

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

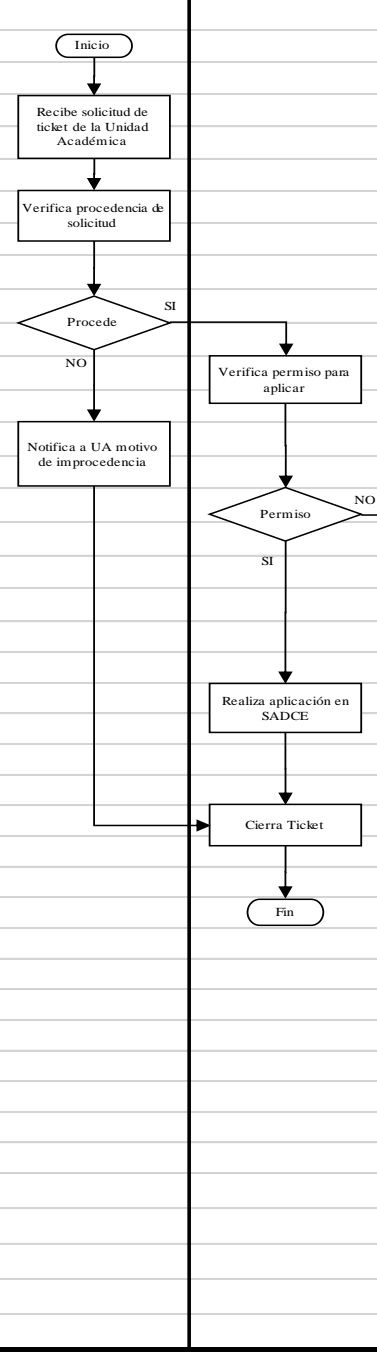
Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

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 VALIDACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNO Y ACTUALIZACIÓN DEL SADCE

VALIDACIÓN ACADÉMICA DEL ALUMNO Y ACTUALIZACIÓN DEL SADCE						
ASISTENTE TÉCNICO DEL DEPTO. DE SISTEMA ESCOLAR	ASISTENTE TÉCNICO DEL DEPTO. DE SISTEMA ESCOLAR	ASISTENTE TÉCNICO DEL DEPTO. DE SISTEMA ESCOLAR	JEFE DEL DEPTO. DE SISTEMA ESCOLAR	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
						
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Solicitud con ticket.	# de solicitudes recibidas.
				1. F-DSE-01 2. Legislación Universitaria UAEM, Planes de estudios, Acuerdos de Consejo Universitario. 3. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalle del ticket.	
				1. Sistema SADCE.		
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalles del ticket actualizado. 2. Correo de mesa de ayuda.	
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalles del ticket actualizado. 2. E-mail Oficial.	
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Sistema SADCE.	# de solicitudes aplicadas en SADCE. # de días para su aplicación.
				1. Sistema SADCE.	1. Actualización en SADCE.	
				1. Sistema SADCE.	1. Actualización en SADCE.	# de solicitudes aplicadas en SADCE. # de días para su aplicación.
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalles del ticket actualizado. 2. Ticket cerrado.	
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalles del ticket actualizado. 2. Correo de mesa de ayuda.	
				1. Sistema SADCE.	1. Actualización en SADCE.	# de solicitudes aplicadas en SADCE. # de días para su aplicación.
				1. Sistema de mesa de ayuda.	1. Histórico de detalles del ticket actualizado. 2. Ticket cerrado.	

*SADCE = Sistema de Administración de Control Escolar.

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

Tickets

Calendario

Clientes

Recursos

FAQs

Informes

Mensajes 16

Configuración

Help

Administrador Mesa de Ayuda

Búsqueda de tickets

Información del cliente
Información de los recursos
Detalles del ticket

🔄
Problems

Fechas

Fecha de apertura	05/10/20 15:07	Fecha de 1ª-Respuesta	
Última actualización	05/10/20 15:07	Fecha de cierre	

Detalles

Cliente	Creado por	Administrador Mesa de Ayuda
Localización	Ubicación	
Tipo de la petición		
Asunto		
Detalles de la petición	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> B I U ☰ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒ </div>	
Adjuntos	<input type="button" value="Añadir fichero"/>	

Notas

Fecha	Nombre	Nota	Hora

Estado & Programación

Estado	Abierto	Aprobaciones	
Prioridad	Normal (30 hrs)	Fecha prevista de resolución	<input checked="" type="radio"/> Normal Prioridad: 09/10/20 13:07 <input type="radio"/> 00 : 00
Fecha de programación	From 00 : 00 To 00 : 00		

Destinatarios

Cliente Técnico

Publico

Cc: con copia Bcc:

Cancelar
Guardar & E-Mail
Guardar

Formulario F-DSE-02 (el registro será electrónico):

Dirección de correo electrónico *

Sin título

La atención a sus solicitudes fue :

- Dentro del tiempo establecido (15 días hábiles a partir del ingreso de la solicitud)
- Fuera del tiempo establecido (posterior al vencimiento de los 15 días hábiles)

Los dictámenes sobre la procedencia de sus solicitudes fueron:

- De conformidad a la Legislación Universitaria
- Fuera de la Legislación Universitaria

Los requisitos establecidos son:

- Claros
- Confusos

La actitud de servicio del personal que lo atendió fue:

- Buena
- Regular
- Mala

Enviar

Con la tecnología de



Este formulario se creó en Universidad Autónoma del Estado de Morelos..
[Informar sobre abusos](#) - [Condiciones del servicio](#) - [Otros términos](#)



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 dj4Wp6fTvMb5vj9BauV/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/rOgQjt/FO8FmkFQY1vIBY+hVFQ/fS/QGk1VmjbWvMvJoF19HCQ33n4LhnHGZVQouzq1inalFrPCaqBLEqlhBW1dbuhDG2PAYegPkp9pyfY8KO9Eftozr8GdDCQtN9Q2iMNJR7yMNZ0zuREw014bGN4R+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/aySWQMhWJe/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>

