

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para administrar y controlar los servicios escolares y estudiantiles de los planteles para contribuir en la formación de profesionales en educación tecnológica.

2. ALCANCE

Este mapa de proceso aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo como lo establece el punto 5.3 de este documento.

3. RESPONSABILIDAD

La Dirección Académica será la responsable de emitir las políticas y normatividad para el desarrollo de las actividades de este proceso

El Director de plantel y Subdirector de servicios, serán los responsables de supervisar el cumplimiento de las actividades realizadas en este proceso, con base en las políticas y normatividad vigentes.

La Subdirección de Servicios será la responsable de:

1. Verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos en la comunidad estudiantil del Plantel.
2. Supervisar las actividades de caja relativas al cobro de los servicios escolares y estudiantiles.

El Departamento de Evaluación y certificación del aprendizaje será el responsable de:

1. Llevar a cabo y controlar las actividades de certificación de estudios de los egresados del CETI de conformidad con la normatividad vigente.
2. Llevar a cabo y controlar los procesos de graduación, titulación y de emisión de cédulas, conforme a las normas y lineamientos establecidos.
3. Coordinar y controlar la selección y admisión de alumnos de acuerdo con las políticas de admisión de aspirantes.
4. Controlar el sistema de administración escolar con el fin de verificar la provisión de los servicios a los estudiantes y asegurar la estandarización de los registros escolares.

El Departamento de Servicios de Apoyo Académico será el responsable de:

1. Ofrecer y controlar los procesos de los servicios escolares y estudiantiles que se ofrecen al interior de los planteles de conformidad con la normatividad vigente.
2. Operar los sistemas escolares para poder otorgar a los alumnos y personal docente los servicios requeridos de conformidad con las normas, lineamientos y procedimientos establecidos.

Elaboró: Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola	Revisó: Lic. Rosa María Robles González	Aprobó: Lic. Rosa María Robles González
Lic. Ana Marsela López Estrada	Lic. Rosa María Robles González	Lic. Rosa María Robles González

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CODSAA:** Comité de Selección y Admisión de Aspirantes.
- **Capacidad Instalada:** Disponibilidad de espacios y recursos para la atención de la demanda educativa.
- **ASE:** Administración del Sistema Escolar, área donde se concentra, procesa y resguarda la información de las evaluaciones de los alumnos.
- **Ventanilla:** área de atención a alumnos, padres de familia, trabajadores del centro y público en general.
- **Servicios médicos:** área de atención a alumnos y trabajadores del centro, para la prestación del servicio de primeros auxilios y trámites de seguro facultativo.
- **Trabajo social:** área que se encarga de realizar estudios socioeconómicos a los alumnos.
- **Tutor:** docente responsable del seguimiento de un alumno.
- **Prefecto:** personal de la Subdirección de Servicios, responsable de vigilar y supervisar la disciplina de los alumnos.
- **Personal administrativo:** personal que interviene en las operaciones identificadas en este documento, mismos que cuentan con un perfil y descripción de puesto en poder de Recursos Humanos.
- **Documentación para aspirante.** Documentos entregados a los aspirantes que incluye: Guías de estudio, solicitud de aspirante, folders y hojas de indicaciones

5. DESARROLLO

5.1 Matriz EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Documentación para aspirantes; Normatividad; solicitudes de aspirante requisitadas; resultados del examen de admisión; capacidad instalada	Selección y Admisión de aspirantes a nuevo ingreso	Ficha de aspirante; recibo de documentos entregados; expedientes de aspirantes; dictamen de admisión; reporte del proceso Selección y Admisión de aspirantes a nuevo ingreso
Normatividad, Dictamen de admisión, Evaluación del ciclo escolar previo, Pago de inscripción o reinscripción, Relación de materias por carrera, grupos, profesores por materia.	Captura de información de inicio de semestre	Tira de materias, listas provisionales por materia y grupo

Elaboró: Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola	Revisó: Lic. Rosa María Robles González	Aprobó: Lic. Rosa María Robles González
Lic. Ana Marsela López Estrada	Lic. Rosa María Robles González	Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
3 de 10

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Calificaciones reportadas por los docentes por cada grupo del ciclo previo semestral e intersemestral. Normatividad.	Evaluación y promoción de alumnos	kardex actualizado, alumno evaluado y promovido, boletas de calificaciones por parcial y final
Convenio, Solicitud de servicio social, Normatividad	Asignación y seguimiento de servicio social.	Constancia de servicio social
Convenio, Solicitud de Prácticas Profesionales	Asignación y seguimiento de Prácticas profesionales	Formato de control de prácticas profesionales
Normatividad, Plan de estudios concluido, Kárdex completo.	Certificación de estudios	Certificados de terminación de estudios y Carta de pasante
Solicitud de trámite de Titulación, documentación para trámite de titulación	Trámite de Titulación	Acta de Examen Recepcional, título
Solicitudes de trámite, cartas de solicitud y en los casos que aplique, el recibo de pago previo.	Atención en ventanilla	Justificante de faltas, Credencial, Copia Certificada, Oficio de Baja Temporal, Kardex, Derecho de pasante, Constancia de Servicio Social, Control de prácticas profesionales, Calendario de actividades para alumnos próximos a egresar, Baja Definitiva y Certificado Parcial y duplicado
Solicitud de trámite de beca Normatividad vigente.	Trámite de becas	Dictamen de Becas
Solicitud de Seguro Facultativo Normatividad IMSS	Trámite de Seguro Facultativo ante el IMSS	Alta en el IMSS
Solicitud de servicio médico	Atención a alumnos servicio médico básico.	Bitácora de registro de servicio médico.
Reporte de prefectura Reglamento de alumnos de nivel medio superior y superior.	Control disciplinario	Formato de reportes de alumnos

Elaboró:
Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola

Lic. Ana Marsela López Estrada

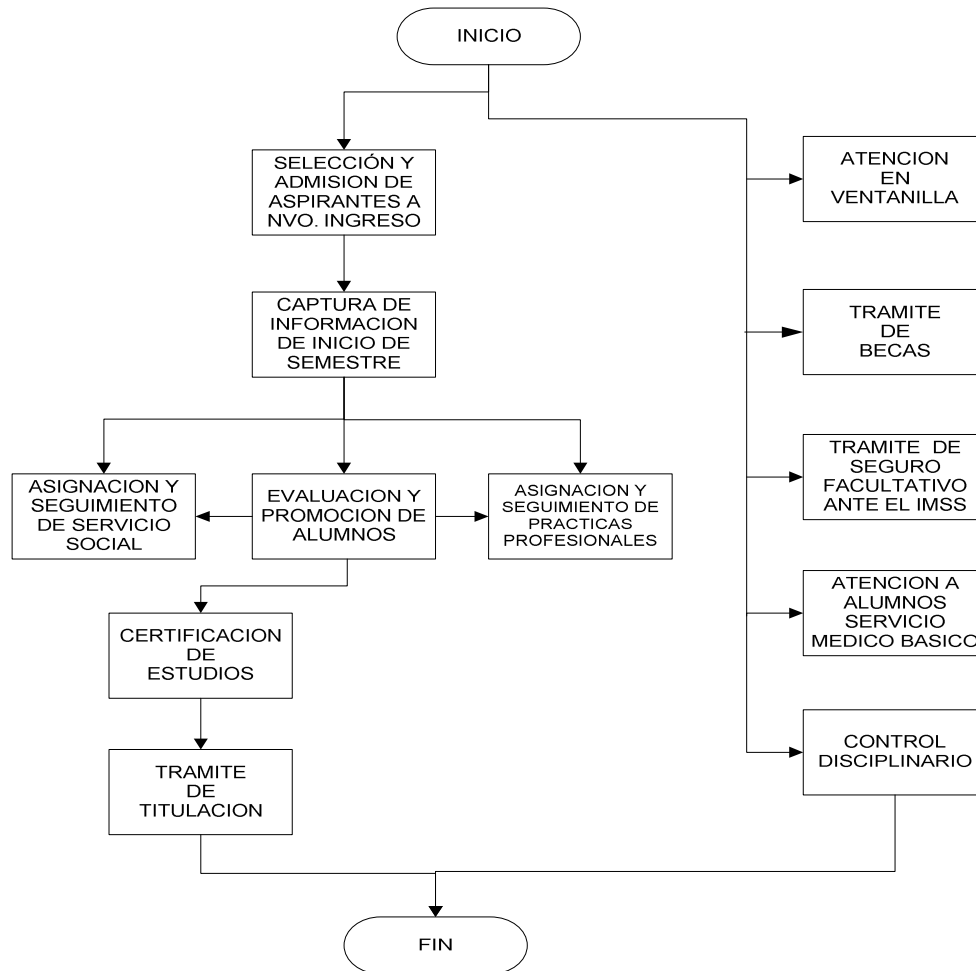
Revisó:

Lic. Rosa María Robles González

Aprobó:

Lic. Rosa María Robles González

5.2 Diagrama de flujo



Elaboró:
Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola

Lic. Ana Marsela López Estrada

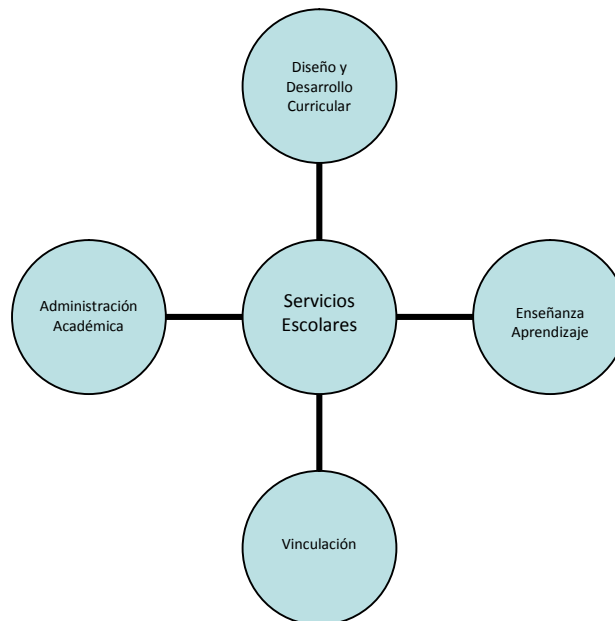
Revisó:

Lic. Rosa María Robles González

Aprobó:

Lic. Rosa María Robles González

5.3 Diagrama de Interacción



RECIBE	PROCESO DE INTERACCIÓN	OFRECE
Planes y programas de Estudio, Normatividad Académica	Diseño y Desarrollo Curricular	Aplicación de la normatividad
Formación de grupos y horarios	Administración Académica	Kardex actualizado del Alumno Evaluación y promoción del alumno Boletas de calificaciones parciales y final
Captura de calificaciones	Enseñanza Aprendizaje	Listas de alumnos, sistema de control escolar
Convenios para la realización de servicio social y prácticas profesionales	Vinculación	Alumnos para poder realizar servicio social y prácticas profesionales

5.4. Criterios del proceso

CRITERIO 1.- En las actividades de la selección y admisión de alumnos deberán de apearse a la normatividad vigente y casos especiales serán sometidos a la consideración de el CODSAA.

CRITERIO 2.- Los casos no previstos en la reglamentación escolar serán de la competencia de la Dirección de Plantel.

Elaboró: Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola	Revisó: Lic. Rosa María Robles González	Aprobó: Lic. Rosa María Robles González
Lic. Ana Marsela López Estrada	Lic. Rosa María Robles González	Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
6 de 10

CRITERIO 3.- La atención a los alumnos, aspirantes y público en general deberá ser respetuosa, oportuna y precisa.

CRITERIO 4.- Los elementos utilizados para realización el seguimiento y la medición de este proceso, son:

- Reporte del proceso Selección y Admisión de aspirantes a nuevo ingreso.
- Cumplimiento de calendarios y programas de trabajo.

CRITERIO 5.- El Producto no conforme que se podría generar durante la realización de este proceso, es:

- Ausencia del Dictamen de admisión, tira de grupos, listas provisionales por materia y grupo o de las boletas de calificaciones (parcial y final).
- Entregar el título 20 días calendario después de aceptar la solicitud de titulación, en el depto. de evaluación y certificación de estudios.
- Kardex de alumno con información errónea.
- Solicitudes de trámite o cartas de solicitud aceptadas en ventanilla, sin evidencia de atención.

6.1 REFERENCIA DOCUMENTAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento para la formación de grupos	DPL-CE-PO-003
Procedimiento para actualización del kardex de alumnos	DPL-CE-PO-021
Procedimiento para el proceso de evaluación y promoción de alumnos	DPL-CE-PO-023
Procedimiento de selección y admisión de aspirantes de nuevo ingreso	DPL-CE-PO-024
Reglamento de alumnos de nivel medio superior y superior	DI-RG-200-03-04
Reglamento Escolar de Nivel Superior	DI-RG-200-09-02
Calendario Escolar del CETI	DI-VA-200-09-07
Reglamento Escolar de Nivel Medio Superior	DI-RG-200-09-01
Procedimiento operativo para la Elaboración de horarios Rev. 3	DAC-NT-PO-012
Procedimiento para la Atención en ventanilla	DPL-CE-PO-001
Procedimiento para el trámite de Baja temporal y definitiva	DPL-CE-PO-002
Procedimiento para Credencialización de alumnos	DPL-CE-PO-005
Procedimiento para solicitar Constancias y copias certificadas	DPL-CE-PO-006
Procedimiento para Elaborar justificantes de faltas a los alumnos	DPL-CE-PO-007
Procedimiento para el Trámite del seguro facultativo	DPL-CE-PO-009
Procedimiento para Servicio social	SGC-302-7-INS
Procedimiento para la Planeación, Ejecución, Medición y Mejora continua de la Vinculación en el CETI	SGC-300-7-INS
Procedimiento para la atención de Servicio médico	DPL-CE-PO-011
Plan de desarrollo institucional	DI-VA-500-01-01
Procedimiento para la atención en trabajo social	DPL-CE-PO-013
Reglamento de otorgamiento de becas	DI-RG-200-03-02
Procedimiento para la tramitación de becas institucionales	DPL-CE-PO-008
Procedimiento para el trámite de examen de derecho de pasante	DPL-CE-PO-017
Procedimiento para la atención de alumnos próximos a egresar	DPL-CE-PO-018

Elaboró: Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola	Revisó: Lic. Rosa María Robles González	Aprobó: Lic. Rosa María Robles González
Lic. Ana Marsela López Estrada	Lic. Rosa María Robles González	Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
7 de 10

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento para el préstamo, renovación y devolución de material bibliográfico	DPL-ADB-PO-01
Procedimiento para el servicio de resguardo de objetos personales del usuario	DPL-ADB-PO-03
Procedimiento para el préstamo de equipo de computo	DPL-ADB-PO-07
Instructivo de trabajo para asignar ejemplares en calidad De préstamo a domicilio en el programa SIABUC Siglo XXI.	DPL-ADB-IT-01
Procedimiento para el control disciplinario	DPL-CE-PO-022
Reglamento escolar de nivel medio superior	DI-RG-200-09-01
Procedimiento para titulación por medio de tesis, proyecto de investigación básica o aplicada y reporte técnico de experiencia profesional	SGC-270-7-INS
Procedimiento para titulación por medio de seminario de titulación	SGC-271-7-INS
Procedimiento para titulación por medio de escolaridad relevante, promedio y desempeño, y cincuenta por ciento más uno.	SGC-272-7-INS
Procedimiento para titulación por medio de desarrollo de proyectos y prototipos de investigación básica o aplicada	SGC-274-7-INS
Procedimiento para titulación por medio de prácticas profesionales	SGC-273-7-INS
Procedimiento para realizar el protocolo de examen recepcional	SGC-276-7-INS
Procedimiento de examen EGEL-CENEVAL	SGC-277-7-INS
Procedimiento de examen por aéreas de conocimiento	SGC-278-7-INS

6.2 REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLOS	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Solicitud de aspirante Nuevo Ingreso	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-024
Formatos de Ficha de aspirante	Un semestre	Alumno	FR-02-DPL-CE-PO-024
Módulo para Aspirantes de Nuevo Ingreso	Permanente	Departamento de servicios de Apoyo académico	SOFTWARE CONTROL ESCOLAR
Carta informativa del Programa de Prevención en adicciones	Indefinido	Alumno	FR-03-DPL-CE-PO-024
Carta de apoyo al Programa de Prevención en Adicciones	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-04-DPL-CE-PO-024
Formato de carta compromiso	Indefinido	G.O.E.	FR-05-DPL-CE-PO-024
Reporte del Proceso de Selección y Admisión de Alumnos	3 años	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	FR-06-DPL-CE-PO-024
Trámites de Primer ingreso para el semestre (Cambiar nombre)	Permanente	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	FR-07-DPL-CE-PO-024
Módulo de evaluación de alumnos	Permanente	Administración des sistema de escolar	SOFTWARE CONTROL ESCOLAR

Elaboró: Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola	Revisó: Lic. Rosa María Robles González	Aprobó: Lic. Rosa María Robles González
Lic. Ana Marsela López Estrada	Lic. Rosa María Robles González	Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
8 de 10

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLOS	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Módulo de generación y actualización de kárdex	Permanente	Administración des sistema de escolar	SOFTWARE CONTROL ESCOLAR
Formato para atención de alumnos en ventanilla	1 semestre	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-001
Libreta de servicios	1 año	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-02-DPL-CE-PO-001,
Formato de Solicitud múltiple para trámite	1 semestre	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-006
Formato de no adeudo para baja	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-002
Formato de Entrevista de salida	1 semestre	GOE	FR-02-DPL-CE-PO-002
Oficio de respuesta de baja temporal	Durante la estancia del alumno	Departamento de servicios de Apoyo académico	N/A
Módulo para baja definitiva y temporal	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	SOFTWARE CONTROL ESCOLAR
Formato de actualización de datos para credencial	1 semestre	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-005
Software para reposición credenciales de alumnos.	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	SOFTWARE CONTROL ESCOLAR
Formatos de constancias de estudios	1 semestre	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-03-DPL-CE-PO-006
Formato de justificante de faltas	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-007
Memorándum de Justificante de faltas	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	N/A
Solicitud para la incorporación de estudiantes al seguro facultativo del régimen del seguro social.	Durante su estancia en el CETI.	I.M.S.S.	Documento externo
Comprobante de solicitud para la incorporación al Seguro Facultativo	Durante su estancia en el CETI	Servicio médico	Documento externo
Hoja de Afiliación	Durante su estancia en el CETI.	Alumno	Documento externo
Formato de control de servicio social	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FSGC-302-7-INS-001
Formato de control de Prácticas Profesionales	indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FSGC-302-7-INS-001
Bitácora de registro de servicio médico	3 años	Servicio médico	FR-01-DPL-CE-PO-011,

Elaboró:
Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola

Lic. Ana Marsela López Estrada

Revisó:

Lic. Rosa María Robles González

Aprobó:

Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
9 de 10

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLOS	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de estudio socioeconómico	5 años	Comité de Becas/Trabajo Social	FR-02-DPL-CE-PO-013
Formato de entrevista inicial	Durante el tratamiento	GOE	FR-01-DPL-CE-PO-012
Solicitud de servicio del GOE	Duración del tratamiento	GOE	FR-08-DPL-CE-PO-012
Solicitud de examen de Derecho de Pasante	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-017
Boleta en Blanco	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-02-DPL-CE-PO-017
Formato de Lista de Egresados	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-018
Formato de actualización de datos personales para egresados	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico / Vinculación	FR-05-DPL-CE-PO-018
Calendario de requisitos para egresados	1 año	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-06-DPL-CE-PO-018
Formato de encuesta de satisfacción de alumnos de 8vo. Semestre	1 año	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-07-DPL-CE-PO-018
Libro de Certificado de Estudios final Nivel Tecnólogo	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-08-DPL-CE-PO-018,
Libro de Certificado de Estudios final Nivel Ingeniería	Indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-09-DPL-CE-PO-018,
Formato de Reporte de indisciplina	indefinido	Departamento de servicios de Apoyo académico	FR-01-DPL-CE-PO-022
Oficio de citatorio	indefinido	Subdirección de servicios	N/A
Formato de solicitud de inicio de trámite de Titulación	3 años	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	FSGC-270-7-INS-001
Archivo de actas de examen recepcional	p/s	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	N/A
Libros de Titulación	p/s	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	N/A
Acta de examen Recepcional	indefinido	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	FSGC-277-7-INS-002,

Elaboró:
Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola

Lic. Ana Marsela López Estrada

Revisó:

Lic. Rosa María Robles González

Aprobó:

Lic. Rosa María Robles González

MAPA DE PROCESO DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave:
MP-04

Fecha de Emisión:
29 de Febrero 2008

Fecha de Revisión:
15 de enero de 2010
No. De Revisión: **B**

Página
10 de 10

REGISTROS	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLOS	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Reporte de resultados del CENEVAL	indefinido	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	FSGC-277-7-INS-003,
Certificados de estudios	Permanente	Departamento de Evaluación y Certificación del aprendizaje	N/A

ANEXO I

Los objetivos de calidad para este proceso son los siguientes:

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplimiento de fechas establecidas en todos los trámites escolares	cero días de desfase en fechas establecidas	Días de desfase.
Asignación de alumnos en condición de realizar servicio social	100%	% de alumnos asignados a realizar servicio social.
No. de solicitudes para tramite de Servicio Médico	100%	No. de alumnos con Seguro Facultativo con respecto de las solicitudes recibidas.
Cumplimiento en fechas establecidas para inicio de venta de paquetes	Cero días de desfase en fechas establecidas	Días de desfase.
Cumplimiento de fechas establecidas en los trámites de certificación y titulación	Cero días de desfase en fechas establecidas	Días de desfase.

Elaboró:
Ing. Cristina Guadalupe Velázquez Arreola

Lic. Ana Marsela López Estrada

Revisó:

Lic. Rosa María Robles González

Aprobó:

Lic. Rosa María Robles González