



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



Universidad
Digital
del Estado de México

**PROCEDIMIENTO:
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL
O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL
BACHILLERATO A DISTANCIA
ESTADO DE MÉXICO (UNAM)
DEPARTAMENTO DE CONTROL
ESCOLAR**

OCTUBRE DE 2013

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN

● © Derechos Reservados.
● Primera Edición, 2013.
● Gobierno del Estado de México.
● Secretaría de Educación.
● Universidad Digital del Estado de México.
● Impreso y hecho en Toluca, México.
● Printed and made in Toluca, Mexico.
● Cuenta de Correo Electrónico:

● La reproducción total o parcial de este documento
● podrá efectuarse mediante la autorización exprefesa
● de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	I

INDICE

	PÁG.
PRESENTACIÓN	II
I. OBJETIVO GENERAL	III
II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	VI
PROCEDIMIENTO: Expedición de Certificado Parcial o Total a Alumnos del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM)	
V. SIMBOLOGÍA	VII
VI. REGISTRO DE EDICIONES	IX
VII. DISTRIBUCIÓN	X
VIII. VALIDACIÓN	XI

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Digital del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo público descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

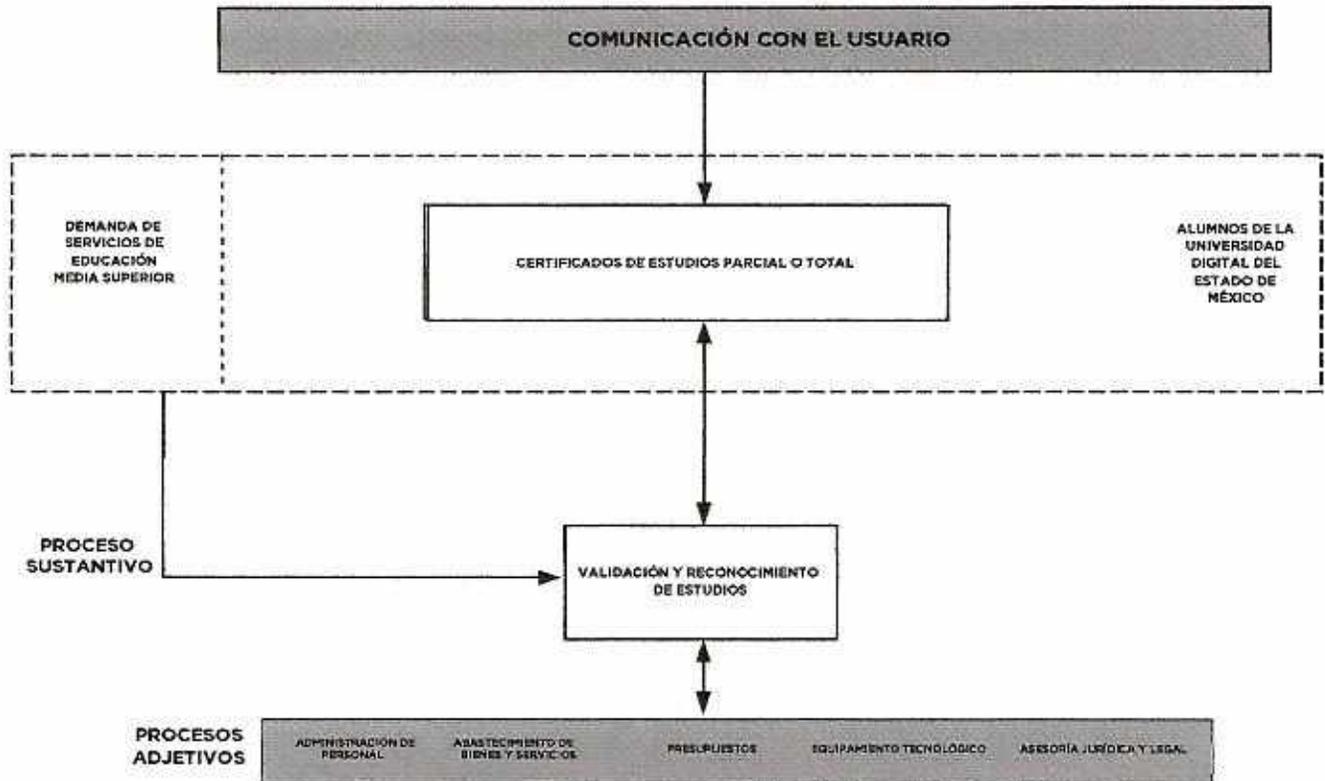
**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	III

I. OBJETIVO GENERAL

Elevar y mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que presta el Departamento de Control Escolar a los estudiantes interesados en obtener su certificado parcial o total de estudios, que han concluido el Plan Académico: Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM) mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo de la UDEM en coordinación con la Universidad Nacional Autónoma de México.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	V

III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

- **VALIDACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS:** DE LA SOLICITUD, A LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS PARCIALES Y TOTALES.

PROCEDIMIENTO:

- EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Octubre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	VI

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 PROCEDIMIENTO:

Expedición de certificado parcial o total a los alumnos del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM)

4.2 OBJETIVO:

Otorgar la validez correspondiente a los estudios realizados dentro del Bachillerato a Distancia Estado de México en la Universidad Digital del Estado de México, mediante la expedición de Certificados de Estudios Parciales y Totales.

4.3 ALCANCE:

- Aplica para todos los servidores públicos adscritos a la Universidad Digital del Estado de México que tengan a su cargo la expedición y entrega del certificado de estudios parcial o total.
- Aplica a todos los estudiantes de la Universidad Digital del Estado de México que soliciten la expedición del certificado de estudios parcial o total del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM), que cumplan con los requisitos para realizar el trámite.

4.4 REFERENCIAS:

- Decreto del Ejecutivo del Estado de México, por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Universidad Digital del Estado de México, Gaceta del Gobierno, 27 de enero de 2012.
- Reglamento Interior de la Universidad Digital del Estado de México, Artículo 14 fracción XVIII, Gaceta del Gobierno, 07 de agosto de 2012.
- Manual General de Organización de la Universidad Digital del Estado de México, funciones por unidad administrativa 205BN10100, funciones 22,23 y 24 Gaceta del Gobierno, 16 de octubre de 2012.

4.5 RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Control Escolar, es la unidad administrativa responsable de coordinar la expedición del certificado de estudios parcial o total a los estudiantes del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM).

El Departamento de Control Escolar, deberá:

- Recibir de los Centros de Atención y Evaluación las solicitudes de Certificados de Estudios Totales y/o Parciales.
- Revisar y avalar la documentación para la elaboración del certificado de estudios.

PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

Edición:	Primera
Fecha:	Septiembre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	2 de 10

- Elaborar el Certificado de Estudios del alumno solicitante, que puede ser total o parcial.
- Registrar los Certificados de Estudios que se expidan.
- Entregar al alumno el Certificado de estudios, que puede ser total o parcial a través de los Centros de Atención y Evaluación.
- Resguardar los certificados de estudios que no sean recogidos en el Centro de Atención y Evaluación por el alumno, en un plazo de tres meses.
- Archivar los certificados de estudios que han sido entregados y/o cancelados.

Los Centros de Atención y Evaluación deberán:

- Proporcionar informes sobre los requisitos para la elaboración de los certificados ya sean totales o parciales.
- Recibir las solicitudes de elaboración de los certificados de estudios totales o parciales.
- Revisar que los documentos para la expedición del certificado de estudios parcial o total estén completos.
- Turnar los documentos al Departamento de Control Escolar.
- Entregar a los alumnos, los certificados de estudios.

Los alumnos deberán:

- Presentar los documentos que le fueron requeridos para realizar la expedición del certificado de estudios parcial o total.
- Firmar de recibido en el costado de la copia del certificado de estudios, anotando su nombre, y fecha en que recibe el original.

4.6 DEFINICIONES:

- **Certificado Total.-** Documento oficial, que ampara la totalidad de asignaturas aprobadas y créditos obtenidos por el alumno en relación con el plan de estudios vigente del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM).
- **Certificado Parcial.-** Documento oficial, en donde se ampara las asignaturas aprobadas y créditos obtenidos por el alumno en su estancia en la Universidad al momento de solicitarlo, en relación al plan de estudios vigente del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM).
- **CAE.-** Centro de Atención y Evaluación, espacio físico de la Universidad Digital del Estado de México donde los estudiantes acuden a tramitar la expedición del certificado de estudios parcial o total.
- **CURP.-** Clave Única de Registro de Población.

4.7 INSUMOS:

- Acta de nacimiento en original y tres copias.
- CURP, original y tres copias.
- Original y copia de la ficha por \$200.00.
- Certificado de secundaria en original y tres copias.
- Cuatro fotografías tamaño infantil.
- Cuatro fotografías tamaño ovalo mingón.

4.8 RESULTADOS:

Emisión y entrega del Certificado de Estudios parcial o total.

4.9 INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Inscripción.

4.10 POLÍTICAS:

- Invariablemente la Universidad Digital del Estado de México otorgará a los alumnos que cursen o concluyan los estudios correspondientes un Certificado Parcial o Total, que avale la preparación recibida.
- Sin excepción alguna el Centro de Atención y Evaluación de la Universidad Digital del Estado de México será la instancia encargada de entregar al alumno el Certificado Parcial o Total de Estudios.
- Sin excepción el Departamento de Control Escolar, será la única instancia de la Universidad, con facultades para cancelar los certificados de estudios, en los casos en los que: existan errores en los datos del solicitante; cuando el alumno no recoja su certificado de estudios en el CAE en un plazo de tres meses y cuando existan errores de impresión al momento de la elaboración del mismo.
- Sin excepción alguna la escala que se usará para asignar calificaciones será de 0 a 10; sin embargo, para efectos de calificaciones finales sólo se utilizarán números enteros de 5 a 10, siendo 6 la mínima aprobatoria, por lo que sólo se deberán asentar conforme a este criterio.
- Sin excepción alguna las calificaciones finales se determinarán conforme a las siguientes equivalencias:

De 9.5 a 10	10
De 8.5 a 9.4	9
De 7.5 a 8.4	8
De 6.5 a 7.4	7
De 6.0 a 6.4	6
De 0.0 a 5.9	5

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Septiembre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	4 de 10

- Invariablemente el Centro de Atención y Evaluación deberá de remitir al Departamento de Control Escolar los certificados de estudios que no hayan sido recogidos por los alumnos, en un plazo de tres meses, a fin de que determine lo procedente.

4.11 DESARROLLO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Estudiante	Acude a solicitar información al CAE sobre el proceso de Certificación de estudios parcial o total.
2.	CAE	Atiende al estudiante y le proporciona la información sobre los requisitos para la obtención del certificado de estudios ya sea total o parcial, que son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">- Acta de nacimiento en original y 3 copias.- CURP, original y 3 copias.- Original y copia de la ficha por \$200.00.- Certificado de secundaria en original y 3 copias.- Cuatro fotografías tamaño infantil.- Cuatro fotografías tamaño ovalo mingón.
3.	Estudiante	Se entera, reúne los documentos requeridos en original y copia o escaneados, y los entrega para su revisión al CAE, a fin de que tramite su solicitud.
4.	CAE	Recibe documentos, en original y copia o escaneados verifica que estén completos, coteja las copias fotostáticas contra los originales y determina. ¿Los documentos están completos y son coincidentes?
5.	CAE	No están completos o no son coincidentes entre los originales y las copias. Se queda con las copias de los documentos correctos del aspirante, le informa que deberá entregar la documentación complementaria faltante.

PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

Edición: Primera
 Fecha: Septiembre de 2013
 Código: 2005BR10100
 Página: 6 de 10

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6.	Estudiante	Recibe documentos no coincidentes; recaba la documentación completa y correcta acude y entrega al CAE. Se conecta con la actividad No. 4.
7.	CAE	Si están completos y coinciden, elabora oficio en original y copia dirigido al Departamento de Control Escolar de la Universidad Digital del Estado de México, anexa documentos, turna y obtiene acuse. Archiva acuse.
8.	Departamento de Control Escolar	Recibe oficio en original y copia y documentos, acusa de recibido en la copia y la devuelve, revisa y determina : ¿Hay inconsistencias?
9.	Departamento de Control Escolar	Si existe alguna inconsistencia, especifica y elabora oficio en original y copia, anexa documentos devuelve al CAE, obtiene acuse y archiva.
10.	CAE	Recibe documentos, revisa, se entera, informa al alumno, resuelve inconsistencia y entrega documentos al Departamento de Control Escolar, archiva oficio original. Se conecta con la actividad No 8.
11.	Departamento de Control Escolar	Si no hay inconsistencias, elabora el certificado de estudios parcial o total por duplicado, registra a quién se otorga y la fecha de impresión; elabora oficio en original y copia dirigido al CAE, anexa certificado y turna al CAE, obtiene acuse y archiva.
12.	CAE	Recibe oficio en original y copia, certificado de estudios, informa al alumno que puede pasar a recoger su certificado de estudios en un plazo no mayor a tres meses.
13.	Estudiante	Se entera, recoge el certificado original de estudios en un plazo no mayor a tres meses, y anota en la copia del mismo, nombre completo, fecha y firma y regresa al CAE.

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Septiembre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	7 de 10

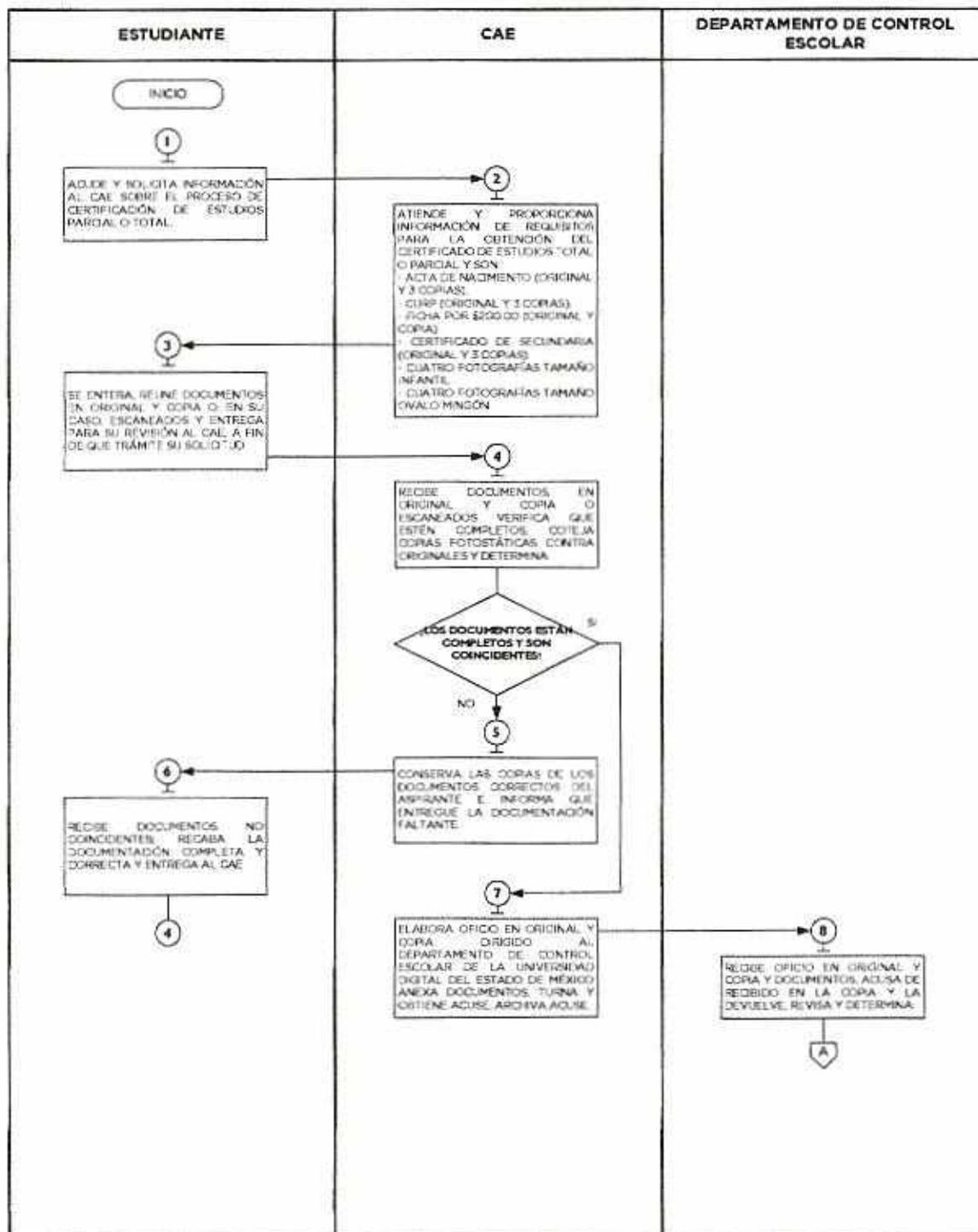
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
14.	CAE	Recibe, remite copia de los certificados de estudios entregados y certificados originales que no fueron entregados, mediante oficio al Departamento de Control Escolar para su registro y, en su caso, cancelación.
15.	Departamento de Control Escolar	Recibe oficio, copia de los certificados entregados así como los certificados originales que no fueron entregados, procede a cancelar los certificados de estudios que no fueron entregados y registra la fecha y motivo de la cancelación y archiva para su control.

PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

Edición: Primera
 Fecha: Septiembre de 2013
 Código: 2005BR10100
 Página: 8 de 10

4.12 DIAGRAMA:

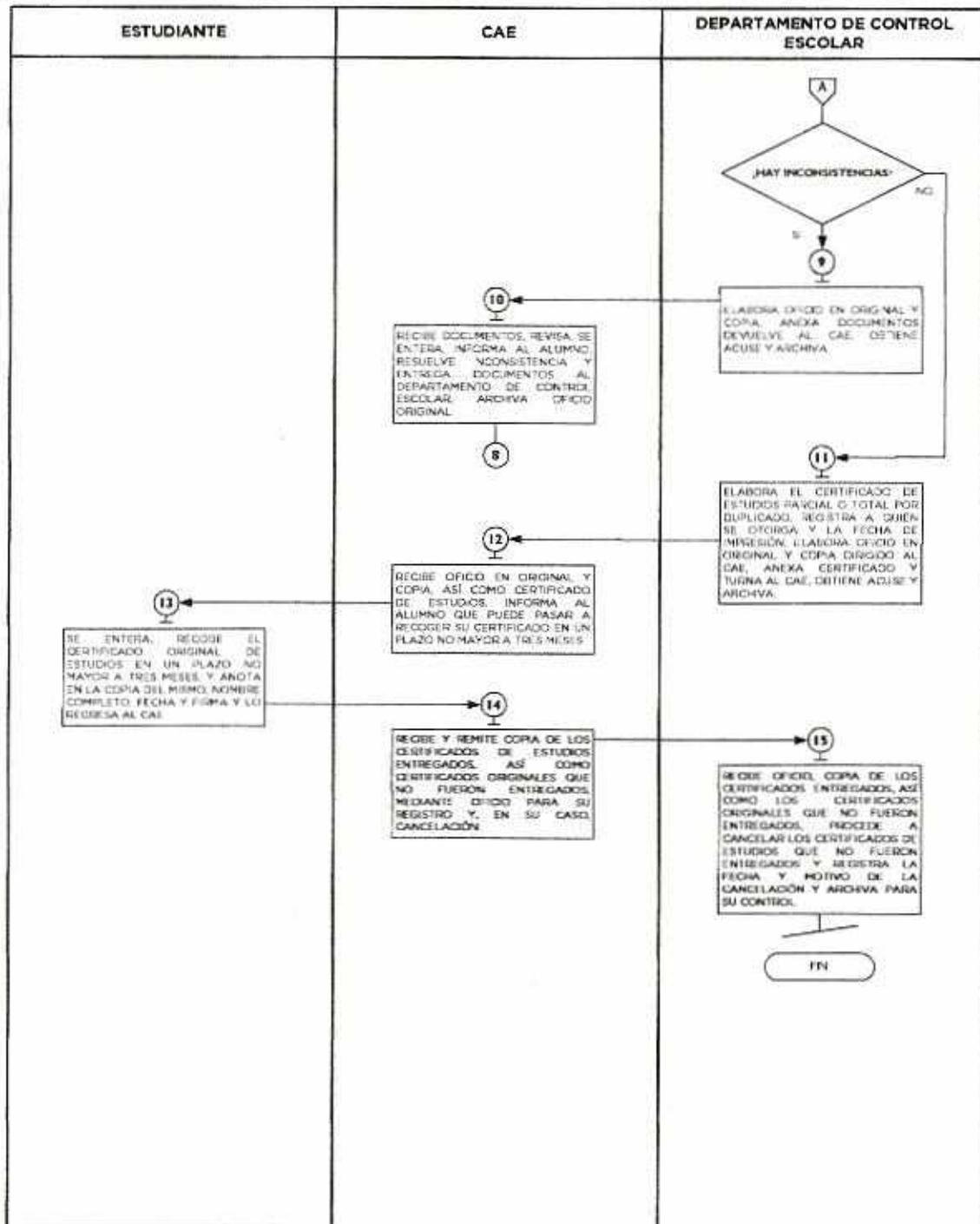
PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)



PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)

Edición: Primera
 Fecha: Septiembre de 2013
 Código: 2005BR10100
 Página: 9 de 10

PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE MÉXICO (UNAM)



4.13 MEDICIÓN:

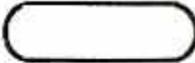
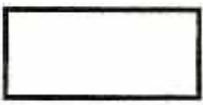
Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número de Solicitudes de Certificación solicitadas}}{\text{Número de Solicitudes de Certificación recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de Solicitudes de Certificación atendidas.}$$

4.14 FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica toda vez que en este procedimiento no se tiene que requisitar algún formato.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición: Primera
Fecha: Septiembre de 2013
Código: 2005BR10100
Página: VIII

Símbolo	Representa
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Septiembre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	IX

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Octubre de 2013), PROCEDIMIENTO: "Expedición de Certificado Parcial o Total a los Alumnos del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM)" del Departamento de Control Escolar.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Procedimiento: "Expedición de Certificado Parcial o Total a los Alumnos del Bachillerato a Distancia Estado de México (UNAM)" se encuentra en poder del Departamento de Control Escolar de la Universidad Digital del Estado de México.

Las copias están distribuidas de la siguiente manera:

- Rectoría de la Universidad Digital del Estado de México.
- Subdirección Académica de la Universidad Digital del Estado de México
- Abogado General.

**PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PARCIAL O TOTAL
A LOS ALUMNOS DEL BACHILLERATO A DISTANCIA ESTADO DE
MÉXICO (UNAM)**

Edición:	Primera
Fecha:	Septiembre de 2013
Código:	2005BR10100
Página:	XI

VIII. VALIDACIÓN



Lic. Benjamín Valdés Plata
Rector de la Universidad Digital del Estado de México



M.C.E Gabriela Amparo Ponce Esqueda
Jefa del Departamento de Control Escolar