



Nombre del proceso	Devolución de documentos físicos de ingreso por paquetería
Objetivo del proceso:	Realizar la entrega de los documentos que integran el expediente físico de ingreso de los alumnos de forma sistematizada; asegurando el control y disminución de los tiempos en la atención de dicha solicitud.

Actividad	Responsable
Inicio	
-1. Solicitar el procedimiento a seguir para la devolución de los documentos que integran su expediente de ingreso por rechazo o baja definitiva	- Persona usuaria
-2. Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria.	- Coordinación de mesa de ayuda
-3. Verificar y corroborar la solicitud de incidencia, brindando las opciones a seguir para la devolución de documentos de ingreso (presencial y física), incluyendo los formatos correspondientes.	- Coordinación de mesa de ayuda
-4. Verificar la información, decidir la modalidad de entrega y recabar los requerimientos solicitados. ¿Si elige la opción por paquetería?	- Persona usuaria
-5. Elaborar los formatos y enviar los requerimientos solicitados mediante el sistema de incidencias o correo electrónico.	- Persona usuaria
-6. Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria	- Coordinación de mesa de ayuda
-7. Revisar que los formatos y requerimientos solicitados se encuentren correctos, ¿Si están correctos?	- Coordinación de mesa de ayuda
-8. Reclassificar la incidencia al área de admisiones para su aceptación y entrega de la documentación con el personal encargado del proceso	- Personal de control escolar
-9. Responder la solicitud de incidencia o correo electrónico señalando la inconsistencia de la información para su corrección	- Coordinación de mesa de ayuda
-10. Verificar la documentación, imprimir los formatos y entregar al área de archivo para la preparación del expediente de ingreso	- Personal de control escolar
-11. Atender la solicitud de incidencia o correo electrónico señalando la aceptación de la solicitud y el seguimiento en 10 días hábiles para la entrega a paquetería	- Personal de control escolar
-12. Recibir los formatos de solicitud de entrega del expediente de ingreso.	- Personal de control escolar (archivo)
-13. Preparar y entregar el expediente a la paquetería contratada por el alumno	- Personal de control escolar (archivo)
-14. Monitorear la entrega de su expediente de ingreso.	- Persona usuaria
-15. Recepcionar la entrega del expediente de ingreso solicitado. ¿Si no llega el expediente de ingreso?	Persona usuaria

[Handwritten signature]



- 16. Reportar la situación mediante incidencia o correo electrónico.
- 17. Obtener su documento y dar por concluido el proceso.

-
Fin

- Persona usuaria
- Persona usuaria
-





