UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

Realizó	Revisó	Vo.Bo.	Autorizó
Mtra. Maribel Espinoza Villalba Jefa del Departamento del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

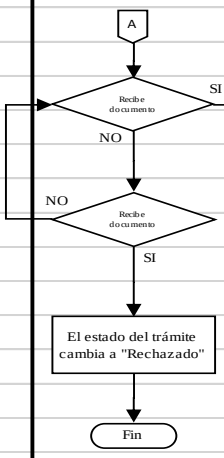
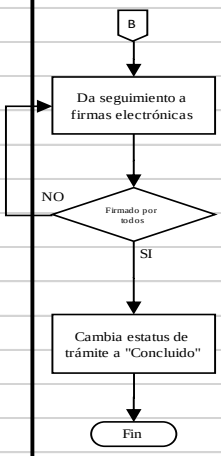
PLAN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y CARTAS DE PASANTE

EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y CARTAS DE PASANTE

OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
Inicio						
Recibe solicitud electrónica				1. Plataforma de Certificados.	1. Certificado o Carta de Pasante para firma.	
Cambia estado del trámite a "En revisión"					1. Estado de trámite en "En Revisión"	
C						
Verifica documentación en expediente electrónico				1. Nube informática de la UAEM. 2. Requisitos documentales para Certificado Total o Certificado Parcial o Carta de Pasante.		
Completa e ilegible: NO	Cambia estado del trámite a "Suspendido A"			1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "Suspendido A"	
SI		Verifica Formato de Certificado y/o Carta de Pasante		1. Catálogo de Certificados y Cartas de Pasante.		
	Requiere documentación faltante o legible a la U.A.				1. Correo electrónico de requerimiento.	1. %de solicitudes con documentación faltante o ilegible.
	A	Correcto: NO	Cambia estado del trámite a "Suspendido B"	1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "Suspendido B"	
		SI				
			Requiere modificación a la DGETIC		1. Correo electrónico de requerimiento.	1. %de solicitudes con formatos erróneos.
		Revisa trayectoria académica y, en caso de Certificado Total, la conclusión del programa educativo	A	1. Plan de estudios. 2. Programa de estudios. 3. SADCE. 4. Requisitos para emisión de Carta de Pasante para Médico Cirujano.		
		Cumple: NO				
		SI	Cambia estado del trámite a "No Procedente"	1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "No Procedente"	1. %de solicitudes que incumplen con trayectoria académica o conclusión de programa educativo.
			Fin			
		Envía Certificado y/o Carta de Pasante a firma		1. Plataforma de Certificados.	1. Alta en Plataforma de Firmas.	1. Promedio de días de respuesta a solicitudes sin observaciones. 2. Promedio de días de respuesta a solicitudes con observaciones.
		B				

UA = Unidad Académica. DGETIC = Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y CARTAS DE PASANTE

	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
		Recibe correo electrónico de actualización de expediente electrónico C		1. Plataforma de Certificados.	1. Correo electrónico de aviso de actualización. 1. Estado de trámite en "Rechazado"	1. %de solicitudes rechazadas.
				1. Plataforma de Firmas. 1. Plataforma de Firmas.	1. Certificado y/o Carta de Pasante firmado.	1. Promedio de días para firma de Certificados y Cartas de Pasante. 2. Promedio de días totales para la emisión de certificados y cartas de pasante. 3. %de solicitudes atendidas en tiempo.

UA = Unidad Académica. DGETIC = Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

Formulario F-EC-01 (el registro será electrónico):

Encuesta de Satisfacción de enero 2021, F-EC-01

Proceso: Emisión de Certificados y Cartas de Pasante

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

¿Las solicitudes de revisión y firma de certificados y cartas de pasante se atendieron con base en lo establecido en la Legislación Universitaria y los Planes de Estudio?

- [ ] Sí
- [ ] No

Las solicitudes de revisión y firma de certificados y cartas de pasante se atendieron en un tiempo

- [ ] Menor a 30 días hábiles
- [ ] Mayor a 30 días hábiles

La comunicación fue

- [ ] Adecuada
- [ ] Deficiente

¿Cómo calificaría la calidad de la atención personal que recibió?

- [ ] Excelente
- [ ] Buena
- [ ] Regular
- [ ] Mala

¿Fue posible dar seguimiento al estatus del trámite?

- [ ] Sí
- [ ] No

Se enviará una copia de tus respuestas por correo electrónico a la dirección que has proporcionado.

Enviar