



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Administrador(a) de proceso:		Jefe del Departamento de Ingreso	
Responsable de proceso:			
Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Admisión: logística y Aplicación de Exámenes: Convocatoria de Nuevo Ingreso		<ul style="list-style-type: none">• Admisión: logística y Aplicación de Exámenes: Acta de Cierre del CENEVAL	
<ul style="list-style-type: none">• Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas: Oficio de Solicitud de Validación de la Inscripción.		<ul style="list-style-type: none">• Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas: Oficio de Validación de la Inscripción.	
<ul style="list-style-type: none">• Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Solicitud de Revalidación		<ul style="list-style-type: none">• Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Dictamen y Notificación	
Usuario(a)	Interno	Externo	Proveedor (a)
	<ul style="list-style-type: none">• Admisión: logística y Aplicación de Exámenes: Espacios Académicos• Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Facultades, Centros Universitarios Y UAPS.	<ul style="list-style-type: none">• Admisión: logística y Aplicación de Exámenes: Aspirantes de ingreso al sistema dependiente.• Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas: Instituciones Incorporadas• Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Aspirantes de ingreso por revalidación.	<ul style="list-style-type: none">• Admisión: logística y Aplicación de Exámenes: CENEVAL
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		1) Todas la personas que están interesadas en estudiar en la Universidad en el sistema dependiente e incorporado 2) Secretaria de Docencia 3) Dirección de Estudios Profesionales 4) Dirección de Control Escolar 5) Espacios Académicos 6) Contraloría Universitaria 7) CENEVAL 8) Instituciones Incorporadas 9) Dirección de Instituciones Incorporadas 10) Alta Dirección 11) Personal Académico y Administrativo 12) Sociedad en general 13) Gobierno	
Recursos utilizados (6)			



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos	Ambiente de trabajo (6.4)
Ver el apartado 3 de los procedimientos.	1) Sistema de Nuevo Ingreso 2) Equipo de cómputo con acceso a internet 3) Mobiliario y Equipo de Oficina 4) Aulas de los espacios Académicos según capacidad instalada. 5) Espacios para capacitación. 6) Sistema SICDE. 7) Sistema Integral de Control Escolar.	1) Luz 2) Ventilación 3) Espacio físico amplio. 4) Ambiente de convivencia, respeto y comunicación

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
<ul style="list-style-type: none">Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes Obtener el 80% de satisfacción en el servicio, evaluando la logística en el trámite de registro-preinscripción y en la aplicación de los exámenes de admisión para el ingreso a los estudios profesionales y del nivel medio superior del sistema dependiente de la UAEM.Validación de la Inscripción en las Instituciones Devolver a cada institución incorporada el 60% de los documentos originales recibidos, de las personas que adquirieron la calidad de alumnos, en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del último día de cotejo.Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Tener disponible el 80% de los dictámenes de RPNS, en un plazo no mayor de 45 días hábiles, a partir de cuándo recibe el Espacio Académico la solicitud.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes Jefe de la Unidad de Admisión Validación de la Inscripción en las Instituciones Jefe de la Unidad de Ingreso al sistema Incorporado	Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes $PA + POCU = \%E$ Donde: PA = Resultado de la Percepción de Aspirantes POCU = Resultado de la Percepción de Observadores de la Contraloría Universitaria %E = Porcentaje obtenido en la Evaluación. Validación de la Inscripción en las Instituciones <i>Días de devolución de documentos originales =</i> Fecha de acuse de recibido por la Institución Incorporada - Fecha de último día de cotejo por la UI SI <i>Porcentaje de Devolución de Documentos =</i> (Número de expedientes devueltos en un plazo no mayor de 10 días hábiles / Número de expedientes recibidos por la Institución Incorporada.) *100	ANUAL



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Jefe de la Unidad de Atención y Orientación al público.	Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: <i>Tiempo de Disponibilidad del dictamen de revalidación =</i> (Fecha de recibido del dictamen y notificación por la Dirección de Control Escolar) – (Fecha de solicitud recibida por el espacio académico) <i>Porcentaje de Disponibilidad de los dictámenes de RPNMS en un plazo no mayor de 45 días hábiles =</i> (Número de Revalidaciones Disponibles en un plazo no mayor a 45 días hábiles) / (Número Total de Revalidaciones Disponibles) * 100	Trimestral
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
5.5. Administración Ágil y Transparente.	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):
<ul style="list-style-type: none">• Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes Requisitos que marque la convocatoria de nuevo ingreso de estudios profesionales y del nivel medio superior.• Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas Cumplir con los requisitos establecidos en las políticas 5.1. y 5.2. del procedimiento. Cumplir con las fechas y horarios que se establecen.• Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Cumplir con la documentación establecida en las políticas 5.1 y 5.2.4.

Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Cédula de Preinscripción	Firmada y sellada
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Acta de Cierre de CENEVAL	Firmada
Legales y reglamentarios	Apartado 4 del procedimiento	N/A
UAEM	Papelería Oficial	Hojas firmadas y sellos.

Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Oficio de validación de la Inscripción	Firma y sello de la DCE
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Registro de inscripción impreso	Sello de la DCE
Legales y reglamentarios	Apartado 4 del procedimiento	N/A
UAEM	Que se utilice la papelería oficial de la DCE	Firma de recibido de la Institución incorporada

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional:

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Dictamen y Notificación.	Acuse de recibido.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Registro correcto en sistema	Sistema
Legales y reglamentarios	Apartado 4 del procedimiento	N/A
UAEM	Dictamen y Notificación.	Formato establecido firmado y sellado.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes 1. Atención a Usuarios del SICDE	1. Soporte técnico y mantenimiento de equipo.
Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas 1. Servicios y Gestión de la DCE 2. Atención a usuarios de SICDE	1.1.- Autenticación de Documentos 2.1.- Soporte técnico y mantenimiento a usuarios del SICDE 2.2.- Capacitación en el SICDE 2.3.- Información de alumnos inscritos.
Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional 1. Atención a usuarios de SICDE	1. Soporte técnico y mantenimiento de equipo



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Información personal del aspirante	Identificación	Número de registro o cédula de preinscripción
Manipulación y embalaje:	N/A	Verificación	En Sistema de Nuevo Ingreso de la UAEM
Almacenamientos y protección:	Sistema Electrónico	Protección	Claves de ingreso al SNI

Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Con la clave y nombre de la Institución Incorporada.	Identificación	Con la clave y nombre de la Institución Incorporada.
Manipulación y embalaje:	Se encuentran archivados en carpetas.	Verificación	De acuerdo a los registros de personas preinscritas
Almacenamientos y protección:	Se almacenan en libreros y sólo tienen acceso las personas que pertenecen a la UIIS.	Protección	Se protegen en cajas o sobres bolsa en un librero de la UIIS.

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional:

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Número del trámite.	Identificación	Datos personales.
Manipulación y embalaje:	Se encuentran en folders por expediente en cajón.	Verificación	Sistema.
Almacenamientos y protección:	Unidad de atención y orientación al público.	Protección	En la base de datos del sistema con contraseña.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes	Jefe de la Unidad de Admisión.	Resultado de la Percepción de Aspirantes (PA) + Resultado de la Percepción de Observadores de la Contraloría Universitaria (POCU) = Porcentaje Obtenido en la Evaluación.(% E)	Anualmente
Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas	Jefe de la Unidad de Ingreso al Sistema Incorporado.	<i>Días de devolución de documentos originales</i> = Fecha de acuse de recibido por la Institución Incorporada - Fecha de último día de cotejo por la UIIS <i>Porcentaje de Devolución de Documentos</i> = (Número de expedientes devueltos en un plazo no mayor de 10 días hábiles / Número de expedientes recibidos por la Institución Incorporada.) *100	Anualmente



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional	Jefe de la Unidad de Atención y Orientación al público.	<i>Tiempo de Disponibilidad del dictamen de revalidación =</i> (Fecha de recibido del dictamen y notificación por la Dirección de Control Escolar) – (Fecha de solicitud recibida por el espacio académico) <i>Porcentaje de Disponibilidad de los dictámenes de RPNMS en un plazo no mayor de 45 días hábiles =</i> (Número de Revalidaciones Disponibles en un plazo no mayor a 45 días hábiles) / (Número Total de Revalidaciones Disponibles) * 100	Trimestralmente.
--	---	--	------------------

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes Encuesta de Satisfacción del usuario	Jefe de la Unidad de Admisión	Aplicando encuestas de satisfacción del usuario	Anualmente
Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas: Encuesta de Satisfacción del usuario	Jefe de la Unidad de Ingreso al sistema Incorporado	Aplicando encuestas de satisfacción del usuario	Anualmente
Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional: Encuesta de Satisfacción del usuario	Jefe de la Unidad de Atención y Orientación al público.	Aplicando encuestas de satisfacción del usuario	Trimestralmente.

Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Instrumentación de la Logística	Mediante oficio y/o correo electrónico
II	Registro en línea y Preinscripción en Ventanilla	Emisión de cédula de preinscripción
III	Implementación de la logística para la Aplicación de Exámenes de Admisión	Mediante oficio y/o correo electrónico
IV	Aplicación de Exámenes de Admisión	Hojas de respuesta y recepción de cuadernillos según distribución de aulas
V	Entrega de hojas de Respuestas al CENEVAL y cuadernillos de examen.	Acta de cierre del CENEVAL
VI	Elaboración de reporte general	Emisión del reporte de evaluación del procedimiento.



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Validación de la Inscripción en Instituciones Incorporadas

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción y revisión de expedientes	Calendario de actividades establecido
II	Cotejo, verificación y sellado de documentos originales	De acuerdo al registro de personas preinscritas. Expedientes cotejados /Anotaciones hechas en el registro de personas preinscritas
III	Devolución de expedientes con documentos originales.	De acuerdo al registro de personas preinscritas. Número de expedientes con documentos originales recibidos/Número de expedientes con documentos originales entregados
IV	Validación de la inscripción	Elaboración de oficio de acuerdo a las anotaciones hechas en el registro de personas preinscritas y a los oficios emitidos por las instituciones incorporadas.

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción y revisión de expedientes	Que se presentes los documentos establecidos legibles, íntegros y que correspondan al interesado.
II	Envío de expediente al espacio Académico	Los documentos deben corresponder con el oficio de envío de solicitud de dictamen, (E-RPENSP)
III	Recepción del Dictamen	Formato correcto Dictamen- RPENSP
IV	Entrega al Interesado Notificación y Dictamen.	Cotejo de materia pagadas contra materia revalidadas

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes Acta de Cierre de CENEVAL.	N/A	Archivo del acta	N/A	Carpeta
Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas: Validación de la inscripción	Ver apartado 5.1, 5.2, 5.3 y 6. del procedimiento	N/A	<i>Días de devolución de documentos originales =</i> Fecha de acuse de recibido por la Institución Incorporada - Fecha de último día de cotejo por la UIEI <i>Porcentaje de Devolución de Documentos =</i> (Número de expedientes devueltos en un plazo no mayor de 10 días hábiles / Número de expedientes recibidos por la Institución Incorporada.) *100	Firma de recibido de la institución incorporada



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional Dictamen de Revalidación Parcial del Nivel Superior Profesional.	Dictamen en el formato correspondiente.	Ver apartado 5.3 y 6 del procedimiento.	<i>Tiempo de Disponibilidad del dictamen de revalidación =</i> (Fecha de recibido del dictamen y notificación por la Dirección de Control Escolar) – (Fecha de solicitud recibida por el espacio académico) <i>Porcentaje de Disponibilidad de los dictámenes de RPNMS en un plazo no mayor de 45 días hábiles =</i> (Número de Revalidaciones Disponibles en un plazo no mayor a 45 días hábiles) / (Número Total de Revalidaciones Disponibles) * 100	Captura en el sistema el estatus del trámite.
---	---	---	--	---

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

Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Suspensión de actividades por causas de fuerza mayor como los siniestros o salud sanitaria.	Reprogramación de Actividades.
Recibir documentación con datos incorrectos.	El Jefe de Control Escolar podrá realizar la corrección de datos en el momento de la preinscripción.

Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Suspensión de actividades por causas de fuerza mayor como los siniestros o salud sanitaria.	Reprogramación de actividades
Que se coloquen sellos incorrectos en la documentación original.	Identificar el responsable del sellado, enviar oficio de extrañamiento, se envía oficio a la institución incorporada informando del error cometido.
Perdida de algún documento original propiedad del usuario.	Identificar el responsable de la pérdida, se envía oficio de extrañamiento y se repone el documento extraviado.
Devolución de documentos fuera del tiempo establecido	Devolución de los documentos y levantamiento de No Conformidad en el sistema.
Validar inscripción a alguna persona que no cubra los requisitos.	Se solicita el documento faltante y en caso de incumplimiento se cancela la inscripción.



Plan de calidad: Ingreso
Secretaría de Docencia
Dirección de Control Escolar
Departamento de Ingreso y Servicios Escolares



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 01 Fecha: 30/09/2013

Revalidación Parcial de Estudios de Nivel Superior Profesional

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Suspensión de actividades por causas de fuerza mayor como los siniestros o salud sanitaria.	Reprogramación de Actividades.
Dictamen emitido con error por el Espacio Académico.	Informar al Espacio Académico mediante oficio del error para su corrección.

Revisión histórica				
Número de	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
00	29/11/11	RD	Comité de Calidad	Se reestructura el proceso desde la admisión hasta la inscripción, con 3 procedimientos: 1. Admisión: Logística y Aplicación de Exámenes 2. Revalidación 3. Validación de la Inscripción en las Instituciones Incorporadas..
01	30/09/13	RD	Comité de Calidad	Actualización de mejoras dentro del proceso.