



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR**



**MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD**

**Código**

**UA-MPPC-GE**

**Página**

**1 de 5**

# **GESTIÓN ESCOLAR**

## **CONTROL DE EMISIÓN**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
25 Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN	Ing. Israel Vázquez Cianca Representante de la Dirección DES	Dr. Emmanuel Alejandro Merchán Cruz Director de Educación Superior

*El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través del Sistema de Administración de Documentación.  
Este documento es propiedad de las Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN, y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio.*



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR**



**MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD**

**Código**

**UA-MPPC-GE**

**Página**

**2 de 5**

**CONTROL DE REVISIONES**

<b>No. de Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>
00	Octubre 2009	Nueva emisión
01	Diciembre 2010	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica la periodicidad de la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente/usuario de trimestral a semestral.</li><li>- Se actualiza el objetivo de calidad.</li></ul>



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



**MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD**

**Código**

**UA-MPPC-GE**

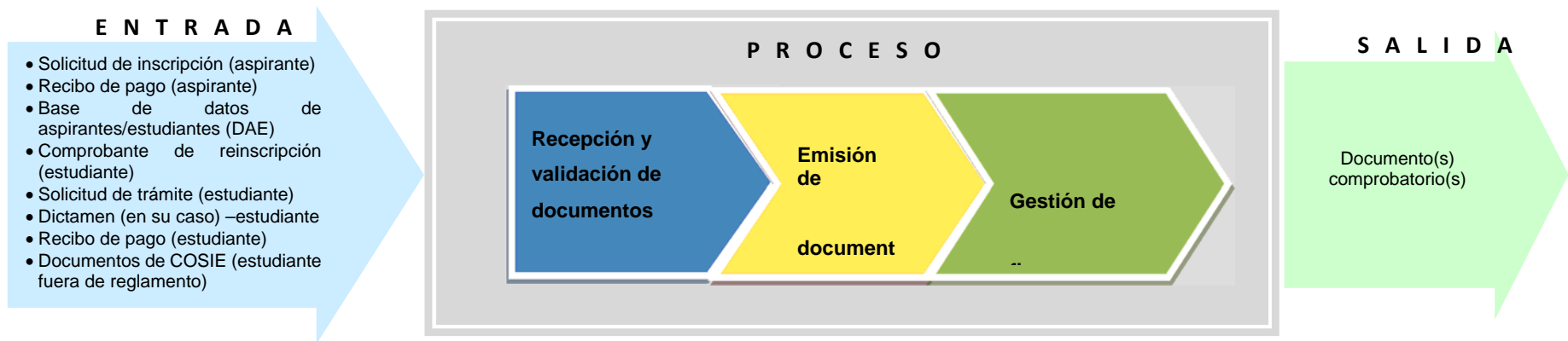
**Página**

**3 de 5**

**Objetivo de calidad:** En cada periodo escolar, lograr el 90% de satisfacción en los servicios de Gestión Escolar proporcionados a los estudiantes.

**Alcance:** Aplica a los servicios de Gestión Escolar otorgados a los estudiantes de nivel superior del Instituto Politécnico Nacional.

### Mapa del proceso



ETAPA	ACTIVIDAD	PROVEEDOR	ENTREGABLE (insumo)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
<b>E N T R A D A</b>	<b>Entrega de documentos e información</b>	Aspirante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de inscripción.</li> <li>• Recibo de pago.</li> </ul>	Documentos debidamente requisitados.	Procedimiento de Inscripción.
		DAE	Base de datos de aspirantes/estudiantes.	Contiene datos personales del estudiante y referencia alfanumérica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Inscripción.</li> <li>• Procedimiento de Reinscripción.</li> </ul>
		Estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de reinscripción.</li> <li>• Solicitud de trámite.</li> <li>• Dictamen (en su caso).</li> <li>• Recibo de pago.</li> </ul>	Documentos debidamente requisitados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reinscripción.</li> <li>• Procedimiento Trámites de Gestión Escolar.</li> <li>• Instructivo de Registro de Calificaciones</li> </ul>
		Estudiante (fuera de reglamento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de COSIE.</li> </ul>	Documentos debidamente requisitados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de COSIE</li> </ul>



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



### MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

**Código**

**UA-MPPC-GE**

**Página**

**4 de 5**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	MÉTODO DE EVALUACIÓN (actividades de control)	RECURSOS	PROCEDIMIENTO OPERATIVO /MARCO REFERENCIAL	REGISTROS OPERATIVOS
P R O C E S O	Recepción y validación de documentos	Gestión Escolar	1. Solicitud de inscripción.	1. Sellado por DAE y firmado por el estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el contenido del documento y archivar en el expediente del estudiante.</li> <li>Registrar en base de datos (aplica al no.4).</li> <li>Registrar inicio de trámite.</li> </ul>	Equipo de cómputo, papelería, personal, sistema SAES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Inscripción.</li> <li>Procedimiento Reinscripción.</li> <li>Procedimiento de COSIE.</li> <li>Procedimiento Trámites de Gestión Escolar.</li> <li>Instructivo de Captura de Calificaciones.</li> </ul>	Registro de trámite (inicio de trámite).
			2. Comprobante de inscripción/reinscripción.	2. Horario impreso del SAES.				
			3. Recibo de pago.	3. Pago realizado en banco especificado por COFAA, sellado, efectuado por el monto requerido.				
			4. Solicitud de trámite.	4. Información del estudiante y del trámite a realizar.				
			5. Documentos de COSIE (en su caso).	5. Vigente y emitido por COSIE CTCE y/o CGC.				
			6. Dictamen (en su caso).	6. Documento oficial.				
S O	Emisión de documentos comprobatorios	Gestión Escolar	Boletas, constancias, certificación de documentos.	Documentos presentados en papel oficial.	Revisar físicamente el documento.	Equipo de cómputo, papelería, personal, sistema SAES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Inscripción.</li> <li>Procedimiento Reinscripción.</li> <li>Procedimiento de COSIE.</li> <li>Procedimiento Trámites de Gestión Escolar.</li> <li>Instructivo de Captura de Calificaciones.</li> </ul>	Registro de trámite (emisión de trámite).
O	Gestión de firmas	Director /Subdirector de Servicios Educativos/jefe de Gestión Escolar/DAE (según aplique)	Boletas, constancias, certificación de documentos.	Sellados y firmados por autoridades de la Unidad Académica y/o supervisor de la DAE (según aplique).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firmar de autorización (autoridades correspondientes).</li> <li>Registrar en lista de entrega para firmas.</li> </ul>	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Inscripción.</li> <li>Procedimiento Reinscripción.</li> <li>Procedimiento de COSIE.</li> <li>Procedimiento Trámites de Gestión Escolar.</li> <li>Instructivo de Captura de Calificaciones.</li> </ul>	Registro de trámite (seguimiento de firmas).



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR**



<b>MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	<b>UA-MPPC-GE</b>	<b>Página</b>	<b>5 de 5</b>
--	---------------	-------------------	---------------	---------------

ETAPA	ACTIVIDAD	CLIENTE	ENTREGABLE (producto)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
S A L I D A	Entrega de documentación	Estudiante	Documento(s) comprobatorio(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sellados y firmados por autoridades de la Unidad Académica y/o supervisor de la DAE (según aplique).</li> <li>Entregados con acuse de recibo por estudiante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento Inscripción.</li> <li>Procedimiento Reinscripción.</li> <li>Procedimiento de COSIE.</li> <li>Procedimiento Trámites de Gestión Escolar.</li> </ul>

**Medición y seguimiento del proceso**

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD	FRECUENCIA	MÉTODO DE ANÁLISIS
<b>Satisfacción del cliente</b>	$\frac{\text{Calificación promedio final}}{5} \times 100$	%	Semestral	Gráfico de barras
	<i>*Satisfactorio=Calificación de 4.5</i>			