



Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 1 de 9

1. Propósito.

Documentar lineamientos, soporte normativo y acciones para estandarizar un procedimiento que regule los servicios de reinscripción de los alumnos de la Universidad de Occidente.

2. Alcance.

Aplica a todo trámite de reinscripción del nivel licenciatura en el ámbito institucional y es de observancia para todo actor del proceso de permanencia escolar que preste este servicio en las Unidades Los Mochis, Guasave, Culiacán, Mazatlán, Guamúchil y El Fuerte.

3. Políticas de Operación.

- 3.1 (ISO 7.1) El trámite de reinscripción es una actividad periódica de frecuencia trimestral que se realiza a petición del alumno (Ref. 11.2. Art. 24) y se lleva a efecto de manera simultánea en todas las Unidades de acuerdo al período establecido en el Calendario Escolar (Ref. 11.1) y en casos de excepción en las fechas fijadas en acuerdos formulados por la autoridad competente de Unidad y el DAE.
- 3.1.1 El JDAE planifica logística de reinscripción y a efecto de informar con oportunidad a los alumnos publica el programa de reinscripción (ISO 7.2.3) antes de la fecha de inicio de actividades.
- 3.1.2 Para la programación de reinscripciones se podría asignar un orden a los alumnos para realizar el trámite, buscando dar prioridad a aquellos que presenten mejor desempeño académico, residencia foránea u otro criterio adicional que demuestre sentido de equidad y transparencia en las acciones.
- 3.1.3 (ISO 4.2.4) Son registros de control y evidencia de actividades realizadas, las siguientes: Documento electrónico (*Matrícula del período con carga académica*), documento papel (*comprobante de reinscripción*).
- 3.1.4 (ISO 4.2.4) Como evidencia de trámite concluido y para cualquier aclaración posterior, se genera un registro en papel denominado Comprobante de Reinscripción. La validez de este documento se sustenta en las firmas de conformidad de ambas partes (*alumno y RTU*). En caso de existir algún cambio en la información asentada se reprocesa el documento.
- 3.2 30 días hábiles antes del inicio de las reinscripciones, se debe revisar y en su caso actualizar el SASE con los datos necesarios para elaborar la oferta educativa trimestral, relativos a: asignaturas básicas, optativas, cursos, actividades para el desarrollo integral, etc. En caso de retraso en la actualización de datos, se guardará evidencia documental de la gestión realizada ante la autoridad académica competente. Si se presentara retraso en el trámite, siendo imputable a actores no controlados por el proceso, se deben tomar las medidas necesarias para resolver el problema.
- 3.3 El JDAE gestionará los recursos necesarios, ante quien corresponda, de tal forma que garantice una eficaz y oportuna atención a las necesidades de servicio relacionadas con la reinscripción.

CONTROL DE EMISIÓN:			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Yolanda del C. Contreras A. Jefe Depto. Certificación de Estudios	Luis Sergio Infante F. RP de Permanencia Escolar	Ana Ma. Larrañaga Núñez RD del SGC
Firma			



Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 2 de 9

- 3.4 Realizar las gestiones necesarias para que las áreas de servicios escolares de Unidad y Rectoría, cuenten con las condiciones de infraestructura y temperatura ambiental que aseguren la calidad del servicio.
- 3.5 Al menos con quince días hábiles de anticipación al último día de clases del trimestre, se informará al personal de Unidad sobre la situación que guardan los alumnos con adeudo en torno a los documentos de ingreso. Para alumnos del primer trimestre el plazo será de cinco días.
- 3.6 Los alumnos con adeudo de documentos de ingreso no serán reinscritos a menos que se le haya otorgado concesión de acuerdo con lo establecido en la tabla de control de producto no conforme del Procedimiento de Inscripción. (Ref. 11.3).
- 3.7 El pago de la cuota por concepto de reinscripción es sólo un requisito de este servicio escolar; solo se considera reinscrito el alumno, cuando realiza el trámite completo cuando menos de un curso del plan de estudios de la oferta educativa trimestral. Los requisitos completos se listarán en el Instructivo de Reinscripción (Ref. 11.4).
- 3.8 Los trámites no realizados en los plazos ordinarios previstos, estarán sujetos al pago de una cuota extraordinaria (Ref. 11.2, Art. 69 fracc. III) en los términos establecidos en acuerdo con el RP de Ingresos.
- 3.9 El trámite de reinscripción se atenderá a través de ventanilla o un medio alternativo utilizando la tecnología informática, siempre que esta última opción garantice la confiabilidad y calidad en el servicio.
- 3.10 La Lista de Inscritos del trimestre, se debería imprimir antes del primer día de clases para su distribución a los docentes. En caso de haber reinscripciones extemporáneas se reprocesa la impresión para su actualización. Por ningún motivo se aceptan listas con registros anexos o listas generadas por otra fuente que no sea el SASE.
- 3.11 Para cualquier aclaración solicitada por alumnos ó gestionada por el propio personal de escolar sobre horarios, grupo asignado, carga académica o actualización de Lista de Inscritos, es requisito la presentación del comprobante de reinscripción y cotejarlo con los registros del sistema y en su caso, con el archivo físico. No se acepta presentar como único argumento de rectificación de trámite una supuesta causa de "error u omisión del sistema", aplica también para actores del proceso.
- 3.12 Las solicitudes para modificación al registro de reinscripción relativas a: altas y bajas de asignatura o cambios de grupo, deberán atenderse en la primera semana después de iniciado el trimestre. Los quince días establecidos en el artículo 23 del Reglamento Escolar (Ref. 11.2) sólo aplicarán para bajas a la matrícula.
- 3.13 (8.2.4) El desarrollo del sistema escolar se orientará como apoyo para que los actores de este procedimiento, dentro de su ámbito de autoridad y responsabilidad den seguimiento los registros, tales como, la consistencia de los grupos ofertados en el trimestre, las características de la matrícula y la aplicación de sanciones reglamentarias por sistema.
- 3.14 Se debe asegurar la aplicación del Reglamento Escolar (Ref. 11.2) en las actividades establecidas en este procedimiento.
- 3.15 (8.3) Los trámites que no cumplan con los requisitos establecidos por la universidad, deben identificarse y controlarse como servicio no conforme (SNC) de acuerdo con la siguiente tabla de control.



Procedimiento de Reinscripción
Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 3 de 9

Tabla de control de SNC.

No.	Identificación	Control	Acciones a Tomar	Responsabilidad	Autoridad
1	Matrícula trimestral sin comprobante de reinscripción.	Archivo escolar de Unidad.	Reproceso del trámite y validar comprobante o cancelar reinscripción.	RTU	JDAE
2	Matrícula con inscripción extemporánea sin autorización.	Sistema.	Turnar acuerdo o cancelar reinscripción.	JDAE	DAE
3	Matrícula con infracción al Art. 23 del Reglamento Escolar sin autorización.	Sistema.	Turnar acuerdo y autorizar concesión o rechazar.	JDAE	DAE
4	Matrícula de alumnos con causal de baja.	Sistema.	Turnar acuerdo y autorizar concesión o cancelar reinscripción.	JDAE	DAE



Procedimiento de Reinscripción

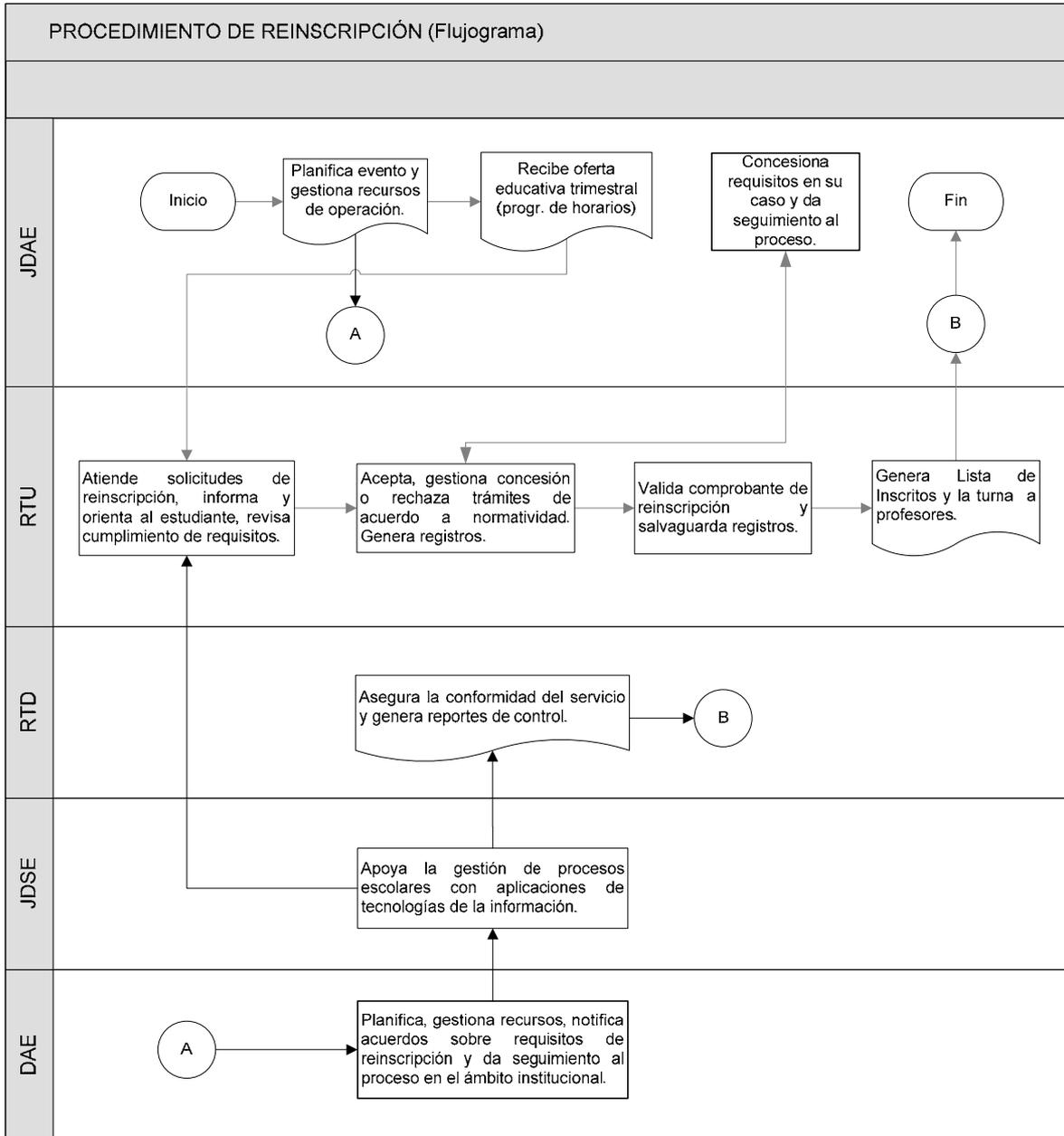
Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 4 de 9

4. Diagrama de flujo.





Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 5 de 9

5. Desarrollo.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Planeación y gestión de recursos (Institucional).	1.1 Planifica actividades de reinscripción. 1.2 Informa a JDAE y partes interesadas sobre puntos de acuerdo del proceso. 1.3 Gestiona recursos de operación y da seguimiento al proceso. 1.4 Libera, concesiona ó rechaza matrícula trimestral.	DAE
2. Planeación, gestión de recursos y logística de reinscripción en el ámbito de Unidad.	2.1 Planifica actividades y logística de reinscripción dentro de parámetros institucionales. 2.2 Gestiona los recursos de operación. 2.3 Coordina y da seguimiento a las actividades de reinscripción. 2.4 Gestiona las transacciones de servicio ante la DAE.	JDAE
3. Atención a la demanda de reinscripción de Unidad.	3.1 Atiende solicitudes de reinscripción. 3.2 Informa y orienta al solicitante en las transacciones de servicio. 3.3 Revisa cumplimiento de requisitos. 3.4 Acepta o rechaza trámite de acuerdo con normatividad. 3.5 Genera registros electrónicos en sistema. 3.6 Verifica idoneidad de la información del comprobante de reinscripción y lo valida. 3.6 Identifica, protege y salvaguarda comprobante de reinscripción en archivo escolar de Unidad.	RTU
5. Aseguramiento de la conformidad del servicio.	5.1 Coordina y realiza actividades de RTD. 5.2 Asegura y controla la conformidad del servicio. 5.3 Rechaza SNC y/o propone concesiones. 5.4 Genera reportes de seguimiento y medición de la conformidad del servicio y mantiene informados a los JDAE de la situación que guarda la matrícula del periodo.	JDCE
6. Apoyo tecnológico en la gestión de procesos escolares.	6.1 Asegura que el desarrollo del sistema se mantenga orientado hacia la automatización de la norma y la interfaz de usuario acorde a las necesidades de mejora del servicio. 6.2 Actualiza en sistema calendario de actividades, oferta educativa trimestral y requisitos de reinscripción. 6.3 Administra y asegura que los registros electrónicos de carga académica y matrícula trimestral permanezcan legibles, identificables y recuperables. 6.4 Proporciona el apoyo informático en la generación de reportes y gráficos de control.	JDSE



Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 6 de 9

6. Responsabilidad y autoridad.

(5.5.1 Norma ISO).

6.1 DAE.

- Planificar la realización del servicio.
- Conforme a la tabla de enfoque a procesos.
- Autorizar instructivos y formatos.
- Identificar y controlar la distribución de los documentos externos.
- Otorgar concesiones sobre perfil de puestos, servicio no conforme y liberar matrícula de reingreso.
- Llevar, en el ámbito institucional, el seguimiento y medición de:
 - Satisfacción del cliente.
 - Proceso.
 - Conformidad del servicio.

6.2 JDSE.

- Actualizar catálogos de sistema que interactúan con el proceso. (aulas, profesores, optativas, períodos de reinscripción, etc.).
- Desarrollar y mantener interfase de alumno para reinscripción por intranet.
- Asegurar que los registros electrónicos del proceso permanezcan legibles, identificables y recuperables.
- Identificar y controlar registros electrónicos de servicio no conforme.
- Brindar soporte informático para la operación, seguimiento y medición del proceso.
- Administrar el sistema informático escolar.
- Participar como instructor en la capacitación de actores del proceso.

6.3 JDCD.

- Tomar las medidas necesarias para asegurar que alumnos que hayan tenido concesión, por documentos de ingreso al primer trimestre, cumplan con este requisito.
- Mantener los registros escolares por actualización de documentos de ingreso.
- Gestionar concesiones por documentos de ingreso, a partir del segundo trimestre, cuando así lo justifique el caso.
- Asegurar que los documentos propiedad de los alumnos, se identifiquen, protejan y salvaguarden.
- En caso de siniestro a documentos propiedad del alumno, comunica al afectado esta situación y gestiona su reposición.

6.4 JDCE.

- Verificar consistencia y oportunidad de la oferta educativa trimestral.
- Asegurar la conformidad de los requisitos de reingreso.
- Participar en la formulación del plan de acción y análisis de causas para acción correctiva.
- Auxiliar al DAE en las tareas de seguimiento y medición.
- Apoyar o rechazar propuestas de concesiones.
- Desempeñar funciones de RTD.

6.5 JDAE.

- Planificar e implementar la logística de reinscripción en el ámbito de Unidad.
- Gestionar la provisión de recursos de operación.



Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 7 de 9

- Capacitar al personal sobre operación del proceso.
- Cumplir con lo establecido en este procedimiento.
- Asegurar que los comprobantes de reinscripción se identifiquen, protejan y salvaguarden.
- Formular el plan de acción con análisis de causas para acción correctiva.
- Autorizar la reinscripción por conducto de un gestor, previendo la estrategia para asegurar el cumplimiento de los requisitos que requieren trámite personalizado.
- Controlar el servicio no conforme, de acuerdo con lo establecido en tabla al final del apartado políticas de operación en este procedimiento.
- Otorgar concesiones dentro de su alcance y por causa justificada.
- Llevar seguimiento y medición en el ámbito de Unidad.
 - Objetivos del proceso.
 - Satisfacción del cliente.
- Formular propuestas de mejora al proceso.

6.6 RTU.

- Conforme a lo establecido en este procedimiento.
- Rechazar trámites que no cumplan con requisitos.
- Gestionar, en su caso, concesiones.
- Revisar y, en su caso, actualizar registros físicos (*comprobante de reinscripción y Lista de Inscritos*) y electrónicos (*en SASE*) cuando se trate de corrección o reproceso de trámite.
- Participar en la formulación del plan de acción y análisis de causas en acciones correctivas.

7. Registros

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Comprobante de reinscripción (<i>en papel</i>).	Unidad: Archivos del Departamento de Administración Escolar.	RTU	JDAE, RTD y JDCCD.	Hasta la conclusión de trámite de certificado de estudios.
Carga académica del alumno.	SASE, Módulo de Permanencia Escolar.	JDSE	RTU, JDAE y JDCE.	Permanente.
Matrícula del período.	SASE, Módulo de Permanencia Escolar.	JDRE	Unidad: RTU y JDAE. Institucional: RTD.	Permanente.
Oferta Educativa y Grupos Asignatura del Período.	SASE, Módulo de Permanencia Escolar.	JDRE	Unidad: JDAE. Institucional: RTD.	Permanente



Procedimiento de Reinscripción

Referencia a la norma ISO 9001-2008
(5.5.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.3)

Código: PE-PR-01

Vrs 2

Página 8 de 9

8. Control de documentos externos.

Control de documentos externos		
Nombre y/o identificación del documento	Responsable de control y distribución	Personal que deberá tener acceso al documento.
Oferta Educativa Trimestral	JDAE, JDSE	Todos los actores del proceso
Reglamento Escolar	DAE	Todos los actores del proceso
Calendario Escolar	DAE	Todos los actores del proceso

9. Definiciones.

- 9.1. **Reinscripción.** Acto de registrar a un alumno en la matrícula trimestral, a solicitud expresa del alumno, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la universidad.
- 9.2. **Comprobante de Reinscripción.** Documento que se utiliza para verificar el status de reinscripción, contiene la distribución de actividades académicas a cursar en el trimestre y fecha de realización del trámite.
- 9.3. **Grupo asignatura.** Cohorte de alumnos que inician juntos un curso de la oferta educativa trimestral con el mismo profesor, aula y horario. *(No necesariamente coinciden en los demás cursos del trimestre).*
- 9.4. **Lista de Inscritos.** Documento generado por el sistema SASE con el fin de identificar la matrícula válida de un grupo asignatura para los cursos del trimestre. Las anotaciones que pudieran realizarse en ese documento en torno al control de asistencia y desempeño académico de los alumnos son para referencia y uso del propio profesor.
- 9.5. **Matrícula trimestral.** Alumnos registrados para cursar estudios de la oferta educativa trimestral. Se caracterizan por haber realizado su trámite y cumplir con los requisitos establecidos.
- 9.6. **JDAE.** Jefe de Depto. de Administración Escolar.
- 9.7. **RTU.** Responsable de Trámite de Unidad.
- 9.8. **RTD.** Responsable de Trámite en la DAE.
- 9.9. **JDCD.** Jefe de Depto. de Control Documental.
- 9.10. **JDCE.** Jefe Depto. de Certificación de Estudios.
- 9.11. **JDSE.** Jefe de Depto. de Sistemas Escolares.
- 9.12. **DAE.** Director de Administración Escolar.
- 9.13. **RP.** Responsable de Proceso.
- 9.14. **SASE.** Sistema de Administración y Seguimiento Escolar.



10. Control de cambios.

No. De Versión	Fechas de		Descripción de cambios en el documento
	Autorización	Implementación	
2	31/08/2010	01/09/2010	Se actualiza la referencia a la norma ISO 9001:2008

11. Referencias

- 11.1. Calendario Escolar.
- 11.2. Reglamento Escolar.
- 11.3. Procedimiento de Inscripción (*AL-PR-02*).
- 11.4. Instructivo de Reinscripción (*PE-IN-01*).

12. Anexos. No aplica.