



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

MAPA DE PROCESO



PROCESO:	Servicios al Estudiante
-----------------	--------------------------------

OBJETIVO:	<p>Servicios al Estudiante: Proporcionar atención cordial y oportuna a los estudiantes a través de los servicios ofrecidos en la dirección general.</p> <p>Control Escolar: Proporcionar servicios administrativos escolares de calidad cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias que los rigen.</p> <p>Tutoría: Coadyuvar a incrementar la calidad de vida y el desempeño educativo de los estudiantes en colaboración de especialistas, servicios universitarios y el tutor.</p> <p>Movilidad Estudiantil: Impulsar la movilidad de estudiantes de todos los Programas Educativos de la Universidad Autónoma del Carmen a través del apoyo a la realización de estancias académicas en nuestro país y en el extranjero.</p> <p>Prácticas Profesionales: Que el estudiante se inserte en el ambiente laboral para el desarrollo sus habilidades y competencias; asimismo, fortalecer su autonomía y la integración como profesional en el mercado laboral.</p> <p>Seguimiento de Egresados: Obtener información confiable y pertinente, a través de la intervención de los egresados y que de la recomendación de los mismos se realice una óptima planeación académica y organizacional de la Universidad Autónoma del Carmen, encaminada a elevar la calidad de los servicios educativos y de nuevas opciones.</p> <p>Servicios Bibliotecarios: Coordinar el sistema bibliotecario para fortalecer el modelo educativo centrado en competencias, mediante su administración, normatividad y tecnología de información al servicio de los universitarios.</p> <p>Servicio Social y Becas: Guiar al estudiante en este proceso de realización del servicio social, esto como parte de un compromiso constitucional y de formación integral del profesionista, así como contribuir a la disminución de brechas económicas y que impulsen a los estudiantes a la conclusión de sus estudios con una beca.</p> <p>Psicopedagógico: Proporcionar oportunamente servicios psicopedagógicos a estudiantes universitarios que lo requieran.</p>
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	PROVEEDOR	ENTRADAS	REQUISITOS	PROCESO	SALIDAS	REQUISITOS	CLIENTES	RESPONSABLE DE LA LÍNEA
	PLANEAR							
PLANEAR	H. Consejo Universitario.	Estatuto General. Ley Orgánica. Reglamentos (Alumnos, Servicio Social, Incorporación y Revalidación de Estudios, Prácticas Profesionales, Bibliotecas y Escolar). Lineamientos (Movilidad, Seguimiento de Egresados).	Directrices para la ejecución del proceso.	PE-DGSE-SSB-01 PE-DGSE-DME-01 PE-DGSE-DP-01 PE-DGSE-ATI-01 PE-DGSE-PP-01 PE-DGSE-CE-01 PE-DGSE-DB-01 PE-DGSE-SE-01	Convocatorias, calendario de actividades, calendario escolar, minutas, cromograma, correos electrónicos, documentos y expediente.	Fechas de ejecución, programación de actividades y disponibilidad de recursos.	Estudiantes y egresados.	Director Gral. de Serv. al Estudiantes, Director de Control Escolar, Director de Bibliotecas, Director de Movilidad Estudiantil, Jefe del Depto. de Tutoría Institucional, Jefe de Depto. de Seguimiento de Egresados, Jefe de Servicio Social y Becas, Jefe de Prácticas Profesionales y Jefe de Depto. Psicopedagógico
	Coordinación General de Planeación.	Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021. Programa Operativo Anual.	Ejes estratégicos. Recursos financieros.					
	Seretaría Académica	Modelo educativo.	Normar el ingreso, permanencia y egreso del estudiante.					
		Planes y programas de estudio.	Programas sintéticos.					



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

MAPA DE PROCESO



HACER								
HACER	Gestores de programas educativos.	Lista de estudiantes.	Constancia de estudiantes con el 70 % de créditos aprobados.	Recepción y validación de la Información.	Carta de presentación.	Datos del estudiante, datos de entidad receptora y fechas de inicio y término.	Estudiantes.	Jefe del Departamento de Servicio Social y Becas.
	Coordinación General de Tecnologías de la Información.	Kardex con promedios.	Promedio superior a 85, no tener materias reprobadas.	Asignación de becas.	Lista de beneficiarios.	Datos del estudiante, porcentaje de asignación de beca y promedio.	Estudiantes.	Jefe del Departamento de Servicio Social y Becas.
	Facultades.	Listado de estudiantes.	Promedio mayor a 85, porcentaje de avance de créditos mayor a 50.	Movilidad estudiantil PE-DGSE-DME-01	Convocatoria, listas, oficios, correos electrónicos.	Requisitos de convocatorias, nombre de estudiantes, matrícula, Programa educativo, facultad, periodo de estancia.	Estudiantes.	Dirección de movilidad estudiantil.
	Control Escolar.	Listas de estudiantes admitidos.	Resultados del EXANI I y II con nombre, matrícula y escuela o facultad.	Identificación de estudiantes académicamente vulnerables.	Listas de alumnos asistentes a talleres de bienestar académico.	Nombres de estudiantes, nombre del curso y del orientador que imparte el taller.	Estudiantes inscritos.	Jefe del Departamento Psicopedagógico.
	Facultades	Listas de estudiantes admitidos	Lista por grupo	Aplicación del inventario sucesos de vida	Lista de estudiantes en riesgo	Nombres de estudiantes, nombre del curso y del orientador que imparte el taller.	Estudiantes inscritos a los talleres.	Jefe del Departamento Psicopedagógico.
	Coordinación General de Tecnologías de la Información.	Resultados de encuestas aplicadas.	Base de datos.	Clasificación de la información de NMS y NS.	Formatos contestados para diferentes instancias.	Información estadística de los resultados.	Escuelas, facultades, Secretaría Académica, Dirección General de Planeación y Gobierno del Estado..	Jefe del Departamento de Seguimiento de Egresados.
	Dirección de Control Escolar.	Lista de egresados por generación.	Lista de estudiantes próximos a egresar y egresados.	Aplicación de cuestionarios de NMS y NS.	Resultados de encuestas aplicadas.	Información estadística de los resultados para su análisis.	Escuelas, facultades, Secretaría Académica, Dirección General de Planeación y Gobierno del Estado.	Jefe del Departamento de Seguimiento de Egresados.
	Dirección de Control Escolar.	Listas de estudiantes	Lista de grupos por programa educativo.	Asignación y reasignación de tutores y tutorados.	Oficios de asignación y reasignación.	Datos de estudiantes y tutores por facultad y programa educativo.	Estudiantes y tutores.	Jefe del Departamento de Tutoría y Coordinadores de Tutoría.
	Dirección General de Docencia.	Programa de capacitación.	Fechas y modalidad de capacitación.	Capacitación a tutores.	Constancia y lista de asistencia.	Número de tutores capacitados.	Tutores.	Jefe del Departamento de Tutoría.
	CENEVAL	Resultados de exámenes de admisión.	Resultados en electrónico de manera global del EXANI I y EXANI II.	Realizar estadísticas de resultados.	Listado por orden de puntaje de los candidatos a ingresar.	Listado ordenado por puntaje, por programa educativo, facultad y escuelas.	Facultades y escuelas.	Director de Control Escolar
	Gestores de programas educativos.	Lista de estudiantes.	Constancia de estudiantes con el 70 % de créditos aprobados.	Recepción y validación de la Información.	Carta de presentación.	Datos del estudiante, datos de entidad receptora y fechas de inicio y término.	Estudiantes.	Jefe de Departamento de Prácticas Profesionales
Dirección General de Docencia.	Bibliografía básica y complementaria de los programas sintéticos.	Datos bibliográficos de los libros.	Análisis para actualización de la bibliografía.	Formato de selección de adquisición.	Registro de información de acuerdo al programa educativo.	Facultades y escuelas.	Director de Bibliotecas.	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

MAPA DE PROCESO



VERIFICAR							
VERIFICAR	Responsables de subprocesos.	Matriz de indicadores.	Metas de cada indicador	Evaluación de indicador de desempeño.	Resultado de evaluación	Porcentaje de cumplimiento y justificación en caso de incumplimiento.	Secretaría Académica. Director General de Servicios al Estudiante
ACTUAR							
ACTUAR	SGC	Salidas No conformes y Productos No conformes	Determinadas por las salidas (mapa de proceso)	Corrección	Registro de Acción Correctiva	Correcciones y Causa Raíz	SGC Planeación

RECURSOS	Marco regulativo Interno	MATERIALES Y SERVICIOS
5 Directores. 2 Asistentes. 1 Secretarías. 8 Jefes de departamento. 8 Responsables de área. 3 Administrativos. 4 Psicólogos. 41 Atención al público.	Ley Constitutiva Ley Orgánica Estatuto General Reformas y adiciones al Estatuto General Reglamentos y Lineamientos	Oficinas con los servicios adecuados (Electricidad, drenaje, agua potable, iluminación, ventilación, aire acondicionado, teléfonos, internet, sanitarios, etc.) Servicios como Electricidad, sistemas de seguridad, red de agua contra incendio, extintores, mantenimiento preventivo y correctivo para los servicios de oficina y equipos de cómputo, etc.
INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN	
Muebles de oficina y archiveros Software institucionales (SAUTI, SUCE+, SUCE Tradicional, SUAE, SISCA, SUF), módulos web de servicios de la DCE. Servicios de transporte. Equipo de cómputo: computadora, escáner, impresora láser, impresora de foto credencialización y copiadora. Lámparas ultravioleta para validación de documentos. Pinzas de resello. Lector óptico.	Factores físicos: Diseño de lugares de trabajo con ambiente propicios para la atención a los estudiantes. Factores psicológicos: Propiciar las condiciones emocionales encaminadas a lograr seguridad y bienestar laboral. Factores sociales: Respeto, inclusión y equidad de género.	

APROBÓ
ING. JOSÉ ISAAC ARJONA GUTIÉRREZ RESPONSABLE DEL PROCESO

REVISÓ
LIC. ALEJANDRA USCANGA COBÁ RESPONSABLE DEL SGC

AUTORIZÓ
MTRA. DELFINA CERVERA REBOLLEDO REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN