



Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios



1.- PROPÓSITO

Captar y atender las solicitudes de trámites de Servicios Complementarios de los procesos de Inscripción, Acreditación y Certificación de Preparatoria Abierta.

2.- ALCANCE

Aplica a los estudiantes que solicitan Servicios Complementarios que ofrece Preparatoria Abierta en el estado.

3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los trámites de Servicios Complementarios para los procesos de Inscripción, Acreditación y Certificación, se realizará conforme a lo establecido en:

- Las Normas de Registro y Control para Preparatoria Abierta, vigentes.
- El Sistema Integral para la Operación de Sistemas Abiertos y a Distancia, SIOSAD.
- Ley Federal de Derechos, vigente.

El Responsable del Procedimiento tiene autoridad para darle tratamiento al Producto No Conforme.

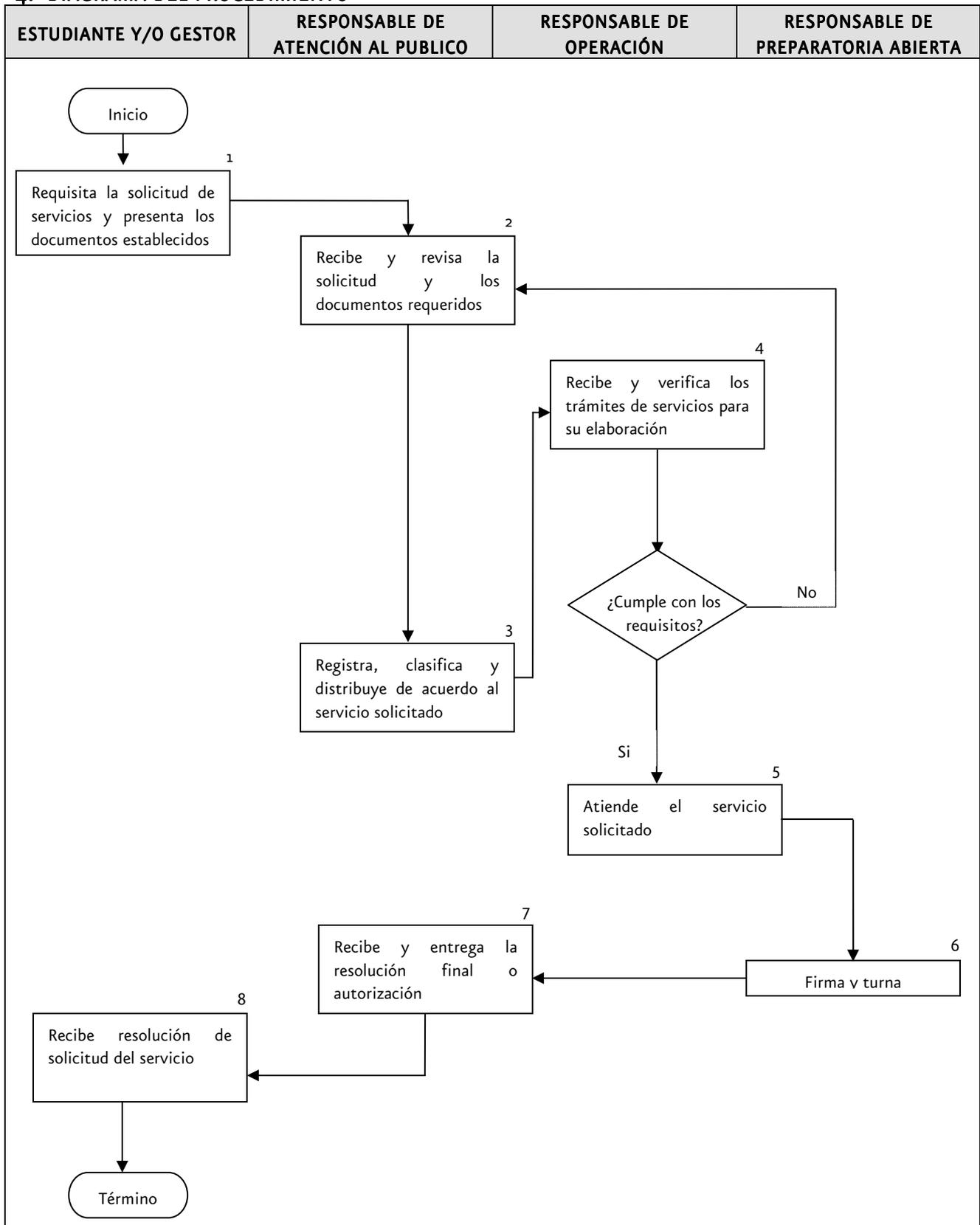
<p>Revisó Ing. Ángel Armando Maytorena Hernández</p>	<p>Aprobó Lic. Jesús Armando Noriega Tánori</p>
<p>Firma Encargado de la Coordinación de Preparatoria Abierta</p>	<p>Firma Director de planeación y evaluación</p>



Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios



4.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Estudiante y/o Gestor	<p>1.1 Requisita la Solicitud de Servicios especificando el tipo de trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> Duplicado de Credencial de Preparatoria Abierta por pérdida de vigencia o extravío. Aclaración de Resultados por omisión y/o revisión administrativa de calificaciones reprobatorias Actualización de Historial Académico en caso de: Corrección de nombre, área o matrícula Contar con dos matriculas diferentes o duplicada. Integración de Calificaciones amparadas por Resolución de Equivalencia, Revalidación de Estudios y/o Certificación de Estudios Parciales. Revisión Académica. Renuncia de Calificaciones Aprobatorias. Cambio de Área. Constancias de Inscripción y/o de Certificado de Terminación en trámite.
2	Responsable de Atención al Público	<p>2.1 Recibe del estudiante la Solicitud de Servicios y los requisitos establecidos en la norma</p> <p>2.2 Revisa que los documentos sean los correctos y correspondan al trámite solicitado.</p> <p>2.3 Devuelve documentos originales después de verificar la información, firmar y sellar de cotejo las fotocopias.</p> <p>2.4 Entrega copia de la Solicitud de Servicios al estudiante debidamente firmada y sellada.</p>
3	Responsable de Atención al Público	<p>3.1 Clasifica las solicitudes por tipo de servicio.</p> <p>3.2 Distribuye a los responsables de elaboración, según el trámite requerido.</p>
4	Responsable de Operación	<p>4.1 Recibe las Solicitudes de Servicio.</p> <p>4.2 Revisa que los trámites solicitados procedan con forme a lo requerido para su efecto.</p> <p>Si no cumple con los requisitos, se devuelve al Responsable de Atención al Público.</p>
5	Responsable de Operación	<p>5.1 Atiende los servicios solicitados.</p> <p>5.2 Informa al Responsable de Preparatoria Abierta de las acciones realizadas y entrega los documentos generados, que así lo requieran, para su firma.</p>
6	Responsable de Preparatoria Abierta	<p>6.1 Revisa y valida con su firma los documentos que lo requieran.</p>
7	Responsable de Atención al Público	<p>7.1 Recibe el documento solicitado para entregar al estudiante.</p> <p>7.2 Registra la entrega al estudiante en el original de la solicitud.</p>
8	Estudiante y/o Gestor	<p>8.1 Presenta su Credencial y Comprobante de Solicitud de Servicio en la fecha indicada para la respuesta del trámite.</p> <p>8.2 Recibe el resultado del servicio solicitado.</p>



Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios



6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Normas de Registro y Control para Preparatoria Abierta vigentes.	DGB22DR-001/REVo2
Manual de Operación del Sistema Integral para la Operación de Sistemas Abiertos y a Distancia SIOSAD vigente.	DGB19DR-002

7.- REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LOCALIZACIÓN Y ACCESO	DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS	CÓDIGO
Solicitud de Servicios	3 meses	Archivo de la Oficina	Destrucción	SOASCRE-001
Concentrado de Servicios	1 año	Archivo de la Oficina	Destrucción	SOASCRE-002
Producto No Conforme del Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios	6 meses	Archivo de la Oficina	Destrucción	SOASCRE-003

8. GLOSARIO

8.1.- TÉRMINOS

Revisión Académica.- Servicio a través del cual se verifica la correcta asignación de calificación, que se realiza con el apoyo de un asesor, en presencia del interesado y personal de Preparatoria Abierta.

Revisión Administrativa.- Servicio a través del cual se verifica la correcta asignación de la calificación obtenida en una asignatura por un estudiante de Preparatoria Abierta.

Actualización de Historial Académico.- Servicio a través del cual se integra y/o, corrigen datos como nombre, matrícula y/o, calificaciones de los estudiantes de Preparatoria Abierta.

Resolución de Equivalencia de Estudios.- Documento a través del cual la autoridad educativa declara equiparables entre sí estudios realizados dentro del Sistema Educativo Nacional.

Resolución de Revalidación de Estudios.- Documento a través del cual la autoridad educativa otorga validez oficial a aquellos estudios realizados fuera del Sistema Educativo Nacional, siempre y cuando sean equiparables con estudios efectuados adentro de éste.

8.2 SIGLAS

SIOSAD.- Sistema Integral para la Operación de Sistemas Abiertos y a Distancia.



Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios



9.- ENFOQUE DE PROCESO

INSUMOS O ENTRADAS	PROVEEDOR	PRODUCTO, SALIDAS O RESULTADOS	CLIENTE O USUARIO	NECESIDADES O EXPECTATIVAS DEL USUARIO
Solicitudes de Servicios	Estudiante y/o Gestor	Trámite atendido	Estudiante y/o gestor	Obtener satisfactoriamente el servicio complementario solicitado en los tiempos establecidos

10.- MONITOREO Y/O MEDICIÓN

SECUENCIA	PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O MEDICIÓN	NOMBRE DEL REGISTRO QUE GENERA	CÓDIGO DEL REGISTRO QUE GENERA
2 y 7	Documentación integrada	Verificar que la solicitud este debidamente bien requisitada y que presente los documentos establecidos	Producto No Conforme del Procedimiento para la Atención de Servicios Complementarios	SOASCRE-003

11.- CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NIVEL DE REVISIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	SECCIÓN Y/O PÁGINA
00	Liberación del Procedimiento	Emisión Inicial	N/A
01	1 de septiembre de 2004	Cambio en el nivel de revisión Corrección de redacción en el documento al ampliarse el SGC.	Todo el documento
02	1 de mayo de 2005	Cambio en el nivel de revisión Corrección de redacción en el documento al ampliarse el SGC.	Todo el documento
03	19 de octubre de 2009	Cambio en el nivel de revisión Corrección de redacción en el documento.	Todo el documento

12.- ANEXOS.

- Comprobante de pago de Duplicados de Credencial