



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD AJUSCO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
DE LOS PROGRAMAS FUNDACIÓN UNAM/CELE**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

P R E S E N T A N:

**LETICIA ALFARO ZARAGOZA
FERNANDO GONZÁLEZ GONZÁLEZ**

DIRECTOR DE TESIS: VÍCTOR M. NÁJERA

MÉXICO, D. F.

08 ABRIL 2012.

AGRADECIMIENTOS

A la creadora de mi ser por convertirse en madre y padre a la vez, por sus sacrificios y su ejemplo de lucha de todos los días.

A mi amada hija María Fernanda quien desde el vientre logró desafiar obstáculos y me inspira a alcanzar mis propios retos.

A mis hermanos Yesy, Gerar y Viri por creer en mí.

A la inocente Michel Athlai y a mi querido Yair por sus risas.

Al padre de mi maravillosa hija por su apoyo.

A mis queridos maestros.

Y principalmente a Dios mi guiador.

LETICIA

A mi Madre y Padre por creer en mí.

A mis Hermanos por estar siempre.

A Leticia por ser mi compañera.

Y a mi hija María Fernanda, porque con su sonrisa me da fuerzas para seguir adelante.

FERNANDO

A los maestros de la UPN que siempre se encontrarán en nuestra memoria por sus enseñanzas, rebozadas de grandes esperanzas en el cambio de nuestro propio futuro.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	I
CAPÍTULO I. LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, EL CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS, LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, ASOCIACIÓN CIVIL Y LOS PROGRAMAS FUNDACIÓN UNAM/CELE.	1
1.1. La Universidad Nacional Autónoma de México.	2
1.1.1. Antecedentes de la Universidad Nacional Autónoma de México.	2
1.1.2. Objetivo, Visión, Misión y Ubicación.	6
1.1.3. Organigrama.	10
1.1.4. Base legal.	12
1.2. El Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.	16
1.2.1. Antecedentes del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.	16
1.2.2. Demanda.	20
1.2.3. Organigrama.	24
1.3. La Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, Asociación Civil.	26
1.3.1. Antecedentes de la Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, Asociación Civil.	26

1.3.2. Misión.	28
1.3.3. Visión.	29
1.3.4. Principios.	29
1.4. Los Programas Fundación UNAM/CELE.	31
1.4.1. Centros de Docencia Externa del CELE.	31
1.4.2. Antecedentes de los Programas Fundación UNAM/CELE.	33
1.4.3. Los Programas Fundación UNAM/CELE.	36
1.4.4. Objetivo de los Programas Fundación UNAM/CELE.	39
1.4.5. Misión de los Programas Fundación UNAM/CELE.	40
1.4.6. Visión de los Programas Fundación UNAM/CELE.	40
1.4.7. Organigrama de los Programas Fundación UNAM/CELE.	41
1.4.8. Organigrama interno de los Programas Fundación UNAM/CELE.	42
1.4.9. Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía.	43
1.4.10. Programa Fundación UNAM/CELE Palacio de la Autonomía.	46
1.4.11. Programa Fundación UNAM/CELE Coapa.	48
CAPÍTULO II. ELABORACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES.	52
2.1. Manuales, objetivos principales.	53
2.1.1. Definición de manual.	53

2.1.2. Tipos de manuales.	55
2.1.3. Manuales relacionados con el tipo de información.	57
2.1.4. Manuales de tipo específico.	60
2.1.5. Manuales de tipo técnico.	61
2.2. Manual de procedimientos.	64
2.2.1. Manual de procedimientos.	64
2.2.2. Ventajas de los manuales de procedimientos.	68
2.2.3. Desventajas de los manuales de procedimientos.	70
2.2.4. Características de los manuales de procedimientos.	71
2.2.5. Contenido de los manuales de procedimientos.	74
2.2.6. Descripción de procedimientos.	76
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	78
Programa Fundación UNAM/CELE, Manual de procedimientos administrativos, Antigua Escuela de Economía, Palacio de la Autonomía y Coapa.	79
CONCLUSIONES.	217
FUENTES DE INFORMACIÓN.	221

INTRODUCCIÓN

En un mundo competitivo es importante encontrar la manera de alcanzar resultados que beneficien al individuo, organización o a la sociedad misma, no obstante, la administración además de lograrlo pone énfasis a una máxima eficiencia, por supuesto, en el entorno de un organismo.

Además, la administración, en su praxis y teoría, se encuentra conformada en diferentes etapas: planeación, organización, dirección, coordinación, control, entre otras; que la ayudan para obtener los resultados esperados.

Y en específico, la fase de la organización consiente en llevar a cabo de manera ordenada una serie de procesos que, necesariamente, originan y conllevan a procedimientos con normas que se establecen en la práctica de las instituciones quienes, para lograrlo, se apoyan de instrumentos que les permite conocer y agilizar las tareas que se operan.

Existen varias instituciones, como es el caso, que se presentan en el entorno educativo, y que a propósito, es el objeto de estudio de esta investigación, éstas se denominan Programas Fundación UNAM/CELE: la Antigua Escuela de Economía, el Palacio de la Autonomía y Coapa, las cuales son sedes ubicadas en la Ciudad de México y establecidas en colaboración con el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) y la Fundación Universidad Nacional Autónoma México, A. C. (Fundación UNAM).

Es importante resaltar que, el objetivo de los Programas Fundación UNAM/CELE es la vinculación entre la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la sociedad, al ofrecer diversas lenguas e impartir cursos de idiomas.

No obstante, aunque estas instituciones tienen una gran encomienda, operan desde sus inicios sin una organización definida de actividades que les permita seguir una secuencia sencilla, apropiada, lógica y sistematizada de las tareas y de los pasos que conforman cada una las acciones laborales.

En consecuencia, surge la necesidad de originar un proyecto como herramienta para el control de los procesos y de la ordenación de actividades en dichos Programas.

Por esta razón, el objetivo general de la investigación es definir una propuesta como instrumento para la organización de las acciones que se operan en los Programas Fundación UNAM/CELE.

De acuerdo a nuestra hipótesis, la cual determina que la organización de actividades de los Programas Fundación UNAM/CELE es necesaria para su crecimiento y desarrollo institucional, se propone un manual de procedimientos como instrumento ideal para dicha labor y de esta manera, obtener mejores resultados para el logro de estos objetivos.

Para ello, este trabajo se pudo generar mediante el progreso de un método sistemático que consiste en ejecutar tareas, elaborar cálculos y posibilidades de ordenación de las acciones, además de otros elementos que más adelante se mencionan.

Por consiguiente el proyecto se compone de tres capítulos que a continuación se detallan.

En el primer capítulo se hace una revisión sobre la Universidad Nacional Autónoma de México, el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, la Fundación Universidad Nacional Autónoma de México y los Programas Fundación UNAM/CELE con relación a su visión, misión, objetivos, ubicación, antecedentes históricos, marco jurídico y organigramas para conocer totalmente el objeto de estudio y su estructura.

El propósito del primer capítulo es dar a conocer en un contexto general a las instituciones de donde surgen los Programas, para comprender el entorno en el que se desenvuelven y mostrar la importancia que conllevan las investigaciones y proyectos educativos que de ahí nacen.

Posteriormente, en el segundo capítulo se efectúa un análisis entre varias teorías y procesos técnicos para el diseño de un manual, que permita la organización de actividades, así como el contenido y características del manual.

En este segundo apartado se detallan los tipos de manuales con la pretensión de inferir la importancia de ellos dentro de las instituciones. Los beneficios y los malos usos de los mismos; además de proponer un concepto. También, se describe la manera de realizar un manual de procedimientos basado en las necesidades de la organización y criterios que se derivan de la investigación.

Y en el tercer capítulo se realiza un manual de procedimientos de los Programas Fundación UNAM/CELE, que se encuentra dividido en un conjunto de procesos cada uno identificados, con relación a los objetivos de la institución y los apartados respecto al proceso en sí, el objetivo de éste, quien lo realiza, la periodicidad, el tiempo de la elaboración y en donde se efectúa.

Cabe mencionar que, en este último capítulo se propone un documento en donde se describen cada una de las acciones sustentadas por medio de una investigación que se pudo llevar a cabo a lo largo de este trabajo. Toda la información es respaldada por elementos fundamentales como la observación, pláticas y entrevistas de trabajadores, simulación de acciones, entre otros aspectos que contribuyeron a la elaboración de este útil instrumento.

Finalmente, en el apartado donde se describen las conclusiones se presentan, en forma de propuesta, algunas contribuciones derivadas de un análisis que pueden auxiliar a los Programas a tener una mejor perspectiva de los factores que conllevan a mejorar el entorno de la institución.

CAPÍTULO 1.

LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, EL CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS, LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, ASOCIACIÓN CIVIL Y LOS PROGRAMAS FUNDACIÓN UNAM/CELE.

El objetivo de este capítulo es realizar una breve semblanza sobre la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), de una manera breve, con la finalidad de mostrar un conocimiento general en torno a su objetivo, visión, misión, ubicación, organigrama y base legal a fin de tener una descripción de ella como Institución.

A partir de lo anterior, se detalla al Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) por lo que representa para la Institución en materia de idiomas en cuanto a sus características y funciones y en una tercera vertiente a la Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, Asociación Civil (Fundación UNAM, A.C.) lo cual permitirán dar un marco del contexto al objeto de estudio e investigación que se realiza.

1.1. La Universidad Nacional Autónoma de México.

En la primera parte de este capítulo se describe a la UNAM, su importancia, su objetivo, la forma en que está estructurada, su demanda académica, además de otros conceptos y elementos que ayudan a situarla mejor en su propio contexto y en el entorno educativo nacional.

1.1.1. Antecedentes de la Universidad Nacional Autónoma de México.

La UNAM, segunda de Latinoamérica y cuadragésima novena a nivel Mundial, según el ranking de universidades del mundo, publicado el pasado mes julio de 2011, por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) de España que mide la actividad y visibilidad de las instituciones, ya que, es un indicador del impacto y prestigio de las universidades¹.

Como medida sirve para situar la importancia de la Universidad con lo que respecta a la educación y lo que la rodea a nivel internacional y sobre todo a nivel nacional, igualmente es un adecuado argumento para realizar una investigación sobre una de sus dependencias y comprobar por qué se encuentra valorada en esos niveles.

Para tener mejor contexto a nivel nacional en el ámbito educativo la Universidad de Guadalajara se encuentra en el lugar quinientos treinta y tres que es la mejor situada después de la UNAM apareciendo la Universidad Pedagógica Nacional en el lugar dos

¹ Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España. "Edición 2011 del ranking de universidades del mundo". [disponible en] http://www.webometrics.info/index_es.html. 28 Agosto 2011, 21:27.

mil seiscientos cuarenta y tres, mientras tanto a nivel internacional el Instituto Tecnológico de Massachusetts de Estados Unidos es el primero a nivel Mundial y a nivel Latinoamérica la Universidad de San Paulo en Brasil es la mejor situada².

En este estudio se involucran escuelas a nivel superior como universidades, institutos, tecnológicos, colegios superiores de todo el mundo además de renovarse constantemente.

Dicho ranking es un parámetro para medir la importancia de la UNAM en su entorno nacional, ya que “puede correlacionar bien con la calidad de la educación impartida y el prestigio académico de la institución, pero con otros tipos de variables no académicas que deben ser tomadas en cuenta”³.

Algunos logros o características que tiene la UNAM a su favor, pueden ser, el tamaño de la institución, los proyectos educativos, las investigaciones, así como sus productos que generan, su producción académica, la visibilidad de su información entre otras gestiones.

Otra variable es la vinculación que tiene la institución con la sociedad, este punto en especial, es el que destaca la UNAM, porque fue creada para ser útil para la sociedad y resolver distintas problemáticas no sólo para la ciudad en que se encuentra, sino para toda la Nación.

² Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España. “Top universidades”. [disponible en] http://www.webometrics.info/top12000_es.asp 28 Agosto 2011, 22:47.

³ Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España. “Acerca del ranking mundial, objetivos del ranking”. [disponible en] http://www.webometrics.info/about_rank_es.html 28 Agosto 2011, 23:31.

La Universidad fue creada el 22 de septiembre de 1910, bajo el proyecto de Justo Sierra, con el fin de colaborar con la Ley Constitutiva de la Escuela Nacional de Altos Estudios⁴, como se ve en la fecha a unos cuantos días de la Revolución Mexicana, es por ello que esta Institución, desde sus inicios ha estado en continuo cambio y adaptándose a las condiciones en que se encuentra el país.

Desde sus inicios, La UNAM se encontró con múltiples problemas relacionados con su existencia y objetivos, incluso en la actualidad, ha tenido que superar distintas adversidades. En su historia se halla un conjunto de huelgas tanto laborales como estudiantiles, conflictos sobre cuotas para el acceso a esta Institución, con su disponibilidad ante la sociedad y la ley, la adhesión y separación de dependencias y sobre todo el cambio en la forma que se perciben los nuevos conocimientos, con la integración de nuevas teorías y campos de pensamientos ideológicos así como la incorporación y la obsolescencia de la tecnología.

Una de las instituciones destacadas a nivel nacional y mundial es la UNAM, ya que ha podido integrarse correctamente en su entorno y realizar sus objetivos al transcurso del tiempo.

En el ciclo escolar 2008-2009 la Universidad tuvo una población escolar de 107,848 alumnos de bachillerato, 1,064 alumnos de educación técnica, 23,875 asistentes a

⁴ Universidad Nacional Autónoma de México. “antecedentes”. [disponible en]. http://www.unam.mx/acercaunam/es/unam_tiempo/unam/antecedentes.html. 29 Septiembre 2011, 20:23.

posgrados, 172,444 alumnos de licenciatura y 738 asistentes en el propedéutico de la Escuela Nacional de Música⁵.

La UNAM es una universidad pública, su presupuesto proviene del Estado, a través del Presupuesto de Egresos de la Federación, que se le otorga cada año, que sirve para cubrir su matrícula y dar el servicio de educación media superior, educación superior, apoyar a la investigación, divulgar la cultura, además de diferentes actividades que se abarcarán más adelante.

Su plantilla académica tiene un total de 35,057 personas de los cuales 3,374 se encuentran en el Sistema Nacional de Investigadores. Además cuenta con 3,530 trabajadores de confianza y 24,086 trabajadores sindicalizados⁶, adicionalmente tiene un gran número de trabajadores contratados bajo el esquema de honorarios, que realizan actividades múltiples y que contribuyen a realizar importantes tareas para la propia Universidad.

Cuenta en su esquema educativo de nivel medio superior, con tres planes de estudio de bachillerato, a nivel técnico tiene dos carreras, en licenciatura tiene ochenta y dos carreras en ciento cincuenta y tres planes de estudio; tiene cuarenta programas de posgrado con ochenta y tres planes de estudio de maestría y doctorado; junto con treinta y tres programas de especialización con ciento setenta y dos orientaciones. Además cuenta con más de seis mil cuatrocientos investigadores y técnicos de tiempo

⁵ Portal de estadística universitaria. "La UNAM en números". [disponible en]. <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia/>. 15 Enero 2010, 13:56.

⁶ Dirección General de planeación. "Agenda estadística 2009". [disponible en]. <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2009/disco/#>. 15 Enero 2010, 13:56.

completo, ya que, genera más del cincuenta por ciento de toda la investigación en México⁷.

De lo anterior, se puede observar del por qué es una Institución líder en el ramo educativo a nivel nacional, igualmente tiene una gran convocatoria por su diversidad formativa, puesto a que la Universidad tiene parámetros establecidos como es su objetivo, su visión y misión, que se analizarán a continuación.

1.1.2. Objetivo, Visión, Misión y Ubicación.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la máxima Ley y la que rige actualmente en todo el País, a partir del Título Segundo señala de qué manera debe estar organizado el Estado, en el Título Tercero, Capítulo Tercero está relacionado con el Poder Ejecutivo, además en el Artículo 90 establece cómo estará organizada la Administración Pública Federal. En la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) se indica la forma de organizar la Administración Pública y se señala que estará establecida, en Centralizada y Paraestatal. Por otra parte la Administración Pública Federal Paraestatal será la que auxilie al Poder Ejecutivo, en sectores específicos, de modo que, pueden existir organismos descentralizados con atribuciones y funciones específicas.

La UNAM como un organismo descentralizado apoya al Poder Ejecutivo en el sector educativo, ya que sus acciones están determinadas a través del Artículo Tercero

⁷ Universidad Nacional Autónoma de México. “Comunidad UNAM Estudiantes – Oferta educativa”. [disponible en]. <http://www.unam.mx/pagina/es/1/comunidad-unam-estudiantes-oferta-academica>. 15 enero 2010, 13:56.

Constitucional, además de ser autónoma desde 1945, debido a esto puede estar regida por su propia Ley, en este caso la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México (LOUNAM).

“La Universidad Nacional Autónoma de México es una corporación pública -organismo descentralizado del Estado- dotada de plena capacidad jurídica,”⁸ además de ser una institución de vanguardia, que está dispuesta a realizar cambios, siempre y cuando cumplan con sus fines. Lo que realiza, hacia donde se dirige y para que, se muestra a continuación en estos párrafos donde se encuentra la parte dogmática de la Ley Orgánica y del Estatuto General.

Objetivo.

“Impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales, y extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura”⁹.

El párrafo anterior se encuentra en el Artículo 1º de la LOUNAM, en la parte dogmática de la Ley, aunque no dice ciertamente lo que se tienen que hacer en términos exactos y menciona en un contexto amplio lo que la UNAM desempeña, cabe señalar que lo

⁸ Cámara de Diputados. “Leyes Federales Vigentes, Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México”. [disponible en]. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/158.pdf>. 15 Noviembre 2009, 19:31

⁹ Ídem.

realiza acertadamente, ya que, como se ha dicho en textos pasados la Universidad es una institución de referencia a nivel nacional e internacional.

Visión.

“El propósito esencial de la Universidad, será estar íntegramente al servicio del país y de la humanidad, de acuerdo con un sentido ético y de servicio social, superando constantemente cualquier interés individual”¹⁰.

En un término de prospectiva se ocupa este concepto de visión, se desprende el texto anterior del Estatuto General de la UNAM y se logra evidenciar que a lo largo de más de 100 años de existencia de la Universidad lo ha logrado y seguirá haciéndolo por mucho tiempo más, porque es una organización en desarrollo y sólida en México.

Misión.

“La educación superior que la Universidad imparta, comprenderá el bachillerato, la enseñanza profesional, los cursos de graduados, los cursos para extranjeros y los cursos y conferencias para la difusión de la cultura superior y la extensión universitaria. Para realizar su función docente y de investigación, la Universidad establecerá las facultades, escuelas, institutos y centros de extensión universitaria que juzgue

¹⁰ Oficina del abogado general. “Estatuto general de la Universidad Nacional Autónoma de México”. [disponible en], http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/abogen/documento.html?doc_id=59. 20/11/2009, 17:25.

conveniente, de acuerdo con las necesidades educativas y los recursos de que pueda disponer”¹¹.

“Para realizar sus fines, la Universidad se inspirará en los principios de libre investigación y libertad de cátedra y acogerá en su seno, con propósitos exclusivos de docencia e investigación, todas las corrientes del pensamiento y las tendencias de carácter científico y social; pero sin tomar parte en las actividades de grupos de política militante, aun cuando tales actividades se apoyen en aquellas corrientes o tendencias”¹².

En los textos anteriores se puede observar, como la Universidad va a lograr sus objetivos y su visión con respecto a lo que decretan las leyes y reglamentos, muy independientes de la actuación de sus representantes, ya que todos ellos tienen que hacer valer todas las normas.

Ubicación.

La Universidad ha tenido diferentes domicilios desde su creación, no obstante la administración central y otras instancias actualmente se encuentra en el sur del Distrito Federal, se le conoce como Ciudad Universitaria, en la Delegación Coyoacán con el código postal 04510, aunque hay que señalar que no tiene todas las instalaciones en esta ubicación ya que facultades, escuelas, institutos, centros, unidades administrativas y otras dependencias se encuentran fuera de Ciudad Universitaria inclusive tiene

¹¹ Ídem.

¹² Ídem.

representación en diferentes Estados de la República además de tener presencia en Estados Unidos y Canadá.

Anteriormente, se hizo énfasis en aspectos de las acciones y lugares, en el tema posterior introduciremos información a fin de exponer a las figuras que lo hacen posible y de cómo están organizadas, incluyendo todas las leyes que deben de seguir.

1.1.3. Organigrama.

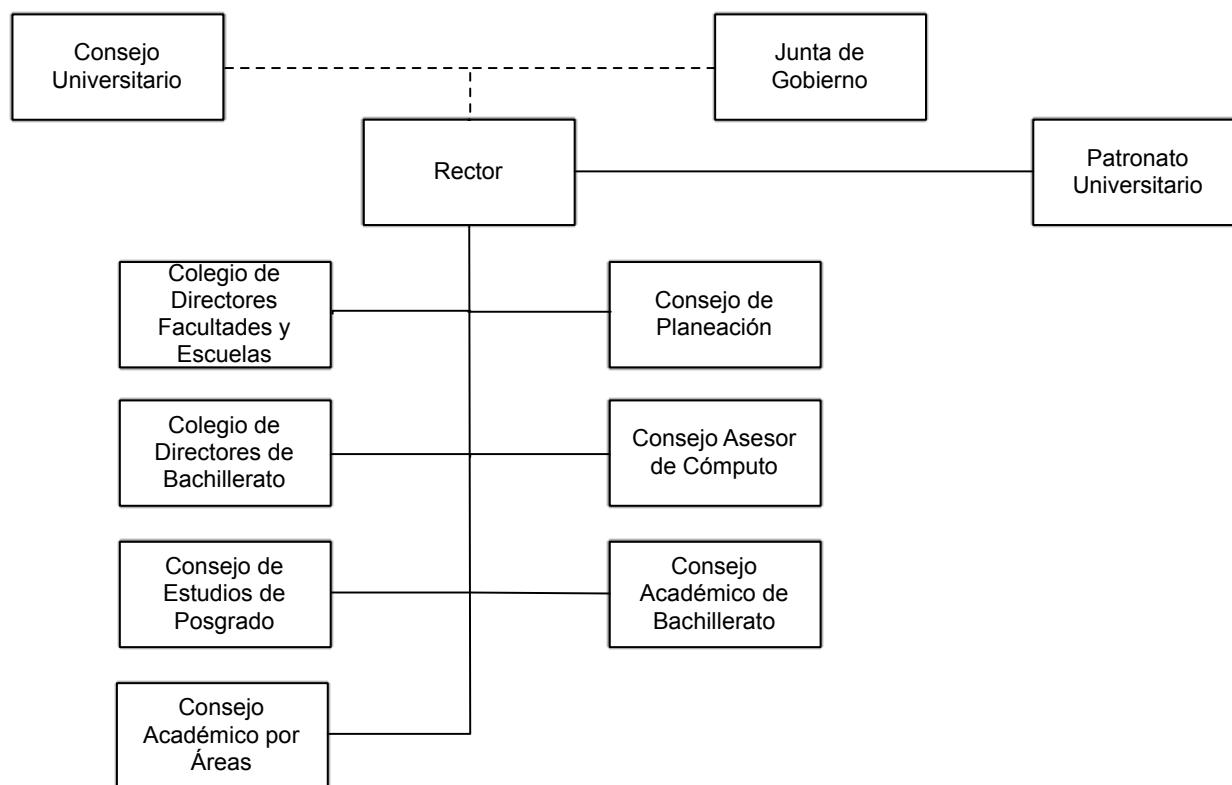
La LOUNAM señala en su Artículo Tercero que las autoridades universitarias estarán en el siguiente orden que se presenta:

- La Junta de Gobierno.
- El Consejo Universitario.
- El Rector.
- El Patronato.
- Los Directores de Facultades y Escuelas e Institutos.
- Los Consejos Técnicos¹³.

Por lo tanto, su organigrama es de la siguiente manera:

¹³ Cámara de Diputados. Óp. cit. "Leyes Federales Vigentes, Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México".

Organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de México.



<http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2000/pdf/organigrama.pdf>, 01 Octubre 2011¹⁴

En el caso de los Consejos, la Junta de Gobierno y el Patronato en la Ley y en el Estatuto General de la UNAM menciona la forma en que están conformados, además de los requisitos para representar cualquier cargo de estos incluyendo al del Rector y sus funciones se encuentran en las mismas normas.

Además la Universidad cuenta con dieciocho Facultades; siete Escuelas Nacionales; diecinueve Institutos de Investigación; diez Institutos de Humanidades; once Centros de Investigación; diez Centros de Humanidades; catorce Direcciones y Centros de Difusión de Cultura; una Secretaría General, una Secretaría Administrativa, una

¹⁴ Dirección General de Planeación de la UNAM. "Organigrama UNAM". [disponible en]. <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2000/pdf/organigrama.pdf> 01 Octubre 2011, 13:12.

Secretaría de Servicios a la Comunidad, y una Secretaría de Desarrollo; una Coordinación de la Investigación Científica, una Coordinación de Humanidades, una Coordinación de Difusión Cultural, una Coordinación de Innovación y Desarrollo, una Coordinación de la Investigación Científica, una Coordinación de Humanidades y una Coordinación de Difusión Cultural; una Dirección de Comunicación Social, una Dirección de finanzas, una Dirección General de Patrimonio Universitario, una Dirección General de Control Presupuestal e Informática, una Dirección General de Responsabilidades, Inconformidades y Registro Patrimonial, una Contraloría, una Oficina del Abogado General, una Auditoría Interna y una Tesorería¹⁵.

Todo esto sin contar las oficinas y dependencias de despacho, servicios escolares, servicios técnicos, entre otras; como se puede observar la UNAM es de gran dimensión y para tener una organización, un control entre otras acciones cuenta con un marco jurídico que la administre, como a continuación se muestra.

1.1.4. Base legal.

El marco jurídico se basa en cuatro aspectos que son: general, organización, normatividad académica y normatividad administrativa¹⁶.

¹⁵ Portal de transparencia y acceso a la información de la UNAM. “Estructura orgánica”. [disponible en]. <http://www.transparencia.unam.mx/organigramas/Estructura.pdf>. 01 Octubre 2011, 19:51.

¹⁶ Oficina del Abogado General. “legislación universitaria vigente”. [disponible en]. <http://xenix.dgsca.unam.mx/oag/consulta/>. 15 Octubre 2009, 19:21.

Es muy importante tener un régimen y sobre todo una Institución como la UNAM, para que todas sus actividades estén reguladas y obtener buenos resultados acorde a sus objetivos establecidos.

En el marco general o constitucional y legal, se encuentran, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México, la Exposición de Motivos y la Ley Federal del Trabajo¹⁷.

Aquí se encuentra la legislación de más alta jerarquía e importancia, ya que se pueden encontrar Artículos Constitucionales como el 3º y el 123º B, adicionalmente en la LOUNAM y en la Exposición de Motivos, aparece la personalidad de la UNAM y cómo está conformada, incluyendo el trato con sus trabajadores ya que son Trabajadores al Servicio del Estado.

En el marco organizacional o de la organización general de la UNAM, se muestran el Estatuto General de la UNAM¹⁸, además se hallan integrados los reglamentos, normas y bases de funcionamiento de las autoridades (ya señaladas en el organigrama de la LOUNAM), como del Patronato Universitario, del Consejo Técnico de la Investigación Científica, del Consejo Técnico de Humanidades, de los Cuerpos Colegiados, y de la Justicia Universitaria.

En el marco organizacional se encuentra un compendio de normas relacionadas con las autoridades de la Universidad, además del reglamento de Justicia Universitaria, que no estaba integrado en la Ley Orgánica o en la Exposición de motivos ni en el Estatuto

¹⁷ Ibíd. Marco General.

¹⁸ Ibíd. Marco Organizacional.

General y que es muy importante porque regula el comportamiento general dentro de la Universidad.

En el marco de la normatividad académica, se localizan estatutos, reglamentos del Personal Académico, de la Docencia y Planes de Estudio, de la Escuela Nacional Preparatoria y Colegio de Ciencias y Humanidades, del Mérito Universitario, de Egresados, de Planeación, así como del Escudo y Lema de la Universidad¹⁹.

Se incluyen normas relacionadas con el personal docente, el de investigación, de cómo se imparten las clases, destacando la libre cátedra, pero todo coherente con los planes de estudios de los diferentes niveles y sistemas. Asimismo, todo lo relacionado a la distinción del Mérito Universitario de quién lo otorga, quién lo recibe, por qué y cuándo.

Se ubican también en estas normas los compromisos sociales que tiene un ex alumno de la Universidad y algo muy importante como el Escudo y el Lema de la UNAM, que muchas personas se han encontrado a lo largo de su vida.

En el marco de la normatividad administrativa, se encuentran estatutos, reglamentos, disposiciones generales del Personal Administrativo, de las Bibliotecas y Publicaciones, de la Administración Escolar, de la Incorporación y Revalidación, de los Ingresos, de las Actividades Deportivas y Recreativas, del Uso de Inmuebles Universitarios y de las Licitaciones que realiza la institución²⁰.

Aquí se ubica regulada la parte adjetiva de la Universidad, además de contener otros servicios que otorga la UNAM como son la incorporación y revalidación, que ayuda a

¹⁹ Ibíd. Marco académico.

²⁰ Ibíd. Marco administrativo.

difundir el conocimiento bajo los parámetros de la Universidad. Sin olvidar el gran acervo de edificios que tiene bajo su patrimonio y resguardo.

Como se alcanza a leer, no se presenta que todas las dependencias y oficinas deben tener sus propios manuales, reglamentos internos y de laboratorios entre otros, pero que de manera implícita son necesarios para complementar la base legal de la Universidad.

A lo largo de este apartado, se ha descrito una parte de lo que es la UNAM y cómo se puede percibir que es una institución inmensa, se logra visualizar el compromiso que tienen la Universidad con la Nación y la Sociedad, además que todas las partes que la integran a esta institución tienen un propósito, un ejemplo de ello, es el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras dependencia que a continuación se analizará para comprender su entorno y contexto.

1.2. El Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.

En la segunda parte de este capítulo se desarrolla un análisis sobre el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras y su importancia dentro de la institución, ya que, como una casa de conocimientos no se puede limitar al idioma castellano, como comentario extra, en algunas licenciaturas, posgrados, especialidades y otros estudios se requiere la comprensión de textos y/o la posesión de un idioma además del de la lengua nativa, para poder obtener el título o el grado, de ahí el objetivo de esta dependencia entre otros.

1.2.1. Antecedentes del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.

El Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE), es una dependencia de la UNAM encargada de la planeación, programación y enseñanza de idiomas extranjeros dirigidas principalmente a los estudiantes universitarios de nivel profesional y de posgrado de la UNAM. Creada el 30 de noviembre de 1966, por el Rector Ingeniero Javier Barros Sierra²¹.

Desde su fundación tardó más de cincuenta años la formación de un departamento encargado de idiomas extranjeros, además de que el privilegio de aprender alguna lengua sólo fue diseñado para la comunidad universitaria, aunque al pasar el tiempo esto cambiaría como se observará más a delante en este capítulo.

²¹ Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. 2009. "Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2013." [Disponible en] http://www.cele.unam.mx/avisos/InformeAnual_VerCompleta.pdf. 16 julio 2010, 23:23.

El CELE surge con la finalidad de “elevar su eficiencia académica y administrativa, con el compromiso de que se contará con un profesorado de alto nivel académico”²². Ya que no sólo los estudiantes universitarios tienen el derecho de recibir conocimientos de lenguas extranjeras, sino también, pueden ingresar a los cursos el personal que labora en la Universidad es decir, el personal académico, administrativo y técnico.

El CELE desde el año 2000, se encuentra adscrito académica y administrativamente a la Coordinación de Humanidades. En 1986, estaba integrado a la Coordinación de Difusión Cultural, en 1985 formó parte de la Coordinación de Extensión Universitaria y al momento de su creación dependió de la Secretaría General en 1966²³.

No obstante, al momento de su creación se vinculó directamente a la Secretaría General, pero al seguir creciendo de tamaño la Universidad fue encontrando un lugar más específico y acorde a su objetivo como es la Coordinación de Humanidades, que en general es la encargada de promover a las Ciencias Sociales.

EL CELE cuando inició sus actividades contaba con las siguientes áreas: Alemán, Francés, Inglés, Italiano, Portugués, Lenguas Eslavas y Orientales, a la fecha cuenta con más áreas que son: Sueco que complementa al de Inglés, Lingüística Aplicada, Traducción e Interpretación, Publicaciones, Cómputo, Formación de Profesores, Mediateca, Biblioteca, Evaluación y Certificación, además de los Centros Externos²⁴.

Todas las áreas de idiomas poseen una demanda distinta según sea la necesidad dentro de la comunidad universitaria, simultáneamente existen departamentos

²² Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. *Manual de organización*. UNAM: México, 2009.

²³ Ídem.

²⁴ Ídem.

adicionales que ayudan tanto a los alumnos como a los profesores a suministrar y recibir el conocimiento, inclusive existen espacios que llevan a los idiomas al público en general o sea fuera de la ciudad universitaria.

A lo largo de su historia el CELE ha consolidado su vínculo académico y cultural con distintas instancias al realizar diferentes proyectos, como son acuerdos de cooperación y convenios de colaboración con el Consejo Británico; la Embajada de la República Popular de China en México; la Universidad para Extranjeros de Perugia, Italia; el Instituto Camões de Portugal; el Centro de Evaluación de Portugués de la Universidad de Brasilia; la Fundación Corea; la Generalitat de Cataluña; la Universidad para Extranjeros de Siena, Italia; la Universidad de Barcelona, España; la Embajada de Francia en México; el Instituto Confucio de China, entre otros²⁵.

Cuando se habla de idiomas es relativo pensar en países, es por eso, que es necesaria la cercanía con ellos, es así que el CELE mantiene diversos vínculos que ayudan de diferentes maneras a la difusión de la cultura y por lo mismo a una mejor comprensión del lenguaje, adicionalmente en muchos de estos convenios se incluye la certificación de conocimientos.

El CELE se ha consolidado con diferentes proyectos de enseñanza de lenguas extranjeras a lo largo del tiempo, entre los cuales destacan los siguientes:

- La Comisión de “Producción de Laboratorios” para el manejo adecuado y programado de los materiales que se graban en la sección de laboratorios en 1971.

²⁵ Ídem.

- Grabó en Radio Universidad el curso "Hallo Marlene", alemán por radio en 1971.
- El Boletín - Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, para dar a conocer las labores académicas y administrativas de este Centro en 1980.
- La Revista de Estudios de Lingüística Aplicada (ELA), que aborda temas centrales de lingüística aplicada en 1981.
- El "Encuentro Nacional de Profesores", que se celebra cada dos años, iniciado en 1982 y hasta el momento lleva realizado el décimo tercer Encuentro.
- El proyecto PAPIME "Diseño y elaboración de programas de video y multimedia para el aprendizaje y la enseñanza de lenguas extranjeras en la UNAM" en 1998.
- El primer ejemplar de la Colección de Aprendizaje Auto dirigido en 2002.
- La mediateca participó en el proyecto "Let's listen, inglés con cine, música y algo más...", serie de televisión que ganó el segundo lugar en la categoría de video didáctico en la VIII Feria y Muestra Nacional de Video Educativo de Instituciones de Educación Superior en 2002.
- Sede del Primer Simposio sobre Política del Lenguaje en 2003.
- Inauguró el Centro de Aprendizaje Auto dirigido de Lenguas de la Facultad de Ingeniería 2004.
- Anfitrión del Congreso de Profesores de Griego en 1986.
- Organizó el 6º Encuentro Nacional e Internacional de Centros de Auto acceso en 2004.

- El Diplomado en línea “Actualización en Lingüística Aplicada a Distancia” (ALAD) en 2006.
- Tradujo del español al inglés la página web de la UNAM en 2004²⁶.

Para estudiar un idioma es necesario contar con diferentes planes y programas, es por esto, que el CELE es una institución de vanguardia, ya que, realiza diferentes proyectos para conocer las diferentes problemáticas, técnicas y experiencias al aprender y enseñar un idioma; dichos proyectos están dirigidos tanto a los profesores como a los estudiantes, además de realizarlos de forma periódica. Complementariamente efectúa distintos eventos como ciclos de cine, obras de teatro, conciertos, etc.

Por lo anterior, se puede observar que el CELE es una institución en transformación, que se adapta a las necesidades de la sociedad, dispuesta a realizar cambios para otorgar conocimientos así como difundir la cultura mundial, al realizar diferentes proyectos.

1.2.2. Demanda.

El CELE imparte cursos de los siguientes idiomas: Alemán, Árabe, Catalán, Chino, Coreano, Francés, Griego Moderno, Hebreo, Inglés, Italiano, Japonés, Portugués,

²⁶ Ídem.

Rumano, Ruso y Sueco²⁷ en todas sus habilidades desde nivel básico hasta avanzado, asimismo de la comprensión de texto de los mismos.

Todos estos idiomas están abiertos a la comunidad universitaria, los cursos son semestrales en diferentes niveles de conocimiento, solamente tienen que realizar los trámites correspondientes para poder tomar clases.

En el campo de la investigación cuenta con el Departamento de Lingüística Aplicada; además de contar con otros estudios como son: la maestría de lingüística aplicada, la especialización en la enseñanza de español como lengua extranjera a distancia, de traducción e interpretación, además del curso de formación de profesores también conocido como teachers²⁸.

Este tipo de cursos son más especializados y, están dirigidos a profesores que buscan ser más competentes en su campo o a estudiantes que requieren más conocimientos para ser de las lenguas una profesión.

Cuenta con diplomados de actualización en lingüística aplicada a distancia para profesores de lenguas, actitud pedagógica para la enseñanza del francés como lengua extranjera, formación de asesores de centros de auto acceso, formación de profesores de traducción y de formación de traductores²⁹.

²⁷ Universidad Nacional Autónoma de México – Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. “Docencia”. [disponible en]. <http://www.cele.unam.mx/>. 02 Febrero 2010, 16:23.

²⁸ Ídem.

²⁹ Ídem.

Todos los cursos anteriores que ofrece el CELE son para sectores de la enseñanza de idiomas que apenas van en pleno crecimiento o no tienen tanta demanda, pero igual contribuyen a la enseñanza de lenguas extranjeras.

Tiene un Departamento de Evaluación y Certificación en comprensión de lectura, de posesión, de la lengua italiana, inglesa, francesa los tres últimos con validez internacional y del profesor de lengua extranjera para escuelas incorporadas a la UNAM y de guía de turistas³⁰.

El CELE puede distribuir documentos oficiales sobre las diferentes habilidades de las lenguas como son: la comprensión oral, la comprensión escrita, la expresión oral y la expresión escrita; inclusive certifica a los profesores de escuelas incorporadas de la UNAM, ya que existe este compromiso de calidad de la Universidad sobre el sistema incorporado.

Entre otros servicios tiene su Biblioteca especializada en idiomas, un Centro de Apoyo a la Docencia de Lenguas, un Departamento de Educación a Distancia que se encarga de dar diferentes servicios antes mencionados pero en línea; además de contar con una Mediateca para adquirir, complementar u mejorar los conocimientos³¹.

No todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se queda en las aulas, sino se extiende fuera de ellas, con estos departamentos que colaboran en el proceso, incluso se apoya en las tecnologías de la información y con distinto material didáctico.

³⁰ Ibíd. Evaluación y Certificación.

³¹ Ibíd. Biblioteca Stephen A. Bastien, Mediateca y Educación a distancia.

El CELE cuenta adicionalmente con centros de docencia externa, ya que la mayoría de los servicios de esta dependencia están dirigidos sólo a alumnos, docentes y personal que se encuentran en la UNAM, estos centros externos no son escuelas incorporadas de la Universidad. Las sedes de los Centros de Extensión son: el Centro Mascarones, el Centro Tlatelolco, la escuela de Coapa, el Palacio de la Autonomía, la Antigua Escuela de Economía, el Instituto Confucio y el Real Seminario de Minería; en ellos se imparten cursos de dominio, comprensión de lectura y talleres de los siguientes idiomas: inglés, francés, alemán, chino, italiano, portugués y náhuatl³². De estos Centros se ampliará y detallará más adelante la información, para realizar un mejor análisis de ellos.

Por último, el CELE da servicio de traducción e interpretación³³ en varios idiomas, para dependencias de la misma Universidad esencialmente, aunque también otorga este servicio a algunas instituciones del gobierno y a particulares.

El CELE es una dependencia de la UNAM, para tener una perspectiva de sus áreas se muestra a continuación su organigrama.

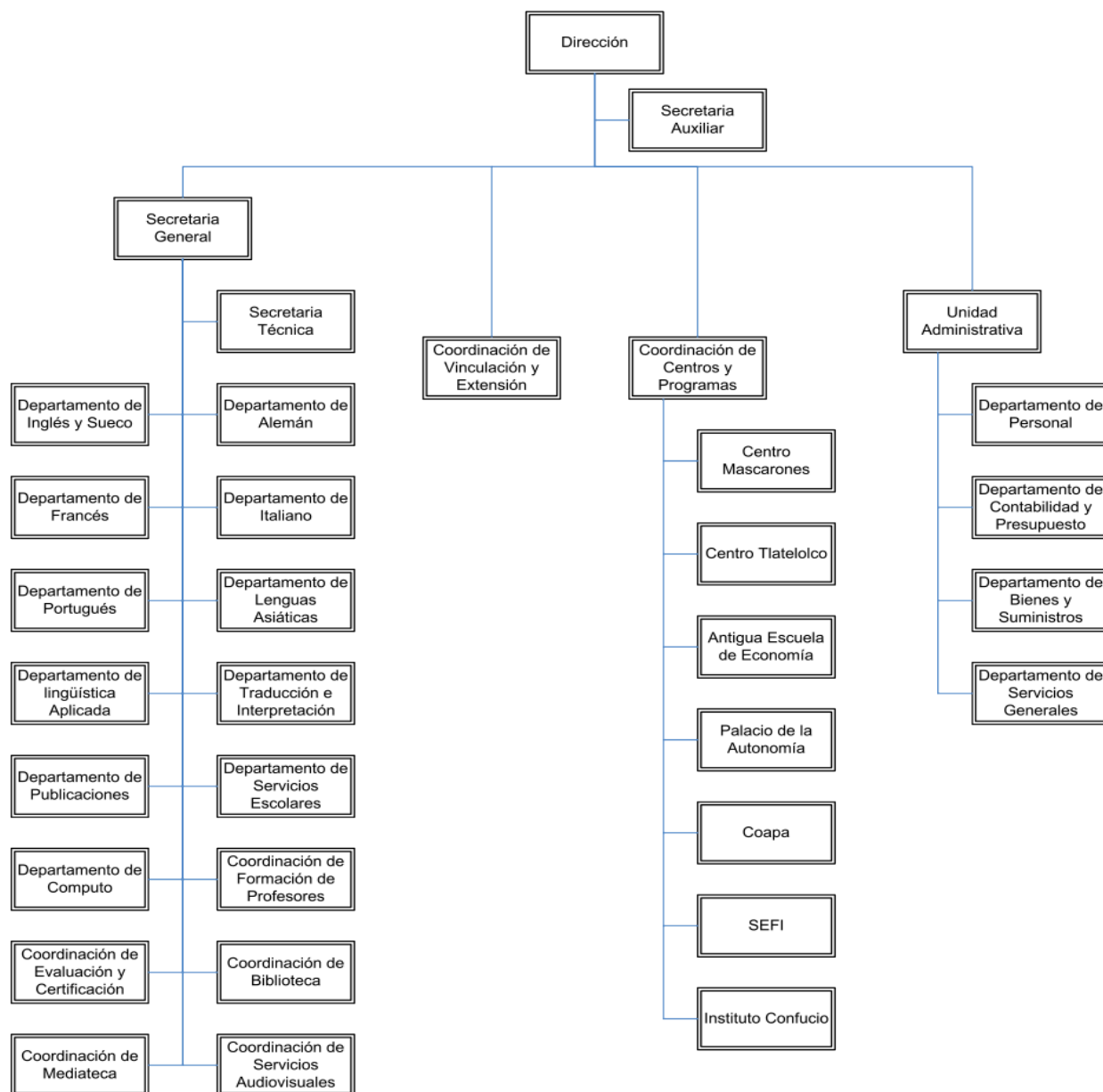
³² Universidad Nacional Autónoma de México – Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. “Docencia Externa”. [disponible en]. <http://www.cele.unam.mx/centrosyprogras>. 02 Febrero 2010, 20:05.

³³ Universidad Nacional Autónoma de México – Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. Óp. cit. “Vinculación y Extensión”.

1.2.3. Organigrama.

La forma en que se encuentra organizado el CELE de la UNAM es de la siguiente manera, según el acuerdo por el que se crea y su manual de organización:

Organigrama del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras



Organigrama del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras³⁴

³⁴ Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. Óp. cit. *Manual de organización*.

El Director del CELE, que es la máxima autoridad de esta dependencia, como lo expresa el organigrama, donde la Secretaría General apoya la parte sustantiva, además de la Coordinación de Vinculación y Extensión que es la encargada de la relaciones académicas con otras dependencias tanto de la UNAM como externas, además de contar con la Coordinación de Centros y Programas que dirige las siete sedes externas, todas estas dependencias realizan los objetivos del CELE, por supuesto ayudados por la Unidad Administrativa.

A través de este análisis de una institución como es la UNAM y una de sus dependencias que es CELE, se va formando una idea más clara para el punto en que se quiere llegar, pero todavía falta una organización más que es la Fundación UNAM, que a continuación se examinará.

1.3. La Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, Asociación Civil.

En esta tercera parte del capítulo se explica puntos importantes sobre esta Institución, cabe señalar que no pertenece a la UNAM, en ningún aspecto, es totalmente independiente en sus acciones y su organización, aunque hay que exponer que todas sus acciones están profundamente relacionadas con la Universidad, dado que existe para realizar acciones que no puede efectuar esta Máxima Casa de Estudios por ser una dependencia gubernamental y estar limitada por la ley, como es el caso de la generación de recursos financieros y la administración de ellos.

1.3.1. Antecedentes de la Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, Asociación Civil.

La Fundación Universidad Nacional Autónoma de México (Fundación UNAM), es una Asociación Civil, establecida por un “conjunto de interesados en ayudar en varios aspectos a la UNAM, sin fin de lucro cuyo principal propósito es fortalecer a la Universidad Nacional Autónoma de México y a su imagen, mediante aportaciones de carácter económico, social o moral”³⁵.

De aquí en adelante se mostrará como una organización privada como es la Fundación UNAM, puede ayudar a una Institución pública como es la UNAM, sin ir en contra de las leyes que reglamenta a la Universidad y en armónica convivencia.

³⁵ Fundación UNAM. “acerca de nosotros, que hacemos”. [disponible en]. <https://www.fundacionunam.org.mx/acerca/acerca.php>. 20 Diciembre 2009, 20:24.

“La Fundación UNAM se creó el 8 de enero 1993”³⁶ según su acta constitutiva y hasta la actualidad se ha dedicado “a promover campañas para apoyar diversos programas generales de la Universidad así como a más de 200 proyectos específicos en dependencias universitarias”³⁷.

Aunque relativamente comparada con la Universidad, la Fundación UNAM se fundó hace poco tiempo, pero desde entonces su apoyo es constante y noble, al recolectar fondos y repartirlos en estímulos a estudiantes, equipamiento de instalaciones, remodelación de aulas y muchas acciones que, no sólo beneficia a la comunidad universitaria o sus proyectos sino a la adaptación de las necesidades de nuestra sociedad en el avance del desarrollo del país.

Al existir en favor de las causas y objetivos de la UNAM, La Fundación UNAM es una organización que se encuentra regulada como una asociación civil por el Código Civil del Distrito Federal, “por lo mismo no tiene propósitos de lucro, es ajena a toda actividad política y religiosa, tampoco busca beneficio económico para sus asociados, es de nacionalidad mexicana, con una duración indefinida de actividades”³⁸. Está ubicada actualmente en la calle de Pennsylvania número 203, Colonia Nápoles, Distrito Federal, México, código postal 03810.

Esta asociación civil es una organización conformada por miembros de la Comunidad Universitaria, entendiéndose por ésta: “Autoridades universitarias, miembros de la

³⁶ Ídem.

³⁷ Ídem.

³⁸ Asamblea Legislativa del Distrito Federal. “Código Civil del Distrito Federal”. [disponible en]. <http://201.159.134.50/Estatal/DISTRITO%20FEDERAL/Codigos/DFCOD01.pdf>. 27 Diciembre 2009, 15:22

academia, alumnos, personal administrativo, ex alumnos de la UNAM, así como por Amigos de la Fundación”³⁹.

Tras conocer una parte de la Fundación UNAM, únicamente hace falta dar una mirada sobre el porqué de sus obras, hacia donde se dirige y sus bases para conocerla mejor.

1.3.2. Misión.

“Es fortalecer a la UNAM y su imagen, mediante aportaciones de carácter económico, social o moral. Las actividades están en absoluta concordia con los planes y programas estructurados por las autoridades universitarias”⁴⁰.

Al ser la UNAM una Institución al servicio del Estado se encuentra regida y por lo mismo limitada a las leyes del País, en consecuencia, la Fundación ayuda a la Universidad a tener eficiencia en sus objetivos, siempre y cuando todo se adapte a los fines de la UNAM, asimismo se hallan en contante comunicación con las autoridades universitarias.

1.3.3. Visión.

Fortalecer a la UNAM y creer en su papel preponderante como motor de desarrollo de nuestro país. Así mismo, trabajar para que se mantenga siendo una de las mejores universidades del mundo⁴¹.

³⁹ Fundación UNAM. Óp. cit. “Estatutos de la Fundación UNAM”.

⁴⁰ Fundación UNAM, “Acerca de nosotros, Misión, visión y principios”, [disponible en] <https://www.fundacionunam.org.mx/acerca/mision.php>. 21 de diciembre de 2009, 11:59

Como se escribió al principio de este capítulo, la UNAM se encuentra situada como la mejor del país y una institución que la ayuda a estar en este lugar es la Fundación, ya que entre las acciones que realiza son las siguientes: apoyo con becas a estudiantes, a diversas investigaciones, a remodelación de espacios universitarios comunitarios y con equipamiento de diversas instalaciones.

1.3.4. Principios.

La Fundación es una organización establecida en favor de las causas y objetivos de la UNAM, por lo tanto, es ajeno a toda actividad política y religiosa, no busca beneficio económico para sus asociados ni tiene propósitos de lucro. Así mismo, la asociación hace transparente el uso de los recursos que se le encomiendan⁴².

Además, en su página de Internet se encuentran diversos informes anuales que detallan sus actividades incluyendo la forma y montos de la obtención de sus recursos y de cómo se emplean.

Entre una de las acciones que realiza la Fundación UNAM para percibir recursos, se encuentra la impartición de cursos de idiomas, esto lo realiza a partir de una serie de convenios hechos con la Coordinación de Humanidades y el CELE, de aquí nacen los Programas Fundación UNAM/CELE, que son una fuente de capitalización constante, al contrario de los donativos, que suelen variar según las personas o instituciones que los

⁴¹ Fundación UNAM, “Acerca de nosotros, Misión, visión y principios”, [disponible en] <https://www.fundacionunam.org.mx/acerca/vision.php>. 22 de diciembre de 2009, 13:32

⁴² Fundación UNAM, “Acerca de nosotros, Misión, visión y principios”, [disponible en] <https://www.fundacionunam.org.mx/acerca/principios.php>. 22 de diciembre de 2009, 14:41

realice. Para conocer más a fondo los Programas Fundación UNAM/CELE se plantea en la siguiente parte del capítulo.

1.4. Los Programas Fundación UNAM/CELE.

En esta cuarta y última parte del capítulo se aborda el tema acerca de la entidad en que se fundamentará este trabajo final, que son los Programas Fundación UNAM/CELE que forman parte de los centros de docencia externa, todos comparten la parte académica del CELE, pero en el aspecto administrativo, su manejo es diferente.

1.4.1. Centros de Docencia Externa del CELE.

Los Centros Externos del CELE de la UNAM, son escuelas donde se imparten cursos de conocimientos de idiomas, es decir, la posesión o dominio, comprensión de lectura y talleres de lenguas como alemán, chino mandarín, francés, inglés, italiano, portugués y náhuatl, asimismo de difundir la cultura de diferentes países. Dichas escuelas se encuentran fuera de Ciudad Universitaria, en varios puntos del Distrito Federal.

Existen siete Centros Externos del CELE de la UNAM que son los siguientes:

- Centro Mascarones.
- Centro Tlatelolco.
- Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía.
- Programa Fundación UNAM/CELE Coapa.
- Programa Fundación UNAM/CELE Palacio de la Autonomía.
- Programa SEFI/CELE Real Seminario de Minería.
- Programa UNAM/CELE Instituto Confucio Antigua Escuela de Economía.

Sin embargo, no todos los centros externos son iguales, el Centro Mascarones y el Centro de Tlatelolco están directamente relacionados con la UNAM, académica y administrativamente, así como los recintos que ocupan, estos son: El histórico Centro Mascarones, lugar donde se ubicaron en su momento la Facultad de Filosofía y Letras, la Escuela de Ciencias Políticas y Sociales, entre otras y que comparte residencia con la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (DGSCA) y el ex-edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), en donde se halla el Centro Cultural Universitario Tlatelolco dirigido por la misma UNAM.

Otro centro externo, es el que administra la Sociedad de Ex alumnos de la Facultad de Ingeniería, conocido como SEFI, esta es una Asociación Civil, que dirige el recinto histórico del Real Seminario de Minería ubicado en el centro de la Ciudad de México, a esta sede como todos los Centros Externos lo académico lo gestiona el CELE, pero lo relacionado a los recursos materiales y la escuela misma se encarga la Sociedad.

El Programa UNAM/CELE Instituto Confucio nace del convenio entre el Instituto Confucio que es una organización “no lucrativa cuyo objetivo es promover la lengua y la cultura china y dar apoyo a la enseñanza del idioma chino mandarín en todo el mundo a través de los Institutos Confucio asociados”⁴³, el acuerdo se realiza en unión con una institución educativa extranjera, en este caso la UNAM, es otro centro externo, sus instalaciones las comparten con el Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía no obstante todo lo administrativo y académico lo comparten el Instituto Confucio y la UNAM según el acuerdo pactado.

⁴³ Wikipedia, *Instituto Confucio*, [01/09/2009, 23:03], disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Confucio.

Los Programas Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía, Coapa y Palacio de la Autonomía son los tres que faltan en la lista, pero a ello se realizará un análisis más completo y extenso en el siguiente tema.

A continuación se muestra una tabla, de cómo están conformados los Centros Externos con relación a los aspectos académico y administrativo.

Cuadro de división de aspectos académico/administrativo

Sede	Aspecto	
	Académico	Administrativo
Antigua Escuela de Economía	CELE	Fundación UNAM
Coapa	CELE	Fundación UNAM
Instituto Confucio UNAM	CELE/Instituto Confucio	UNAM/Instituto Confucio
Mascarones	CELE	UNAM
Palacio de la Autonomía	CELE	Fundación UNAM
Real Seminario de Minería	CELE	SEFI
Tlatelolco	CELE	UNAM

Cabe resaltar que de ahí parten sus nombres para ser centros o programas, ya que si dependen directamente de la UNAM son centros y los que comparten un aspecto son programas.

1.4.2. Antecedentes de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Los Programas Fundación UNAM/CELE fueron creados bajo acuerdos específicos de colaboración que se celebran desde el 2003 entre la UNAM y la Fundación UNAM, siendo representada la Universidad por dos instancias que son: la Coordinación de Humanidades y el CELE.

Es así como se firmaron contratos de comodato, este tipo de contrato se distingue según el Código Civil Federal y el del Distrito Federal, en su Título Séptimo llamado Del

Comodato en sus Artículos del 2497 al 2515, el cual aclara que, “uno de sus contratantes se obliga a conceder gratuitamente el uso de una cosa no fungible, y el otro contrae la obligación de restituirla individualmente”⁴⁴.

En este caso, la institución que concede el uso de una cosa es la Fundación UNAM, ya que es la encargada de administrar los recintos donde se realizan los Programas Fundación UNAM/CELE, se les puede llamar también comodante, así mismo el comodatario en este caso la Universidad, representada por el CELE, ya que, es el que recibe el beneficio de los inmuebles donde se realizan las actividades del CELE de la UNAM.

Se firmaron tres acuerdos diferentes para las respectivas sedes, la Antigua Escuela de Economía, la Escuela de Coapa y el Palacio de la Autonomía, con el fin de obligarse a destinar los inmuebles, única y exclusivamente para la realización de actos académicos y demás relacionados con su objeto social, en este caso, impartir cursos de dominio, comprensión de lectura y talleres de lenguas extranjeras.

En los acuerdos se especificaron sus compromisos de esta unión, por parte de la UNAM a través del CELE estos fueron los siguientes:

- Elaborar los programas de actividades, que incluirán el calendario, niveles, horarios y todas las acciones que se requieran para impartir adecuadamente los cursos.

⁴⁴ Cámara de Diputados, Leyes Federales Vigentes, *Código Civil Federal*, [06/09/2009, 17:03], disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2.pdf> 231.

- Seleccionar al profesorado que impartirá los cursos.
- Dar soporte y mantenimiento menor a la infraestructura tecnológica para la impartición de los cursos.
- Presentar a la Fundación UNAM, un informe anual de actividades realizadas por el CELE, en las instalaciones pactadas⁴⁵.

Los compromisos por parte de la Fundación UNAM son los siguientes:

- Proporcionar los espacios físicos a la UNAM para instalar aulas con el fin de impartir los cursos. La asignación de dichos espacios se realizará de común acuerdo.
- Proporcionar los servicios generales de limpieza, vigilancia, mantenimiento y equipamiento en general, relativos a la administración del inmueble.
- Aportar trimestralmente al CELE el 50% de los ingresos netos derivados de los cursos, una vez que se hayan deducido los gastos administrativos de los mismos cuando exista un remanente.
- Administrar adecuadamente la aplicación de los recursos generados por los cursos impartidos por el CELE⁴⁶.

Otras actividades que le corresponden al CELE que no aparecen en los convenios son:

- Seleccionar al personal de apoyo administrativo.
- Contribuir a elementos de publicidad.

⁴⁵ Universidad Nacional Autónoma de México. *Convenio Específico de colaboración*. Distrito Federal México. 1 de diciembre de 2003.

⁴⁶ Ídem.

- Apoyar con mobiliario suficiente para satisfacer las necesidades de los cursos y actividades administrativas.
- Auxiliar con material de papelería y material didáctico para la impartición de los cursos.

1.4.3. Los Programas Fundación UNAM/CELE.

Los Programas Fundación UNAM/CELE, es un conjunto de escuelas ubicadas en el centro y sur de la Ciudad de México, dos de ellas se encuentran en recintos históricos, que fueron ocupados por la Universidad antes de que se inaugurara Ciudad Universitaria.

En general los Programas Fundación UNAM/CELE imparten cursos de conocimientos en el idioma, es decir, la posesión o dominio, comprensión de lectura y talleres de lenguas extranjeras de los idiomas de inglés, francés, alemán e italiano, cada idioma tiene una duración diferente, que son de nueve, nueve, diez y nueve niveles respectivamente, cada nivel tiene una duración de tres meses y se imparten tres al año, se puede decir que son cursos cuatrimestrales.

En dichos cursos se aprende la comprensión oral y la escrita conjuntamente la expresión oral y la escrita, estos cursos están abiertos al público en general, siempre y cuando cumplan con los requisitos que son: en caso de inglés un examen de colocación obligatorio, para los demás idiomas sólo si tienen conocimientos previos y pretendan empezar en un nivel superior, dicho examen sirve para ubicar a los estudiantes según su nivel de conocimientos que tengan anteriormente a comparación

de los cursos que se imparten; una ficha contraseña es prácticamente su registro y lo pueden obtener vía Internet o directamente en algún centro de su elección; un comprobante de estudios mínimo el certificado terminal de secundaria que funciona como filtro para aceptar estudiantes con una edad mínima de quince años y con conocimientos básicos; una fotografía tamaño infantil a color; y cubrir los costos.

Al finalizar el último nivel de los correspondientes idiomas, se otorga una constancia expedida por el CELE de la UNAM, de nivel curricular por haber terminado satisfactoriamente dicho nivel.

A continuación se muestra un cuadro sobre la matrícula de los programas hasta el trimestre 2011-3.

Cuadro de matrícula de los Programas Fundación UNAM/CELE⁴⁷.

Ciclo	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	Programa Fundación UNAM/CELE						
Antigua Escuela de Economía	884	2462	2491	2913	2960	2772	2846
Palacio de la Autonomía	583	1624	2260	2702	2974	3211	3154
Coapa	1214	3449	3937	3637	3424	3876	4147
	2681	7535	8688	9252	9358	9859	10147

*Último ciclo 2005-3.

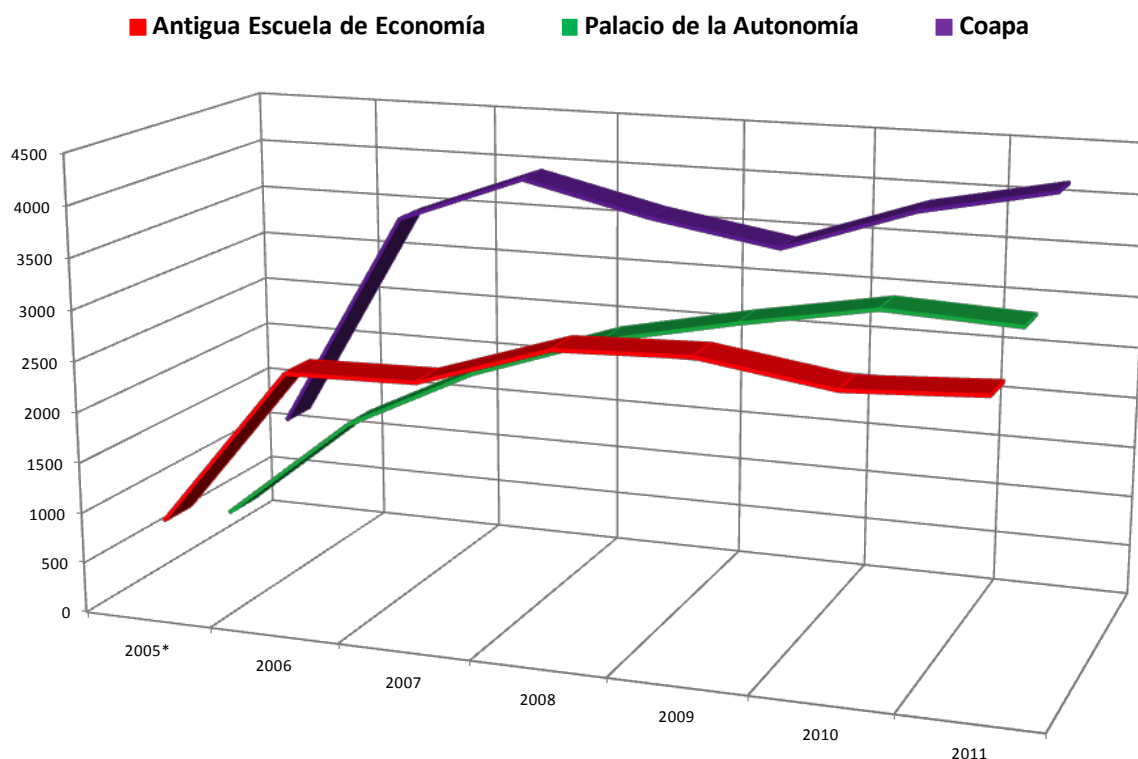
La información fue obtenida del sistema de los Centros Externos, se parte del trimestre 2005-3, ya que en ese trimestre en adelante se tuvo un software especialmente

⁴⁷ Universidad Nacional Autónoma de México. "Sistema Centros Externos" [disponible en] <http://ianua.cele.unam.mx/cext/sistema/indice.php>. 30 de septiembre de 2011, 18:39.

diseñado para llevar el control de las inscripciones, reinscripciones y registro de los alumnos.

Como se puede apreciar, los Programas han tenido una gran demanda y se incrementa en cada periodo; para mostrarlo de manera precisa se muestra la siguiente gráfica.

Gráfica comparativa sobre la matrícula de los Programas Fundación UNAM/CELE.



Como se puede observar en esta gráfica comparativa los Programas Fundación UNAM/CELE disfrutaban de un incremento, aunque hay que señalar que hay espacios de tiempo donde se tiene baja de alumnos, por diferentes factores.

Un punto a señalar, es que en su conjunto los Programas nunca han tenido una pérdida de matrícula como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica de matrícula de los Programas Fundación UNAM/CELE.



Partiendo de 2006 en donde se cuenta con un registro electrónico y comparándolo con años completos, los Programas Fundación UNAM/CELE han tenido un crecimiento constante desde el trimestre 2006-1 al trimestre 2011-3, ya que, se han incrementado un 34.66 %.

1.4.4. Objetivo de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Impartir cursos de conocimiento, comprensión de lectura y talleres de lenguas extranjeras que el CELE establezca, dirigidos al público en general.

Como se escribió al transcurso de este capítulo, el CELE de la UNAM, ubicado en Ciudad Universitaria sólo da servicio a la comunidad universitaria, pero el prestigio de

esta dependencia hace que la sociedad solicite sus servicios, de ahí su demanda en crecimiento, esto se debe a que pocas organizaciones que hacen de su negocio los idiomas, tengan esa disposición y compromiso de impartir la enseñanza de lenguas extranjeras con calidad.

1.4.5. Misión de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Ser un vínculo entre la UNAM y la Sociedad, además de generar recursos financieros tanto para la Universidad como para la Fundación UNAM, para que estas dos instituciones puedan realizar sus objetivos principales.

La influencia que tiene la UNAM ante la sociedad es alta y cuando la Universidad coloca la oferta de aprender idiomas a través de ella y además de generar fondos, la hace aún más atractiva, es por esto, que este proyecto tiene mucho porvenir.

1.4.6. Visión de los Programas Fundación UNAM/CELE.

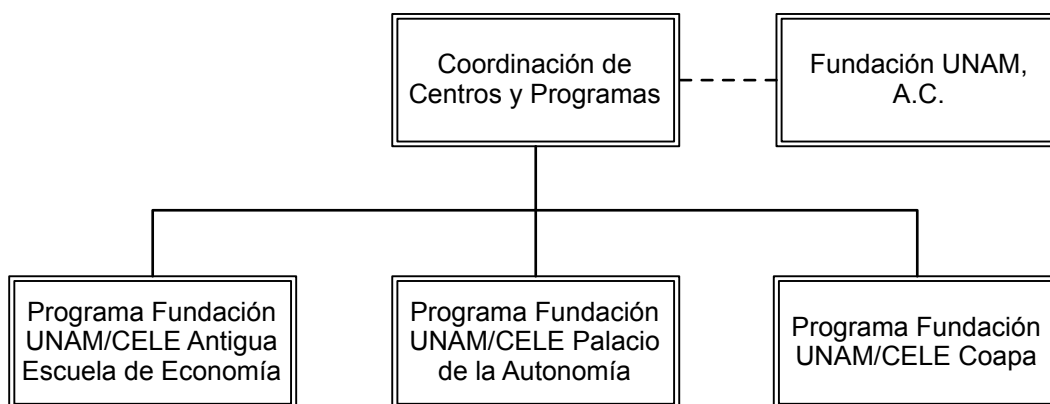
Consolidarse como una de las instituciones líderes al impartir cursos de conocimientos en el idioma, comprensión de lectura y talleres de lenguas extranjeras, en el Distrito Federal, además de promover la cultura de diferentes países del mundo.

Los Programas Fundación UNAM/CELE se encuentran rodeados de organizaciones privadas que hacen de su negocio principal la impartición de idiomas, pero el CELE, se dirige a consolidarse como una institución con la reputación de la misma UNAM, una Institución líder en el ramo de la educación, además de que se fortalezca y siga creciendo tanto en matrícula como en sedes para tener más contacto con la sociedad.

Después de analizar el objetivo, la misión y la visión se puntualiza que se entrelazan entre sí y todo esto hace pensar que los Programas Fundación UNAM/CELE tengan bases sólidas para ser un proyecto estable y de larga duración. A continuación se hará mención de cómo están organizados internamente.

1.4.7. Organigrama de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Organigrama de los Programas Fundación UNAM/CELE.



En este organigrama, se encuentran los Programas Fundación UNAM/CELE, reciben y dan información directa de la Coordinación de los Centros y Programas, la cual se encuentra en Avenida Ribera de San Cosme número 71, Colonia Santa María la Ribera, Delegación Cuauhtémoc, código postal 06400 y el titular es el Coordinador de Centros y Programas, además del tipo de jerarquía es de tipo vertical descendente.

En los diversos Programas Fundación UNAM/CELE, a los encargados se les conoce como Coordinadores, quienes asumen como autoridades y mantienen una

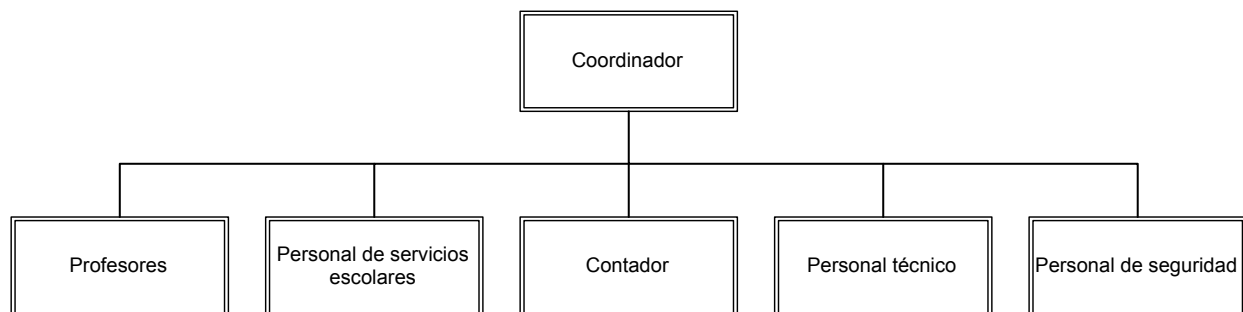
comunicación constante entre ellos, además de ser los responsables que se cumplan los objetivos a nivel operacional.

La Fundación UNAM, mantiene una comunicación directa con la Coordinación de los Centros y Programas, ya que es la responsable de administrar los recursos financieros que obtienen las mismas.

Se puede decir que la parte académica corresponde directamente al CELE y los asuntos administrativos le conciernen a la Fundación UNAM.

1.4.8. Organigrama interno de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Organigrama interno de los Programas Fundación UNAM/CELE.



El encargado de cada sede en cada Programa Fundación UNAM/CELE, es el Coordinador, que prácticamente es un supervisor, cuyo cargo es que se lleven a cabo todas las acciones correspondientes, para que se realice todo lo operativo, igualmente tiene a su responsabilidad al personal de la sede, se tiene que señalar que el personal técnico y de seguridad, están subcontratados por parte de Fundación UNAM, pero al igual están al servicio del Coordinador.

1.4.9. Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía.

Fachada de la Antigua Escuela de Economía.



República de Cuba 92, Centro.

La Antigua Escuela de Economía, ubicada en la calle de República de Cuba número 92, Colonia Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México, código postal 06010. “Entre 1902 y 1904 fue mandada a construir y (...) a partir de 1925 albergó a diversos inquilinos (...) fue morada de la Escuela Nacional de Economía a partir 1938. Cuando se convirtió en facultad fue trasladada a Ciudad Universitaria en 1954 y el edificio quedó abandonado. (...) 1988, es sede de la Asociación de Ex

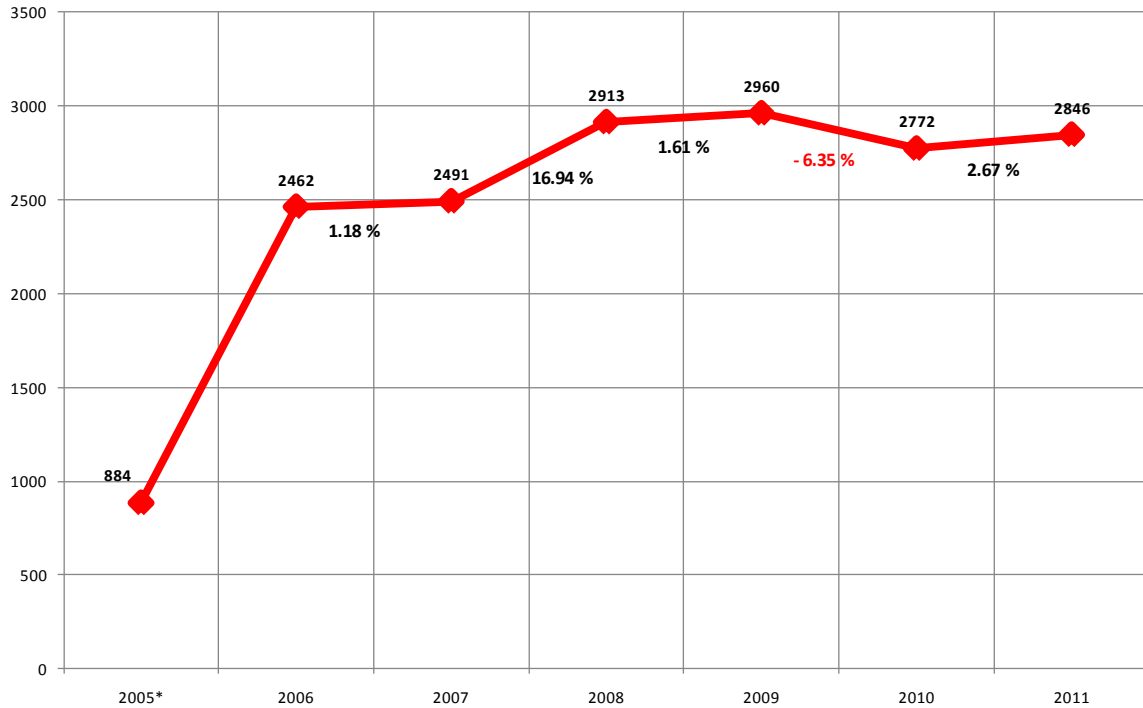
alumnos de la Facultad de Economía de la UNAM y restaurado conjuntamente con Patrimonio Universitario⁴⁸.

La Fundación UNAM la tomó en comodato en 2003 y empezó a funcionar como escuela de idiomas ese mismo año, pero hasta el 2004 tuvo sus primeras operaciones como tal. Tenía diez espacios para aulas, aunque en la actualidad cuenta con nueve salones disponibles, en este programa se imparten los idiomas de alemán, francés e inglés.

⁴⁸ Concentración: Comité del Centro Histórico Fundación UNAM, A.C. 2005. *Antigua Escuela de Economía, Antigua casona de la familia Ortiz de la Huerta*. México: Paloma diseñadores eventos S.A. de C.V. p 6

Gráfica sobre matrícula de alumnos de la Antigua Escuela de Economía
2005 – 2011

Antigua Escuela de Economía



*Último ciclo 2005-3

Los números de “Economía” como se le conoce, se ven disminuidos en los últimos años, ya que tuvo que compartir el edificio con el Programa UNAM/CELE Instituto Confucio, pero aun así se mantiene con buenas cifras, como comentario extra es el único Centro Externo, que tiene clases todos los días incluyendo los domingos, de ahí su éxito y su particularidad.

1.4.10. Programa Fundación UNAM/CELE Palacio de la Autonomía.

Edificio del Palacio de la Autonomía



Primo de Verdad 2, Centro.

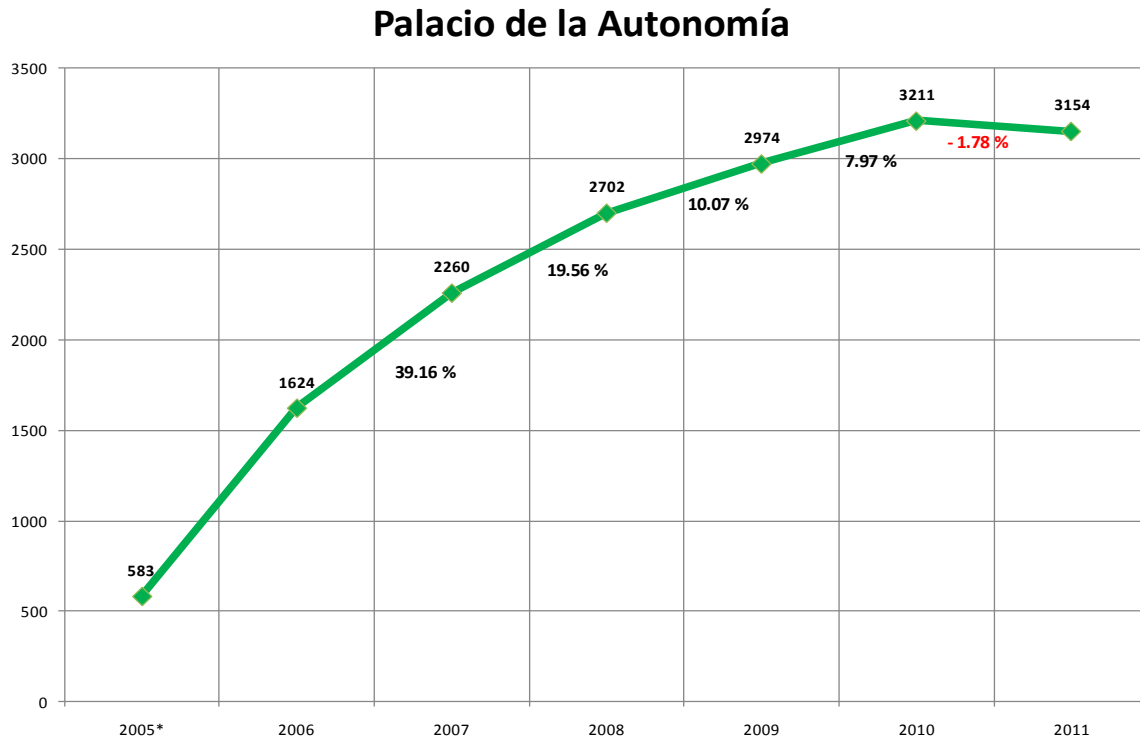
El Palacio de la Autonomía, ubicado en la calle Primo Verdad número 2, Colonia Centro Histórico, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, México, código postal 06010. “Este edificio, construido sobre vestigios del convento de Santa Teresa la Antigua (...). Hacia finales del siglo XIX se construyó el edificio actual y fue remodelado entre 1890 y 1900 (...). En 1929 el inmueble se entregó a Universidad Nacional de México (...) hasta 1958 cuando se cambia la instalaciones a Ciudad Universitaria; después (...) el inmueble es sede de la Escuela Nacional Preparatoria No. 2”⁴⁹.

Además de compartir este edificio con el Museo de la Autonomía Universitaria, la Sala de Odontología Mexicana, la Fonoteca de Radio UNAM y una sección de la Dirección de Cómputo Académico, se imparten cursos desde el 2003 de francés, inglés e italiano

⁴⁹ Concentración: Comité del Centro Histórico Fundación UNAM, A.C. 2005. *Palacio de la Autonomía*. México: Paloma diseñadores eventos S.A. de C.V. p 3

y en una ocasión se ofreció cursos de portugués, en la actualidad cuenta con 10 salones para la impartición de estos cursos.

Gráfica sobre matrícula de alumnos del Palacio de la Autonomía 2005 – 2011.



*Último ciclo 2005-3.

Con el nombre de “Autonomía” se le frecuenta a esta sede, es el Programa más constante en números, puesto que ha tenido un constante crecimiento a excepción del último año, pero no es mucha la diferencia de matrícula, tal vez su éxito reside, en que se encuentra muy cerca del Palacio Nacional, del Museo del Templo Mayor y del Zócalo, un lugar histórico y muy concurrido por las personas.

1.4.11. Programa Fundación UNAM/CELE Coapa.

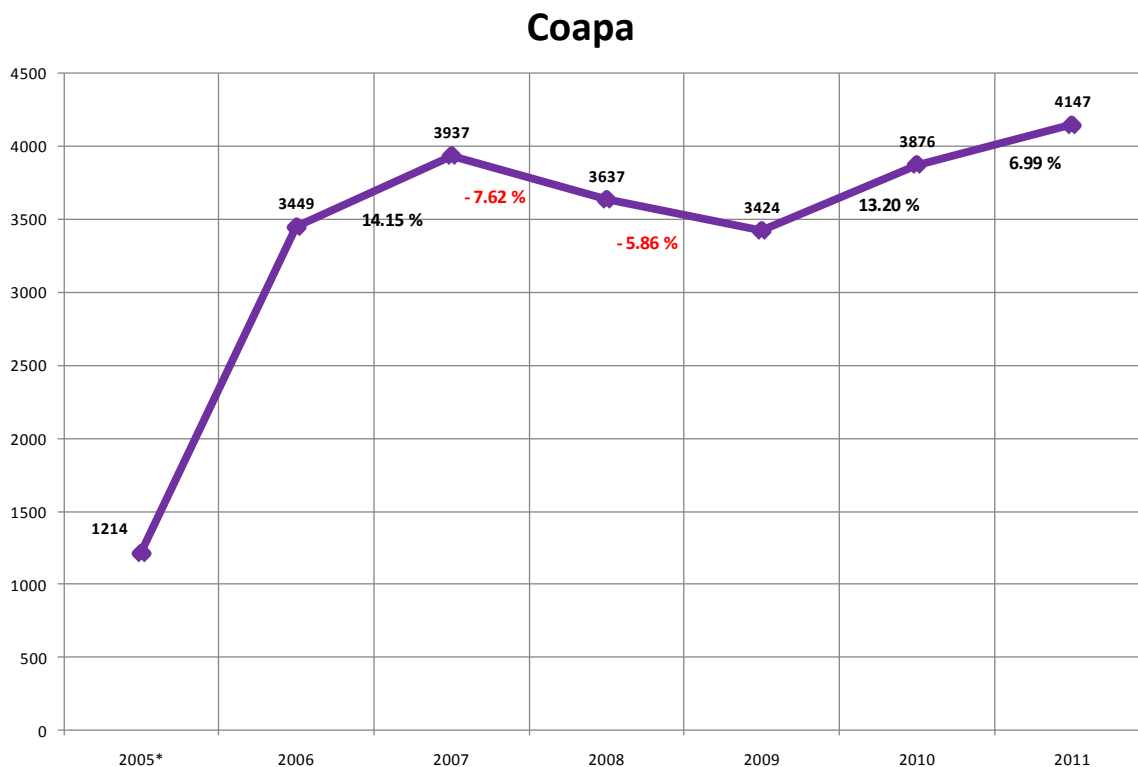
Escuela de Coapa.



Fresales 1021, Villa Coapa.

La escuela de Coapa, ubicada en Calzada del Hueso número 1021, Colonia Villa del Puente, Delegación Tlalpan, Distrito Federal, México. Del 2002 al 2004 lo administraba directamente la UNAM y se le conocía como CELE Coapa, pero se convirtió en el Programa Fundación UNAM/CELE Coapa y ubicarse en la dirección actual, en esta sede se imparten cursos de alemán, francés e inglés aunque alguna vez también se impartieron cursos de italiano.

Gráfica sobre matrícula de alumnos de la Escuela de Coapa 2005 – 2011.



*Último ciclo 2005-3.

De los Programas Fundación UNAM/CELE es el más concurrido, es la única sede que se encuentra al sur, incluyendo los demás Centros Externos. No obstante de haber tenido algunas bajas, este último año ha sido el mejor de su historia.

Al terminar este capítulo se puede concluir lo siguiente sobre la UNAM:

Al correr el tiempo, la Universidad sigue realizando diferentes tipos de proyectos y afianzando sus lazos con la sociedad, esto al ampliar la oferta de impartición de diferentes lenguas extranjeras con una buena eficacia y precios relativamente competitivos con la demanda.

Además, sigue cumpliendo sus objetivos y desempeñando su misión y su visión, siempre apegado a la ley, ya que, es una Institución líder en su ramo a nivel nacional e internacional y sigue por ese mismo camino.

Por parte del CELE se concluye lo siguiente:

No por ser una pequeña dependencia relativamente de la UNAM, realiza diferentes proyectos, todos apegados a los idiomas y contribuye directamente con el éxito de la UNAM.

Que los idiomas es una forma de comunicación muy valiosa para la transmisión de conocimientos y que si una persona quiere estar muy bien actualizada en su campo de estudio, tiene que aprender uno o más idiomas además de su lengua natal.

Es una dependencia más de la UNAM que no se queda sólo al servicio de la Comunidad Universitaria, sino abre sus puertas a la sociedad en general con la impartición de cursos y otros servicios.

A lo que concierne a la Fundación UNAM se desprende lo siguiente:

Existen diversas asociaciones civiles que ayudan a la sociedad y la Fundación UNAM es una de ellas, porque ayuda a la Universidad a ampliar sus recursos y sus servicios

para que lleguen a más personas de la Comunidad Universitaria y otras personas que las necesiten.

Por lo que respecta a los Programas Fundación UNAM/CELE:

Que un proyecto como son los Programas Fundación UNAM/CELE, es un buen ejemplo de un ejercicio en donde todos ganan, la Universidad gana al ampliar su vínculo con la sociedad mexicana a través del CELE, además de generar recursos financieros; el CELE al crear proyectos exitosos relacionados con sus objetivos y a largo plazo; la Fundación UNAM al generar recursos constantes con un buen producto; y sobre todo gana la sociedad al tener curso de idiomas muy accesibles, además de la creación de empleos directos e indirectos.

CAPÍTULO 2.

ELABORACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES.

El propósito de este capítulo es presentar un enfoque sobre los manuales y sus beneficios; brindar información concisa y establecer una propuesta sobre su concepto en la actualidad, ya que no hay suficiente información sobre las bondades de esta útil herramienta.

Se dará a conocer información general sobre los manuales, con lo cual se pretende fundamentar su importancia en las organizaciones; asimismo, se propondrá un concepto sobre el manual de procedimientos junto con las características relacionadas con este documento, basado en los criterios de la investigación. Además, se presentarán sugerencias y propuestas de la forma en que se realiza un manual de procedimientos.

Durante el transcurso de este apartado se resalta una idea principal sobre los manuales, la cual es la siguiente: cuando se realicen los manuales, se tienen que adaptar a las necesidades de las organizaciones, ya que todas son diferentes.

2.1. Manuales, objetivos principales.

En la primera parte del capítulo, se describirán conceptos que se utilizarán básicamente dentro del trabajo de investigación, es por ello, que a continuación se citarán definiciones, además de la interpretación a la que se infiere con el término manual.

2.1.1. Definición de manual.

Según el diccionario de la Real Academia Española en su vigésima segunda edición dice: “que se ejecuta con las manos; (...) fácil de manejar; (...) casero, de fácil ejecución; (...) fácil de entender; (...) libro en que se compendia lo más sustancial de una materia; (...) libro o cuaderno que sirve para hacer apuntamientos”⁵⁰.

Por lo tanto, se puede señalar que un manual es un documento que permite conocer de fondo, en un contexto amplio del entorno de una organización; se puede decir también que es algo simple y sin importancia, pero no lo es, ya que puede marcar la pauta para realizar otra actividad de valor o que encamine a nuevos propósitos.

Miguel Duhalt Krauss en su libro de Procedimientos en las Oficinas Públicas comenta lo siguiente: es “un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática,

⁵⁰ Real Academia Española. 2010. “Diccionario de la lengua española vigésima segunda edición”. [En línea]. Disponible en http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=manual. 23 febrero, 2010. 17:30

información y/o instrucciones (...) que se consideran necesarios para una mejor ejecución.”⁵¹

George Robert Terry en su libro *Administración y Control de Oficinas* señala que es: “un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos...”⁵²

Joaquín Rodríguez Valencia en su libro *Cómo Elaborar y Usar Manuales Administrativos* escribe: “es un recurso formal que contiene toda la información e instrucciones necesarias para operar una parte o todo el organismo, es una guía que permite encaminar hacia los objetivos...”⁵³

Por lo tanto, un manual presenta información de manera ordenada y detallada, de tal forma debe ser un documento fácil de utilizar y que cualquier persona lo entienda rápidamente, incluyendo que, no se tenga ningún problema con relación a la información que contiene.

Para complementar el concepto de manual se incluye la palabra instrumento, esto se debe a su propio significado, que es el siguiente: “conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente para que sirva con determinado objeto en el ejercicio de

⁵¹ Duhalt Krauss, Miguel. 1977. **Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas, segunda edición corregida y aumentada**. México. UNAM. p 20

⁵² Terry, George Robert. 1966. **Administración y control de oficinas**. México. Compañía editorial Continental, S.A. p 465

⁵³ Rodríguez Valencia, Joaquín. 2002. **Cómo elaborar y usar manuales administrativos, tercera edición**. México. International Thomson learning ecafsa. p 45

las artes y oficios; (...) aquello de que nos servimos para hacer algo; (...) aquello que sirve de medio para hacer algo o conseguir un fin; (...) escritura, papel o documento con que se justifica o prueba algo.”⁵⁴ Al presentar esta definición, se reflexiona que los manuales son documentos que sirven como un medio para realizar un fin determinado y que puede llegar a ser un documento valioso y de gran interés dentro de una organización.

Una vez efectuada la revisión entorno a la definición de manual, para efectos de la presente investigación, se propone como concepto el siguiente:

Manual.- Es un instrumento que contiene información de manera ordenada y detallada.

Cabe agregar que esta será la acepción para la presente investigación; al lograr un concepto básico de manual, el siguiente paso es analizar los tipos de manuales; con el propósito de construir una idea más amplia sobre los mismos y permitirá confirmar que este tema, abarca un gran campo de estudio.

2.1.2. Tipos de manuales.

Existen diferentes tipos de manuales, desde los que muestran la forma en que se deben realizar diferentes pasos para armar un artículo, una máquina o un juguete pasando por los que mencionan las operaciones básicas para poder utilizar dichos

⁵⁴ Real Academia Española. 2010. “Diccionario de la lengua española vigésima segunda edición”. [En línea]. Disponible en http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=herramienta/. 31 diciembre, 2010. 15:47

artículos de trabajo, domésticos, electrónicos, entre otros. Como se puede observar, estos manuales son los más comunes, los que se pueden encontrar más seguido, pero no son los únicos, ya que existe una diversa gama de manuales que a continuación se analizarán.

Los manuales que integran una organización “como medio para satisfacer distintas necesidades,”⁵⁵ son un conjunto de instrumentos que dan a conocer diferentes aspectos relacionados con una institución, porque cuentan con información exacta y detallada.

La información que contienen los manuales debe estar formulada de acuerdo con las necesidades de la institución y lo ideal, es que existan diferentes tipos de manuales que contengan información detallada, con la finalidad de que todos los que se encuentren en el organismo, conozcan la perspectiva, el contexto y la prospectiva de la institución, así como las actividades que se realizan; ya que estos manuales deben contener los fundamentos de la organización.

Como lo asevera Joaquín Rodríguez Valencia “los manuales representan un medio de comunicación (...) concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc...”⁵⁶ los diferentes tipos de manuales suelen distinguirse por su propósito, es decir, el tipo de información que se quiere dar a conocer.

⁵⁵ Rodríguez Valencia, Joaquín. Óp. cit. p 59

⁵⁶ Ibid. p 55

Un tema a resaltar, es definir a las personas a quienes van dirigidos, a lo que conlleva variar el tipo de información, un ejemplo es dar a conocer las normas de una organización, mientras que al personal que labora en una institución, son los limitantes o acciones a seguir, y para los directivos, representa un grupo de lineamientos que deben implementarse para regular la conducta dentro de la organización.

2.1.3. Manuales relacionados con el tipo de información.

Una “primera clasificación se refiere al contenido”⁵⁷ este tipo de manuales están relacionados con la información que se quiere dar a conocer y no van dirigidos a alguien en especial.

Una de las características de estos manuales, es que el tipo de información puede darse a conocer a personas tanto internas como externas, se aborda en general el entorno de la institución, no suele ser específica de un órgano, departamento o situación en especial.

- a) Manual de organización.- “Se utiliza como instrumento técnico-administrativo cuyo propósito es el de describir la estructura general de la organización de forma sistémica, así como describir las funciones y responsabilidades asignadas

⁵⁷ Duhalt Krauss, Miguel. Óp. cit. p 20

a cada unidad administrativa y orgánica”⁵⁸.

El contenido de estos manuales se basa en el objetivo, la misión y la visión general de la institución, muestra como se encuentra la estructura de la organización en relación a sus funciones, autoridad, responsabilidad y las relaciones internas, al mismo tiempo, muestra el objetivo y la misión de cada una de las partes que la componen.

b) Manual de políticas.- Su objetivo es “definir y establecer el marco legal, políticas y procedimientos aplicables a las actividades que se llevan a cabo...”⁵⁹ dentro de una institución.

Este tipo de manuales muestran los lineamientos basados en el objetivo de la institución, por lo regular incluyen normas y reglamentos internos, que pueden ser desde normas de calidad y atención a usuarios, pasando por reglamentos de seguridad y de responsabilidad, asimismo contiene el marco legal, como parte de la conducta en relación con la sociedad, ya que puede incluir leyes de medio ambiente, laborales, fiscales, entre otras, con las que la institución tenga obligaciones.

⁵⁸ Guía técnica para la elaboración de manuales de organización hospitalaria. “Secretaría de Salud de Tamaulipas Subsecretaría de Calidad y Atención Médica Especializada”. [En línea]. Disponible en <http://salud.tamaulipas.gob.mx/2011/manual/Guia.pdf>. 2 enero, 2011. 18:15. p 3

⁵⁹ Manual de políticas y procedimientos de la subdirección de proyectos de financiamiento exterior. “Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C.” [En línea]. Disponible en <http://www.bansefi.gob.mx/bansefi/normateca/Manuales/Manual%20Subdir%20Proy%20Fin%20Ext%20ago-05.pdf>. 2 enero, 2011. 20:08. p 2

c) Manual de historia.- “Contiene información con respecto a la historia de la compañía – sus comienzos, crecimiento, logros y posición actual- (...). Esto le da una vista introspectiva de tradición y pensamiento.”⁶⁰

Como lo dice su nombre, están relacionados con su historia inicial, con el transcurso del tiempo y actual, logros y adversidades, personajes destacados, misión y objetivos bajo su filosofía institucional. Estos también podrían ser llamados almanaques, ya que recolectan información que puede ser utilizada como consulta para futuras decisiones.

d) Manual de procedimientos.- “Permite conocer detallada y secuencialmente la forma en que se desarrollan las tareas y actividades que tienen asignadas las áreas de trabajo, además, de que facilita la consulta en la operación de los servicios, el desarrollo de las gestiones y la formalización de los procedimientos en el marco de un proceso sostenido de consolidación y prospección operativa.”⁶¹

Estos manuales expresan analíticamente las actividades, tanto operativas, administrativas y de apoyo de las instituciones.

⁶⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. Óp. cit. p 649

⁶¹ Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. “Gobierno del Estado de Sonora, Secretaría de la Contraloría General” [En línea]. Disponible en <http://www.cgeson.gob.mx/downloads/GUÍA%20M.%20PROCED.%202004%20.pdf>. 2 enero, 2011. 23:23. p 4

El siguiente tipo de “clasificación atiende a la función específica o área de actividad de que trata el manual”⁶². A continuación se analiza el contenido de estos manuales acompañados de unos ejemplos.

2.1.4. Manuales de tipo específico.

El tipo de información de estos manuales está dirigida a una unidad, departamento o área específica y está relacionado estrechamente con ellos.

Una de las características de estos manuales, es que la información que contienen sólo es para el personal de la institución, comunican ampliamente sobre el área de que se trata, no obstante, su contenido puede ser ligero y amigable con el personal. Se tiene conocimiento de dos de ellos:

- a) Manuales por departamentos, unidad o área.- estos manuales muestran información sobre las actividades, políticas, objetivos, funciones, relaciones etc. que se originan en los departamentos, unidades o áreas de la institución. Se componen por manuales de producción, de compras, de ventas, de crédito y finanzas, de contabilidad, entre otros.
- b) Manuales sobre el personal.- el contenido de estos manuales tiene la finalidad de informar, sobre todo lo referente con los recursos humanos ya sean manuales de reclutamiento, selección, capacitación, obligaciones y derechos

⁶² Duhalt Krauss, Miguel. Óp. cit. p 20

contractuales, conducta, ética, entre otras acciones relacionadas con el personal de la organización.

2.1.5. Manuales de tipo técnico.

El tipo de información de estos manuales está dirigida a un evento, hecho o acontecimiento de la institución o como lo dice Duhalt Krauss “trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada”⁶³.

La información contenida en estos manuales es detallada y narrativa sobre lo que se tiene que realizar en una actividad en particular, a continuación se muestran los siguientes ejemplos:

- a) Manuales técnicos administrativos.- estos manuales explican los pasos a seguir e información que se tiene que detallar para solventar situaciones, en estos se pueden ser: técnicos de auditorías, eventos especiales, personal de temporada, entre muchos otros.
- b) Manuales técnicos operativos.- al igual que el anterior manual, trata sobre pasos a seguir e información que se tiene que puntualizar para solucionar una situación especial, como ejemplos son: rotación de personal operativo, control de calidad, entre otros.

⁶³ Ibíd. p 24

c) Manuales técnicos de seguridad e higiene.- como lo dice su nombre, el contenido de estos manuales es sobre aspectos de seguridad e integridad tanto de la institución como del personal que se encuentran vinculado con esta, entre estos manuales se encuentran los siguientes: en caso de sismo, incendio o robo, al igual que con otros eventos que suceden extraordinariamente.

Como se acaba de describir, existen una gran diversidad de manuales, todos con diferentes fines, pero esto no quiere decir que no existan más o que sean una mezcla de dos o más de ellos.

Los manuales se crean muchas veces, para solucionar eventos y con base a las necesidades de las organizaciones sin importar lo grande o pequeña, compleja o simple, si es particular o gubernamental, lo importante de este instrumento es la información que contenga además de su disponibilidad; con esto se busca que cualquier persona o grupo no condicionen, limiten o distorsionen la información de una organización.

Los manuales pueden resolver situaciones en cualquier momento, además de ser una fuente de almacenamiento por su contenido relacionado con la organización, por su diseño son fuentes de información precisa y eficiente.

Los manuales desempeñan las funciones que tienen los libros, ya que resguardan información valiosa y están a la mano de cualquier individuo, es decir se encargan de transmitir conocimientos.

Los manuales se distinguen por el tipo de información que contienen, además de sus características exclusivas, como se observó, se describieron de manera breve, esto es porque no es necesario realizar un estudio extenso de todos, sino de uno en especial, el manual de procedimientos, que es el que atañe y que a continuación se aborda.

2.2. Manual de procedimientos.

Después de examinar de manera general algunos tipos de manuales, es momento de exponer el tema sobre el manual de procedimientos, ya que es la esencia y tema principal de esta investigación, para ello será necesario explicar algunos conceptos básicos entorno al propio manual de procedimientos, sus bases y la importancia de esta herramienta para las organizaciones.

2.2.1. Manual de procedimientos.

Como se ha mencionado anteriormente, un manual de procedimientos es un documento donde se expresan analíticamente las actividades, tanto operativas, administrativas y de apoyo de las instituciones, pero antes de exponer un concepto más amplio sobre este y conceptualizar sobre este tema, se hace referencia de distintos términos necesarios.

Estos conceptos forman parte importante de distintas teorías que son, entre otras las siguientes: de sistemas, de la organización, cibernética y de sistemas de gestión de la calidad; dichas teorías están relacionadas con la información, el control y el orden de las actividades.

A continuación se mencionan conceptos para conocer y revisar su acepción sobre el manual de procedimientos.

Sistema:

“Puede definirse como un conjunto de elementos relacionados entre sí y con el medio ambiente”.⁶⁴

“Es un conjunto de elementos relacionados dinámicamente, que forman una actividad, para alcanzar un objetivo, operando sobre datos, energía/materia para proveer información/energía/materia”.⁶⁵

Un ejemplo de este tipo, es el análisis de una institución vista como un sistema, ya que contiene elementos como son los recursos humanos, materiales y financieros; se puede decir que son sistemas cerrados por su comportamiento; ya que tratan de llegar a un equilibrio, para que todas sus entradas o insumos, se conviertan en salidas o resultados, pero a la vez son sistemas abiertos porque interactúan con otros, o sea con su medio ambiente, a causa de que todas sus entradas provienen del exterior y tratan de obtener beneficios de este.

Proceso:

“Proceso es lo que transforma una entrada en salida, como tal puede ser una máquina, un individuo, una computadora, un producto químico, una tarea realizada por un

⁶⁴ L. Von Bertalanffy, W. Ros Ashby, G. M. Weinberg. 1972. **Tendencia en la teoría general de sistemas, versión española de Álvaro Delgado y Andrés Ortega.** España, Alianza editorial. P 41

⁶⁵ Chiavenato, Adalberto. 2006. **Introducción a la teoría general de la administración, decimoséptima edición.** México. Mc Graw Hill/Interamericana editores de México. p 361

miembro de la organización, etc. En la transformación de entradas en salidas debemos saber siempre cómo se efectúa esa transformación...”⁶⁶

En el caso de las instituciones, todas tienen un conjunto de procesos. Por su clasificación estos pueden ser procesos de producción, de control, de planeación, de coordinación, entre muchos otros, es así, todos estos procesos tienen la finalidad de alcanzar el objetivo de la organización.

Procedimiento:

“... es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo...”⁶⁷

“Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.”⁶⁸

En este contexto es importante mencionar que los procesos se dividen en procedimientos, que son el conjunto de actividades que se realizan, en forma detallada o los métodos para realizar algo, a esto se resalta el término método que a

⁶⁶ Johansen Bertoglio, Oscar. 1997. **Introducción a la teoría general de sistemas**. México. Editorial Limusa: Noriega.

⁶⁷ Wikipedia. 2010. “Wikipedia la enciclopedia libre”. [En línea]. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>. 1 abril, 2010. 13:54.

⁶⁸ Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. 2008. **Norma Mexicana IMNC 2008, ISO 9000: 2005**. p 14

continuación se define: “Es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo”⁶⁹

En estos procedimientos se incluyen los insumos a ocupar, el conjunto de actividades a realizar, quien o quienes son los encargados de realizar las actividades, además del resultado esperado.

En consecuencia, lo adecuado es que las organizaciones tengan documentados todos sus procedimientos, dado que reflejan sus actividades, para que en caso de cualquier modificación o para lograr la eficacia o se aspire llegar a la eficiencia de los objetivos, se realice de una manera apropiada y no caer en improvisaciones o equivocaciones elementales.

En este punto del capítulo, ya se puede tener una percepción más sólida cuando se habla de un manual de procedimientos, es por ello, que se presenta el siguiente término:

Manual de procedimientos.- Es un instrumento que contiene información de manera ordenada y detallada, de cómo se realiza un conjunto de actividades dentro de una organización, para realizar un objetivo determinado y obtener un resultado esperado.

El contenido de los manuales de procedimientos, es el verbo o la acción dentro de una organización y no busca involucrarse con el sujeto o la persona que realiza las

⁶⁹ Álvarez Torres, Martín G. 1996. **Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.**

México. Editorial Panorama editorial, S.A. de C.V. p 35

actividades, ya que las personas pueden ir y venir, pero las organizaciones deben permanecer y crecer, independientemente de sus actores.

Al mismo tiempo que se tienen documentos que le conciernen a las organizaciones como actas constitutivas, registros con autoridades, relaciones con socios, además de títulos de pertenencia de activos, seguidos con documentos de actividades, de registros financieros y otros, es muy importante contar con instrumentos que plasmen las bases o fundamentos, para no divagar con lo relacionado en asuntos de la organización, sobre todo a inicios del siglo XXI, en donde la información adecuada, rápida y expedita, es valiosa para el crecimiento y la solución de conflictos que rodean a las instituciones.

2.2.2. Ventajas de los manuales de procedimientos.

Las ventajas de los manuales de procedimientos, entre muchas otras, son las siguientes:

- a) Acceso ágil a la información.- este documento debe estar a la disposición de cualquier persona que lo necesite para su consulta, así como la manejabilidad ya que toda su información se encuentra dirigida a las necesidades de los usuarios.
- b) Forma correcta de realizar las actividades.- la información que contiene se encuentra de forma detallada y distribuida para realizar paso por paso, según la necesidad o la exigencia que se tenga.

- c) Contenido exacto y completo de los procedimientos.- en el manual se debe identificar y documentar todas las actividades que se realizan en la organización sin excepciones de ningún tipo.
- d) Evita problemas en la operación de tareas.- puesto que el instrumento contiene las actividades a realizar y quien las efectúa, impide confusiones y puede deslindar de responsabilidades, además de evitar improvisaciones, errores, confusiones y malos entendidos entre los usuarios al hacer sus tareas.
- e) Instrumento de evaluación o revisión.- ya que contiene la información de cómo se deben llevar a cabo las actividades, de tal forma se puede diagnosticar si los usuarios realizan eficazmente sus labores cotidianas.
- f) Instrumento de capacitación.- en dados casos y circunstancias se puede utilizar como medio de entrenamiento de personal, mientras se realiza una formación adecuada.
- g) Homogeneidad en conceptos o términos.- esto es para que todos los usuarios manejen un mismo lenguaje al efectuar sus labores.
- h) Imagen institucional.- al no manejar una imagen superflua, sino que refleje que es una organización comprometida con sus objetivos y que no deja nada al azar o a improvisaciones, además de complementar su documentación institucional.

Al presentar las ventajas, se resalta la importancia del contenido del manual de procedimientos, con respecto a la información que abarcan, esto se debe, a las actividades que se realizan dentro de la organización y esto es muy útil para realizar diferentes metas, para llegar al objetivo principal de la institución.

2.2.3. Desventajas de los manuales de procedimientos.

A continuación se citarán algunas de las recomendaciones sobre lo que no se puede hacer o los inconvenientes, de los usos no apropiados del manual de procedimientos:

- a) Ocultar o no mantener a la mano.- el documento es de tipo de consulta y alejarlo de los usuarios sería esconder o apartar de la información necesaria para disipar o aclarar dudas y malos entendidos o cualquier otra situación.
- b) Mala redacción.- porque al redactar estos instrumentos, deben elaborarse de manera que los usuarios se encuentren cómodos con el lenguaje que se ocupe y no con conceptos o palabras que no entiendan, además que se tienen que adaptar a las circunstancias que se describen.
- c) Errada aplicación.- en diferentes situaciones se ocupa para una capacitación completa o incorrectamente se puede emplear para diferentes áreas aunque sea conocido que muchas veces se necesitan manuales realizados especialmente para cada disposición.
- d) Falta de actualización.- no se puede pensar que este documento tiene que ser eterno o no tenga una vigencia, ya que puede haber nuevas tendencias, tecnologías o técnicas.
- e) Aseverar que el documento es perfecto.- dado que es un instrumento que debe modificarse y estar en continua revisión con la ayuda de comentarios de los usuarios internos o externos, ya que estos buscan al igual una mayor eficiencia en sus actividades.
- f) Evitar especular que todos saben todo.- porque los usuarios nuevos no conocen

en totalidad sus actividades o se puede dar el caso, que algunas tareas no tienen mucha periodicidad y por esta razón se pueden olvidar acciones.

En sí, no se puede describir una serie de perjuicios por contar con un manual de procedimientos, porque sería hablar de que se desperdicia un espacio o un lugar en un anaquel o que fue una pérdida de tiempo, además del personal ocupado en diseñar el documento. Una verdadera desventaja puede ser el mal uso de la información que contiene el manual de procedimientos o que no exista un manual.

En los temas anteriores se hizo énfasis al contenido del manual de procedimientos, en particular, lo provechoso que resulta contar con el registro de las actividades que se efectúan dentro de la organización; también es conveniente señalar que puede ser un plus muy importante para la institución, ya que se reflejan todas las tareas que son indispensables o necesarias para llegar al objetivo principal de la organización, además de evidenciar todas las acciones inútiles, innecesarias o improductivas que conjuntamente consumen recursos valiosos, que pueden ser aprovechados de distintas maneras.

2.2.4. Características de los manuales de procedimientos.

A continuación se hará una revisión del manual de procedimientos, entre éstas se tiene que “Proporcionar criterios uniformes y los elementos que permitan al personal la

identificación del proceso para la definición y diseño de los procedimientos,⁷⁰ tiene que realizarse especialmente para la organización, departamento, área o dependencia a quien va dirigido, nunca adaptar o copiar otros manuales parecidos, ya que todas las organizaciones son diferentes, asimismo el manual tiene que cumplir todas las necesidades que se asuman o que se quieran cumplir.

“Lenguaje claro, es la expresión simple, clara y directa de la información (...) se formulan textos fáciles de leer, entender y usar, de acuerdo a las características y necesidades de las personas que los leen.”⁷¹ El lenguaje de los manuales no debe de ser rebuscado además de evitar tecnicismos, debe ser uniforme y seguir los mismos criterios que se tengan con los documentos u otros manuales de la organización, además de atender las necesidades de la organización en cuestión del idioma.

“La integración de la información se hará de tal modo que facilite el análisis, permita identificar las necesidades, resuelva los problemas de operación o productividad, canalice las ideas sobre mejora continua e innovación, plantee el objetivo, y jerarquice y de secuencia lógica a los pasos o las operaciones de las actividades”⁷², la información que contengan debe de ser completa, confiable, acertada y actual, para que los

⁷⁰ Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaría de Salud “Secretaría de Salud, Subsecretaría de Administración y Finanzas” [En línea]. Disponible en <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7462.pdf>, 16 enero, 2012. 22:59. p 2

⁷¹ Lenguaje Claro. Tercera Edición “Secretaría de la Función Pública” [En línea]. Disponible en <http://www.funcionpublica.gob.mx/images/doctos/PROGRAMAS/ManualLenguajeClaro.pdf>, 6 enero, 2012. 20:36. p 10

⁷² Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. Óp. cit. p 10

destinatarios puedan tener plena confianza al ocupar esta útil herramienta.

“La revisión periódica o rutinaria, cualquier persona encargada de aplicar las instrucciones del manual que encuentre que ya no sean aplicables o que la información que contiene sea obsoleta, deberá hacer un reporte razonado a la oficina encargada de su elaboración para que lo modifique”⁷³. En cuanto a este respecto sus actualizaciones, modificaciones y revisiones, deben estar en manos de personal que tenga la competencia para realizar dichos cambios y se tienen que realizar en tiempos establecidos por los responsables de la organización.

Deben ser flexibles, tanto por el tiempo, aún cuando no tengan una vigencia como tal, es importante destacar que existen cambios tecnológicos, sociales, entre otros que con el paso del tiempo pueden cambiar su contenido o forma, además es conveniente recibir comentarios y modificaciones de las personas que realizan las actividades, pues ellos, están en continua relación con las tareas que se llevan a cabo o se desempeñan.

Su diseño debe ser agradable para su manejo, con letras visibles y claras, con buen espaciado e incluir colores que no molesten la vista, aunque muchas veces sea de buen tamaño, no se debe comprimir su contenido, igualmente se puede realizar su diseño de manera electrónica como en formato de documento portátil (PDF), para evitar que se modifique sin autorización.

Tiene que estar en un lugar visible al alcance de todos los usuarios y estos lo puedan tomar cuando lo necesiten, pero tiene que estar bajo el cuidado de una persona

⁷³ Duhalt Krauss, Miguel. Óp. cit. p 55

responsable, para que no se realice un mal uso de esta herramienta.

2.2.5. Contenido de los manuales de procedimientos.

Varios autores o personas que crean manuales para realizar manuales de procedimientos y libros sobre cómo realizar manuales de procedimientos tienen diferentes percepciones del contenido de estos documentos un ejemplo es el siguiente:

“El manual de procedimientos deberá contener lo siguiente: Portada y Anteportada, Índice, Introducción, Objetivo del manual, Relación de procedimientos, Presentación de los procedimientos, Diagrama de flujo, Formatos e instructivos y Bibliografía.”⁷⁴

Mientras otros piensan que debe contener lo siguiente: “Estructuración del manual de procedimientos: Portada, Índice, Introducción, Objetivo del manual, Marco jurídico, Denominación del primer procedimiento, Propósito, Alcance, Políticas de operación, Normas y lineamientos, Descripción del procedimiento, Diagrama de flujo, Documentos de referencia, Registros, Glosario de términos, Cambios en esta versión, Anexos.”⁷⁵

Como se mencionó a lo largo de la investigación, los manuales se tienen que adaptar a las necesidades de la organización, pero hay partes de los manuales que no deben faltar para un mejor uso y aprovechamiento de los mismos. Entre estas partes están las siguientes:

⁷⁴ Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. Óp. cit. p 17

⁷⁵ Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaria de Salud. Óp. cit. p2

- a) Portada.- esta debe contener el nombre completo de la organización, además si es una dependencia o una filial, el logo o logos correspondientes de la institución, mencionar que es un manual de procedimientos y la fecha de la publicación.
- b) Introducción.- esta parte es muy importante ya que debe contener el objetivo del manual, su importancia, un resumen de su contenido, cómo está dividido, y en dado caso cómo se utiliza.
- c) Índice.- es la parte del documento que dice cómo va a estar distribuido el manual de manera ordenada según las partes que lo integren.
- d) Contenido.- está compuesto de todas las descripciones de los procedimientos a los que haga referencia el manual.
- e) Glosario.- contiene todas las definiciones con respecto a los tecnicismos ocupados, además de la descripción de documentos necesarios para la realización de actividades, debe estar ordenado de modo alfabético o según la importancia de los términos.
- f) Hoja de responsables.- empezar desde la máxima autoridad de la organización, jefes, gerentes o encargados de la dependencia o filial, responsables de la realización del manual, así como de la supervisión o encargado del manual, además de incluir fecha de realización y de las actualizaciones o modificaciones realizadas.

Además de que no deben faltar estas secciones, se recomienda que sean distribuidas en las forma en que se encuentran en la lista, o sea, portada, introducción, índice, contenido, glosario y hoja de responsables, para el mejor uso del manual.

2.2.6. Descripción de procedimientos.

En este punto es importante resaltar y entender del trabajo, que no es lo mismo procedimiento o procedimientos que función o funciones, ya que cuando hablamos de función, se refiere a las acciones en conjunto que realiza una persona dentro de una organización; por otra parte un procedimiento es un conjunto de actividades para realizar un fin dentro de la organización.

Por lo anterior, una persona puede tomar parte de un procedimiento; aunque algunas veces lo realice completo, no significa que sea ésta toda su función dentro de la institución, ya que muchas veces participa en otras actividades. También, si su función es una sola actividad dentro del procedimiento. Una función siempre va junto con el puesto o cargo que realiza una persona.

Para efectos de la presente investigación se entenderá que un procedimiento es un conjunto de actividades simples o concretas, continuas para llegar un objetivo específico y en este intervienen una o más personas para llevarlo a cabo.

Para conocer los procedimientos de una institución, primero se deben conocer los procesos. Como se menciona anteriormente, una institución es un sistema, por lo mismo tiene diversos procesos para efectuar sus metas o salidas, estos procesos, por decirlo de un modo son los procesos de contabilidad, contratación de personal, producción, contraloría, ventas, compras, entre otros, que son las funciones importantes que se realizan dentro de la institución.

Cuando se tienen todos los procesos divididos y establecidos, además que se conoce que son todos los necesarios para realizar los objetivos o salidas, además de tenerlos definidos, se tienen que empezar a separar los procedimientos; esto se lleva a cabo al realizar un conjunto de actividades simples que provoca por consecuencia realizar un objetivo; dicho objetivo tiene que ayudar a realizar el objetivo principal de la institución.

Al describir los procedimientos existen elementos que no se tienen que olvidar: la secuencia, las actividades, las personas involucradas, el proceso al que pertenece, nombre del procedimiento, el objetivo, y el tiempo aproximado para realizar todo el procedimiento.

Por todo lo anterior, hay que comprender que se tiene el conocimiento para realizar un manual de procedimientos de una organización, dependencia, departamento o área que lo requiera, se debe decir que es una tarea extensa, que difícilmente la puede realizar una sola persona, que se necesita un grupo de trabajo, con personas responsables y que tengan la noción de lo que se hace.

Como muestra de lo que se dice en el párrafo anterior, se realizará un manual de procedimientos, en este caso será sobre los Programas Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía, Palacio de la Autonomía y Coapa, Centros de Extensión del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras de la Universidad Nacional Autónoma de México, que se analizó en el primer Capítulo de esta investigación.

CAPÍTULO 3.

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

En este último capítulo, el objeto es realizar una propuesta de un manual de procedimientos administrativos de los Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía, Palacio de la Autonomía y la escuela de Coapa.

Se realiza con el propósito, de que esta organización posea un instrumento que contenga información de manera ordenada y detallada, de cómo se ejecutan un conjunto de actividades, para realizar un objetivo determinado y obtener un resultado esperado, ya que no se cuenta con un documento de estas características.

Este trabajo es el resultado del análisis, de una institución como son, los Programas Fundación UNAM/CELE y el estudio de los manuales de procedimientos, se presenta siguiendo los parámetros que se plantearon dentro de esta investigación.

La propuesta de manual de procedimientos está elaborada con información sustentada y apoyada de un estudio fundamentado por la observación. Asimismo, de testimonios de personas involucradas en las tareas y procesos. Y en un tercer plano se pudo recurrir a la representación simulada de error, corrección y mejoramiento de los procesos y actividades, con la finalidad de insertar este instrumento en la gestión y operación en los Programas.



Programas Fundación UNAM/CELE



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Antigua Escuela de economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Introducción

Este documento tiene el propósito de dar a conocer información de las actividades administrativas operacionales de manera explícita, orientada a realizar una ejecución correcta de las actividades para estandarizar todas las acciones y con la finalidad de realizar el objetivo de manera eficaz de los Programas Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía, Palacio de la Autonomía y Coapa, además de ser un auxiliar en la comunicación existente.

Este manual de procedimientos administrativos se encuentra comprendido en tres procesos que son: atención a usuarios, control escolar y asistencia administrativa. Están constituidos en procedimientos que están conformados por diferentes competencias para realizarlos como se muestra a continuación:

Atención a usuarios.- Las actividades que se realizan en estos procedimientos se deben a que un usuario externo o interno lleve a cabo una acción en la institución.

Control Escolar.- Estos procedimientos sobresalen, ya que son acciones que se realizan para llevar el control y organización de la sede, y hacer operativo los otros procesos.

Asistencia administrativa.- A diferencia de los pasados procesos, su característica de estos, es que son solicitados por un departamento superior dentro del organigrama.

Al final de este manual se encuentra un glosario preparado para el manejo de términos técnicos administrativos ocupados continuamente alrededor este instrumento.





Manual de procedimientos administrativos

Índice de procesos

A.- Atención a usuarios.

B.- Control escolar.

C.- Asistencia administrativa.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Índice de procedimientos

A. Atención a usuarios.

- A.1. Información general acerca de los cursos.
- A.2. Registro de aspirantes en el sistema de exámenes de colocación.
- A.3. Registro vía Internet del alumno de nuevo ingreso en el sistema de inscripciones.
- A.4. Entrega de documentos de inscripción.
- A.5. Registro vía Internet del alumno en el sistema de reinscripciones.
- A.6. Entrega de documentos de reinscripción.
- A.7. Reinscripción de alumnos que suspendieron un ciclo escolar.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

- A.8. Solicitud de cambio de grupo.
- A.9. Reposición de credencial.
- A.10. Expedición o renovación de tarjetón de estacionamiento.
- A.11. Solicitud y aplicación de examen extemporáneo (parcial o final).
- A.12. Elaboración de constancias de niveles anteriores, anterior y actual.
- A.13. Emisión de boleta de calificación.
- A.14. Préstamo de material didáctico.
- A.15. Préstamo de equipo electrónico.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.1. Información general acerca de los cursos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Todo el año, en los horarios de servicio establecidos en la sede.

Tiempo de realización: De 3 a 10 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Público en general.

Objetivo: Otorgar información sobre los objetivos de los Programas.

Resultado esperado: Que todas las personas interesadas en aprender un idioma impartido en los Programas, tengan información completa con la mejor atención.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

<h1>A.1.</h1>		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Información general acerca de los cursos.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Solicita información vía telefónica o presencial.	Usuario (aspirante y/o persona interesada)
2	Información página web	Invita al usuario a visitar la página de internet www.cele.unam.mx/centrosyprogramas (Si es presencial, entrega al usuario un folleto informativo).	Auxiliar de Sección Escolar
3	Explicación del ingreso y tipo de cursos	Comunica al usuario lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Los cursos están dirigidos al público en general. • Es requisito contar con estudios mínimos de secundaria terminada. Informa que los cursos que se imparten son de conocimientos en el idioma inglés, francés, alemán e italiano (según la sede que los ofrezca). Indica que en el caso del idioma inglés también se imparte cursos avanzados. Señala que, en caso de que el usuario requiera información, sobre los cursos de comprensión de lectura en el idioma inglés sólo se imparten en el Programa Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Información sobre los cursos de conocimientos en el idioma	Menciona que los cursos de conocimientos en el idioma se dividen en los siguientes niveles: <ul style="list-style-type: none"> • Inglés: 9 niveles. • Francés: 9 niveles. • Italiano: 9 niveles. • Alemán: 10 niveles. Puntualiza que cada nivel tiene una duración de tres meses y en un año se abarcan tres niveles.	Auxiliar de Sección Escolar

	<p>Menciona las cuotas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso trimestral. • Inscripción (pago único). • Examen de colocación. <p>Indica que el examen de colocación se realiza para cualquier nivel de inglés debido a que se cuenta con un nivel introductorio, es decir, un nivel antes del primero, por eso el aspirante debe presentar el examen que determinará el nivel o su ubicación.</p> <p>Especifica que en los casos de los idiomas francés, italiano y alemán no es necesario presentar examen de colocación para ingresar a primer nivel.</p> <p>Notifica las fechas de inicio de los cursos.</p> <p>Menciona los horarios de los cursos.</p> <p>Señala las fechas de inscripción.</p> <p>Detalla los documentos que se solicitan en la inscripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de registro de examen de colocación, sólo para quienes presentaron la evaluación. • Tres ejemplares de la ficha contraseña o comprobante del registro por internet. • Fotocopia de comprobante de estudios (mínimo certificado de secundaria). • Comprobante de pago. • Una fotografía tamaño infantil a color reciente y sin sellos. <p>Menciona que al concluir el último nivel del curso, se le otorga una constancia de conocimientos en el idioma expedida por la UNAM.</p> <p>Muestra el formato como ejemplo de la constancia al aspirante o persona interesada que solicite información presencial.</p> <p>Entrega el calendario y número de cuenta para presentar el examen de colocación.</p>	
--	---	--

5	<p>Información de cursos avanzados</p>	<p>Explica que en caso de que el alumno desee continuar con los cursos avanzados, al concluir el octavo nivel de inglés, tiene opción de estudiar las siguientes habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión oral (CO). • Comprensión escrita (CE). • Expresión oral (EO). • Expresión escrita (EE). <p>Explica que la duración de cada curso o habilidad es de tres meses.</p> <p>Indica que se pueden cursar dos habilidades de manera simultánea, es decir, en un sólo trimestre.</p> <p>Menciona que el costo y requisitos son los mismos para cursos avanzados y de conocimientos en el idioma.</p>	<p>Auxiliar de Sección Escolar</p>
6	<p>Información de cursos de comprensión de lectura</p>	<p>Precisa que el curso de comprensión de lectura se imparte en dos trimestres.</p> <p>También, informa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos. • Fechas de inicio. • Horarios. • Fechas de inscripción. <p>Menciona que el costo y requisitos son los mismos para cursos de comprensión de lectura y de conocimientos en el idioma.</p> <p>Puntualiza que no se requiere examen de colocación para ingresar y que no se entrega constancia alguna por este curso.</p>	<p>Auxiliar de Sección Escolar</p>
7	<p>Información de formas de pago de cuotas</p>	<p>Comunica las modalidades de pago con depósito bancario, tarjeta de crédito o débito.</p>	<p>Auxiliar de Sección Escolar</p>
8	<p>Aclaración</p>	<p>Atiende las dudas del interesado.</p> <p>Invita al usuario a visitar la página web donde encontrará información detallada o llamar por teléfono o regresar si tiene alguna otra duda o comentario.</p>	<p>Auxiliar de Sección Escolar</p>



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.2. Registro de aspirantes en el sistema de exámenes de colocación.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Etapa previa a las fechas de inscripciones, tres veces al año.

Tiempo de realización: De 5 a 10 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Aspirante para realizar un examen de colocación e integrarse a los cursos de idiomas.

Objetivo: Registrar en el sistema de alumnos cext, para realizar examen de colocación; para inglés es necesario, pero en los idiomas: alemán, italiano y francés, sólo si tiene conocimientos previos.

Resultado esperado: Que los aspirantes concluyan el trámite de registro de examen de colocación y que obtengan su comprobante para presentar dicho examen.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

<h1>A.2.</h1>		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Registro de aspirantes en el sistema de exámenes de colocación.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1.	Solicitud	Pide al Auxiliar de Sección Escolar presentar examen de colocación.	Usuario (aspirante y/o persona interesada)
2.	Obtención de datos	Solicita al usuario llenar el formato de registro de examen de colocación con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Registro Federal de Contribuyentes (sin homoclave) en 10 dígitos o fecha de nacimiento. • Teléfono fijo (de ochos dígitos). • Correo electrónico. • Fecha y hora de aplicación de examen. Solicita al alumno comprobante de pago.	Auxiliar de Sección Escolar
3.	Registro	Captura los datos en el sistema de registro de alumnos para la aplicación de examen de colocación.	Auxiliar de Sección Escolar
4.	Expedición de comprobante	Entrega al alumno el registro y/o folio de examen sellado y firmado.	Auxiliar de Sección Escolar
5.	Transferencia de documentos	Entrega al Responsable del Área Contable: <ul style="list-style-type: none"> • Pago del examen. • Formato de registro de examen. 	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.3. Registro vía Internet del alumno de nuevo ingreso en el sistema de inscripciones.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En la etapa de inscripciones, tres veces al año.

Tiempo de realización: De 10 a 20 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Aspirantes orientados a inscribirse a cualquier idioma que se imparte.

Objetivo: Registrar a los aspirantes en el sistema de control escolar.

Resultado esperado: Que todos los aspirantes, que deseen realizar este trámite en la sede sean atendidos y registrados, para que obtengan su ficha contraseña y conserven un lugar por un tiempo de tres días.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.3.

Proceso:
Atención a usuarios.

Procedimiento:
Registro vía Internet del alumno de nuevo ingreso en el sistema de inscripciones.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Registro	Ingresa a la página de internet http://www.cele.unam.mx/centrosyprogramas . Da click en "inscripciones". Da click en "registro". Escribe su correo electrónico en dos casillas. Obtiene un NIP. Da click en "iniciar sesión". Escribe su correo electrónico y NIP.	Aspirante
2	Captura de datos del alumno	Para continuar, otorga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Nombre.• Registro Federal de Contribuyentes (sin homoclave) en 10 dígitos.• Fecha de nacimiento.• Teléfonos.• Domicilio.• Datos estadísticos.	Aspirante
3	Inscripción al idioma	Selecciona el idioma a cursar. Elige "Inscripción a nivel básico" para cursar el primer nivel del idioma francés, alemán o italiano. En el idioma inglés para cualquier nivel debe optar por "Inscripción por examen de colocación".	Aspirante

4	Inscripción por examen de colocación	<p>Selecciona el programa en que realizó el examen de colocación.</p> <p>Captura el folio del examen de colocación.</p>	Aspirante
5	Búsqueda de grupos	<p>Elige los criterios de búsqueda de grupos disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la sede o programa. • Selecciona los días. • Que no comience antes de las... • Que no termine después de las... • Sin criterios. <p>Elige el grupo de acuerdo al horario que convenga.</p>	Aspirante
6	Datos de facturación	Si requiere factura debe capturar los datos que se solicitan, sin importar que sea para una tercera persona; en caso contrario, da click en "continuar".	Aspirante
7	Resumen de datos	<p>Revisa en pantalla los datos para continuar.</p> <p>Dar click en concluir inscripción.</p>	Aspirante
8	Ficha contraseña	Imprime la ficha contraseña que aparece en pantalla.	Aspirante



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.4. Entrega de documentos de inscripción.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En el periodo de inscripciones, tres veces al año.

Tiempo de realización: De 3 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Aspirantes que tengan sus requisitos completos de inscripción.

Objetivo: Concluir el trámite de inscripción e integrarlos como alumnos regulares de los cursos.

Resultado esperado: Atender a todos los aspirantes que cuenten con los requisitos y documentos completos y de esta manera, concluyan el trámite de inscripción y se incorporen como alumnos regulares de los cursos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



A.4.

Proceso:
Atención a usuarios.

Procedimiento:
Entrega de documentos de inscripción.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Entrega de requisitos	<p>Reúne los siguientes documentos para la entrega en Sección Escolar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fotocopia de comprobante de estudios (mínimo certificado de secundaria).• Una fotografía tamaño infantil a color reciente y sin sellos.• Tres ejemplares de la ficha contraseña del registro por Internet.• Comprobante de pago y dos fotocopias, sólo en caso de que se realice por medio de depósito bancario.• Resultado de examen de colocación (es requisito, en caso de ingreso al curso del idioma inglés aunque se pretenda ingresar a nivel introductorio; para francés, alemán e italiano sólo si, el aspirante, tiene conocimientos del idioma).	Aspirante
2	Verificación	<p>Recibe y revisa cada uno de los documentos según los requisitos.</p> <p>Entrega al interesado, como acuse, un ejemplar de la ficha contraseña sellada y firmada por el Auxiliar de Sección Escolar.</p> <p>En caso de que no cumpla con los requisitos, regresa los documentos entregados y solicita aquellos faltantes con el propósito de que los entregue en el corto plazo.</p>	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.5. Registro vía Internet del alumno en el sistema de reinscripciones.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En la etapa de reinscripciones, tres veces al año al término de cada trimestre.

Tiempo de realización: De 3 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Aspirantes que tengan su calificación del trimestre anterior.

Objetivo: Registrar a los aspirantes, para que se encuentren sus datos capturados en el sistema de reinscripciones.

Resultado esperado: Que todos los aspirantes que tengan su calificación del trimestre anterior, que deseen realizar este trámite, sean atendidos y registrados para que obtengan su ficha contraseña y reserven un lugar por tres días. determinado.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

<h1>A.5.</h1>		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Registro vía Internet del alumno en el sistema de reinscripciones.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Registro	Ingresa a la página de internet http://www.cele.unam.mx/centrosyprogramas Da click en "reinscripciones".	Aspirante
2	Verificación de datos	Captura su Registro Federal de Contribuyentes (sin homoclave) en 10 dígitos. Selecciona el idioma al que se reinscribe. Selecciona el programa donde lo cursó.	Aspirante
3	Búsqueda de grupos	Elige los criterios de búsqueda de grupos disponibles: <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona el centro. • Selecciona los días. • Que no comience antes de las... • Que no termine después de las... • Sin criterios. Elige el grupo de acuerdo al horario que convenga.	Aspirante
4	Datos de facturación	Si requiere factura debe capturar los datos que se solicitan, sin importar que sea para una tercera persona; en caso contrario, da click en "continuar".	Aspirante
5	Resumen de datos	Revisa en pantalla los datos para continuar. Da click en concluir inscripción.	Aspirante
6	Ficha contraseña	Imprime la ficha contraseña que aparece en pantalla.	Aspirante



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.6. Entrega de documentos de reinscripción.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En el periodo de reinscripciones, tres veces al año.

Tiempo de realización: De 3 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Aspirantes que tengan sus requisitos completos de reinscripción.

Objetivo: Concluir el trámite de reinscripción e integrar como alumnos regulares de los cursos.

Resultado esperado: Atender a todos los aspirantes que cuenten con los requisitos y documentos completos y de esta manera, concluyan el trámite de reinscripción y se incorporen como alumnos regulares de los cursos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



<h1>A.6.</h1>		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Entrega de documentos de reinscripción.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Entrega de requisitos	Reúne los siguientes documentos para la entrega en Sección Escolar: <ul style="list-style-type: none"> • Tres ejemplares de la ficha contraseña del registro por Internet. • Comprobante de pago y dos fotocopias, sólo en caso de que se realice por medio de depósito bancario. Muestra credencial expedida por algún Centro o Programa.	Aspirante
2	Verificación	Recibe y revisa cada uno de los documentos según los requisitos Entrega al interesado, como acuse, un ejemplar de la ficha contraseña sellada y firmada por el Auxiliar de Sección Escolar. En caso de que no cumpla con los requisitos, regresa los documentos entregados y solicita aquellos faltantes con el propósito de que los entregue en el corto plazo.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.7. Reinscripción de alumnos que suspendieron un ciclo escolar.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En tiempo de reinscripciones, tres veces al año.

Tiempo de realización: De 5 a 10 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Exalumnos que dejaron pasar un trimestre y que desean reintegrarse a los cursos regulares.

Objetivo: Reintegrar a exalumnos para reanudar sus estudios, siempre y cuando hayan dejado pasar sólo un trimestre.

Resultado esperado: Que todos los aspirantes que pretendan reintegrarse a los cursos lo puedan realizar y además sean atendidos adecuadamente en la sede.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.7.

Proceso:
Atención a usuarios.

Procedimiento:
Reinscripción de alumnos que suspendieron un ciclo escolar.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Registro	Ingresa los datos del alumno en el sistema de registro de examen de colocación.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Expedición de comprobante	Entrega al alumno el comprobante de registro de examen de colocación. Puntualiza que el registro es únicamente para que sus datos puedan ser reconocidos en el sistema de inscripción.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Aclaración	Informa al alumno el procedimiento de inscripción para su registro vía Internet por examen de colocación. Informa al alumno los requisitos de reinscripción.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.8. Solicitud de cambio de grupo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al principio de cada trimestre, las primeras dos semanas de clases.

Tiempo de realización: De 10 a 20 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno.

Objetivo: Realizar cambios de grupo que los alumnos soliciten.

Resultado esperado: Que los alumnos que requieran un cambio de grupo se les otorgue, siempre y cuando lo realicen en tiempo del trámite y que haya lugar disponible.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

<h1>A.8.</h1>		Proceso: Atención a usuarios. Procedimiento: Solicitud de cambio de grupo.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización de formato	Modifica el formato de solicitud de cambio de grupo de acuerdo al trimestre que está en curso.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Solicitud	Pide información sobre un cambio de grupo.	Alumno
3	Explicación	Le proporciona al alumno las opciones de días y horario de cambio, siempre y cuando se disponga de algún lugar en los grupos del nivel que corresponda.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Obtención de datos	El alumno llena la solicitud de cambio de grupo con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Grupo. • Teléfono. 	Alumno
5	Registro de datos	Escribe en el formato de solicitud de cambio de grupo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Número de faltas. • Calificación de examen parcial, si ya fue presentado. (en este rubro sólo el Profesor titular). • Nombre. • Firma. 	Profesor (titular y co-titular)
6	Registro de datos	Asienta en el formato de solicitud de cambio de grupo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Grupo al que se cambia. • Profesor titular del grupo al que cambia. 	Auxiliar de Sección Escolar

		<ul style="list-style-type: none"> • Días y horario del grupo de cambio. • Fecha de trámite. • Nombre del Auxiliar de Sección Escolar. 	
7	Autorización	Firma de aprobación o visto bueno (vo.bo.).	Coordinador
8	Depósito de formato	Entrega al profesor una fotocopia de la solicitud de cambio de grupo. Resguarda la solicitud de cambio de grupo original en el expediente del alumno.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.9. Reposición de credencial.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En época de inscripciones, reinscripciones y en el transcurso de las clases.

Tiempo de realización: Máximo 15 días.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno.

Objetivo: Realizar las reposiciones de credenciales necesarias por pérdidas o deterioradas solicitadas por los alumnos.

Resultado esperado: Que todos los alumnos cuenten con credencial de alumno de cualquier Programa.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.9.

Proceso:
Atención a usuarios.

Procedimiento:
Reposición de credencial.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Pide al Auxiliar de Sección Escolar, un duplicado de la credencial de identificación como alumno. Paga el trámite de reposición de credencial.	Alumno
2	Expedición de recibo	Llena y entrega al alumno el recibo de pago.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Registro de datos	Registra los siguientes datos en la libreta de control para la solicitud de reposición de credenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Grupo. • Horario. • Fecha de solicitud. • Costo del trámite. 	Auxiliar de Sección Escolar
4	Solicitud	Pide la credencial al impresor.	Auxiliar de Sección Escolar
5	Depósito de pago	Entrega el pago del trámite de reposición de credencial al Responsable del Área Contable.	Auxiliar de Sección Escolar
6	Entrega	Elabora la credencial y entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Impresor
7	Distribución	Entrega la credencial al alumno solicitante.	Auxiliar de Sección Escolar
8	Entrega	Asienta en la ficha contraseña los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Recibí credencial. 	Alumno

		<ul style="list-style-type: none">• Firma.• Fecha.	
9	Archivo	Resguarda la ficha contraseña en la carpeta o folder del grupo correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.10. Expedición o renovación de tarjetón de estacionamiento.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En época de inscripciones y reinscripciones y en el transcurso de las clases.

Tiempo de realización: Máximo 15 días.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno.

Objetivo: Expedir o renovar el tarjetón de estacionamiento.

Resultado esperado: Que todos los alumnos que soliciten expedición o renovación de tarjetón de estacionamiento lo obtengan, solamente cuando exista el espacio disponible.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.10.		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Expedición o renovación de tarjetón de estacionamiento.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización de formato	Redacta la carta compromiso de expedición de tarjetón de estacionamiento. Entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
1	Difusión	Elabora el aviso dirigido a los alumnos para solicitar el tarjetón de estacionamiento. Pega el aviso en todas las aulas. Fotocopia la carta compromiso. Pega una fotocopia de la carta en cada salón. Pega una ampliación de la carta compromiso en el pizarrón de informes.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Depósito	Realiza el pago del trámite de elaboración o renovación del tarjetón.	Alumno
3	Aprobación de condiciones	Solicita al alumno leer cada uno de los puntos expuestos en la carta compromiso.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Registro de datos	Anota en un recuadro o talón ubicado al final de la carta compromiso: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo, grupo, placas, modelo y color del vehículo. • Firma de conformidad. Entrega al Auxiliar de Sección Escolar el talón debidamente requisitado.	Alumno
5	Solicitud	Relaciona los talones. Solicita al impresor la elaboración de los tarjetones.	Auxiliar de Sección Escolar
6	Depósito	Entrega el (los) pago(s) al Responsable del Área de Contable.	Auxiliar de Sección Escolar

7	Verificación	Coteja con la relación el dinero generado por el cada uno de las solicitudes.	Responsable del Área Contable
8	Envío	Elabora los tarjetones. Entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Impresor
9	Entrega	Entrega a los alumnos los tarjetones.	Auxiliar de Sección Escolar
10	Entrega	Firma y asienta la fecha de recibido en el talón de la carta compromiso.	Alumno
11	Archivo	Engrapa los talones de la carta compromiso en los expedientes de los alumnos que solicitaron tarjetón.	Auxiliar de Sección Escolar

* Este procedimiento sólo aplica para la sede de Coapa.



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.11. Solicitud y aplicación de examen extemporáneo (parcial o final).

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En época de exámenes parciales y finales.

Tiempo de realización: Máximo 15 días.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno

Objetivo: Ayudar a los alumnos a realizar la solicitud y presentación de examen extemporáneo, ya sea parcial o final.

Resultado esperado: Que todos alumnos que soliciten examen extemporáneo sean atendidos y que lo presenten.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.11.		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Solicitud y aplicación de examen extemporáneo (parcial o final).	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización	Reajusta o corrige, de acuerdo al ciclo, el formato de solicitud de examen extemporáneo ya sea parcial o final.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Registro de datos	Asienta en el formato de solicitud de examen extemporáneo, con ayuda del Auxiliar de Sección Escolar, los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Teléfono(s). • Grupo. • Horario. • Motivo de la solicitud. 	Alumno
3	Obtención de datos	Solicita al Profesor Titular asentar en el formato de examen extemporáneo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • No. de faltas. • Calificación de examen oral (en caso de examen final). • Porcentaje final otorgado por el profesor en cuanto a la participación en clase (sólo en caso de examen final). • Nombre. • Firma. Pide al Profesor Co-titular (si el grupo cuenta con dos profesores asignados), asentar en el formato de examen extemporáneo los siguientes datos:	Auxiliar de Sección Escolar

		<ul style="list-style-type: none"> No. de faltas. Nombre. Firma. 	
4	Registro de datos	<p>Asienta en el formato de solicitud de examen extemporáneo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha y horario que elige el alumno para presentar su examen. Nombre del profesor que aplicará el examen. Grupo en el que el alumno presentará el examen. Nombre del Auxiliar de Sección Escolar. 	Auxiliar de Sección Escolar
5	Autorización	Firma de aprobación o visto bueno (vo.bo.) en el formato de solicitud de examen extemporáneo.	Coordinador
6	Entrega de datos	Entrega al alumno los datos para realizar el depósito bancario.	Auxiliar de Sección Escolar
7	Confirmación de pago	Entrega al Auxiliar de Sección Escolar el comprobante de pago (y fotocopia, en caso de depósito bancario).	Alumno
8	Aprobación	<p>Anexa el comprobante de pago al formato de solicitud de examen extemporáneo.</p> <p>Entrega al alumno una fotocopia del comprobante de pago sellado y firmado de recibido.</p> <p>Confirma el día y la hora que se llevará a cabo el examen extemporáneo.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
9	Resguardo	<p>Archiva el formato de solicitud de examen extemporáneo.</p> <p>Reserva en una carpeta el comprobante de pago al Responsable del Área Contable.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
10	Presentación	Asiste en el día y hora determinado para la aplicación del examen y se pasa al aula indicada.	Alumno
11	Entrega de examen	Proporciona el examen al profesor comisionado de la supervisión en la aplicación.	Auxiliar de Sección Escolar
12	Resguardo de examen	Después de terminar el examen el alumno entrega al profesor encargado de la aplicación y el profesor lo entrega a la sección de servicios escolares.	Profesor
13	Entrega de examen	Se entrega el examen al profesor responsable del alumno, para la evaluación y entregar el resultado.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.12. Elaboración de constancias de niveles anteriores, anterior y actual.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Durante los periodos de clase, en horarios de la sede.

Tiempo de realización: De 15 a 20 minutos.

Supervisión: Coordinador de la Sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno

Objetivo: Elaborar de constancias de niveles anteriores, anterior y actual.

Resultado esperado: Que todos alumnos y exalumnos que soliciten una constancia para comprobar su estancia en los programas la obtengan, con los parámetros establecidos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



A.12.		Proceso: Atención a usuarios.	
		Procedimiento: Elaboración de constancias de niveles anteriores, anterior y actual.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización	Actualiza los formatos de constancias de niveles anteriores, anterior y actual al inicio del trimestre.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Solicitud	Pide se le extienda la(s) constancia(s) de niveles anteriores, anterior y/o actual.	Alumno
3	Demostración	Muestra los formatos con los que se cuenta en cada uno de los casos.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Aprobación	Elige el formato. Realiza el pago por concepto de elaboración de constancia.	Alumno
5	Registro	Asienta los datos del alumno en el recibo de pago. Entrega el recibo al alumno.	Auxiliar de Sección Escolar
6	Aviso de entrega	Indica al alumno la fecha en que puede pasar a recoger la constancia.	Auxiliar de Sección Escolar
7	Resguardo del pago	Entrega el pago al Responsable del Área Contable.	Auxiliar de Sección Escolar
8	Registro	Registra el número consecutivo que corresponde a la constancia en la libreta de control. Asienta en el formato de constancias, sea de niveles anteriores, anterior y actual según la solicitud del alumno los siguientes datos del alumno: 2 Nombre. 3 Nivel. 4 Número de expediente. 5 El horario.	Auxiliar de Sección Escolar

		6 Días que asiste.	
9	Autorización	Firma la constancia con los datos correctos del alumno.	Coordinador
10	Entrega	Fotocopia la constancia firmada y sellada. Entrega al alumno la constancia.	Auxiliar de Sección Escolar
11	Firma de acuse	Asienta en la copia lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Recibí constancia. • Nombre. • Firma. • Fecha. 	Alumno
12	Archivo	Resguarda el acuse en el folder de constancias del ciclo correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.13. Emisión de boleta de calificación.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al final de cada trimestre de clases.

Tiempo de realización: De 2 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Alumno

Objetivo: Emitir de boleta de calificación al alumno que lo solicite.

Resultado esperado: Atender a todo alumno que solicite su boleta de calificaciones.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



A.13.

Proceso:

Atención a usuarios.

Procedimiento:

Emisión de boleta de calificación.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Solicita la obtención de la boleta de calificación.	Alumno
2	Impresión de boleta	Le indica que la boleta de calificación del trimestre inmediato anterior se encuentra disponible en www.cele.unam.mx/centrosyprogramas como señala el marco de trabajo.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Registro	Ingresa en el sistema de impresión de boletas los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• El Centro o Programa donde cursó el idioma.• Idioma.• Registro Federal de Contribuyentes (sin homoclave) en 10 dígitos.	Alumno



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.14. Préstamo de material didáctico.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En el transcurso de los trimestres en horario de clases.

Tiempo de realización: De 2 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Profesor.

Objetivo: Ayudar a los profesores para que tengan el material didáctico necesario, que se encuentre disponible en la sede.

Resultado esperado: Que todos los profesores cuenten con el material didáctico, para la impartición de clase.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



A.14.

Proceso:

Atención a usuarios.

Procedimiento:

Préstamo de material didáctico.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Pide al Auxiliar de Sección Escolar el material didáctico que utilizará en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none">• Préstamo en clase.• Préstamo a domicilio.	Profesor
2	Selección de formato	Entrega papeleta de préstamo de material, sea para la clase o a domicilio.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Registro de datos	Anota en la papeleta de préstamo de material lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Nombre.• Clave del grupo.• Nombre de la persona que entrega.• Fecha de solicitud. Marca con una X el tipo de material que requiere: <ul style="list-style-type: none">• Libro.• Revista.• Casete.• Cartucho de video en formato VHS.• Disco compacto.• DVD.	Profesor

4	Revisión de material	<p>Da seguimiento a la entrega de material.</p> <p>Notifica al Coordinador, en caso de que no se entregue el material a la fecha límite de préstamo.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
5	Verificación	<p>Determina la prórroga para el depósito del material.</p> <p>Anota en la papeleta la prórroga que otorgó.</p>	Coordinador
6	Aclaración	<p>Localiza al profesor para notificarle la nueva fecha de devolución del material.</p> <p>En caso de extravío, lo reporta en el formato de registro de préstamo para restituir o recuperar y no descuidar el acervo de material didáctico.</p>	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

A. Atención a usuarios.

Procedimiento:

A.15. Préstamo de equipo electrónico.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Todo el año, en los horarios de servicio establecidos en la sede.

Tiempo de realización: De 2 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Solicitante: Profesor.

Objetivo: Ayudar a los profesores para que tengan el material didáctico necesario, que se encuentre disponible en la sede.

Resultado esperado: Que todos los profesores cuenten con el material didáctico, para la impartición de clase.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

A.15.

Proceso:

Atención a usuarios.

Procedimiento:

Préstamo de equipo electrónico.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Reporta al Auxiliar de Sección Escolar el equipo y/o instrumentos electrónicos que utilizarán en clase.	Profesor
2	Selección de formato	Entrega papeleta de préstamo de equipo y/o instrumentos electrónicos.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Registro de datos	<p>Anota en la papeleta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre.• Clave del grupo.• Nombre de la persona que entrega.• Fecha. <p>Marca con una "X" el equipo y/o instrumentos que requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reproductor de video en formato VHS (con o sin control remoto).• Reproductor de DVD (con o sin control remoto).• Proyector de acetatos.• Proyector de video (cañón).• Control remoto de TV.• Reproductor de discos compactos y/o casete (grabadora).• Control remoto de aire acondicionado.	Profesor
4	Apoyo técnico	Proporciona al profesor información y orientación para el uso de cualquier equipo y/o	Auxiliar de Sección Escolar

		instrumentos electrónicos, cuando así lo requiera.	
5	Resguardo	Retira y asegura el equipo y/o instrumentos al término de la clase.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Índice de procedimientos

B. Control escolar.

- B.1. Preparación de exámenes de colocación.
- B.2. Aplicación de exámenes de colocación.
- B.3. Revisión de documentos correspondientes al trámite de inscripción.
- B.4. Revisión de documentos correspondientes al trámite de reinscripción.
- B.5. Apertura de carpetas de expedientes de alumnos.
- B.6. Reubicación del alumno(s) por cancelación de grupo.
- B.7. Solicitar al impresor la elaboración de credenciales para alumnos de nuevo ingreso.
- B.8. Distribución de marco de trabajo.
- B.9. Elaboración de kardex.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

- B.10. Solicitud y entrega a profesores de exámenes (parciales o finales).
- B.11. Cuestionarios de medio curso y final.
- B.12. Realización de talleres intertrimestrales.
- B.13. Elaboración de constancias de término de nivel nivel y avanzados.
- B.14. Aplicación del ejercicio de simulación del examen TOEFL.
- B.15. Emisión de actas de calificaciones.
- B.16. Entrega de formato de informe trimestral de actividades.
- B.17. Entrega de documentos por profesores en cierre de cursos.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.1. Preparación de exámenes de colocación.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Cuarenta y cinco días antes de iniciar cada ciclo de inscripciones e inscripciones.

Tiempo de realización: De 60 a 120 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargados: Coordinador de la sede y auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Contar con las fechas de examen de colocación, así como los cuadernillos para la aplicación.

Resultado esperado: Dar información a los interesados sobre las fechas de exámenes de colocación, antes del comienzo de las inscripciones y reinscripciones, además de contar con lo necesario para la aplicación de éstos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.1.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Preparación de exámenes de colocación.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Calendarización	Elige las fechas y horarios de acuerdo a las aulas disponibles para llevar a cabo los exámenes. Solicita a la Coordinación General la publicación del calendario en la página web.	Coordinador
2	Difusión	Fotocopia el calendario de exámenes de colocación y distribuye adjunto al folleto a las personas que soliciten información.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Integración de documentos	Fotocopia hojas de respuesta, en donde el aspirante marcará la opción que corresponda. Integra una hoja de respuestas en el cuadernillo que guiará al aspirante. Compagina folletos e instructivo con la información a fin de que el alumno realice su registro en el sistema. Conjunta una guía de preguntas y plantilla de la hoja de respuesta que utilizarán los profesores como apoyo para aplicar y calificar los exámenes de colocación.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.2. Aplicación de exámenes de colocación.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares y aulas asignadas.

Fecha de realización: Fechas establecidas por la sede.

Tiempo de realización: De 30 a 120 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargados: Profesores y Auxiliares de sección escolar.

Objetivo: Realizar todos los exámenes de colocación de los aspirantes registrados en el sistema.

Resultado esperado: Que todos los aspirantes, que previamente hicieron el trámite de registro, efectúen su examen de colocación y obtengan su resultado a fin de realizar el trámite de inscripción.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



<h1>B.2.</h1>		Proceso: Control escolar. Procedimiento: Aplicación de exámenes de colocación.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Entrega de plantilla	Entrega al profesor la guía de preguntas y la plantilla de hoja de respuestas como apoyo para aplicar y calificar los exámenes de colocación, así como listas de aspirantes registrados en el sistema para anotar los niveles obtenidos por los aspirantes.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Registro	Solicita al aspirante identificación y comprobante para la realización de examen de colocación. Marca en la lista de asistencia el nombre del aspirante.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Explicación sobre el registro	Explica y entrega al aspirante un instructivo en el que da a conocer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de registro vía Internet del alumno de nuevo ingreso en el sistema de inscripciones. • Requisitos y/o documentación necesaria para la inscripción. • Fechas y horarios de atención en inscripciones. Informa el procedimiento de aplicación del examen de colocación. Entrega los cuadernillos y hojas de respuesta a cada uno de los aspirantes.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Anotación de datos	Escribe su nombre completo. Asienta la fecha. Apunta el número de folio de examen que contiene el cuadernillo en la portada.	Aspirante
5	Aplicación	Contesta las primeras quince preguntas. Se entrevista con el profesor.	Aspirante

6	Aplicación	Entrevista al alumno en el examen para conocer sus habilidades de expresión y comprensión oral. Revisa los aciertos que tuvo el aspirante con apoyo de una plantilla (hoja de respuestas) para calificar el examen y conocer sus habilidades de expresión y comprensión escrita.	Profesor
7	Se da a conocer el resultado	Continúa o finaliza el examen de acuerdo al resultado de la entrevista. Para continuar, contesta la(s) columna(s) que el profesor le indique.	Aspirante
8	Conocimiento de resultado	El profesor informa sobre el resultado del nivel obtenido del aspirante y lo anota en la lista de asistencia.	Profesor
9	Conclusión de examen	Se dirige a la Sección Escolar para informar sobre el resultado del nivel obtenido.	Aspirante
10	Registro	Anota el nivel obtenido por el aspirante en una relación. Aclara las dudas del aspirante, si éste, no tiene claro el proceso de inscripción.	Auxiliar de Sección Escolar
11	Entrega de documentos	Hace entrega al Auxiliar de Sección Escolar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Listas en la cuales deben estar asentados los niveles de los aspirantes. • Hojas de respuesta. • Guía de preguntas y plantilla de hojas de respuestas. 	Profesor
12	Firma de asistencia	Solicita al profesor firmar en el formato de control de asistencia al examen de colocación.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.3. Revisión de documentos correspondientes al trámite de inscripción.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En tiempo de inscripciones por lo regular tres veces al año.

Tiempo de realización: De 2 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Verificar que todos los documentos se encuentren completos y debidamente acomodados.

Resultado esperado: Que todos los documentos solicitados para la inscripción se encuentren completos y acomodados para confrontarlos, registrarlos y facturarlos correctamente.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.3.

Proceso:
Control escolar.

Procedimiento:
Revisión de documentos correspondientes al trámite de inscripción.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Selección de documentos	Separa en dos tantos los documentos de la siguiente manera: Primer tanto (para crear el expediente del alumno): <ul style="list-style-type: none">• Fotografía tamaño infantil.• Un ejemplar de la ficha contraseña del registro por Internet.• Fotocopia de comprobante de estudios.• Resultado de examen de colocación.• Copia de comprobante de pago o fotocopia de la ficha de depósito bancaria. Segundo tanto (para elaboración de recibo o factura del alumno): <ul style="list-style-type: none">• Comprobante de pago original o ficha de depósito bancaria original.• Un ejemplar de la ficha contraseña del registro por Internet.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Envío de documentos	Entrega los documentos que conforman el expediente del alumno al Coordinador en orden alfabético. El segundo tanto se reserva al Responsable del Área Contable para elaboración de recibo o factura.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Confrontación	Verifica en el sistema de registro de alumnos que el monto del pago del curso e inscripción corresponda al que aparece en la fotocopia del comprobante de pago o de la ficha de depósito bancaria.	Coordinador
4	Registro de pago	Captura en el sistema de inscripciones el monto y la fecha en que se realizó el pago o depósito bancario.	Coordinador



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.4. Revisión de documentos correspondientes
al trámite de reinscripción.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En tiempo de inscripciones por lo regular tres veces al año.

Tiempo de realización: De 2 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Verificar que todos los documentos se encuentren completos y debidamente acomodados.

Resultado esperado: Que todos los documentos solicitados en la reinscripción se encuentren completos y acomodados para confrontarlos, registrarlos y facturarlos correctamente.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.4.

Proceso:

Control escolar.

Procedimiento:

Revisión de documentos correspondientes al trámite de reinscripción.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Selección de documentos	<p>Separa en dos tantos los documentos de la siguiente manera:</p> <p>Primer tanto (para formar el expediente del alumno):</p> <ul style="list-style-type: none">• Un ejemplar de la ficha contraseña del registro por Internet.• Copia de comprobante de pago o fotocopia de la ficha de depósito bancaria. <p>Segundo tanto (para elaboración de recibo o factura del alumno):</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprobante de pago original o ficha de depósito bancaria original.• Un ejemplar de la ficha contraseña del registro por Internet.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Envío	<p>Entrega los documentos que conforman el expediente del alumno al Coordinador en orden alfabético.</p> <p>El segundo tanto se reserva al Responsable del Área Contable para elaboración de recibo o factura.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
3	Confrontación	<p>Verifica en el sistema de registro de alumnos el monto de pago del curso, contra la copia del comprobante de pago o de la ficha de depósito bancaria.</p>	Coordinador
4	Registro	<p>Captura en el sistema de inscripciones el monto y la fecha en que se realizó el depósito bancario.</p>	Coordinador



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.5. Apertura de carpetas de expedientes de alumnos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Todo el año, en los horarios de servicio establecidos en la sede.

Tiempo de realización: De 15 a 25 minutos por grupo.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Ordenar todos los documentos recibidos en los tramites de inscripción y reinscripción.

Resultado esperado: Contar con todos los documentos de los alumnos ordenados, archivados y para consultas posteriores.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



<h1>B.5.</h1>		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Apertura de carpetas de expedientes de alumnos.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Entrega de expedientes	Entrega al Auxiliar de Sección Escolar los expedientes confrontados con la fotocopia de comprobante de pago o de la ficha de depósito y en el sistema de registro de alumnos.	Coordinador
2	Integración de documentos	Separa los expedientes por nivel, horario y grupo. Concentra todos los expedientes por grupo en una carpeta o folder. Rotula las carpetas o folders de acuerdo al grupo, horario y días. Ordena alfabéticamente los expedientes por nombre. Coloca los expedientes en la carpeta o folder correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Confrontación	Revisa los datos (nombre, grupo y pago) asentados en el expediente contra los datos que aparecen en el sistema de registro de alumnos.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Archivo	Resguarda todas las carpetas o folders en un archivero con separadores rotulados.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B. 6. Reubicación de alumno(s) por
cancelación de grupo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En época de inscripciones y reinscripciones, pero antes de inicial clases.

Tiempo de realización: De 3 a 15 minutos por alumno.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Asignar al (los) alumno(s) a un nuevo grupo, por causas de cancelación o en su defecto proceder con la devolución de su dinero.

Resultado esperado: Que por causas de cancelación de grupo, ningún alumno se quede sin aviso, sin un lugar en un grupo o sin devolución de pago.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



<h1>B.6.</h1>		Proceso: Control escolar. Procedimiento: Reubicación de alumno(s) por cancelación de grupo.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Selección de grupos	Cancela en el sistema de registro los grupos que no logran conjuntar el número mínimo de alumnos inscritos (12). Imprime la lista de cada grupo cancelado y entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
2	Búsqueda de documentos	Realiza la búsqueda de todas las fichas contraseña y carpetas o folders de los grupos cancelados. Engrapa las listas enfrente de la carpeta o folder de cada grupo.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Notificación	Se comunica vía telefónica con cada uno de los alumnos para: <ul style="list-style-type: none"> • Informar que no se pudo reunir la cantidad mínima de 12 personas que se requieren para la apertura del grupo. • Ofrecer al alumno otro horario, incluso de un nivel inferior, ya sea en la sede donde se inscribió o en otro Centro o Programa. 	Auxiliar de Sección Escolar
4	Resolución	Determina una las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de horario. • Cambio de nivel. • Cambio de sede. • Cursar otro idioma. • Reembolso. 	Alumno
5	Modificación de datos	Anota con lápiz, en la parte superior de la ficha contraseña, el cambio ya sea de horario, nivel, sede, o en su defecto reembolso.	Auxiliar de Sección Escolar

		Comunica al Coordinador.	
6	Modificación de datos	Corrige los datos en el sistema de registro de alumnos, siempre y cuando el cambio de realice en la misma sede. De lo contrario, le solicita al Auxiliar de Sección Escolar enviar una ficha de cambio de sede y le comunica al Coordinador del Centro o Programa de la sede que corresponda.	Coordinador
7	Aclaración	<p>En caso de que el alumno decida solicitar reembolso, informa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El reembolso únicamente procede por cancelación del grupo al no reunirse el mínimo de alumnos para abrirlo (12). • El trámite puede tardar hasta treinta días hábiles una vez iniciadas las clases y solicitando el reembolso personalmente. 	Auxiliar de Sección Escolar
8	Notificación	Informa al Coordinador y al Responsable del Área Contable sobre los reembolsos o cambios de horario, nivel, idioma y/o sede causados por cancelación de grupo.	Auxiliar de Sección Escolar
9	Archivo	Resguarda las fichas contraseña en la carpeta de grupos cancelados o en el folder de reembolsos, según el caso.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.7. Solicitar al impresor la elaboración de credenciales para alumnos de nuevo ingreso.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: al principio de cada trimestre.

Tiempo de realización: Máximo 15 días.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Solicitar al impresor la elaboración de credenciales para alumnos de nuevo ingreso.

Resultado esperado: Que todos los alumnos de nuevo ingreso obtengan su credencial que los acredite como alumnos de los Centros y Programas.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.7.

Proceso:
Control escolar.

Procedimiento:
Solicitar al impresor la elaboración de credenciales para alumnos de nuevo ingreso.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Clasificación de documentos	Selecciona las carpetas o folders de los grupos que cuentan con más de doce alumnos que concluyeron su trámite de inscripción. Retira las fotografías de la ficha contraseña. Elabora una relación de los alumnos por grupo.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Solicitud de fotos	Solicita la relación de alumnos por grupo con las fotografías anexas. Elabora las credenciales. Entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Impresor
3	Separación de documentos	Engrapa las credenciales a las fichas contraseña (expediente) de cada alumno.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Entrega	Recibe la credencial Asienta en la ficha contraseña: firma y fecha de recibido.	Alumno
5	Archivo	Resguarda la ficha contraseña en el folder del grupo correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.8. Distribución de marco de trabajo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al principio de clases de cada trimestre.

Tiempo de realización: De 30 a 35 minutos por grupo.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar y profesor.

Objetivo: Distribuir de marco de trabajo.

Resultado esperado: Que todos los alumnos cuenten con su marco de trabajo y estén enterados de la planeación del curso.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.8.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Distribución de marco de trabajo.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Elaboración	<p>Actualiza el formato del marco de trabajo.</p> <p>Imprime listas de grupos.</p> <p>Entrega al Auxiliar de Sección Escolar.</p>	Coordinador
2	Clasificación	<p>Revisa y fotocopia el marco de trabajo.</p> <p>Separa marcos de trabajo según el número de alumnos por grupo y uno adicional para el profesor.</p> <p>Coloca marcos de trabajo y lista de grupo en folders con el nombre del profesor, grupo y número de aula.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
3	Aclaración y observaciones	<p>Entrega el folder al profesor.</p> <p>Indica al profesor lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El marco de trabajo deberá ser leído ante el grupo. • Los alumnos firman de enterados en el recuadro o talón ubicado en la parte inferior del marco de trabajo. • Los talones con los datos de los alumnos y firmas deberán ser entregados en Sección Escolar. <p>También solicita al profesor pasar lista y reportar los nombres de alumnos que no se encuentren en ella.</p>	Auxiliar de Sección Escolar
4	Recepción de documentos	Entrega talones de marco de trabajo con firma y grupo de cada uno de los alumnos que conforman la lista del profesor.	Profesor

5	Archivo	Anexa los talones al expediente de cada alumno.	Auxiliar de Sección Escolar
---	---------	---	-----------------------------



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.9. Elaboración de kardex.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al inicio de clases de cada trimestre.

Tiempo de realización: 3 minutos por kardex.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Elaborar kardex.

Resultado esperado: Que todos los profesores tengan en donde firmar su asistencia a clases.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.9.

Proceso:

Control escolar.

Procedimiento:

Elaboración de kardex.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Elaboración de relación de grupos	Elabora la lista con los días, horarios, grupos, profesores y aulas de acuerdo a la relación de grupos registrados en sistema del trimestre correspondiente; y de la información proporcionada por el Coordinador de acuerdo a los profesores asignados a cada grupo.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Calendarización	Elabora el calendario de días hábiles de acuerdo al marco de trabajo.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Elaboración	Integra en el calendario en la parte superior nombre y grupo el profesor. Imprime los kardex de cada uno de los profesores. Coloca los kardex en la carpeta correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Aviso	Solicita a los profesores que firmen el kardex los días que asistan a clase.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.10. Solicitud y entrega a profesores de exámenes (parciales o finales).

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Una semana antes de la aplicación de exámenes parciales y finales

Tiempo de realización: de uno a dos días laborales.

Supervisión: Coordinador de la Sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Realizar la solicitud y entrega para la aplicación de exámenes parciales y finales.

Resultado esperado: Que el área de servicios escolares obtenga el número de exámenes parciales y/o finales, y tenerlos listos para la aplicación en las fechas estipuladas en el marco de trabajo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.10.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Solicitud y entrega a profesores de exámenes (parciales o finales).	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Impresión	Recibe los exámenes actualizados de la Coordinación General de los Centros y Programas. Imprime los exámenes y hojas de respuesta.	Coordinador
2	Solicitud	Pide a los profesores el número de ejemplares de exámenes.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Compaginación	Fotocopia los exámenes. Folia los exámenes. Engrapa las hojas de acuerdo al número de pie de página de cada examen. Integra los juegos de los exámenes y hoja de respuestas en un folder con el nombre de profesor, grupo y horario.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Entrega	Otorga al profesor lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Folder de exámenes con hoja de respuestas. • Disco compacto o DVD del examen. • Control remoto del reproductor de DVD. • Papeleta de préstamo de material. 	Auxiliar de Sección Escolar
5	Verificación para la aplicación	Verifica el número de folio de cada uno de los exámenes. Firma en la hoja de control de entrega de exámenes. Aplica a los alumnos el examen.	Profesor
6	Entrega	Al concluir el examen, regresa el control remoto y disco compacto o DVD del examen.	Profesor

		Devuelve los exámenes no utilizados.	
7	Entrega	Entrega a Sección Escolar los exámenes calificados.	Profesor
8	Verificación	Recibe al profesor los exámenes y revisa el número de folio.	Auxiliar de Sección Escolar
9	Entrega	Firma de recibido en el control de entrega de exámenes.	Auxiliar de Sección Escolar
10	Archivo	Resguarda los folders con exámenes en un archivero etiquetado con el ciclo escolar y contenido.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.11. Cuestionarios de medio curso y final.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Después de la aplicación de los exámenes parciales y finales.

Tiempo de realización: De 3 a 7 minutos por alumno.

Supervisión: Coordinador de la Sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Realizar todos los cuestionarios de medio curso y final.

Resultado esperado: Que todos los alumnos realicen los cuestionarios para poder efectuar una evaluación del servicio, además de atender las inquietudes de los alumnos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.11.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Cuestionarios de medio curso y final.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Aviso	Solicita al profesor enviar a los alumnos al área de Sección Escolar para contestar el cuestionario en las computadoras.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Descripción de datos	Entrega al alumno por escrito los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Clave del grupo. • Nombre del profesor, titular y co-titular, este último sólo en caso que alumno asista los días sábados y/o domingos. 	Auxiliar de Sección Escolar
3	Ingreso de datos	Ingresa a la página http://ianua.cele.unam.mx/cext/cuestionario.php Ingresa la clave de su grupo.	Alumno
4	Información de secciones	Indica al alumno lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • En la primera parte evaluará al profesor titular. • En la segunda parte se realiza una autoevaluación como alumno. • En la tercera parte evaluará al Programa. • En la última parte, en los comentarios, evaluará al profesor co-titular sólo en caso que asista a clases los días sábados y/o domingos, además podrá realizar cualquier observación de manera anónima. 	Auxiliar de Sección Escolar
5	Envío	Contesta cada una de las preguntas. Proporciona sus comentarios. Da click en enviar respuestas.	Alumno

6	Verificación	Al concluir el cuestionario revisa que en pantalla aparezca lo siguiente: <i>Muchas gracias por tus respuestas.</i> Verifica que en todos los alumnos contesten el cuestionario.	Auxiliar de Sección Escolar
---	--------------	---	-----------------------------



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B. 12. Realización de talleres intertrimestrales.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Posterior al periodo de exámenes parciales.

Tiempo de realización: Depende del número de talleres que se realicen.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Realizar talleres intertrimestrales para que los alumnos refuercen sus conocimientos sobre los idiomas impartidos.

Resultado esperado: Que la sede cuente con talleres intertrimestrales, para satisfacer la demanda de los alumnos que quieran reforzar sus conocimientos sobre idiomas.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.12.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Realización de talleres intertrimestrales.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Invitación	Establece la fecha de inicio de los talleres intertrimestrales. Invita a los profesores a participar en la impartición de los talleres.	Coordinador
2	Entrega de datos	Otorga al Auxiliar de Sección Escolar la propuesta del taller a impartir con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del profesor. • Nivel a que va dirigido. • Horario. • Nombre del taller. • Descripción del taller. • Programa del taller. 	Profesor
3	Difusión	Relaciona las propuestas de los talleres. Publica la lista en los pizarrones. Informa a todos los profesores a fin de difundir en cada uno de los grupos.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Inscripción	Acude a Sección Escolar a fin de inscribirse en el taller de su elección. Realiza el pago del taller.	Alumno
5	Registro	Registra al alumno en el control de inscripciones de talleres. Entrega al Responsable del Área Contable el o los pagos de los talleres.	Auxiliar de Sección Escolar

6	Verificación	<p>Revisa el número de alumnos a fin de abrir o cancelar los talleres.</p> <p>Para la apertura, indica al Auxiliar de Sección Escolar el número de aula en que se llevará a cabo el taller y dar aviso al alumno.</p> <p>Solicita al Auxiliar de Sección Escolar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar lista de alumnos. • Actualizar el formato de cuestionario para que se aplique al finalizar el taller. <p>O en su defecto, indica al Auxiliar de Sección Escolar la decisión de cancelar el o los talleres.</p>	Coordinador
7	Reubicación	<p>En caso de cancelación de taller realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informa vía telefónica a los estudiantes que se encuentran inscritos en talleres que no lograron el número mínimo de alumnos (12) para su apertura. • Ofrece al alumno otro(s) taller(es) que se abrieron y al cual se puede inscribir, antes de optar por un reembolso. 	Auxiliar de Sección Escolar
8	Entrega	<p>Indica la fecha y hora en que el alumno puede solicitar el reembolso.</p> <p>Entrega el monto en efectivo al Auxiliar de Sección Escolar.</p>	Responsable del Área Contable
9	Entrega	Retira el dinero en efectivo en el Área de Sección Escolar.	Alumno
10	Acuse	<p>Solicita al alumno asentar en el control de inscripción lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibí la cantidad de \$... por concepto de reembolso. • Nombre. • Firma. • Fecha. 	Auxiliar de Sección Escolar
11	Archivo	Entrega el acuse al Responsable del Área Contable para su resguardo.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.13. Elaboración de constancias de término de último nivel y avanzados.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al final de cada curso.

Tiempo de realización: De 30 a 35 minutos por alumno.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Elaborar de constancias de término de último nivel y avanzados.

Resultado esperado: Que al final del curso, el alumno que termine el último nivel obtenga una constancia de conocimientos del idioma por parte del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.13.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Elaboración de constancias de término de último nivel y avanzados.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Elaboración de circular	Redacta la circular de aviso para la solicitud de constancias de los alumnos que concluyeron el último nivel, ya sea inglés francés, alemán, italiano o las cuatro habilidades de nivel avanzado de inglés dirigida a los profesores titulares de los grupos que corresponda. Entrega circular al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
2	Revisión de nombres	Elabora la relación con los nombres completos de los alumnos. Verifica la ortografía. Fotocopia la circular como acuse para la entrega al profesor.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Elaboración de tarjetas	Elabora tarjetas para cada uno de los alumnos con la siguiente descripción de las fotografías: <ul style="list-style-type: none"> • “Tres fotografías tamaño ovalo credencial a color con atuendo formal. Camisa o blusa clara y saco o suéter oscuro. Los hombres de preferencia con corbata”. 	Auxiliar de Sección Escolar
4	Explicación	Entrega al profesor, en un folder, las tarjetas, la circular y una fotocopia que servirá como acuse. Indica que debe leer el documento al grupo a fin de enterar a los alumnos.	Auxiliar de Sección Escolar
5	Verificación	Entrega tres fotografías tamaño ovalo credencial color. Revisa que su nombre esté escrito correctamente en la relación del grupo.	Alumno
6	Revisión de datos	Corroborar que los solicitantes aprueben el octavo nivel, contra boleta de calificaciones o en su defecto con el acta. En el caso de alumnos que cursaron nivel avanzado, verificará que concluyeron las cuatro habilidades, comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral y expresión escrita, al verificar en la boleta de calificaciones o en su defecto en el acta.	Auxiliar de Sección Escolar

7	Captura	Elabora el historial del alumno a fin de ser incluida en el reverso de la constancia. Obtiene los datos de las boletas de calificaciones o en su defecto del acta.	Auxiliar de Sección Escolar
8	Verificación	Revisa que los datos que se describen en la constancia coincidan con los registros en sistema y/o documentación impresa.	Coordinador
9	Preparación del paquete	Elabora las constancias e integra la fotografía en tres tantos. Prepara el paquete de constancias por grupo. Elabora oficio para firma de la Directora del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.	Auxiliar de Sección Escolar
10	Aplicación de refrendo	Recibe las constancias firmadas en Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Ciudad Universitaria. Sella los documentos.	Auxiliar de Sección Escolar
11	Entrega	Notifica a los alumnos a fin de que recojan sus constancias. Otorga las constancias firmadas y selladas a los alumnos que aprobaron y concluyeron el último nivel, ya sea inglés francés, alemán, italiano o las cuatro habilidades de los cursos de avanzado de inglés.	Auxiliar de Sección Escolar
12	Firma de acuse	Asienta en uno de los tres tantos (copia) lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • “Recibí original y dos copia original”. • Nombre. • Firma. • Fecha. 	Alumno
13	Archivo	Resguarda el acuse en la carpeta del ciclo correspondiente.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.14. Aplicación del ejercicio de simulación del examen TOEFL.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al término del trimestre, del último nivel del idioma inglés en los diferentes grupos.

Tiempo de realización: Dos horas y 30 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Aplicar el ejercicio de simulación del examen TOEFL.

Resultado esperado: Que el alumno del octavo nivel de inglés, realice un examen diagnóstico de tipo TOEFL, y pueda saber su nivel final, según la puntuación que obtenga al término de los cursos y pueda reforzar sus habilidades en los cursos avanzados de inglés.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.14.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Aplicación del ejercicio de simulación del examen TOEFL.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Elaboración de circular	Redacta el documento, circular de aviso para la aplicación del ejercicio de simulación del examen TOEFL dirigido a los profesores titulares de los grupos de octavo nivel del idioma inglés. Entrega circular al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
2	Aclaración de la actividad	Entrega al profesor, en un folder, la circular y una fotocopia que servirá como acuse. Indica que debe leer el documento al grupo a fin de enterar a los alumnos.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Entrega de exámenes	Solicita al profesor el número de exámenes que requiere para la aplicación del ejercicio. Fotocopia hojas de respuesta. Integra una hoja de respuestas en cada cuadernillo. Entrega al profesor los cuadernillos con sus hojas de respuesta, disco compacto y plantilla para calificar los exámenes.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Aplicación	Aplica los exámenes. Entrega los cuadernillos, disco compacto, plantilla y exámenes calificados al Auxiliar de Sección Escolar.	Profesor
5	Resultados	Realiza la conversión del número de aciertos con la tabla de apoyo para la obtención de resultados. Informa a los alumnos el puntaje obtenido en el ejercicio de simulación del examen TOEFL.	Auxiliar de Sección Escolar
6	Firma de enterado	El alumno firma de enterado en la relación de resultados del ejercicio de simulación del examen TOEFL al momento que recibe su constancia de último nivel.	Alumno



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.15. Emisión de actas de calificaciones.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al final de cada trimestre de clases.

Tiempo de realización: De 1 a 2 horas.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Emitir de actas de calificaciones.

Resultado esperado: Que el último día de clase cada alumno tenga su calificación final y oficial, para poderse reinscribir y en caso que exista controversia, se aclare el mismo instante.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.15.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Emisión de actas de calificaciones.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización de formato	Recibe el formato electrónico para el registro de calificaciones. Envía al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
2	Envío	Remite el formato para el registro de calificaciones vía correo electrónico a todos los profesores.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Registro	Captura por sección (gramática, expresión escrita, expresión oral, comprensión escrita y comprensión oral) los resultados obtenidos en los exámenes parciales y finales de cada alumno, Envía el formato al Auxiliar de Sección Escolar impreso y en archivo electrónico.	Profesor
4	Registro	Captura en el sistema las calificaciones, vía internet, que obtuvieron los alumnos en el promedio final del trimestre.	Profesor
5	Preparación de la entrega	Revisa en el sistema de calificaciones que todas las calificaciones estén asentadas. Imprime el acta. Fotocopia el acta. Deposita en un porta-hojas el original y copia del acta. Entrega al Profesor el porta-hojas.	Auxiliar de Sección Escolar
6	Entrega	Solicita la firma del Profesor en el original y copia del acta. Indica al Profesor que los alumnos deberán firmar en la copia del acta.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.16. Entrega del formato de informe
trimestral de actividades.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al final de cada trimestre de clases.

Tiempo de realización: De 5 a 10 minutos por profesor.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: Entregar el formato de informe trimestral de actividades a todos los profesores.

Resultado esperado: Que todos los profesores tengan un formato de informe trimestral para que lo llenen y expresen todo lo desarrollado a través del curso, además de tener evidencias o antecedentes de curso.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



B.16.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Entrega del formato de informe trimestral de actividades.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Actualización	Actualiza el formato de informe trimestral de actividades. Envía al Auxiliar de Sección Escolar el archivo con el formato del informe digitalizado.	Coordinador
2	Envío	Envía el formato a todos los profesores vía correo electrónico.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Archivo	Resguarda un ejemplar impreso.	Auxiliar de Sección Escolar
4	Entrega	Entrega al Auxiliar de Sección Escolar el formato debidamente requisitado de acuerdo a los grupos que se le asignaron en el ciclo inmediato concluido.	Profesor
5	Revisión	Verifica la información contenida en los informes. Entrega al Auxiliar de Sección Escolar.	Coordinador
6	Reproducción	Fotocopia la hoja de observaciones que realiza el profesor por grupo.	Auxiliar de Sección Escolar
7	Archivo	Resguarda las fotocopias de los informes con el propósito de entregar al profesor que será designado en el nuevo ciclo escolar.	Auxiliar de Sección Escolar



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

B. Control escolar.

Procedimiento:

B.17. Entrega de documentos por profesores
en cierre de cursos.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al final de cada trimestre de clases.

Tiempo de realización: 10 a 20 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Auxiliar de sección escolar.

Objetivo: recibir documentos por profesores en cierre de cursos.

Resultado esperado: Que todos los profesores entreguen todos los documentos relacionados con el trimestre que terminó.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

B.17.		Proceso: Control escolar.	
		Procedimiento: Entrega de documentos por profesores en cierre de cursos.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Entrega	<p>Entrega al Auxiliar de Sección Escolar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del acta. • Formato de calificaciones. • Exámenes finales. • Listas de asistencia de los alumnos. • Informe trimestral de actividades. • Kardex. 	Profesor
2	Registro	Asienta su nombre en el formato de control de entrega de exámenes finales.	Auxiliar de Sección Escolar
3	Archivo	<p>Deposita los exámenes en un cajón debidamente rotulado.</p> <p>Deposita las actas junto al formato de calificaciones, la lista de asistencia de los alumnos y el kardex en una carpeta debidamente rotulada.</p> <p>Se integran todos los informes de los profesores en una sola carpeta.</p>	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Índice de procedimientos

C. Asistencia administrativa.

- C.1. Elaboración de recibos por cuotas de inscripciones y reinscripciones.
- C.2. Elaboración de contratos para el personal docente.
- C.3. Entrega de cheques al personal docente.
- C.4. Elaboración de contratos para el personal administrativo.
- C.5. Entrega de cheques al personal administrativo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa





Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

C. Asistencia administrativa.

Procedimiento:

C.1. Elaboración de recibos por cuotas de inscripciones y reinscripciones.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: En época de inscripciones, reinscripciones y al principio de cada curso.

Tiempo de realización: Aproximadamente 45 minutos por grupo.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Responsable de Área Contable.

Objetivo: Elaborar todos los recibos de los alumnos.

Resultado esperado: Que se elaboren todos los recibos de los alumnos, que cubrieron las cuotas de los cursos, para que se cumplan con las obligaciones contables y fiscales.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

C.1.		Proceso: Asistencia administrativa.	
		Procedimiento: Elaboración de recibos por cuotas de inscripciones y reinscripciones.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Selección de documentos	Separa, en los periodos de inscripción y reinscripción, la ficha contraseña que contiene anexo el comprobante de pago del trimestre y/o inscripción, este último sólo en caso de alumnos de nuevo ingreso.	Auxiliar de Sección Escolar
2	Impresión	<p>Separa las fichas contraseña por grupo.</p> <p>Entrar al sistema de alumnos cext, escoge el grupo a facturar o los alumnos en individual.</p> <p>Imprime los recibos.</p> <p>Separa en original y/o copia los recibos.</p> <p>Integra a una carpeta los originales de los recibos por grupo.</p> <p>Separa la copia de los recibos para remitirlos a Fundación UNAM.</p>	Responsable del Área Contable
3	Envío	<p>Elabora el oficio para enviar a Fundación UNAM las copias de los recibos.</p> <p>Entrega a Fundación UNAM.</p>	Responsable del Área Contable
4	Entrega	Entrega el original de los recibos a los alumnos.	Auxiliar de Sección Escolar
5	Entrega	<p>Firma de recibido y asienta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibí con datos correctos. • Nombre. • Fecha. 	Alumno
6	Archivo	Resguarda la ficha contraseña en la carpeta de recibos.	Auxiliar de Sección Escolar



Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

C. Asistencia administrativa.

Procedimiento:

C.2. Elaboración de contratos para el personal docente.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: Al principio de cada trimestre, a solicitud de la unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.

Tiempo de realización: De 15 a 20 minutos por docente.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Responsable del área contable.

Objetivo: Elaborar todos los contratos del personal docente de la sede.

Resultado esperado: Que se realicen todos los contratos del personal docente en las condiciones requeridas por la unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras en el tiempo que se soliciten.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

C.2.		Proceso: Asistencia administrativa.	
		Procedimiento: Elaboración de contratos para el personal docente.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Verificación de datos	<p>Ingresa al sistema de honorarios.</p> <p>Se busca en la base de datos el nombre del docente.</p> <p>Se ingresa el monto del pago y las parcialidades.</p>	Responsable del Área Contable
2	Elaboración de contratos	<p>Imprime contratos.</p> <p>Entrega al personal docente.</p> <p>Elabora el oficio para entregar a la unidad administrativa.</p>	Responsable del Área Contable
3	Firma	<p>Firma contrato.</p> <p>Firma carta de asimilación de impuestos.</p> <p>En caso de no firmar carta de asimilación de impuestos, debe entregar recibo de honorarios debidamente llenado de acuerdo al contrato.</p>	Personal Docente
4	Firma	<p>Verifica los contratos.</p> <p>Firma el oficio para el envío de los contratos.</p>	Coordinador
5	Acuse	Prepara como acuse una fotocopia del oficio para el envío de contratos.	Responsable del Área Contable



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

C. Asistencia administrativa.

Procedimiento:

C.3. Entrega de cheques al personal docente.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: La unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjera entregue los cheques y envíe instrucciones de entrega.

Tiempo de realización: De 3 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Responsable del área contable.

Objetivo: Entregar los cheques de pago de honorarios al personal docente.

Resultado esperado: Que se entreguen todos los cheques del personal docente que laboren en la sede, en el tiempo determinado por la unidad administrativa.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

C.3.

Proceso:
Asistencia administrativa.

Procedimiento:
Entrega de cheques al personal docente.

Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Solicitud	Solicita al Responsable del Área Contable recoger cheques correspondientes al pago del personal docente.	Unidad Administrativa
2	Entrega	Imprime el recibo del personal docente que servirá como acuse de la entrega del cheque. Anexa al recibo una fotocopia del cheque. Entrega cheques al personal docente.	Responsable del Área Contable
3	Firma	Asienta lo siguiente en el recibo con la fotocopia del cheque anexo: <ul style="list-style-type: none">• "Recibí cheque".• Firma.• Fecha.	Personal Docente
4	Archivo	Fotocopia el acuse del recibo con fotocopia del cheque anexo. Entrega la fotocopia al personal docente. Resguarda el original en la carpeta correspondiente.	Responsable del Área Contable



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

C. Asistencia administrativa.

Procedimiento:

C.4. Elaboración de contratos para el personal administrativo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: A solicitud de la unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras.

Tiempo de realización: De 15 a 20 minutos por cada uno de los elementos del personal administrativo.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Responsable del área contable.

Objetivo: Elaborar todos los contratos del personal administrativo de la sede.

Resultado esperado: Que se realicen todos los contratos del personal administrativo en las condiciones requeridas por la unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras en el tiempo que se soliciten.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

C.4.		Proceso: Asistencia administrativa.	
		Procedimiento: Elaboración de contratos para el personal administrativo.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
1	Verificación de datos	<p>Ingresar al sistema de honorarios.</p> <p>Se busca en la base de datos el nombre del administrativo.</p> <p>Se ingresa el monto del pago y las parcialidades.</p>	Responsable del Área Contable
2	Elaboración de contratos	<p>Imprime contratos.</p> <p>Entrega al personal administrativo.</p> <p>Elabora el oficio para entregar al Unidad Administrativa.</p>	Responsable del Área Contable
3	Firma	<p>Firma contrato.</p> <p>Firma carta de asimilación de impuestos.</p> <p>En caso de no firmar carta de asimilación, debe entregar recibo de honorarios debidamente llenado de acuerdo al contrato.</p>	Personal Administrativo
4	Firma	<p>Verifica los contratos.</p> <p>Firma el oficio para el envío de los contratos.</p>	Coordinador
5	Acuse	Prepara como acuse una fotocopia del oficio para el envío de contratos.	Responsable del Área Contable



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

Manual de procedimientos administrativos

Proceso:

C. Asistencia administrativa.

Procedimiento:

C.5. Entrega de cheques al personal
administrativo.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa



Manual de procedimientos administrativos

Área: Servicios escolares.

Fecha de realización: La unidad administrativa del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjera entregue los cheques y envíe instrucciones de entrega.

Tiempo de realización: De 3 a 5 minutos.

Supervisión: Coordinador de la sede.

Encargado: Responsable del área contable.

Objetivo: Entregar los cheques de pago de honorarios al personal administrativo.

Resultado esperado: Que se entreguen todos los cheques del personal administrativo que laboren en la sede, en el tiempo determinado por la unidad administrativa.

Programas Fundación UNAM/CELE

Antigua Escuela de Economía

Palacio de la Autonomía

Coapa

C.5.		Proceso: Asistencia administrativa.	
		Procedimiento: Entrega de cheques al personal administrativo.	
Secuencia de etapas		Actividad	Responsable
5	Solicitud	Solicita al Responsable del Área Contable recoger cheques correspondientes al pago del personal docente.	Unidad Administrativa
6	Entrega	Imprime el recibo del personal administrativo que servirá como acuse de la entrega del cheque. Anexa al recibo una fotocopia del cheque. Entrega cheques al personal docente.	Responsable del Área Contable
7	Firma	Asienta lo siguiente en el recibo con la fotocopia del cheque anexo: <ul style="list-style-type: none"> • “Recibí cheque”. • Firma. • Fecha. 	Personal Administrativo
8	Archivo	Fotocopia el acuse del recibo con fotocopia del cheque anexo. Entrega la fotocopia al personal administrativo. Resguarda el original en la carpeta correspondiente.	Responsable del Área Contable

Glosario



Actas de calificaciones.- Documento donde el profesor asienta las calificaciones de sus alumnos de cada grupo en el cual es el titular, en parámetros numéricos desde el 5 al 10, sin aceptar fracciones, incluyendo valores como baja (0B) y no presento (NP).

Alumno.- Persona o aspirante que termina adecuadamente su trámite de inscripción o reinscripción, esta condición solamente persiste en la duración del trimestre, al terminar el curso se concluye la relación entre los Programas Fundación UNAM/CELE y los alumnos.

Carta compromiso por expedición de tarjetón de estacionamiento.- Documento otorgado en los Programas Fundación UNAM/CELE, que contiene diferentes cláusulas para tener derecho al tarjetón de estacionamiento y esta condicionado a espacios disponibles, establecidos por la sede.

Comprobante de pago.- Registro que otorga el banco al realizar un depósito a una cuenta correspondiente, en este caso el depósito puede ser de diferentes modos, ya sea directamente a una sucursal bancaria, en ventanilla; en un cajero electrónico especial que reciba cobros; de manera electrónica, vía internet por medio de transferencia electrónica; o bien en una terminal de cobro de tarjeta de crédito o débito, encontradas en los Programas Fundación UNAM/CELE.

Constancia.- Documento que expide los Programas Fundación UNAM/CELE, a los alumnos que lo soliciten en servicios escolares, este documento es elaborado en una hoja membretada de la sede y en esencia contiene datos del alumno; idioma y nivel que cursando o solicitado, incluyendo sus correspondientes fechas; además de estar firmado por el Coordinador de la sede y sellado.

Cuestionarios de diagnóstico.- Evaluación que se realiza dos veces por trimestre en página <http://ianua.cele.unam.mx/cext/cuestionario.php>, donde se califica con parámetros establecidos, al profesor, al grupo y a las instalaciones, además de contener un espacio donde se puede escribir comentario a consideración de los alumnos, el cuestionario es totalmente anónimo, solo se tiene que ingresar la clave del grupo.

Dar click o hacer click.- Es colocar el puntero o fecha del ratón y pulsar el botón izquierdo sobre un referente.





Examen de colocación.- Diagnóstico que realizan los profesores de los Programas Fundación UNAM/CELE, para determinar en nivel de conocimientos, que tienen los aspirantes y otorgar un nivel correspondiente según programas de estudio de los diferentes idiomas.

Examen final.- Exámenes de tipo departamental que realizan los Programas Fundación UNAM/CELE, se aplican en la penúltima clase de curso, en fechas establecidas en los marcos de trabajo.

Examen parcial.- Exámenes de tipo departamental que realizan los Programas Fundación UNAM/CELE, se aplican a mitad de curso (35 horas en cursos de inglés, francés e italiano y 40 en cursos de alemán), en fechas establecidas en los marcos de trabajo.

Ficha contraseña.- Documento que se obtiene al concluir el registro vía internet, que contiene nombre completo de la sede, además de los logos correspondientes; número de folio y expediente; ciclo correspondiente; nombre del usuario así como clave del grupo que escogió, incluyendo horario; fechas de inicio y término del curso; número de cuenta donde se realiza el pago del curso, entre otras leyendas complementarias informativas.

Informe trimestral.- Documento donde los profesores informan las experiencias, comportamiento, evolución y problemas, que tuvo con su grupo al finalizar el curso correspondiente, asimismo del material que ocupó al transcurso de su clase para cumplir con el programa establecido.

Kardex.- Lista de asistencia de profesores, que se encuentra en servicios escolares.

Marco de trabajo.- Documento que se le otorgan a los alumnos el primer día de clase, en una hoja de color, tamaño oficio, que contiene en general día de inicio y término de trimestre, días festivos, un reglamento y programación del curso, con las fechas programas de los exámenes, criterios de evaluación e información sobre servicios de otorga la sede.

Material didáctico.- Libros, equipo audiovisual y demás herramientas para el apoyo académico, que tiene cada sede.





Sistema de control escolar.- Sistema encargado de controlar la inscripciones, reinscripciones, en el se encuentran todos lo grupos ofertados en los programas fundación UNAM/CELE; esta información se puede tener acceso en varios formatos de búsqueda, ya sea por alumnos en general ordenados alfabéticamente o por grupos en cada sede; además se halla el historial de calificaciones de los alumnos de trimestres pasado; e incluir un generador de numero de identificación personal (nip), para autoridad el ingreso al sistema de inscripciones. Se encuentra en la dirección de internet <http://ianua.cele.unam.mx/cext/indice.php>

Sistema cext.- Programa instalado en las computadoras de servicios escolares con el nombre de cext, se ocupa para subir fechas y registrar exámenes de colocación, elaborar facturas de los alumnos inscritos y como sistema complementario para subir las calificaciones en caso de fallas; este sistema se encuentra sincronizado entre los Programas Fundación UNAM/CELE

Sistema de honorarios.- Programa instalado en la computadora del responsable de la área contable, se utiliza para realizar los contratos del personal académico y administrativo, este sistema se encuentra sincronizado con la base de datos de nomina de la UNAM.

Tarjetón de estacionamiento.- Permiso que otorga los Programas Fundación UNAM/CELE, para acceder al estacionamiento de la sede, en un horario determinado y con una vigencia establecida.



Centro de Enseñanza
de Lenguas Extranjeras

CONCLUSIONES

La Administración es una rama de las Ciencias Sociales encargada del manejo de los recursos humanos, financieros y materiales de un ente, para llevarlos conjuntamente a la eficacia. Asimismo, la Administración Educativa tiene la encomienda de realizarlo justamente en centros educativos, y para hacerlo, se divide en diferentes etapas: la planeación, la organización, la dirección, el control, entre otras.

Al tener claro este término es posible compararlo con este trabajo, y por ello se plantea el siguiente análisis concerniente a las conclusiones.

Una organización cuenta con diferentes herramientas que la ayudan a lograr sus objetivos, en éstas se encuentran los manuales, que pueden ser de diferentes tipos y para distintas funciones. Sin duda, los manuales de procedimientos resultan ser muy valiosos, ya que contienen de manera escrita la “vida diaria” de una organización.

Al realizar este manual de procedimientos y organizar a detalle todas las actividades administrativas operativas que se emprenden en los Programas Fundación UNAM/CELE Antigua Escuela de Economía, el Palacio de la Autonomía y la escuela de Coapa; podemos deducir, mediante este estudio, que ya es posible elaborar todos los procesos de manera eficaz, con fundamento en los esquemas y estructuras de los mismos que se encuentran debidamente plasmados de manera escrita.

Favorablemente, también es posible promover la eficiencia de los recursos de la institución, al obtener mejor provecho de éstos, ya que, evita que el personal administrativo pierda tiempo divagando en acciones irrelevantes o sin sentido y

malgastar recursos materiales e, irremediablemente, financieros.

De manera adicional, cuando se efectuó la organización de actividades algunos procedimientos pudieron ser modificados para generar un seguimiento diferente, y encontrar mejores resultados con el propósito de evitar la pérdida de recursos.

Dado a lo anterior, es posible demostrar que se pueden implementar acciones para modificar las funciones del personal administrativo y hacer más práctico y eficiente su labor, incluso, con menos esfuerzo.

Es importante mencionar que, al hacer esta investigación, no existían documentos, en cuanto a datos sobre las actividades que se llevan a cabo en los Programas Fundación UNAM/CELE para realizar sus objetivos, es decir, la información que se maneja proviene del personal que labora en la institución, sin contar con documentos indispensables como reglamentos, planes o programas administrativos, ni manuales con información propia o interna de los Programas.

Indudablemente, se requieren de estrategias que se puedan operar a fin de optimizar estas escuelas, por eso es necesario y urgente realizar tareas para mejorar esta institución; además de que está dispuesto en el Plan de Desarrollo Institucional del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras 2009-2013, el cual dicta que se deben efectuar diferentes acciones para el mejoramiento de la misma Universidad. Esto, en definitiva, incluye a los Programas Fundación UNAM/CELE.

Además, prosiguiendo con este punto y análisis, hacen falta instrumentos que establezcan lazos de información entre los Programas Fundación UNAM/CELE, el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras y la Fundación UNAM, para contar con

una mejor sincronización en sus cometidos o deberes y evitar muchas controversias.

De tal forma, el manual de procedimientos responde a la función de medio de comunicación ya que la investigación permite contar con “punto y seña” de todo lo que se realiza y es un recurso de trasmisión de información, entre personas, áreas o departamentos y organizaciones.

Otra de las posibilidades o factores que disminuyen el avance de los procesos dentro de los Programas Fundación UNAM/CELE es la carencia de un departamento de recursos humanos encargados del personal que labora, y en consecuencia no existe una medida o sistema de capacitación para los trabajadores, ya que todo se aprende con base a la experiencia y de las recomendaciones de los mismos empleados que tienen más tiempo laborando.

En este contexto, el manual de procedimientos es un auxiliar e instrumento fundamental para la elaboración de otros documentos necesarios para el área de recursos humanos.

Además, otro de los aspectos que pueden declinar los objetivos de los Programas Fundación UNAM/CELE es la práctica de acciones correctivas, medida que tratan de normalizar la permanencia de los Programas.

No obstante, esta investigación propone dar un paso adelante y enfocarse a llevar a cabo acciones preventivas, con la ayuda de una herramienta que describa el funcionamiento de los Programas, de esta manera se podrán elaborar estrategias que definan cómo actuar ante situaciones que puedan desequilibrar la labor de los programas.

Se advierte que este documento fue elaborado bajo componentes propios que no existían, por medio de la observación, de representación de tareas, así como, testimonios y aseveraciones de personas que trabajan en los Programas.

Por último, es necesario enfatizar que un manual de procedimientos es el inicio de otros proyectos y fundamento de los mismos que de ninguna manera los sustituye, sin embargo es capaz de fomentar y de proveer planes e instrumentos que son indispensables en una organización que tenga la visión de estar ubicada a la par con las mejores del mundo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

Duhalt Krauss, Miguel. 1977. **Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas, segunda edición corregida y aumentada.** México. UNAM.

Terry, George Robert. 1966. **Administración y control de oficinas.** México. Compañía editorial. Continental, S.A.

Rodríguez Valencia, Joaquín. 2002. **Cómo elaborar y usar manuales administrativos, tercera edición.** México. International Thomson learning ecafsa.

L. Von Bertalanffy, W. Ros Ashby, G. M. Weinberg. 1972. **Tendencia en la teoría general de sistemas, versión española de Álvaro Delgado y Andrés Ortega.** España. Alianza editorial.

Chiavenato, Adalberto. 2006. **Introducción a la teoría general de la administración, decimoséptima edición.** México. Mc Graw Hill/Interamericana editores de México.

Johansen Bertoglio, Oscar. 1997. **Introducción a la teoría general de sistemas.** México. Editorial Limusa: Noriega.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. 2008. **Norma Mexicana IMNC 2008, ISO 9000: 2005.**

Álvarez Torres, Martín G. 1996. **Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.** México. Editorial Panorama editorial, S.A. de C.V.

DOCUMENTOS

Plan de Desarrollo Institucional del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras 2009 – 2013.

Manual de organización del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras de la UNAM.

Universidad Nacional Autónoma de México. Convenio Específico de colaboración de los Programas Fundación UNAM/CELE.

Concentración, Comité del Centro Histórico Fundación UNAM, A.C. 2005.

Guía técnica para la elaboración de manuales de organización hospitalaria. Secretaria de Salud de Tamaulipas Subsecretaria de Calidad y Atención Médica Especializada.

Manual de políticas y procedimientos de la subdirección de proyectos de financiamiento exterior. Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. Gobierno del Estado de Sonora, Secretaría de la Contraloría General.

Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la Secretaria de Salud. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Administración y Finanzas

Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Pública.

LEGISLACIÓN

Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Código Civil del Distrito Federal.

Código Civil Federal.

MESOGRAFÍA

Cámara de Diputados. <http://www.diputados.gob.mx>

Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.unam.mx>

Oficina del abogado general. <http://xenix.dgsca.unam.mx>

Portal de estadística universitaria. <http://www.estadistica.unam.mx>

Dirección General de planeación. <http://www.planeacion.unam.mx>

Portal de transparencia y acceso a la información de la UNAM.

<http://www.transparencia.unam.mx>

Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras. <http://www.cele.unam.mx>

Sistema Centros Externos <http://ianua.cele.unam.mx/cext/sistema/indice.php> Asamblea

Legislativa del Distrito Federal. <http://www.aldf.gob.mx>

Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España.

<http://www.webometrics.info>

Fundación UNAM. <https://www.fundacionunam.org.mx>

Wikipedia, <http://es.wikipedia.org>

Real Academia Española. <http://buscon.rae.es>