



Tabla de Enfoque a Procesos
Referencia a la norma ISO-9001:2008
Incisos 5.4 y 7.1

PE-PC-01
Vrs. 3

Página 1 de 1

Nombre del Proceso.	Responsable del proceso, responsabilidad y autoridad.	Clientes y proveedores del proceso.	Entradas y Salidas	Requisitos de Entradas y Salidas	Objetivos de la calidad del proceso	Medición del proceso: ¿Quién, qué, cómo y cuando?	Documentación que se utiliza para realizar el proceso	Recursos utilizados en el proceso	Interrelación con los otros procesos del SGC
1. Permanencia Escolar.	<p>Responsable del proceso Director de Administración Escolar.</p> <p>Autoridad y Responsabilidad Definir, revisar e implementar el proceso.</p> <p>Autorizar instructivos formatos, y perfiles de puesto. Formular POA. Gestionar requisiciones y solicitud de recursos para la operación del proceso.</p> <p>Asegurar la competencia del personal del proceso de la DAE. Para el personal de Unidad, delegar esta responsabilidad en la figura del JDAE.</p> <p>Asegurar en el ámbito institucional el seguimiento y medición de: Conformidad del servicio. Satisfacción del cliente. Tendencias del proceso. No conformidades. En el ámbito de Unidad esta responsabilidad descansa en la figura del JDAE.</p> <p>Aprobar plan de acción de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.</p> <p>Formular reportes del proceso requeridos para revisión por la dirección.</p>	<p>Cliente: Alumno. Académicos.</p> <p>Proveedor De acuerdo con puntos C. en la columna interrelación con otros procesos. Permanencia Escolar. Ingresos. Adquisiciones. Mantenimiento. Soporte Tecnológico. Contratación de Personal Admvo. Competencias. Auditorías Internas. Servicios Bibliotecarios.</p>	<p>Entradas: Reglamentación y norma universitaria en la materia. Planes de Estudio (RVOE). Oferta educativa trimestral. Calendario de actividades. Programación de aulas para la oferta educativa. Matrícula de nuevo ingreso. Calificaciones. Actas de Evaluación. Demanda de reinscripción. Demanda académica de información escolar.</p> <p>Salidas: Oferta educativa real del período por grupo asignatura. Matrícula del período. Kárdex: Registro trimestral de actividades académicas del alumno. Constancias de estudio. Indicadores escolares.</p>	<p>Requisitos de Entrada: Catálogo de aulas actualizado. Apertura de grupos en tiempo y forma. Calificaciones en sistema. (Antes del período de reinscripciones). Actas de evaluación.</p> <p>Requisitos de Salida: Control de oferta educativa, grupos y generación de actas de evaluación. Matrícula trimestral por Unidad, programa. Comprobante de Reinscripción validado. Actas de Evaluación idóneas, legibles y validadas. Consistencia de registros en kárdex contra actas. Validez y confiabilidad de calificaciones.</p>	<p>1. Satisfacer las expectativas de servicio de la comunidad universitaria, en materia de servicios escolares, a través de mecanismos de registro, seguimiento y medición que permitan identificar la situación que guarda la matrícula institucional como apoyo a las tareas de planeación, evaluación y formulación de políticas educativas.</p>	<p>1. Qué se medirá: Avances en las metas establecidas en los objetivos del proceso. Matrícula del período. Registro de calificaciones en sistema (Kárdex). Actas de evaluación en papel. Consistencia de la Oferta Educativa trimestral. Personal académico con acceso a información escolar. Incremento de tasa de titulación por Escolaridad y EGEL.</p> <p>Quién: JDAE en la Unidad. JDCE, JDSE y DAE en Rectoría.</p> <p>Cómo: Reportes en formatos establecidos por el SGC y/o mecanismos propios.</p> <p>Cuándo Trimestral.</p>	<p>Documentos de Origen Interno: 1. Procedimiento de Reinscripción (PE-PR-01). 2. Instructivo de Reinscripción (PE-IN-01). 3. Procedimiento de Acreditación de Estudios (PE-PR-02). 4. Planificación. Objetivos del proceso. (PE-PC-02).</p> <p>Documentos de origen externo: 1. Calendario Escolar. 2. Reglamento Escolar. 3. Plan U. de O. de Desarrollo Institucional.</p>	<p>Personal: RTU. Responsable de Trámite de Unidad. JDAE. Jefe Depto. de Administración Escolar. JDCE. Jefe Depto. de certificación De Estudios. JDSE. Jefe Depto. de Sistemas Escolares. JDCD. Jefe Depto. de Control Documental. RTD. Responsable de Trámite en la Dirección de Administración Escolar. DAE. Director de Administración Escolar.</p> <p>Infraestructura: instalaciones, equipos y servicios necesarios Oficinas administrativas. Mobiliario de oficina y aire acondicionado. Mobiliario y equipo de cómputo. Servicio de mensajería y correo postal. Servicio de telefonía e internet. Servicios sanitarios.</p>	<p>Admisión a Licenciatura: P: Status de permanencia. C: Matrícula de nuevo ingreso, gpo-signatura, conformidad servicio. Adquisiciones: P: Solicitud de bienes y servicios, POA. C: Instalaciones, equipo y material de oficina, material y cómputo, techo presupuestal para POA, gastos para trabajadores en comisión. Ingresos: P: Matrícula y calendario de actividades escolares sujetas a cuotas. C: Tabulador de cuotas y control de pagos para liberación de servicios escolares. Mantenimiento: P: Solicitud de servicio de mantenimiento C: Mantenimiento correctivo y preventivo de las áreas de servicio utilizadas en el proceso, ambiente de trabajo. Competencias: P: Solicitud de capacitación C: Personal capacitado Soporte tecnológico: P: Solicitud de soporte tecnológico. C: Servicio de telecomunicaciones, redes, enlaces con otros procesos a través de sistema y asesoría tecnológica. Auditorías internas: P: Solicitud de auditoría C: Auditoría interna e informe de resultados. Contratación de Personal Administrativo: P: Perfil de puestos, requisición de personal. C: Personal contratado conforme al perfil del puesto. Servicios Bibliotecarios: P: Matrícula trimestral. C: Solicitud de información y Acuse de recibo.</p>

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto:	LIC. YOLANDA DEL CARMEN CONTRERAS A.	ING. LUIS SERGIO INFANTE FIERRO	M.C. ANA MA. LARRAÑAGA NÚÑEZ
Firma:			
Fecha de autorización:	31 de agosto de 2010	Fecha de implementación:	01 de septiembre de 2010