none">Sistema CtrescSistema SICDEEquipo de computoMobiliario de oficina		<ul style="list-style-type: none">Temperatura ambienteVentilaciónIluminaciónComunicaciónDisposición

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender las solicitudes de emisión de títulos, grados y diplomas de especialidad en un tiempo no mayor a 100 días hábiles. Atender las solicitudes para la emisión de Certificados e Historias Académicas en un tiempo no mayor a 10 días hábiles.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Unidad Personal Operativo	Días hábiles de entrega=Fecha de entrega – fecha de solicitud	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Administración Ágil y Transparente	Proyecto de Ordenamiento y Eficiencia Administrativa.	Simplificar 80% de 5 procedimientos de control escolar durante la administración.



Proceso: Egreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Egreso



Versión Vigente No. 02

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 14/11/2013

Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
Para el caso de títulos, diplomas y grados: Ver en la tabla de requisitos anexo 8.3 Para el caso de Certificados e Historias Académicas: Ver tabla de requisitos anexo 8.1		
Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Oficio de solicitud que cumplan con lo declarado en tiempo y forma.	Acuse de recibido (nombre, licenciatura, dictamen, fecha de evaluación, número de cuenta).
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Documentos validados (sellos, firmas, tamaño, textura, grosor, tintas, etc)	Documento
Legales y reglamentarios	Establecidos en el apartado de Normatividad aplicable de cada procedimiento.	Legislación Universitaria
UAEM	Oficio de logo de la Administración y leyenda del año en curso	Aprobación de los oficios

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Atención a usuarios del SICDE	1. Soporte y mantenimiento del sistema
2. Supervisión de la permanencia de nivel medio superior y superior	2. Vigilan la permanencia y promoción de los alumnos de la UAEM
3. Departamento de evaluación profesional de la Facultad de Derecho	3. Gestión y Seguimiento de Titulación
4. Evaluación profesional de la Facultad de Ciencias	4. Gestión y Seguimiento de Titulación

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Certificados, Historias Académicas título, grado y diploma de especialidad con datos personales	Identificación	Certificados e Historia Académica, acta de evaluación profesional, título, grado y diploma de especialidad.
Manipulación y Embalaje:	Los documentos se empacan en sobres bolsa con datos de identificación.	Verificación	Durante el transporte de los títulos, grados y diplomas de especialidad se monitorean las guías de la mensajería hasta su recepción al punto de destino.
Almacenamientos y Protección:	Muebles, cajas en la Dirección de Control Escolar.	Protección	Transportar los títulos, grados y diplomas de especialidad en un portafolio de polipropileno poliéster (cartón pllass) de 35 por 45 cm., para evitar se maltraten o deterioren. Los Certificados e Historia Académica e protegen en sobres bolsa y cajas.



Proceso: Egreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Egreso



Versión Vigente No. 02

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 14/11/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Días hábiles para la emisión de títulos, grados y diplomas de especialidad.	Jefe de unidad de títulos	Fecha de entrega – fecha de solicitud	Semestral
Días hábiles para la validación de Certificados e Historias Académicas.	Personal operativo		
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción al usuario	Jefe de unidad y/o personal operativo	Mediante encuestas de satisfacción al usuario	Semestral
Tiempo de respuesta en la emisión de Certificados e Historias Académicas, título, grado y diploma de especialidad.			

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Oficio de solicitud de Certificados e Historias Académicas, títulos, grados y diplomas de especialidad.	Verificar la tabla de requisitos
II	Gestión del proceso incluye cotejo y firmas	Dar seguimiento a la solicitud hasta la obtención del Certificado e Historias Académicas, título, grado y diploma de especialidad.
III	Entrega del Certificado e Historia Académica, título, grado y diploma de especialidad.	Acuse de recibido

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Título, grado y diploma de especialidad	Ver en tabla de requisitos en el anexo 8.3	Sistema Ctresc	Ver objetivo de calidad y medición de proceso	Acuse de recibido	Que el Certificado e Historia académica, título, grado y diploma de especialidad este en buen estado.
Certificado e Historias Académicas	Ver en tabla de requisitos en el anexo 8.1	Por oficio			



Proceso: Egreso
Secretaría de Educación
Dirección de Control Escolar
Departamento de Egreso



Versión Vigente No. 02

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 14/11/2013

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Elaboración incorrecta del documento	Reelaboración y capacitación
Perdida o extravió del documento	Levantar acta ante la oficina del Abogado General de la UAEM y la Procuraduría General de Justicia.
Daño del documento	Reelaboración

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	25/11/2011	RD	Comité de Calidad	Inicio del proceso
01	01/02/2012	RD	Comité de Calidad	Integración del proceso de Egreso contemplando dos procedimientos: 1. Emisión de Título Profesional, Grado y Diploma de especialidad 2. Validación del Certificado de Nivel Medio Superior y Superior
02	14/11/2013	RD	Comité de Calidad	Actualización de Mejoras