

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

## SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

### ***MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS***

#### 1. OBJETIVO

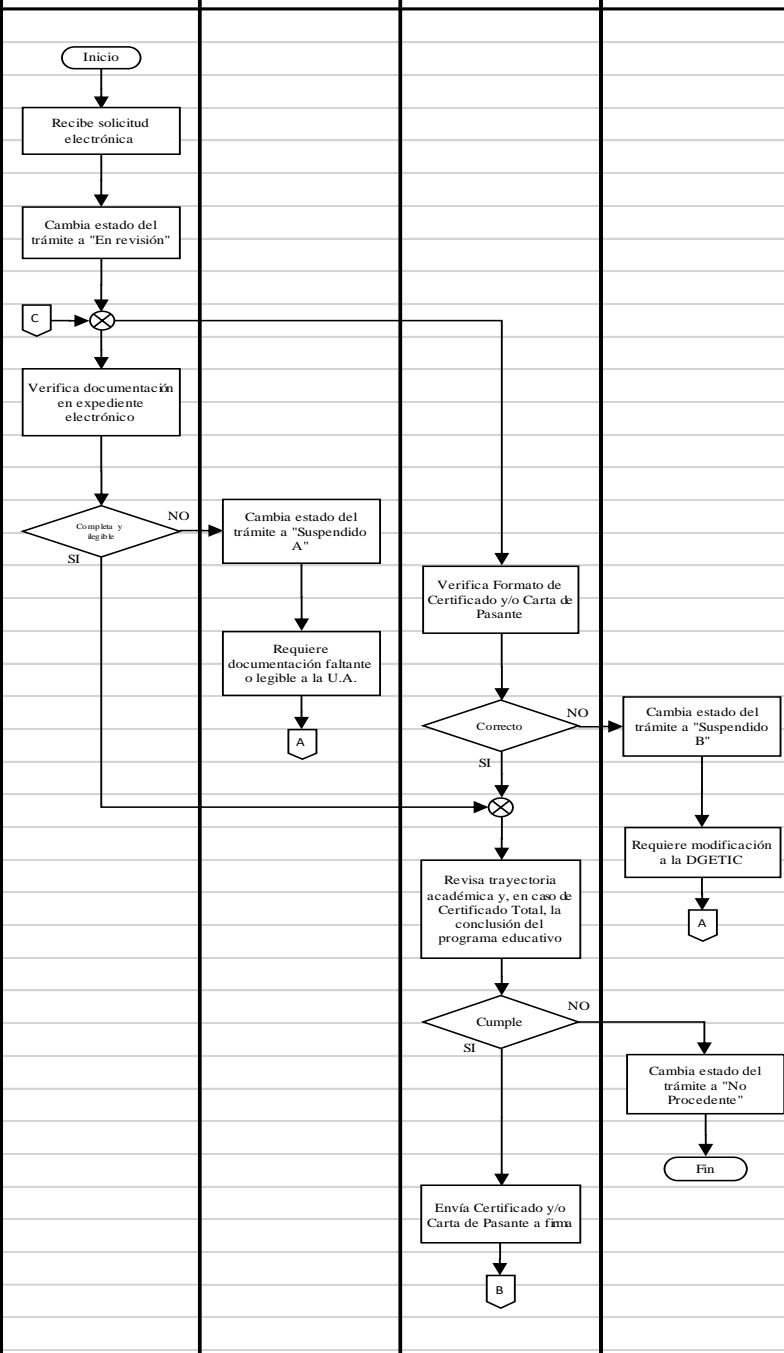
Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

#### 2. ALCANCE

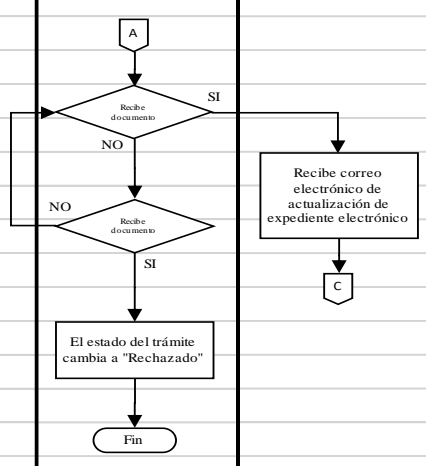
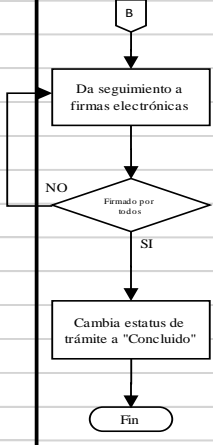
Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

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
						
				1. Plataforma de Certificados.	1. Certificado o Carta de Pasante para firma.	
					1. Estado de trámite en "En Revisión"	
				1. Nube informática de la UAEM. 2. Requisitos documentales para Certificado Total o Certificado Parcial o Carta de Pasante.		
				1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "Suspendido A"	
				1. Catálogo de Certificados y Cartas de Pasante		
					1. Correo electrónico de requerimiento.	1. % de solicitudes con documentación faltante o ilegible.
				1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "Suspendido B"	
					1. Correo electrónico de requerimiento.	1. % de solicitudes con formatos erróneos.
				1. Plan de estudios. 2. Programa de estudios. 3. SADCE. 4. Requisitos para emisión de Carta de Pasante para Médico Cirujano.		
					1. Correo electrónico de requerimiento.	1. % de solicitudes con trayectoria académica o conclusión de programa educativo.
				1. Plataforma de Certificados.	1. Estado de trámite en "No Procedente"	1. % de solicitudes que incumplen con trayectoria académica o conclusión de programa educativo.
					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.

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

<b>EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y CARTAS DE PASANTE</b>						
	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)	OFICIAL ADMINISTRATIVO (DE REVISIÓN)		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
	 <pre> graph TD     A[A] --&gt; D1{Recebe documento}     D1 -- SI --&gt; B[Recibe correo electrónico de actualización de expediente electrónico]     D1 -- NO --&gt; D2{Recebe documento}     D2 -- SI --&gt; C[El estado del trámite cambia a "Rechazado"]     D2 -- NO --&gt; D1     B --&gt; C[C]     C --&gt; F1[Fin]           </pre>				<p>I. Correo electrónico de aviso de actualización.</p> <p>I. Plataforma de Certificados.</p> <p>I. Estado de trámite en "Rechazado"</p>	<p>I. %de solicitudes rechazadas.</p>
	 <pre> graph TD     B[B] --&gt; D3[Da seguimiento a firmas electrónicas]     D3 --&gt; D4{Firmado por todos}     D4 -- NO --&gt; D3     D4 -- SI --&gt; E[Cambia estatus de trámite a "Concluido"]     E --&gt; F2[Fin]           </pre>			<p>I. Plataforma de Firmas.</p> <p>I. Plataforma de Firmas.</p>	<p>I. Certificado y/o Carta de Pasante firmado.</p>	<p>I. 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.</p>

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**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**GEORGINA ROSALES ARIZA | Fecha:2021-01-26 16:53:05 | Firmante**

ihzmXxkYnN0AqvfaAld1K7gK11T15g1nOups+okgLBHHcvoOAR5CWLbTq5oXO31SnjbaGrpUYz5Pq8zqm721lyz8l/M2TdxSKsO8Dsf5zKKjh7Luz4esohqOmjACUjbrkKfkyJOntlgay39BxvWW+dwddw6dcyYyUKiUkgf8QiqTc7iZNMhJs16tjsJBgAUy dj4Wp6ftvMb5vjm9BauV/X2N2ZSud5rqpV/K6x9Kk+QUClatdzKcCn+7ubkrrro/GTHp6fOw1c81R7TpZpNVlrwKkCy+twiMY5X87lfXQ8wZT5m2h3zxe1xQzolibFqpn849nqOshnWzVb2gP/lpO5Q==

**EDGAR IVAN SOTELO SOTELO | Fecha:2021-01-26 18:19:03 | Firmante**

NSCEw0okLTCwoGHd50PTTJCd44VxcPhlyOenSTm8CQ8nVw/hDqn6L+dBUdjKyy7/bucxiL0evnTx6cL3s5Wq/co6ckz4byl+9Hhk1rCdVzVmbIH7k7sgRdBITGSPqVhA47XYuU1MhCxau9PFLt/a9aPx0FLO/IGenE1+5QMgdrKxlZo6mvvXJswxkKYqpKSHLDt6L6qj0YOYkbjw2xXCRQaiFHqCkX+Vt02Zgor4/WPFXFuamYmT0Z0F11R5pSSQDDkkB2srVnmgi17BYOIgajfiT3wEjCaWeht1e3JfqUlmW8xU11Z2j64AAIKZ1iQL+H9w3D9EZ+XBf/RvF7A==

**MARIBEL ESPINOZA VILLALBA | Fecha:2021-01-27 10:00:58 | Firmante**

T8NVUay4cy/rOgQ/jt/FO8FmkFQY1vIBY+hVFQ/fS/QGk1VmjbWvMvJoF19HCQ33n4LhnHGZVQouzq1inalFrPCaqBLEqIhBW1dbuhDG2PAYegPkp9pyfY8KO9EftOzr8GdDCQtN9Q2iMNJR7yMNZ0zuREw014bGN4R+LWqfE4OwUkL0mzBH/kXd/8Go5KRWRnNbSN0Eb3zmhwLIT7XYwqo80f+hZstNqMVFC133A/O6b9TofEcr+DkwkqDv3tu7mP1wV2TerPaLRGQGTdKbB4OFnoCA9f+p+MOT6PRHjxdXEK2yPr2X5EYmE8rtDHOUFoUVlv4+csvMFM3fWomxK+g==

**GUSTAVO URQUIZA BELTRAN | Fecha:2021-01-27 13:38:05 | Firmante**

GnA/Ku6ldjQc1vW+vsJOnDf2PBGzNjPL3F2/An1HSg5HEev8CPfmg058boU8yARrcmfimGPFee7RHIVv/cG1Cq6untegmHw3TcmikNoiGuwvAfDcob2+4ILP4FTpMAI1BZSOXPtFR3MA0ID9SWNJMIw2Y8ez95/q5aZCLKmRAr6DqkWNINZKQmGuhBpRT7VYTYvyGEIzoxgkCxGdGgA+k2f3Q+agEqXwVZpAjaRsn4fccuTd5acC28KkYGZ/aySWQMhWJje/3EAZ8DjBYa6zfxJ6pbBI6R/WYXPXVhcks8lzCRlbcvp9SXUu6isotJje6nMt0avXQFSRAwUAR+7MaAg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



**cFsa6T**

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/3fmizZZ2kPSRwxr6gnoprZbZbmd92Bmt>

