



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN



18  
2ej

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA FACULTAD  
DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A:

SAUL FERNANDO LEDESMA CISNEROS

ASESOR: LIC. CELIA RODRIGUEZ CHAVEZ

TESIS CON  
VALIA DE GRADUACION



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# INDICE

Página

## CAPITULO I MANUALES ADMINISTRATIVOS.....3

- Antecedentes.....4
- Objetivos de un manual.....5
- Ventajas de los manuales  
administrativos.....6
- Clasificación de los manuales  
administrativos.....7

## CAPITULO II METODOS Y PROCEDIMIENTOS EN LAS ORGANIZACIONES.....9

- Enfoque de sistemas.....10
- Marco teórico de procedimientos.....14
- Simbología.....19
- Guía Técnica para la elaboración y  
análisis de procedimientos.....23

**CAPITULO III ANTECEDENTES DE LA U.N.A.M.....32**

- Antecedentes de la U.N.A.M.....33
- Antecedentes de la F.E.S.C.....43
- Objetivos y funciones de la U.N.A.M.....47
- Funciones de la División de Ciencias  
Administrativas de la FES-C.....49

**CAPITULO IV CASO PRACTICO.....59**

**A) PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION.....60**

**B) ORGANIGRAMA DE LA DIVISION DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS.....61**

**C) DIAGRAMAS MULTICOLUMNARES DE LAS FUNCIONES  
LLEVADAS A CABO EN LA DIVISION**

- Rectificación exámen extraordinario.....62
- Asignación de sinodales para exámen  
profesional.....63
- Horarios semestrales.....64
- Horarios extraordinarios.....65
- Elaboración de presupuesto.....66

- Quejas sobre profesores.....	67
- Actas de exámenes.....	68
- Préstamo de sala audiovisual.....	69
- Carta de visita a empresas.....	70
- Plan de trabajo.....	71

**D) PROCEDIMIENTOS :**

**1. Procedimientos de la División.**

1.1. Presupuesto.....	72
1.2. Rectificación de Exámen.....	77

**2. Procedimientos de la Coordinación.**

2.1. Horarios semestrales.....	82
2.2. Asignar sinodales exámen profesional.....	86
2.3. Recepción de quejas.....	89
2.4. Préstamo de sala audiovisual.....	93
2.5. Cartas de visita a empresas.....	98
2.6. Horarios extraordinarios.....	101

**3. Procedimientos de los Departamentos.**

3.1. Plan de trabajo.....	104
3.2. Actas de exámenes.....	106
3.3. Asignar sinodales exámenes extraordinarios.....	108

**4. Procedimientos de las Secciones.**

4.1. Asignación de responsables. de asignatura.....	111
--	-----

4.2. Requerimiento de recursos materiales.....	112
4.3. Plan de trabajo.....	114
4.4. Asignación de sinodales para extraordinarios.....	117
4.5. Asignar profesores del semestre.....	119
4.6. Actas de ordinarios y extraordinarios.....	123

#### **CAPITULO IV**

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>125</b>
--------------------------	------------

#### **BIBLIOGRAFIA**

## INTRODUCCION

Si partimos de que organización es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados, la organización es siempre el elemento final en el aspecto teórico de la planeación de una empresa, dentro del concepto de empresa como ente en interacción con su exterior y con el mismo.

Por otra parte, podemos afirmar que cualquier clase de organización esta formada básicamente por dos sistemas:

El sistema formal, que esta integrado por objetivos, políticas, normas, manuales, estrategias, funciones y operaciones perfectamente definidos; es, como su nombre lo dice, la parte formal de la empresa.

El sistema informal, creado por el elemento humano, en donde objetivos personales, comunicación interpersonal y métodos de trabajo transmitidos por "tradicición" se entremezclan para sostener a la compañía.

Los expertos señalan que un parámetro importante para medir el desarrollo organizacional esta dado por la manera en que el sistema formal regula al informal.

Pero también indican que, toda vez que el sistema formal no se encuentra bien definido, o que su adecuación a los objetivos de grupo es deficiente, el sistema informal prevalece, con objeto de mantener el equilibrio en la organización.

Es por esto que es de gran importancia el poder contar con una herramienta como el Manual de Procedimientos, el cual fortalezca el sistema formal y produzca un mayor desarrollo dentro de la División de Ciencias Administrativas.

**CAPITULO I**

**MANUALES ADMINISTRATIVOS**

En las diferentes etapas de la historia, el hombre ha demostrado diversas formas simples o complejas de aplicar la Administración, conociéndose la importancia, auge y desarrollo que tiene en nuestros días esta materia.

Es necesario conocer el inicio y trayectoria de los manuales administrativos ya que representa un instrumento relevante en la administración moderna.

Los primeros antecedentes del surgimiento de los manuales Administrativos datan de la segunda guerra mundial, debido a que dicho movimiento bélico requería y necesitaba de desplazamientos de grandes masas y equipo con fines estratégicos, así como delimitar las responsabilidades precisas y la asignación de las diferentes funciones.

Al terminar la guerra fueron aplicados los Manuales Administrativos en las empresas Americanas e Inglesas, obteniendo buenos resultados facilitando la capacitación del personal y delimitando las funciones, actividades y responsabilidades de cada puesto, propagándose posteriormente su uso en Europa y más tarde en el resto del mundo.

Actualmente los Manuales Administrativos son más que una herramienta de la Administración, ya que en empresas Públicas y Privadas representan un papel importante en la organización y sistematización de las funciones de la empresa.

Duhalt Krauss define a los manuales como " Un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo ".(5)

Para complementar la definición anterior de los manuales es indispensable citar la establecida por la secretaria de la Presidencia " Los manuales administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución a través de la especificación de : Bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, campos de competencia deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos, en general en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del que hacer de la misma ". (6)

#### OBJETIVOS DE UN MANUAL

De las anteriores definiciones podemos desprender que los manuales administrativos, sirven como un medio de comunicación y coordinación y tienen los siguientes objetivos, dependiendo del area de aplicación y detalles requeridos en las organizaciones :

1.- Presentar una panorámica de conjunto de la organización.

- (5) Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas pag.47
- (6) Coordinación general de estudios administrativos pag.9.

- 2.- Precisar las funciones correspondientes a cada una de las áreas de la organización, a fin de deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones.
- 3.- Guiar al personal en la ejecución de sus labores con el objeto de proporcionar uniformidad en el trabajo.
- 4.- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- 5.- Servir de medio de integración y orientación al personal.
- 6.- Instrumentar la orientación y la información al público.

#### VENTAJAS DE LA UTILIZACION DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

- Control adecuado de los empleados en el cumplimiento de las rutinas, evitando su alteración arbitraria.
- Facilita el logro de los objetivos.
- Uniformidad en funciones.
- Mantiene un flujo de información en los niveles jerárquicos.
- Constituye una base para el mejoramiento de los métodos, procedimientos y sistemas.
- Disminuyen cargas de supervisión.
- Fija actividades, responsabilidades y funciones.

Paul g. Dreschen, considera algunas ventajas de las cuales se pueden destacar las siguientes :

- Eliminar confusión.
- Eliminar incertidumbre.
- Simplificación del trabajo.
- Evitar implantación de procedimientos incorrectos.

#### CLASIFICACION DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Existen diferentes tipos de Manuales Administrativos que dependiendo de la estructura de la organización sea pública o privada se clasifican de la manera siguiente :

POR AREA DE APLICACION :

1) DEPARTAMENTALES

- a) Ventas
- b) Producción
- c) Finanzas
- d) Personal

2) INTERDEPARTAMENTALES

Dos o mas departamentos.

3) GENERALES

Toda la empresa.

**POR SU CONTENIDO :**

- a) Historia de la empresa
- b) Organización de la empresa
- c) Políticas de la empresa
- d) Procedimientos de la Empresa
- e) Contenido múltiple ( dos o más de estos temas ).manuales de procedimientos.

En base a lo anterior nos enfocaremos a los manuales que se clasifican por su contenido, ya que dentro de este se encuentra el manual de procedimientos.

Los Manuales de procedimientos pueden ser: de toda la empresa, de un departamento o de una sección.

De tal manera que podemos entender como Manual de Procedimientos, al conjunto de los métodos de trabajo utilizados en las organizaciones para determinar de manera formal la competencia de cada empleado, implicando una sucesión lógica de las actividades interdependientes que dan lugar a las responsabilidades; a través de ellas, es posible regular mediante controles, al personal que maneja recursos de cualquier índole.

## **CAPITULO II**

### **METODOS Y PROCEDIMIENTOS EN LAS ORGANIZACIONES**

## ENFOQUE DE SISTEMAS

Dentro del estudio de los métodos y procedimientos es importante señalar la definición de lo que es un sistema ya que de este dependerá la elaboración de los mismos.

Velázquez Mastreta define a un sistema como " Un conjunto de objetos y/o seres vivientes relacionados de antemano para procesar algo que denominaremos insumo y convertirlo en el producto definido por el objetivo del sistema y que puede o no tener un dispositivo de control que permita mantener su funcionamiento dentro de los límites preestablecidos. (7)

Es común que la gente al hablar de " Sistemas " se refiera a una máquina computadora, pero esto no es correcto ya que vivimos rodeados de sistemas ... de transporte, eléctricos, de comunicación, de lavado, de combustión, etc. Cada uno es un verdadero sistema.

Velázquez Mastreta clasifica los sistemas de la siguiente manera:

### a) FISICOS Y ABSTRACTOS

Los físicos son aquellos sistemas que existen físicamente;  
Los Abstractos sólo existen en forma conceptual como un proyecto.

- (7) Administración de los sistemas de producción. Gustavo Velázquez Mastreta. p.19

## b) LOS NATURALES Y LOS ELABORADOS

Los naturales son los creados por la naturaleza y los elaborados, por el hombre.

## c) LOS SISTEMAS DE HOMBRES Y MAQUINAS

Son los más importantes ya que tienen por objeto el transformar algo.

En el caso particular de este trabajo nos enfocaremos al estudio de los sistemas administrativos.

Un sistema administrativo es un plan práctico y completo para obtener, coordinar y controlar las actividades de una organización. Se puede ver al sistema administrativo como un plan para hacer el trabajo, sea que el sistema simplemente creció o fue planeado, debe incluir todos los elementos siguientes :

- \* El elemento humano.
- \* El elemento físico  
(Equipo de oficina, maquinaria, computadoras, etc.)
- \* El elemento de información  
(Canales de comunicación, reportes y formas impresas).

No se debe confundir a un sistema con un procedimiento, ya que un procedimiento es parte de un sistema. El procedimiento general del sistema es un reflejo escrito del sistema que no se ve. Sólo el sistema es el todo.

Se mencionó que existen sistemas planeados y sistemas naturales, ambos naturales, ambos funcionan y ambos consiguen que se haga el trabajo, pero hay una gran diferencia en el grado de esfuerzo que requiere un tipo de sistema con respecto al otro. En la mayoría de los sistemas no planeados, hay un gran desperdicio de tiempo.

Un sistema natural es la forma como trabaja la gente por costumbre, como se ha generado a través del tiempo, " Si detrás de las actividades de comprar, vender, enviar, cobrar, pagar, etc. existe un sistema que nunca ha sido diseñado o estudiado, es en sí mismo un sistema natural improvisado " (8)

Los sistemas naturales funcionan pero son incosteables, consumen tiempo y materiales excesivos, abusan de las habilidades de la gente, son costosos, absorben la atención del supervisor debido a las constantes interrupciones, una crisis tras otra y los apresuramientos son cosa común.

En el sistema natural son frecuentes los errores, aunque la gente los cubra y la administración superior ignore cuantos se están cometiendo.

Las pérdidas que ocasionan los sistemas naturales podrían resumirse en una palabra : " Desperdicio " .

Para poder planear un sistema, es necesario conocer el trabajo que se realiza en el área del sistema a planear.

(8) Recursos Humanos en el Diseño de Sistemas Administrativos.  
Leslie H.Mathies. p.58.

El primer paso a seguir, es obtener un organigrama del área o elaborarlo si no se tiene. Posteriormente preguntarle a alguien que conozca bastante del área y que proporcione información de lo que hace la gente en cada uno de los puestos. Detectar los puntos de transferencia, ya que un buen sistema proporcionará fluidez y control en la transferencia de valores.

En los puntos de transferencia donde se hacen intercambios de:

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1.- Dinero    | 4.- Propiedad   |
| 2.- Bienes    | 5.- Información |
| 3.- Servicios |                 |

Es necesario tener más cuidado por que es donde hay una pérdida potencial, así como una oportunidad para la aparición de fugas en el flujo directo del sistema, por descuido, ignorancia o robos, cualquier mala interpretación de quien es responsable de hacer algo en ese punto. Hasta donde termina la responsabilidad de un hombre y comienza la del siguiente individuo ?.

Para poder establecer todas estas condiciones de una manera formal, es necesario escribir un procedimiento en el cual se delimitan las actividades y responsabilidades de los diferentes puestos que intervienen en las funciones de una organización.

## MARCO TEORICO DE PROCEDIMIENTOS

Inicialmente definimos lo que se entiende por procedimientos :

"Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer un determinado trabajo o rutina ". (9)

De la anterior definición se puede desprender que los procedimientos son verdaderas guías de acción que detallan en forma exacta las actividades que deben cumplirse. Su esencia es una secuencia cronológica de las acciones requeridas.

Los procedimientos deben existir en toda la organización aún cuando se vuelven más precisos y abundantes en los niveles bajos, en gran parte por la necesidad de un control más cuidadoso, las ventajas económicas de describir las acciones en detalle, la reducción del área de decisión y el hecho de que los trabajos de rutina se presenten en sí mismos a obtener una mayor eficiencia a través de la descripción de una mejor forma de hacer las cosas.

Los procedimientos como parte de un sistema, tienen la siguiente utilidad :

- Regular la coordinación de las personas que interactúan con recursos de cualquier índole.
- Es un antecedente para precisar requerimientos de aplicación, actualización y simplificación.
- Sirve como referencia documental para detectar fallas y omisiones.

(9) Comité Técnico Consultivo de Unidades de Organización y Métodos del Sector Público Federal y la Dirección General de Estudios Administrativos de la Secretaría de la Presidencia.

Los procedimientos traspasan con frecuencia las líneas departamentales, es decir, existe una interrelación con otros departamentos o áreas involucradas directa o indirectamente.

Definitivamente el procedimiento de un área siempre tendrá ingerencia con otras áreas debido a que tanto el origen y final de un procedimiento no se pueden dar por sí solos, requiriendo por tal motivo de alguna área, que origine una serie de actividades o funciones encaminadas al logro de un objetivo común, mismo que se refleja en alguna o algunas áreas de la organización.

Por otra parte existe una relación entre procedimiento y políticas, ya que estas como sabemos son enunciados generales o maneras de entender que guían o canalizan el pensamiento hacia una acción en la toma de decisiones y para que se logre la acción se requiere de un procedimiento que nos indique como y que debemos hacer.

#### OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

- \* Detectar errores o corrección de los mismos, así como una simplificación de tareas operativas.
- \* Incremento de la productividad y mejoramiento en la calidad de los servicios.
- \* Participación de los empleados en los nuevos métodos de trabajo.

## REQUISITOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

- \* Deberán estar contenidos en un Manual de Procedimientos.
- \* Deberán estar proyectados de tal manera que promuevan la consecución de los objetivos de la empresa y que efectivamente los alcance.
- \* Su funcionamiento deberá estar dentro del marco de la estructura de la organización.
- \* Proporcionarán los métodos de control adecuados a fin de lograr un desempeño máximo con un mínimo de tiempo y esfuerzo.
- \* Las rutinas contenidas en el sistema o procedimiento al momento de su ejecución deberán tener una secuencia lógica.
- \* Proporcionarán los medios para una coordinación eficaz entre los diversos departamentos.
- \* Tendrán implantadas todas las actividades necesarias.
- \* Delegarán la autoridad necesaria a los responsables.

## VENTAJAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

- \* Uniformidad y un mayor control en el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria.

- \* Simplifica la determinación de responsabilidades por fallas, errores u omisiones.
- \* Facilita las labores de auditoría, de control interno y por consiguiente su vigilancia.
- \* Describe de manera específica las labores a seguir a toda persona que tiene acceso al puesto.
- \* Aumenta por consiguiente la eficiencia del área o departamento.
- \* Facilita la supervisión del trabajo por parte de los jefes.

#### DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS Y SU CLASIFICACION

Son diagramas de procedimientos aquellos que expresan gráficamente las distintas actividades de que se compone un procedimiento o parte de éste, estableciendo así, una secuencia cronológica.

Los diagramas de procedimientos se clasifican por su propósito de la siguiente manera:

##### DE FORMA :

Se ocupa fundamentalmente de los documentos o reportes y mediante símbolos se representa la secuencia de cada una de las actividades por las que atraviesa una forma en

sus diferentes tantos y a través de los diferentes puestos y/o áreas de la organización, desde que se origina hasta que se archiva.

**DE LABORES :**

( Que se hace) También se conoce como diagrama abreviado de proceso, se representan mediante símbolos, el flujo o secuencia de las actividades, al personal responsable de realizarlas y en que consisten.

**DE METODO :**

(El como se hace) Presenta la secuencia de actividades, la persona que debe realizarlas y la manera de efectuar cada paso del procedimiento. Es útil para el adiestramiento de personal.

**ANALITICO :**

(Para que se hace) El diseño de los diagramas de procedimientos analíticos engloba los diagramas de procedimientos antes mencionados, porque incluye en su formulación lo siguiente:

- \* Presenta la secuencia de las formas que se utilizan en el procedimiento.

- \* Especifica la secuencia lógica de actividades, personal que las realiza, en donde, como debe efectuarlas y para que sirven cada una de las actividades.

### SIMBOLOGIA

El diagrama de procedimientos requiere de la utilización de símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, representando ciertas actividades, así como convenir en determinadas normas para su aplicación ; de otra manera transmitirían un mensaje deformado, o sería ineficaz para la comprensión del procedimiento.

Actualmente se conocen algunas técnicas para diagramar de las cuales las más importantes son :

American Society of Mechanical Engineers (ASME).-

Que a pesar de su amplia aceptación se considera limitada, ya que no satisface todas las necesidades de diagramación administrativa.

American National Standard Institute (ANSI).-

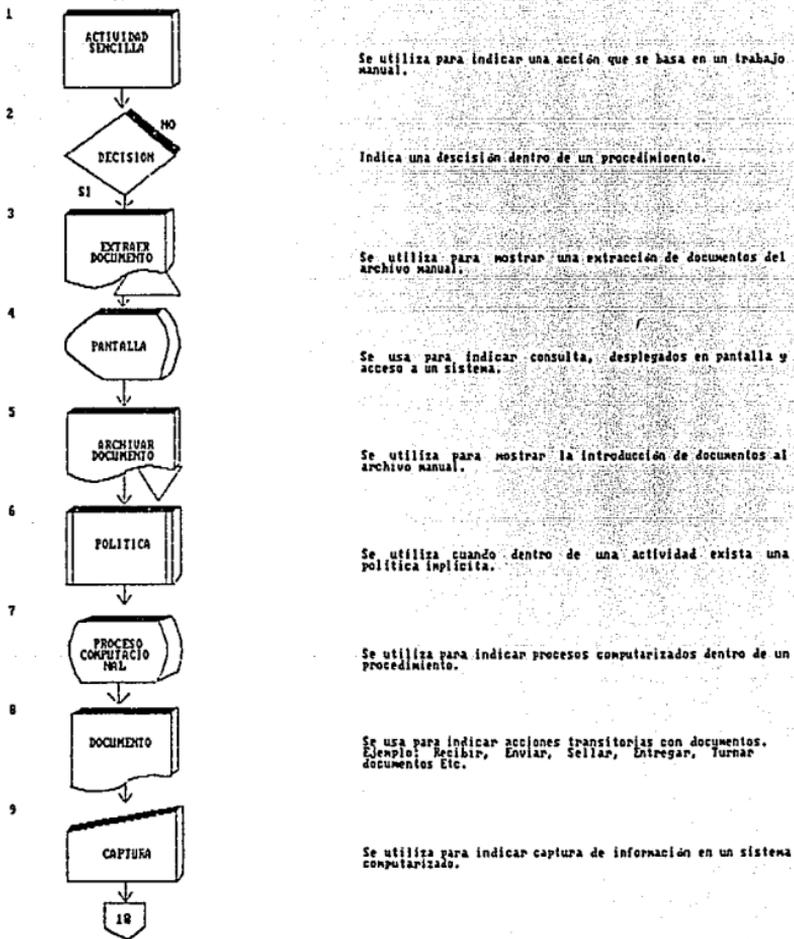
Esta simbología es empleada en el procesamiento de datos, de la cual se han tomado ampliamente algunos símbolos para la

elaboración de diagramas administrativos .

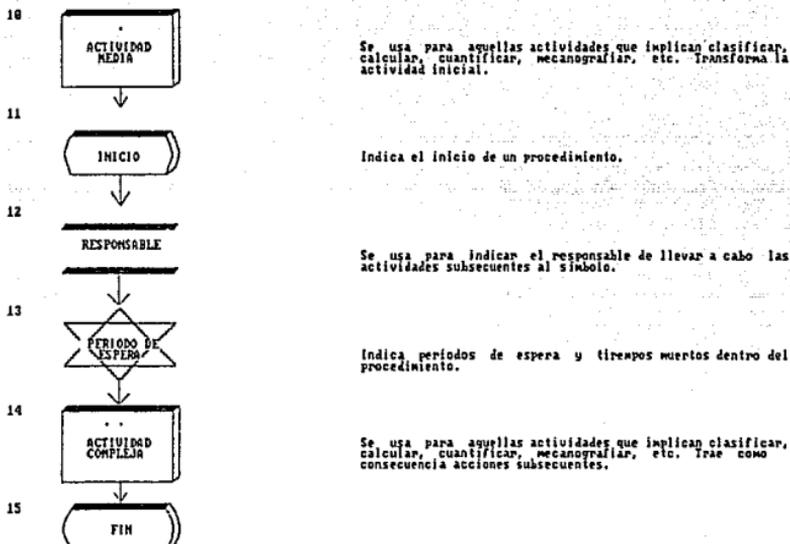
Dichas técnicas han servido como marco general para el desarrollo de un estilo propio para diagramar, ya que en la práctica, la aplicación de una u otra técnica, o bien su combinación dependerá de las necesidades del analista de procedimientos.

A continuación se presenta un ejemplo de simbología, propuesta para la elaboración de procedimientos. Cabe señalar que la mencionada simbología puede ser adaptada a las necesidades de cada empresa.

## SIMBOLOGIA PROPUESTA



## SIMBOLOGIA PROPUESTA



## GUIA TECNICA PARA LA ELABORACION Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS

La presente guía se elaboró con la finalidad de contar con un instrumento técnico administrativo, que facilite durante su seguimiento la identificación, análisis y diseño de los métodos y procedimientos de la organización. la cual contempla los siguientes pasos:

- 1.- Exámen preliminar.
- 2.- Recolección de la información.
- 3.- Análisis de la información.
- 4.- Conclusiones.
- 5.- Implantación.

### EXAMEN PRELIMINAR

Consiste en recabar documentos y datos en general que una vez organizados, analizados y sistematizados, muestren una panorámica general de la problemática del área en estudio como son : antecedentes, objetivos de la organización, estructura orgánica, funciones, etc.

En base a lo anterior, es factible determinar el objetivo y alcance de la investigación, así como la formulación de un programa de actividades, en el cual se estime el tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo el estudio.

## RECOLECCION DE LA INFORMACION

Es fundamental para realizar un estudio de procedimientos, contar con una información de acopio de hechos relevantes, fidedignos y completos.

La etapa de recolección de la información consiste en reunir la información documental y de campo de las áreas involucradas en los procedimientos sujetos a estudio, proporcionando con ello el conocimiento de la realidad operativa y sus potenciales de mejoramiento.

La información de los procedimientos se obtendrá a través de :

- a) Inventario de Procedimientos.
- b) Entrevista Dirigida.
- c) Recopilación de documentos soporte.
- d) Observación Directa.

### a) Inventario de procedimientos.

Se integra en una relación o listado que contenga el nombre de los procedimientos y el área o las áreas responsables de su ejecución.

### b) Entrevista Dirigida.

Se aplica al personal operativo responsable de las tareas que integran el procedimiento, siguiendo el flujo de actividades actuales.

Es importante que el entrevistador motive al entrevistado, explicándole claramente el objetivo de estudio, así como la finalidad de los procedimientos, enfatizando en los beneficios que se obtendrán a través de los mismos. También deberá observar las siguientes recomendaciones :

- Elaborar un programa de entrevistas.
- Limitar el tiempo de la entrevista para no fatigar al entrevistado.
- Iniciar la entrevista con preguntas o comentarios fuera del tema para dar confianza y romper el hielo.
- Emplear un lenguaje claro y sencillo.
- Saber escuchar.
- No criticar, prejuizar, sugerir cambios, inducir a las respuestas o aconsejar durante la entrevista.

Para la aplicación de la entrevista se utilizará una guía, la cual contendrá preguntas previamente estructuradas que guíen al entrevistador, ya que no existe un modelo de cuestionario aplicable a todos los casos, así como dos procedimientos iguales dentro de un área. Dicha guía se basa en enfoque de sistemas para llevar a cabo la entrevista sobre procedimientos, que esquemáticamente se puede representar de la siguiente manera :



Es conveniente aclarar que las preguntas contenidas en la guía de la entrevista, pueden ser amplias reducidas o modificadas, esto será de acuerdo a la particularidad del procedimiento en proceso de investigación, también es importante enfatizar en la habilidad, experiencia y criterio que debe poner a prueba el responsable de recabar la información, pues de ésta etapa dependerá de la ejecución óptima de las siguientes fases de esta guía.

**c) Recopilación de Documentos Soporte.**

Se recaban documentos involucrados directamente con los procedimientos, los cuales pueden ser : normas, políticas, reglamentos, circulares, memorandums, oficios, reportes, recibos, formas, etc.

**d) Observación Directa**

Se aplica durante la entrevista, a fin de que el entrevistador verifique directamente la realidad en la ejecución de las actividades en todos sus ámbitos, para tener una idea objetiva de las condiciones, medios y personal que opera los procedimientos.

## ANALISIS DE LA INFORMACION

Una vez que la información ha sido recopilada se procede a:

- Ordenar la información, integrándola y clasificándola primeramente por área y posteriormente por procedimiento.
- Analizar la información recopilada mediante la entrevista dirigida y la elaboración de procedimientos actuales, tomando como instrumento los diagramas de flujo.
- Verificar las diferentes actividades que conforman cada procedimiento actual, con los responsables de llevarlos a cabo.

Los procedimientos actuales deben reflejar las actividades reales, con el objeto de contar con una visión íntegra de los mismos, para estudiarlos detalladamente y proceder al análisis, el cual debe ser realizado con sentido crítico y orientado a definir, adecuar y modificar, aquellos procedimientos que lo requieran.

Los aspectos básicos a revisar en los procedimientos actuales son :

- a) Verificar la secuencia lógica de las actividades.
- b) Verificar si las políticas y reglas se desarrollan en

los procedimientos, son emitidos y plasmados en documentos, además si son conocidos por el personal.

- c) Revisar cuidadosamente los procedimientos para determinar si se adecuan conforme a la estructura orgánica formal de la empresa.
- d) Verificar que las funciones estén definidas en cada una de las áreas y su relación con los procedimientos, identificando los puestos que realizan cada una de las actividades involucradas.
- e) Identificar que los procedimientos estén proyectados de tal manera que promuevan la consecución de los objetivos de la empresa y que efectivamente los alcance.
- f) Verificar los aspectos siguientes en cuanto a equipo y ambiente laboral.

- Que el mobiliario este dispuesto conforme a la secuencia del procedimiento.
- Que cada empleado tenga un lugar específico y cercano a los útiles de trabajo que ocupe constantemente.
- Que cuente con espacios adecuados que ayuden a la fluidez de los procedimientos.

- Que la distribución de las instalaciones sea adecuada conforme a la secuencia lógica de actividades.

Una vez detectadas las deficiencias mediante el análisis efectuado a los procedimientos actuales, se procederá a sugerir las alternativas de solución, mismas que serán plasmadas en los procedimientos propuestos, los cuales tendrán como finalidad lograr el mejor y el máximo desempeño de las actividades, como el mínimo de tiempo y esfuerzo y a la vez proteger los recursos asignados al personal involucrado en dichos procedimientos.

Para obtener mayor control de la identificación de cada una de las deficiencias, es conveniente que se registren las observaciones correspondientes y se proceda en seguida con las recomendaciones y beneficios, esto con el fin de que se incluyan todos los aspectos identificados.

La presentación de los resultados del análisis y evaluación de los métodos y procedimientos se harán de manera integral, considerando los siguientes puntos:

- Nombre de área.
- Nombre del procedimiento propuesto.
- Objetivo del procedimiento.
- Observaciones relevantes a los procedimientos.
- Recomendaciones y beneficios.
- Políticas y reglas.

Es importante señalar que una vez expuestos los resultados obtenidos del estudio y análisis realizado a los procedimientos, se deberá considerar los diferentes métodos de implantación de un procedimiento, ya que cada uno responde a la complejidad del mismo.

Los métodos de implantación mas usuales son :

a) **El Método instantáneo.**

Consiste en poner en marcha los cambios en el procedimiento en el momento en que son autorizados. Generalmente, si el procedimiento propuesto es relativamente sencillo y no involucra gran volumen de actividades o un número excesivo de áreas, el método de implantación instantáneo es el más aconsejable.

b) **Método del Proyecto Piloto.**

Consiste en realizar un ensayo del procedimiento propuesto en una sola parte del total del área involucrada en el mismo, con la finalidad de medir su eficacia.

c) **Método en paralelo.**

Este método consiste en la operación simultánea por un período determinado, tanto del procedimiento actual como del propuesto para implantar, este permite realizar modificaciones y ajustes sin crear graves problemas.

Una vez seleccionado el método de implantación se procederá a llevarlo a la práctica tomando en cuenta los siguientes aspectos :

- \* Vigilar la implantación.
- \* Retroalimentar la implantación.
- \* Evaluar el procedimiento implantado, a fin de comparar críticamente los resultados obtenidos, contra los propuestos inicialmente

### **CAPITULO III**

---

#### **ANTECEDENTES DE LA U.N.A.M.**

El primer plantel de estudios que hubo en la Nueva España fué la Universidad. El iniciador de la creación de esta casa fué, sin duda, el primer obispo y arzobispo de México, Fray Juan de Zumárraga, el que desde el año de 1573 envió a Europa embajadores para entrevistarse con el Emperador Carlos V. y pedir su intervención para que se creara en la Nueva España la Universidad. La fundación de la primer universidad de debe al Rey Felipe II quien firmó la cédula de creación, el 30 de abril de 1547. Don Luis de Velasco, procedió a la erección de la Universidad el 25 de enero de 1553.

Los alumnos fundadores de la universidad fueron aproximadamente cien y el gobierno de la institución estaba confiado al claustro, siguiéndose la tradición de las universidades europeas. Se integraba por el rector, quien representaba a la Universidad; el maestrescuela y dos catedráticos. Las cátedras con que primero fue fundada fueron seis: Teología, Sagrada Escritura, Retórica, Artes, Gramática, Leyes y más tarde las cátedras fueron aumentadas y ampliadas.

Se estableció que fueran los grados universitarios en la misma forma que se otorgaban en las universidades de Europa, o sea bachiller, licenciado o maestro y doctor.

En el año de 1555 la Universidad mandó a un agente de ultramar para solicitar las bulas papales, las cuales fueron dos y expedidas en 1595; una por Paulo IV y la otra por su Santidad Clemente VII. Por lo que podemos decir que la Universidad de

México fue sin duda una de las más antiguas del Continente Americano, según las fechas de las cédulas como de las bulas, que la acreditaban como Real y Pontificia Universidad de México.

Através del tiempo la Universidad ha sido atropellada por movimientos políticos e ideológicos. Su tragedia comenzó en 1810 con la lucha de independencia, movimiento con el que terminó la primera parte de la vida de la Real y Pontificia Universidad, que durante tres siglos fue el centro más distinguido de la vida intelectual de México.

La Universidad desapareció, primero, con la ley que ordenó su clausura expedida por Gómez Farías; que reapareció para desaparecer después en la época de Comonfort, y que surgió nuevamente en el gobierno de Zuloága, para ser muerta y enterrada con Maximiliano.

Fue hasta fines del régimen porfirista cuando Don Justo Sierra, abogado; notable escritor, maestro de la escuela Nacional Preparatoria y diputado. Luchador incansable por la reforma integral de la educación en México, presenta el 26 de abril de 1910 ante la cámara de diputados, un proyecto de ley para la creación de la Universidad.

El 22 de septiembre de 1910 es inaugurada la Universidad Nacional de México, cuya función más significativa era la de crear ciencia y sus frutos debían retornar al pueblo de México,

convertidos en hechos reales, concretos, que de alguna manera aliviarán sus problemas, según palabras de su fundador :

''La Universidad tiene por función crear hombres de ciencia, hombres de saber en toda la extensión de la palabra; hombres que puedan, que tengan la facilidad que una selección sucesiva puede darles, para adquirir los más altos elementos de la ciencia humana, para propagarla y para crearla ''(1)

En el año de 1914, se elabora el primer proyecto de independencia de la Universidad, el que redacta es el señor Ezequiel A. Chávez y que fué aprobado por un grupo de profesores universitarios.

La Constitución de 1917, que restableció el orden legal de la república, admitía como un ideal, que las instituciones de cultura superior fueran autónomas, libres y fué precisamente cuando los universitarios, profesores y alumnos protestaron elevando un memorial al Congreso de la Unión, pidiendo la autonomía de la Universidad. Esta situación se prolongó hasta 1921 en que la constitución fue reformada, creándose nuevamente, la Secretaría de Educación Pública y en varias ocasiones el Secretario de Educación indicó que la Universidad debería ser autónoma.

(1) ''Iniciativa para crear la Universidad'': La autonomía universitaria, antología; estudio preliminar y selección de textos: Jorge Pinto Mazal; México, UNAM, 1974, p.47.

La autonomía de la universidad fue un ideal que siempre se había perseguido y en las diferentes épocas hubieron movimientos de mayor o menor importancia en busca de la deseada autonomía. En 1923, la Federación de estudiantes de México presentó a la Cámara de Diputados una iniciativa elaborada por el jefe de su Departamento Técnico, Luis Rubio Siliceo. Este proyecto no llegó a realizarse debido a que el país atravesaba por momentos difíciles y el gobierno intervenía en la vida de la Universidad.

“ México vivía uno de sus pasajes históricos de trascendencia. Había agitación, descontento y desconcierto en el pueblo. Obregón se reelegía para presidente, pisoteando el Sufragio Efectivo y no reelección “. (2)

Dentro de tal situación se inició la campaña electoral de José Vasconcelos, quien a base de honradez y valor desinteresado, creó un estado de opinión que envolvía a la República y que conmoviendo a los estudiantes, les hacía resaltar la ineptitud de las autoridades escolares, causando confianza entre los estudiantes para obtener un cambio favorable en la política del país

En el año de 1929, se sucitó el movimiento estudiantil de mayor importancia no solo a nivel Nacional sino en toda América. Los estudiantes de la Universidad Nacional de México se ponían en

(2) Appendini Guadalupe, Historia de la Universidad Nacional Autónoma de México, p.63. Porrúa, México, 1982.

huelga y no solo ellos sino también la Escuela Normal, la Escuela Nacional Preparatoria y algunas Secundarias se unieron al movimiento en favor de la Autonomía de la Universidad.

Después de diversas marchas, discursos y actos de violencia entre estudiantes y elementos de la fuerza pública del Distrito Federal, se logró el gran ideal de la comunidad estudiantil " La Autonomía de la Universidad Nacional México " .

El día 28 de Mayo de 1929, el Presidente de la República Lic. Emilio Pórtés Gil, contesta el pliego de peticiones que le había formulado el Comité de huelga, con una trascendental carta en la cual promete a los estudiantes la Autonomía de la Universidad.

" Al dar un paso tan trascendental, la dirección de la Universidad quedará libre y definitivamente en manos de sus miembros, maestros y alumnos; pero, junto con la libertad, deberán asumir cabalmente el peso de todas las responsabilidades que la gestión universitaria trae consigo." (3)

Tras varias sesiones extraordinarias en el congreso de la unión se aprobó la nueva ley Constitutiva en la cual quedó establecida " La Universidad Nacional Autónoma de México " , la

(3) Historia de la U.N.A.M. opus cit, p. 136

cual será una corporación autónoma, con plena personalidad jurídica y el Gobierno Federal entregará cada año, un subsidio global previamente aprobado, en base al presupuesto respectivo.

El 12 de Diciembre de 1934 fue modificado el artículo 30. constitucional en el cual se estableció como principio normador de la enseñanza pública el socialismo, y el " concepto racional y exacto del universo y de la vida ", ocasionando que la Universidad se viera envuelta en el debate de ese entonces.

El rector dió a conocer el propósito oficial, y esto motivó que varios profesores, algunos de ellos partidarios del socialismo, presentáran su renuncia, rechazando el dogmatismo que quería imponérseles, considerando que se ponían en peligro los principios de autonomía y de libertad de pensamiento.

Posteriormente renunciaría el rector ocaranza y pocos meses más tarde el presidente Cárdenas tuvo la cordura de desistir de su proyecto de privar a la Universidad Nacional de México, de toda libertad de pensamiento y de toda forma de autonomía espiritual.

El 15 de julio de 1936, se fundó la Escuela Nacional de Economía, se creó un departamento de acción social para servicio de la colectividad. El rector sería electo por mayoría de votos en escrutinio secreto dentro del consejo universitario.

El doctor Gustavo Baz, cuya gestión como rector se extendió del 21 de Junio de 1938 a fines de 1940, renunció a su puesto al

ser nombrado Secretario de Salubridad y Asistencia. Durante este período las relaciones entre la Universidad y el estado mejoraron notablemente, sin la obligación de otorgarle un subsidio, fuera del patrimonio ya concedido, el gobierno estuvo dando el dinero necesario para sostener a la Universidad.

A consecuencia de los disturbios generados a fines de 1943, el presidente de la república General Manuel Avila Camacho, propuso que una junta formada por exrectores hiciera la elección del nuevo rector. La elección recayó sobre Don Alfonso Caso, jurista y arqueólogo notable, convocó a los miembros del consejo para elaborar un anteproyecto de Ley Orgánica. El 30 de Diciembre de 1944 se publicó en el Diario Oficial la nueva ley Orgánica de la U.N.A.M.

En 1945 sucedieron hechos sobresalientes, como : La fundación del Instituto de Geofísica, La Escuela Nacional de Enfermería y Obstetrícia, y la del Instituto de Investigaciones Históricas. En 1950 siendo rector de la Universidad el Lic. Luis G. Garrido se expidió el reglamento para la elección de representantes de profesores y alumnos ante los consejos técnicos de las escuelas y facultades, Se creó el doctorado en Derecho y se puso particular empeño en lo relacionado con la construcción de la Ciudad Universitaria. El 5 de Junio se colocó la primera piedra del primer edificio de la futura ciudad, que fué el de la Facultad de Ciencias. El 7 de Agosto, se colocaron las primeras piedras de

las escuelas de Jurisprudencia, de Economía y de la Facultad de Filosofía y Letras.

El 13 de Febrero de 1961, Tomó posesión como nuevo rector el eminente cardiólogo Ignacio Chávez, Quién se empeñó en la elevación del nivel académico de la institución. Promovió reformas a los planes de estudio y en los programas. Los estudios de bachillerato se aumentaron, en 1964, de 2 a 3 años .

Se llevó adelante una obra legislativa en diversos campos que abarcó el estatuto universitario, estatuto de los investigadores, el estatuto del personal docente, el estatuto del personal administrativo y otros ordenamientos.

Al concluir su período el 12 de febrero de 1965, el doctor Chávez fue reelecto y principio su segunda gestión el 13 de febrero, misma que terminó el día 27 de abril de 1966 debido a presiones por parte de estudiantes e intereses políticos encontrados.

En el año de 1968 se gestaron diversos movimientos históricos en la vida de la universidad, terminando con los sucesos violentos del 2 de octubre en Tlatelolco.

En mayo de 1970 tomó posesión de la rectoría el destacado sociólogo Doctor Pablo González Casanova, ese mismo año , el 10. de diciembre se hizo cargo de la Presidencia de la República el Lic. Luis Echeverría Alvarez.

En el año de 1971 se crearon los Colegios de Ciencias y humanidades, y en 1972 el Sistema de Universidad Abierta.

El Dr. Guillermo Soberón tomo protesta como rector de la U.N.A.M. el 3 de enero de 1973. En su gestión se dieron importantes avances en el desarrollo de la universidad ya que se descentralizó la enseñanza y la investigación, mejorando y haciendo más funcionales las instalaciones, creando a su vez los centros de difusión de la cultura.

El 10.- de febrero se puso en funcionamiento un laboratorio de Colisiones Atómicas y Nucleares, se instalaron 12 clínicas dentales en las que se conjugaban los trabajos docentes, académicos y administrativos. Beneficiando a colonias de escasos recursos ya que mediante el servicio social se ofrecía atención a la población sin que ejerciera un gasto.

En 1974 se inauguró el primer plantel con el que se iniciaba la descentralización, la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán.

Posteriormente se inauguraron otras escuelas, como :

ENEP ACATLAN en 1975

ENEP IZTACALA en 1975

ENEP ARAGON en 1976

ENEP ZARAGOZA en 1976

El 30 de diciembre de 1976 se inauguró la sala de conciertos nezahualcóyotl, con la que se inició el proyecto del Centro Cultural Universitario.

El 3 de diciembre de 1979, se inauguró la Biblioteca Nacional y se clausuraron los festejos conmemorativos del cincuentenario de la autonomía. La biblioteca nacional alberga al Instituto de Estudios Bibliográficos, la Hemeroteca Nacional y el Centro de Estudios sobre la Universidad.

Desde 1980 a la fecha, no han existido cambios importantes dentro de la universidad, a excepción del plan que propuso el Dr. Jorge Carpizo, en el cual se pugnaba por un cambio radical dentro de la misma, y que debido a presiones de alumnos e intereses políticos, no se pudo llevar a cabo.

## ANTECEDENTES DE LA F.E.S. CUAUTITLAN

En el año de 1970 se dió a conocer mediante la Gaceta UNAM del 10. de Marzo, el programa de obras que tenía como objetivo, construir y supervisar las obras e instalaciones que formen parte del patrimonio Universitario, conservarlas y mantenerlas en condiciones de servicio, a fin de permitir la realización de programas universitarios. A través de este programa, la Universidad trata de solucionar el problema que representa la limitada capacidad de las instalaciones disponibles actuales, para atender con eficacia la demanda cada vez mayor a que deben enfrentarse las facultades, escuelas, institutos, y demás servicios universitarios.

El primer gran paso a la descentralización universitaria fué la construcción de los Colegios de Ciencias y Humanidades, los cuales iniciaron labores el 12 de abril de 1971.

El 26 de febrero de 1972, la Gaceta UNAM informó sobre el Sistema de Universidad Abierta de la UNAM, ya experimentado en otros países, sistema en que se combinan nuevos medios de enseñanza, como la televisión, el diálogo o la mesa redonda.

El 3 de enero de 1973, tomó protesta como rector de la UNAM, el doctor Guillermo Soberón Acevedo. Entre las palabras pronunciadas por el rector Soberón, señaló lo que es la

Universidad, su función como " Instrumento primordial para el desarrollo económico, social y cultural de México ", tocó los muchos problemas a los que se enfrentaba la Universidad y entre ellos el que tiene singular importancia, el constante crecimiento del número de estudiantes en la Universidad y afirmó : que originan varias y serias dificultades para el eficiente desempeño de las funciones universitarias, por lo que era indispensable descentralizar la enseñanza y la investigación.

Con motivo de la creación del Colegio de Bachilleres y de la Universidad Metropolitana, el rector Soberón dió el 14 de Junio una conferencia de prensa para los representantes de todos los medios de difusión del país, en la que se abordaron temas de interés, señalando que ante la primera generación de los CCH, la U.N.A.M. pondrá en servicio cinco nuevas unidades en la ciudad de México, ya que los 12,500 estudiantes que significaban la primera generación de dicha escuela resultarían un serio problema de cupo para el siguiente curso. Las nuevas unidades se erigirían en Santa Cruz Acatlán, Cuautitlán Izcalli, Ixtacala, San Juan de Aragón y Ejército de Oriente.

Cuautitlán es la primera de las ENEP's : su creación fué propuesta por el rector, el 22 de enero de 1974, y aprobada por el Consejo Universitario el 19 de febrero del mismo año, dos meses después, el 22 de abril, inicia sus labores. La dirección de la escuela fue encomendada al Dr. Jesús Guzmán García.

Se inscriben en su primer período de clases (1974) 3,574 alumnos, que ingresan a diez carreras :

Ingeniería Mecánica y Eléctrica,

Química,

Ingeniería Química,

Químico Fármaco - Biología,

Medicina Veterinaria y Zootecnia,

Licenciado en Administración,

Licenciado en Contaduría,

Derecho,

Odontología,

Ingeniería Civil.

Las tres últimas carreras fueron transferidas posteriormente a otras ENEP's, Derecho pasó a la ENEP-ACATLAN en 1975; Odontología a IZTACALA en 1975; e Ingeniería Civil a ACATLAN en 1976.

En 1975, se crea la carrera de Ingeniería Agrícola aprobada por el H. Consejo Universitario en su cesión del 23 de Septiembre, así mismo se aprueba la creación de las maestrías en Microbiología, Veterinaria, Nutrición y Reproducción Animal, en el área de Medicina Veterinaria.

Uno de los principales objetivos de las ENEP's es crear nuevas salidas profesionales. En 1976, dos planes de estudio son aprobadas por el Consejo Universitario para la ENEP Cuautitlán. El

de la licenciatura en Administración ( con dos áreas : Sistemas Funcionales de las organizaciones y Promoción y Desarrollo ) y el de Licenciado en Contaduría. "(4)

En 1977, la población escolar se incrementó a 6,884 alumnos ( 2,400 de primer ingreso ). El personal docente es de 548 profesores, y el personal de investigación esta integrado por un investigador titular de tiempo completo y un investigador visitante.

En 1978 se creó la maestría en Fisicoquímica, aprobada el 5 de enero por el Consejo Universitario.

(4) Colección Cincuentenario de la Autonomía de la U.N.A.M. volumen III p. 250.

#### OBJETIVOS DE LA U.N.A.M.

En la ley orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México, publicada en el diario oficial el 6 de Enero de 1945. En su artículo 10. se encuentran plasmados los fines para los cuales fué creada :

'' Artículo 10. La Universidad Nacional Autónoma de México es una corporación pública - organismo descentralizado del estado dotado de plena capacidad jurídica y que tiene por fines 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.

#### FUNCIONES DE LA U.N.A.M.

Asimismo en el artículo 20. de la misma ley se mencionan las funciones principales de la Universidad :

'' Artículo 20. La Universidad Nacional Autónoma de México tiene derecho para :

I. Organizarse como lo estime mejor, dentro de los lineamientos generales señalados por la presente ley:

II. Impartir sus enseñanzas y desarrollar sus investigaciones

III. Organizar sus bachilleratos con las materias y por el número de años que estime conveniente, siempre que se incluyan, con la misma extensión de los estudios oficiales de la Secretaría de Educación Pública, los programas de todas las materias que forman la educación secundaria, o requieran este tipo de educación como un antecedente necesario. A los alumnos de las escuelas secundarias que ingresen a los bachilleratos de la Universidad se les reconocerán las materias que hayan aprobado y se les computarán por el mismo número de años de bachillerato, los que hayan cursado en sus escuelas;

IV. Expedir certificados de estudios, grados y títulos.

V. Otorgar, para fines académicos, validez a los estudios que se hagan en otros establecimientos educativos, nacionales o extranjeros, e incorporar, de acuerdo con sus reglamentos, enseñanzas de bachilleratos o profesionales. Tratándose de las que se imparten en la primaria, en la secundaria o en las escuelas normales, y de las de cualquier tipo o grado que se destinen a obreros o campesinos, invariablemente se exigirá el certificado de

revalidación que corresponda , expedido por la Secretaría de Educación Pública, requisito que no será necesario cuando el plantel en que se realizaron los estudios que se pretende revalidar, tenga autorización de la misma secretaría para impartir esas enseñanzas.

#### FUNCIONES DE LA DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En el documento " Disposiciones Académico - Administrativas" emitido en el año de 1984 por la Dirección de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, se señalan las funciones que desempeñan las diferentes áreas de la misma, incluyendo las funciones de la División, Departamentos y secciones. Estableciendo lo siguiente:

ARTICULO 75 Las jefaturas de División son los órganos encargados de organizar la educación formal a nivel licenciatura, la investigación multidisciplinaria e interdisciplinaria en las áreas del conocimiento que tengan asignadas y establecer programas de difusión en la zona de influencia de la Facultad.

ARTICULO 76 A las jefaturas de División les corresponde el despacho de los siguientes asuntos :

- I Acordar con la Dirección de la Facultad los asuntos derivados de su ámbito de responsabilidad.
- II Fijar y establecer los objetivos de las áreas a su cargo.
- III Tomar decisiones adecuadas satisfaciendo las necesidades prioritarias de la Facultad.
- IV Asesorar y dirigir los mecanismos adecuados y necesarios para el funcionamiento de los departamentos y coordinaciones respectivas.
- V Supervisar y controlar el cumplimiento académico, tanto del personal docente, como del alumnado, con el objeto de obtener un nivel acorde las necesidades de la institución y del país.
- VI Establecer los vínculos necesarios para fortalecer las actividades académicas.
- VII Establecer prioridades de investigación del área.
- VIII Coordinar la distribución de los recursos humanos, materiales y técnicos de cada área para asegurar su optimización.

- IX Presentar ante la Dirección, las propuestas académicas que surjan en el ámbito de su competencia, así como los informes de las actividades realizadas.
- X Representar al Sr. Director en los eventos que este les comisione.
- XI Proponer los criterios y políticas en cuanto a los programas y planes para la prestación del servicio social.
- XII Constituirse como representante de la División ante las autoridades universitarias y organismos e instituciones extrauniversitarias, cuando así lo considere el Director.
- XIII Coadyuvar en la elaboración de presupuestos, anteproyectos y verificaciones que el nivel inmediato superior, enmarcadas dentro de su ámbito de responsabilidad.
- XIV Realizar las demás funciones que le asigne el nivel inmediato superior, enmarcadas dentro de su ámbito de responsabilidad.

ARTICULO 77 Para la eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las Divisiones contarán

con un secretario auxiliar, así como, con los órganos académico-administrativos siguientes :

- I Coordinación de Apoyo Académico.
- II Jefatura de Departamento.
- III Jefatura de Sección.
- IV Coordinación de Carrera.
- V Centro de Producción Agropecuaria (en su caso).

ARTICULO 78 La Coordinación de Apoyo Académico es el órgano encargado de coordinar con las instancias respectivas, programas de apoyo a la docencia, a la investigación y a la extensión universitaria, que se generen en la División correspondiente.

ARTICULO 80 La jefatura de Departamento es el órgano encargado de coordinar el conocimiento de su área en las diferentes carreras que ofrece la Facultad, promover el desarrollo de su especialidad mediante la investigación y extender los beneficios académicos a la comunidad.

ARTICULO 81 A la jefatura de Departamento corresponde el despacho de los siguientes asuntos :

- I Acordar con la jefatura de la División los asuntos derivados de su ámbito de responsabilidad.

- II Participar en la fijación y logro de objetivos conformes a los lineamientos de la División.
- III Definir y fijar metas a corto, mediano y largo plazo, así como mecanismos para alcanzarlas con tendencias a fortalecer proyectos y programas de trabajo.
- IV Coordinar y supervisar en su caso, el adecuado funcionamiento de las secciones a su cargo, en las actividades académico administrativas que se les asignen.
- V Determinar con el jefe de la División, los recursos humanos y materiales requeridos.
- VI Convocar y presidir reuniones académicas con los jefes de sección, así como presentar informes mensuales para evaluar las metas y el desempeño de las mismas.
- VII Apoyar a los coordinadores de carrera en la interrelación de las diferentes áreas académicas y administrativas de la FES-C, para fortalecer el desarrollo de las disciplinas que se imparten.
- VIII Propiciar la superación académica y pedagógica del personal docente.

- IX Proponer, de acuerdo con el jefe de la División, concursos de oposición para profesores de asignatura y carrera.
- X Colaborar con la Unidad de Servicios Escolares, sobre las asignaturas adscritas a su departamento, proporcionando la información y documentación dentro de los plazos establecidos.
- XI Coadyuvar en la elaboración de presupuestos anteproyectos y verificaciones que el nivel inmediato superior les solicite.
- XII Realizar las demás funciones que le asigne el nivel inmediato superior les solicite.

ARTICULO 82 La jefatura de Sección, es el órgano encargado de velar por el desarrollo y cumplimiento de los diversos programas de actividades de la misma, así como de informar oportunamente sobre las necesidades para ejecutar dichos programas.

ARTICULO 83 A las jefaturas de Sección, corresponde el despacho de los siguientes asuntos :

- I Acordar con la jefatura de Departamento los asuntos derivados de su ámbito de responsabilidad.

- II Establecer conjuntamente con los jefes de Departamento los programas, criterios y políticas orientados al logro de los objetivos del Departamento.
- III Presentar un informe mensual ante la jefatura del Departamento, de los resultados obtenidos en la Sección.
- IV Colaborar con el jefe de Departamento en la determinación de los recursos requeridos en su sección y vigilar que estos sean aprovechados óptimamente.
- V Diseñar sistemas de control para constatar el adecuado desempeño de las actividades del personal académico.
- VI Analizar las necesidades de profesores de asignatura y carrera, que requiera la sección, proponiéndolas a la jefatura del Departamento correspondiente.
- VII Proponer a los sinodales de exámenes extraordinarios y someterlos a la aprobación del Departamento correspondiente.
- VIII Promover la participación del personal académico en los proyectos de investigación y trabajo académico en general, dentro de la especialidad.

- IX Entregar y recabar con oportunidad de los profesores, las actas de exámenes ordinarios y extraordinarios.
- X Elaborar un programa semestral de actividades de la sección y presentarlo para su aprobación, ante la Jefatura del Departamento.
- XI Coadyuvar en la elaboración de presupuestos, anteproyectos y verificaciones que el nivel inmediato superior le solicite.
- XII Realizar las demás funciones que le asigne el nivel inmediato superior enmarcadas dentro de su ámbito de responsabilidad.

ARTICULO 84 La Coordinación de Carrera es el órgano encargado de supervisar la formación académica, coordinar el servicio de los departamentos y asesorar al estudiantado en base a la evaluación permanente, tanto del proceso enseñanza-aprendizaje, como del perfil profesional que el país requiere.

ARTICULO 85 A la Coordinación de carrera corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I Acordar con el jefe de la División los asuntos derivados de su ámbito de responsabilidad.

- IX Fomentar las actividades tendientes a la superación académica de alumnos, profesores y egresados.
- X Coordinar y solicitar el material bibliográfico necesario para la carrera de su especialidad.
- XI Implementar las relaciones del medio ambiente de la Facultad y las organizaciones para proyectar la carrera.
- XII Organizar junto con la Secretaría de la Dirección para Asuntos Estudiantiles, los eventos de apoyo académico y de estímulos a los estudiantes.
- XIII Coadyuvar en la elaboración de presupuestos, anteproyectos y verificaciones que el nivel inmediato superior le solicite.
- XIV Realizar las actividades designadas por el nivel inmediato superior que lo solicite.

## CAPITULO IV

### CASO PRACTICO :

Propuesta de un manual de procedimientos para la División de Ciencias Administrativas de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.

## **A) PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION**

### **OBJETIVO**

Elaborar una propuesta de manual de procedimientos para la División de Ciencias Administrativas, en el cual se plasmen las diferentes funciones que realizan las áreas internas de la misma y su interrelación con las demás áreas de la facultad, sirviendo como una herramienta de capacitación y como base para el mejoramiento de las actividades de la División.

### **HIPOTESIS**

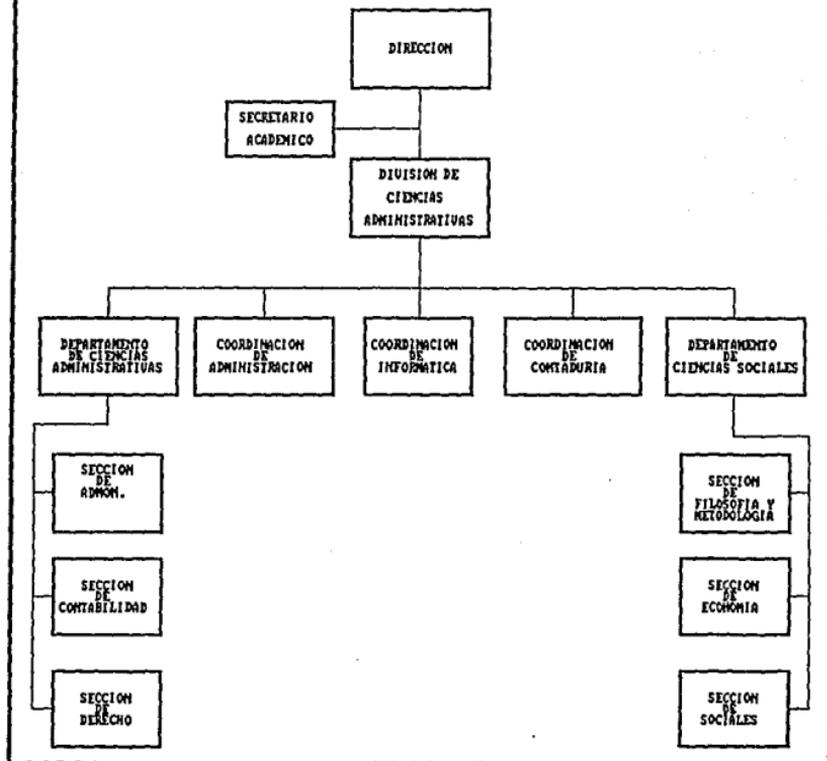
La elaboración del manual de procedimientos para la División de Ciencias Administrativas permitirá difundir, detectar y mejorar las funciones y servicios realizados por la misma dentro de la facultad.

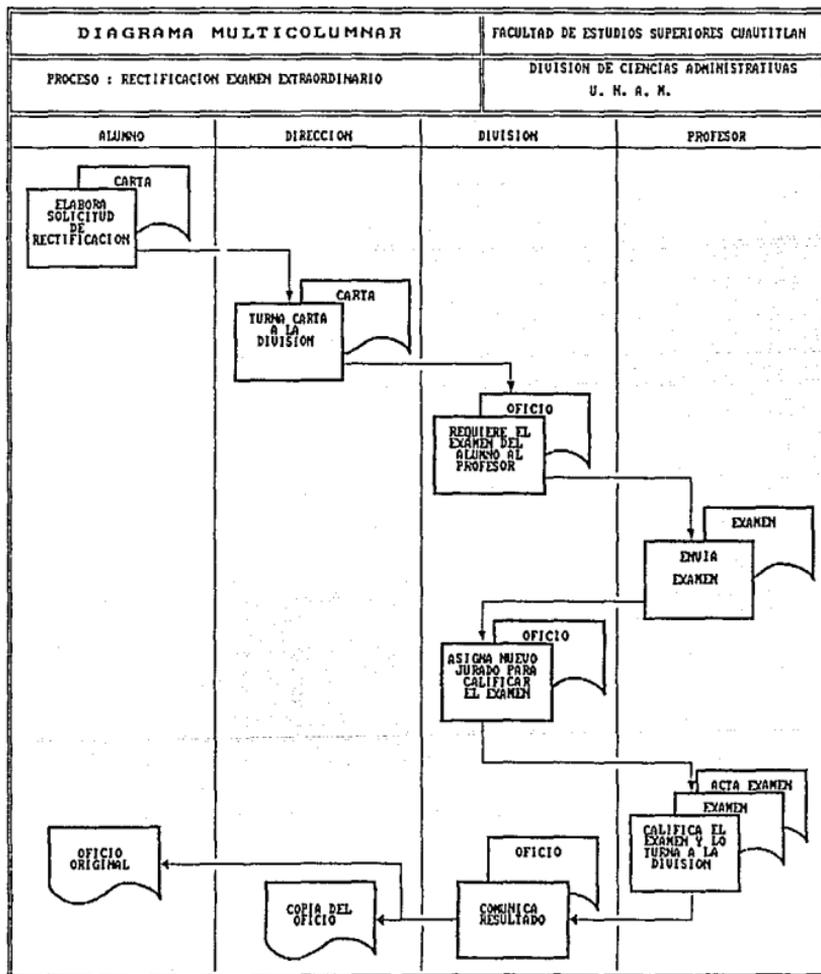
### **ALCANCE**

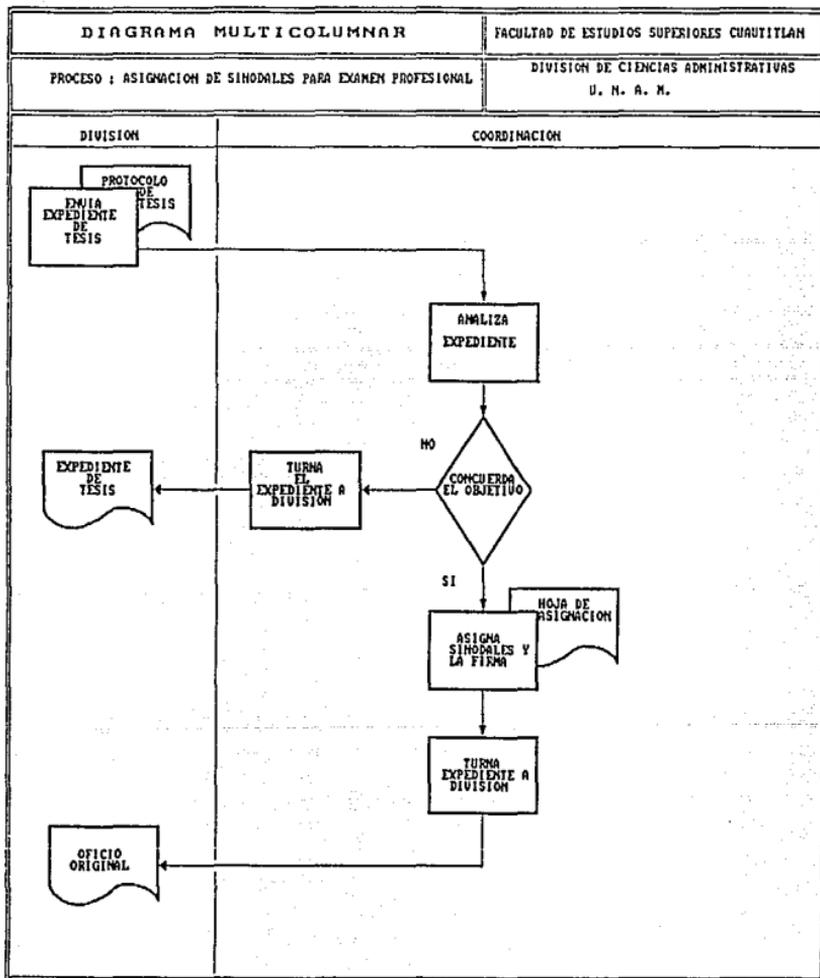
La investigación se delimita a la elaboración de procedimientos para las secciones, departamentos y división de ciencias administrativas.

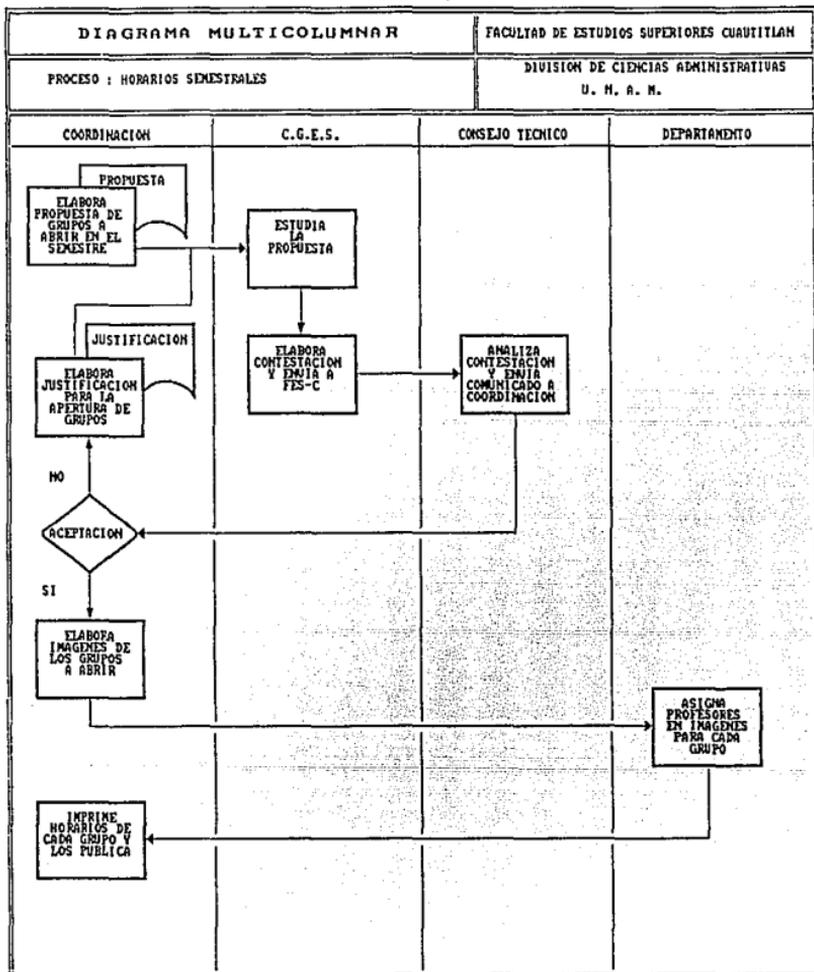
ORGANIGRAMA DE LA DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

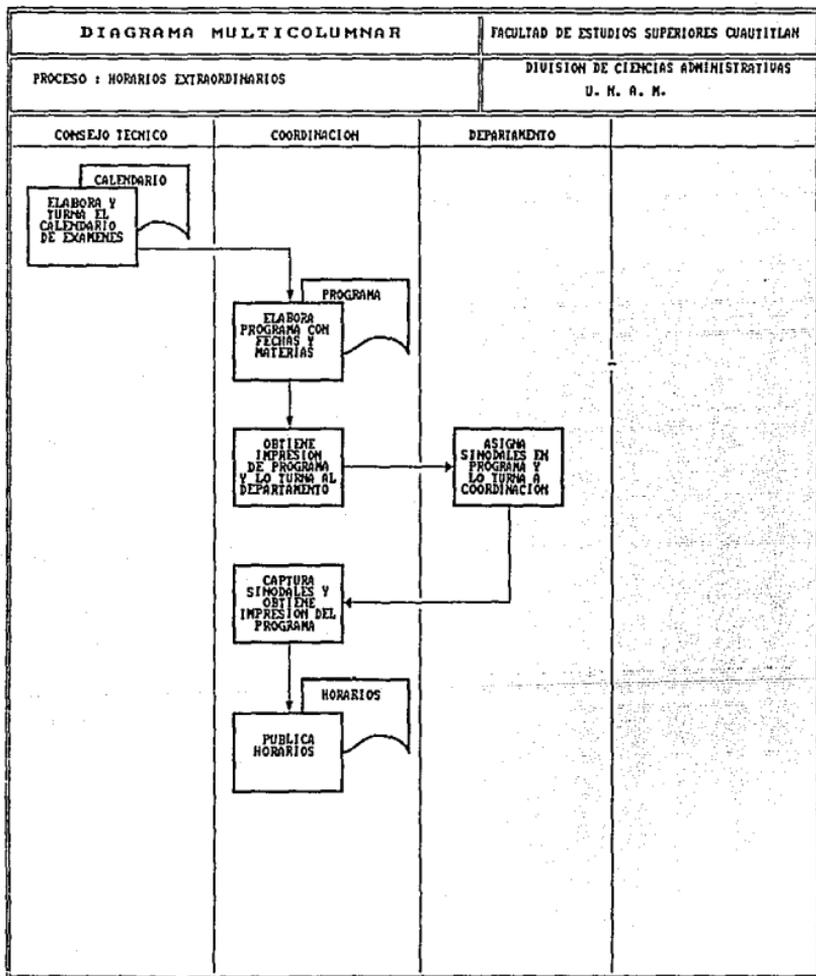
FES-C U.N.A.M.

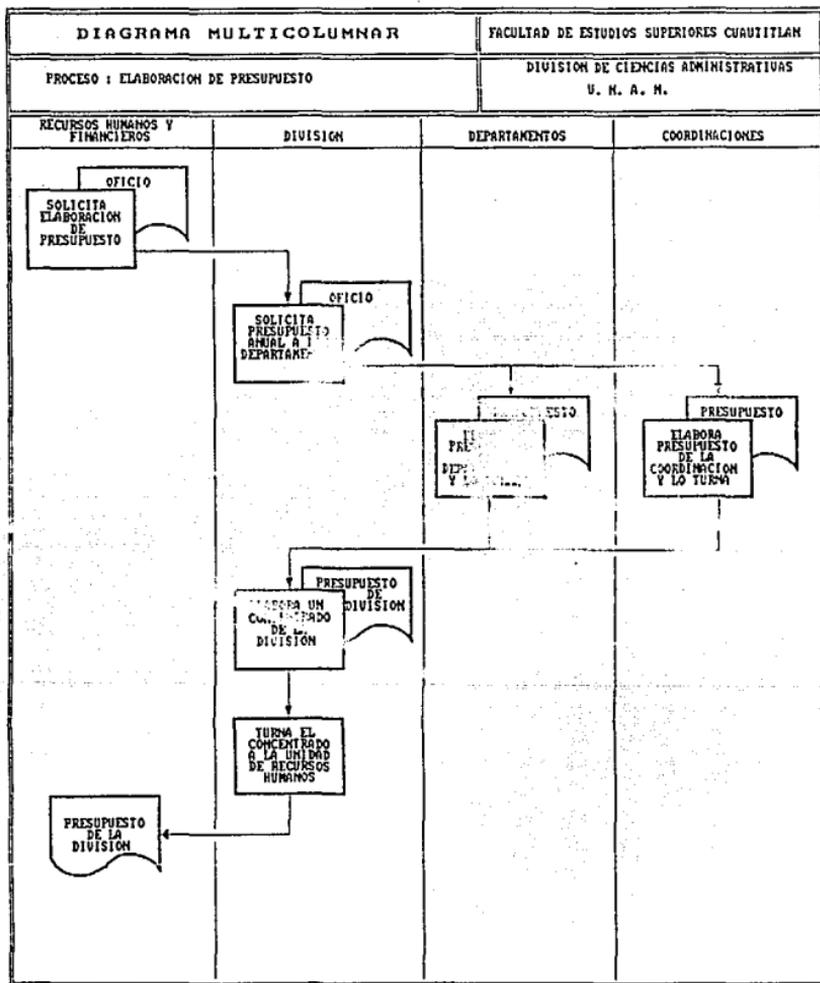


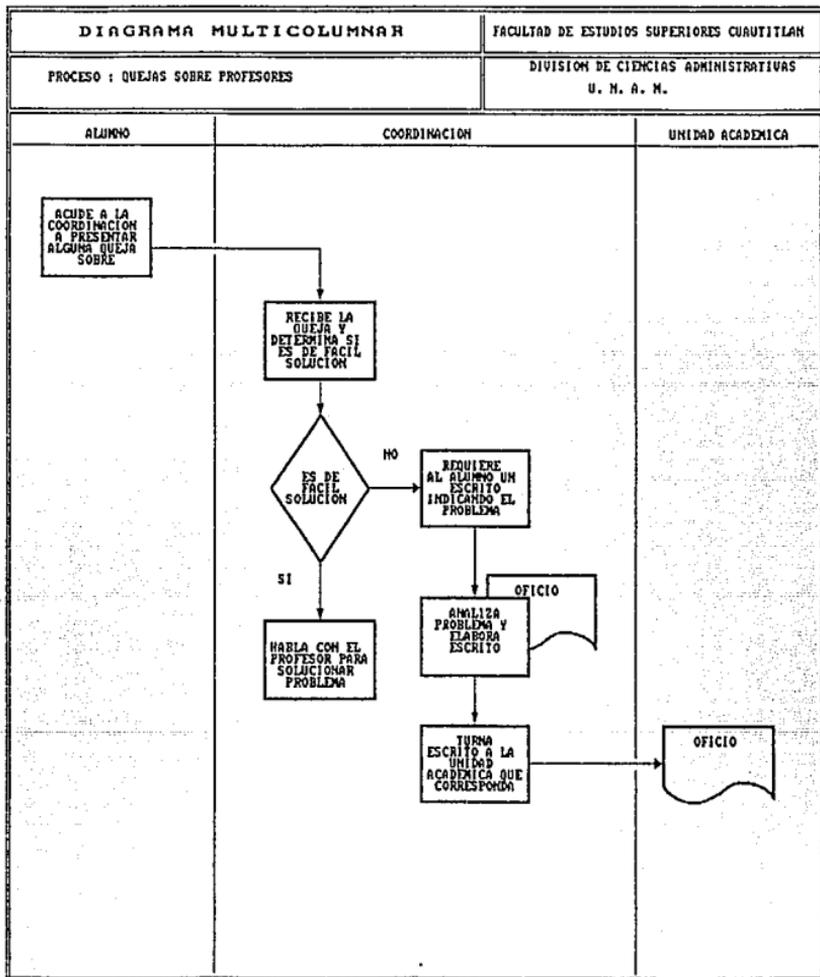












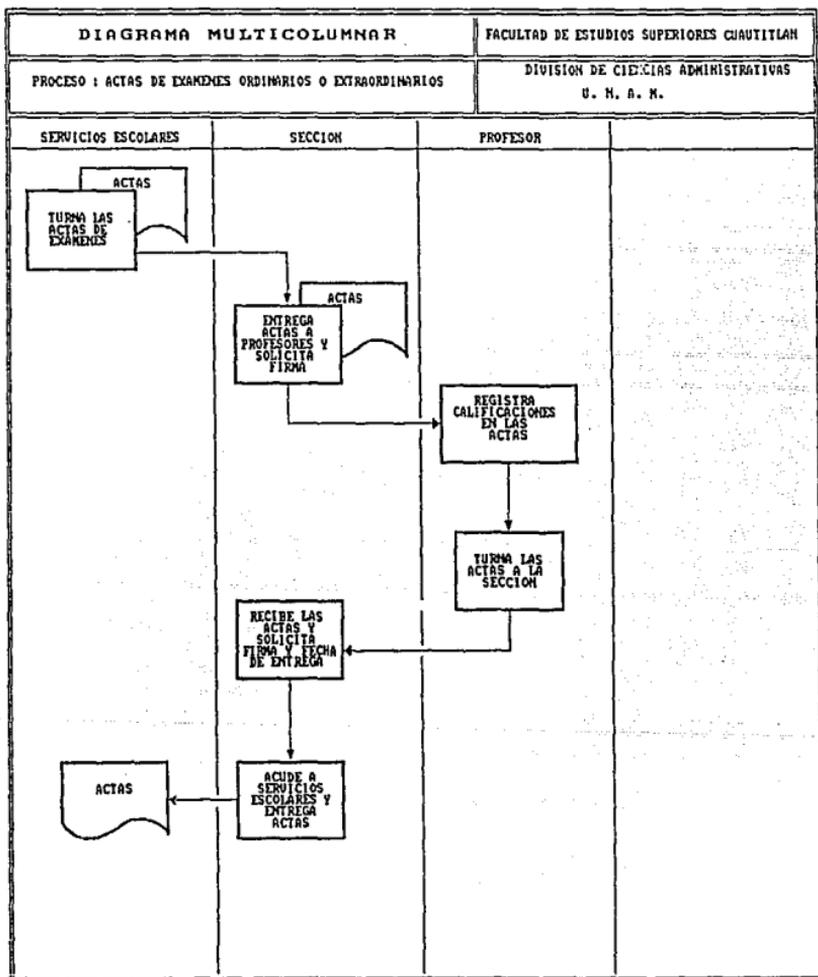
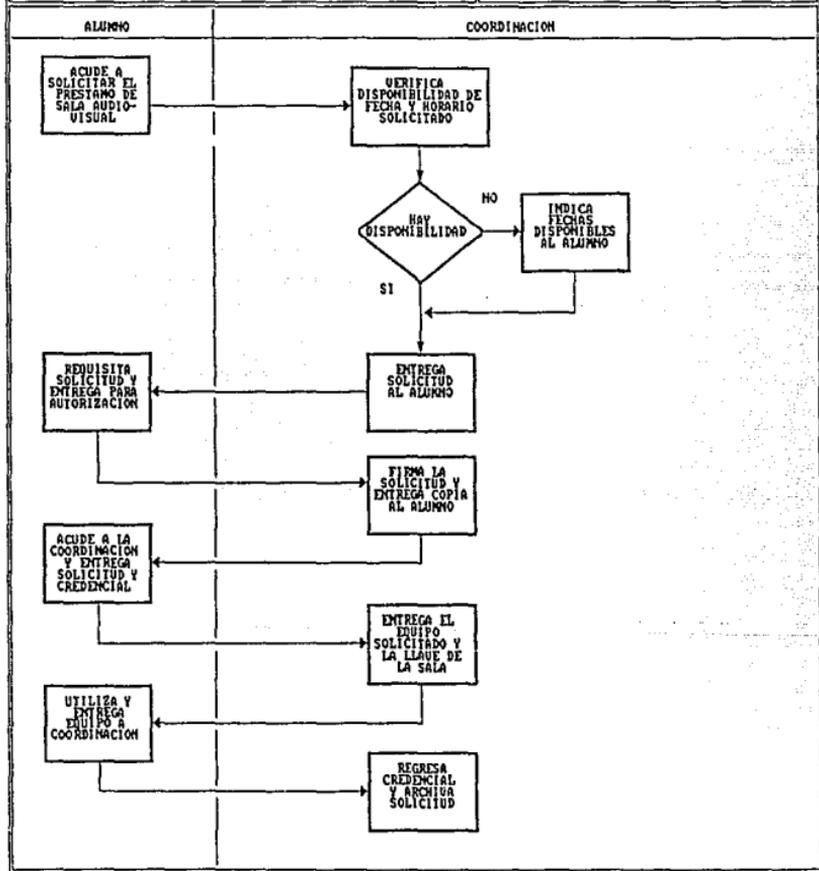


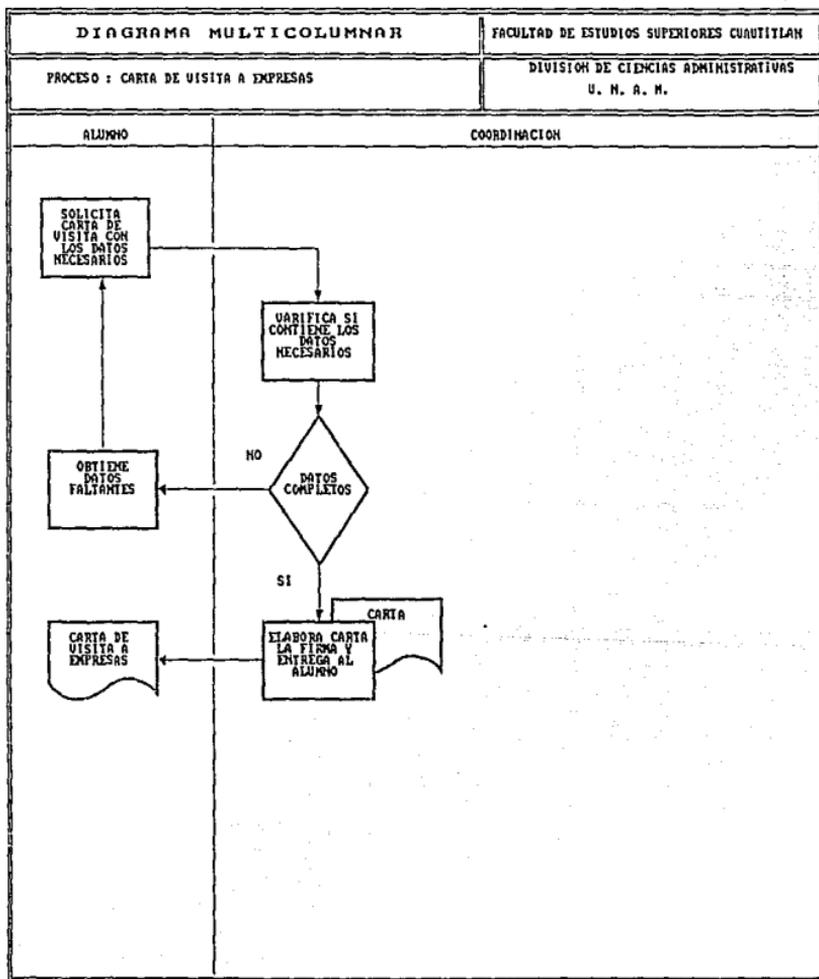
DIAGRAMA MULTICOLUMNAR

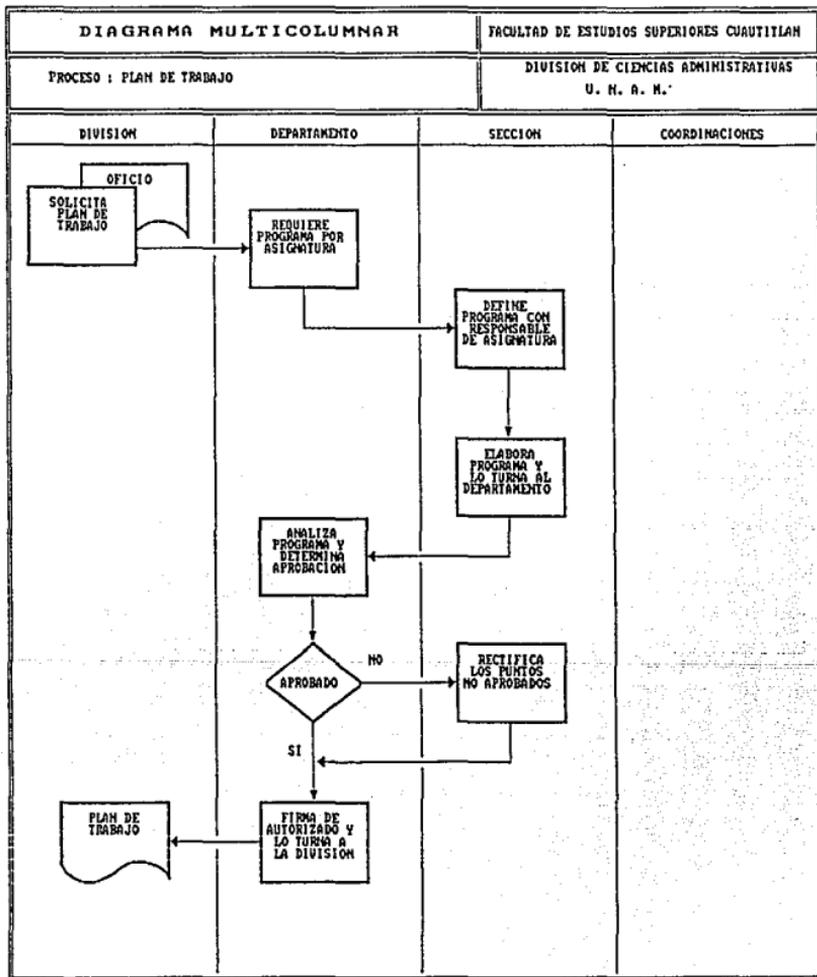
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILAN

PROCESO : PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL

DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
U. N. A. M.

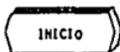






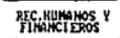
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.1. ELABORACION DE PRESUPUESTO

1



Objetivo : Elaborar el presupuesto anual para el siguiente ciclo escolar.

2



Unidad de Recursos Humanos y Financieros.

3



Elabora oficio solicitando el presupuesto de la división correspondiente, bajo los siguientes rubros:  
- Viajes y pasajes - Trabajo de campo  
- Gastos de intercambio - Reuniones  
- Ediciones y publicaciones  
- Servicios externos - Mobiliario y equipo  
- Equipo Electrónico.

4



Turna el oficio a la división correspondiente.

5



Secretaria de la División de Ciencias Administrativas.

6



Recibe el oficio, sella de recibido y entrega copia al representante del área de la Unidad de Recursos Humanos y Financieros.

7



Turna el oficio al jefe de la División.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.1. ELABORACION DE PRESUPUESTO

8

Jefe de  
División

Jefe de la División de Ciencias Administrativas.

9

ELABORAR  
OFICIO

Elabora oficio dividido a los departamentos y coordinaciones de la División para que elaboren el presupuesto en base a las necesidades del ciclo escolar siguiente y a los rubros determinados por la unidad de Recursos Humanos y Financieros.

10

TURNAR  
OFICIO

Turna el oficio a la secretaria para su elaboración y entrega correspondiente.

11

SECRETARIA

Secretaria de la División.

12

ELABORAR  
OFICIO

Elabora oficio en original y copia para cada departamento y coordinación, y los turna al jefe de la División para su firma correspondiente.

13

Jefe de  
División

Jefe de la División.

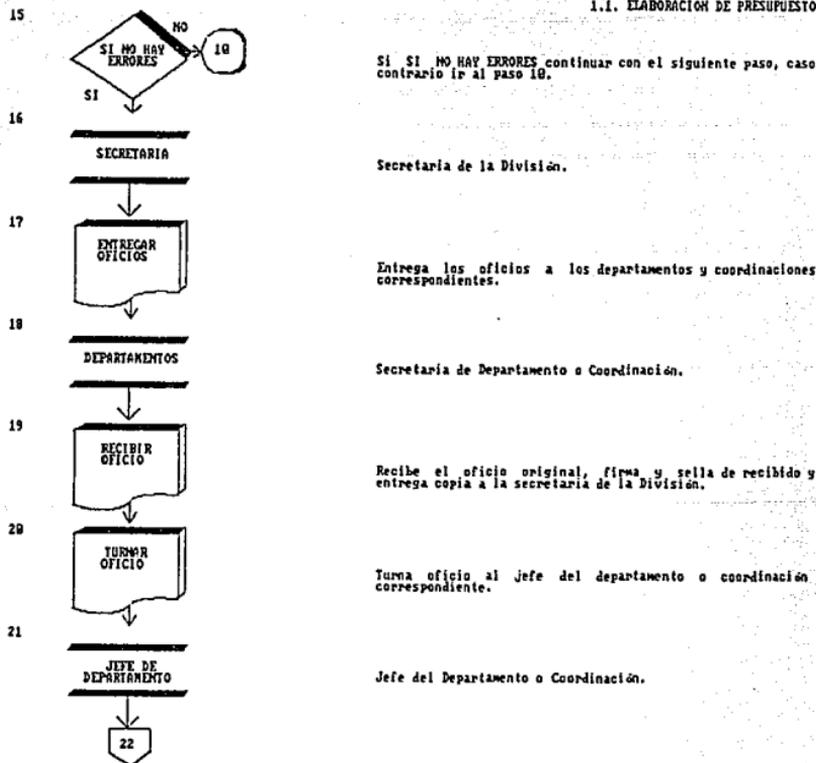
14

VERIFICAR  
OFICIO

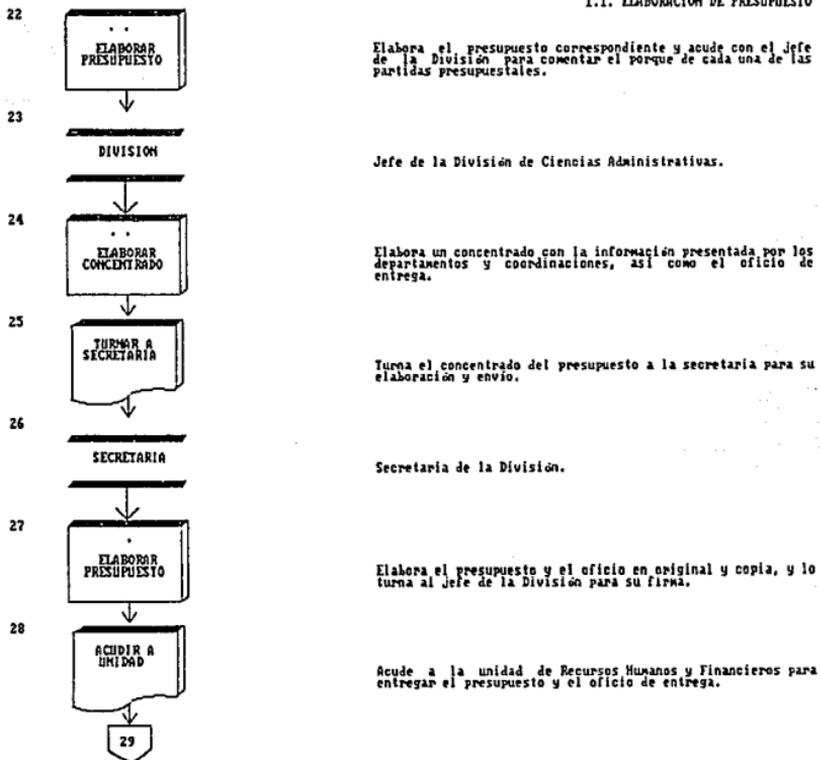
Verifica si existen errores en el oficio.

15

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.1. ELABORACION DE PRESUPUESTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.1. ELABORACION DE PRESUPUESTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.1. ELABORACION DE PRESUPUESTO

29

UNIDAD DE  
REC. HUMANOS

Unidad de Recursos Humanos y Financieros.

30

RECIBIR  
PRESUPUESTO

Recibe el original del presupuesto, sella de recibido y entrega copia a la secretaria de la División.

31

SECRETARIA

Secretaria de la División.

32

ARCHIVAR  
PRESUPUESTO

Archiva el presupuesto y el oficio de entrega en el expediente respectivo.

33

FIN

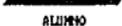
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.2. RECTIFICACION DE EXAMEN EXTRAORDINARIO

1



Objetivo : Tramitar la rectificación de calificación de examen extraordinario.

2



Alumno de la F.E.S.C..

3



Elabora carta en original y copia, dirigida al Director de la Facultad, solicitando la revisión de examen extraordinario con los datos siguientes:

- Nombre del Alumno
- No. de cuenta
- Materia
- Fecha en que se efectuó el examen
- Nombre del profesor que aplicó el examen.

4



Acude a la Dirección de la Facultad y entrega la carta a la secretaria.

5



Secretaria de la Dirección.

6



Recibe el original de la carta, sella y firma de recibido y entrega copia al alumno.

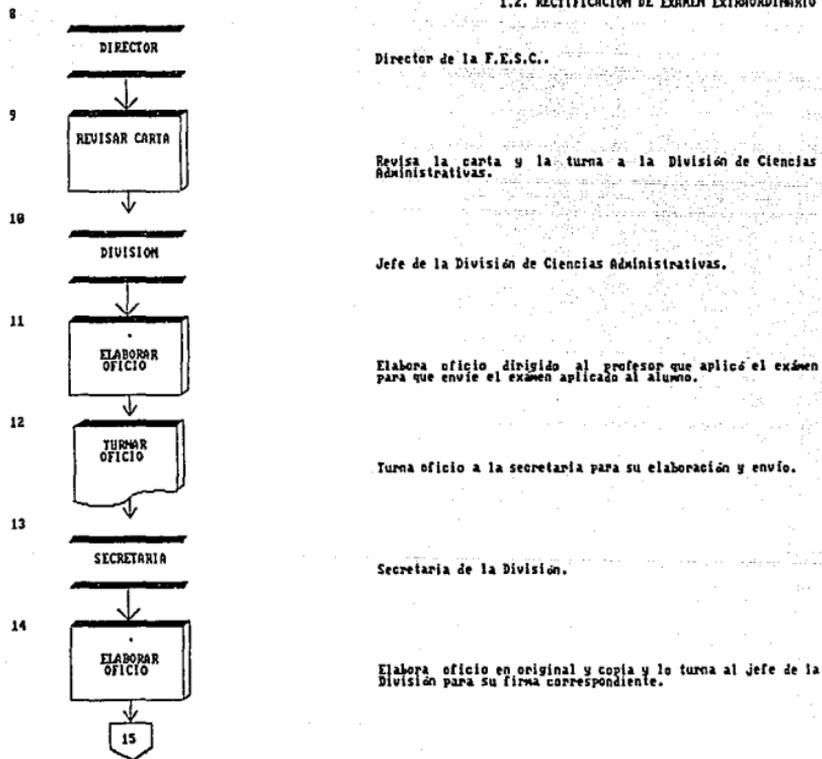
7



Turna la carta al Director.

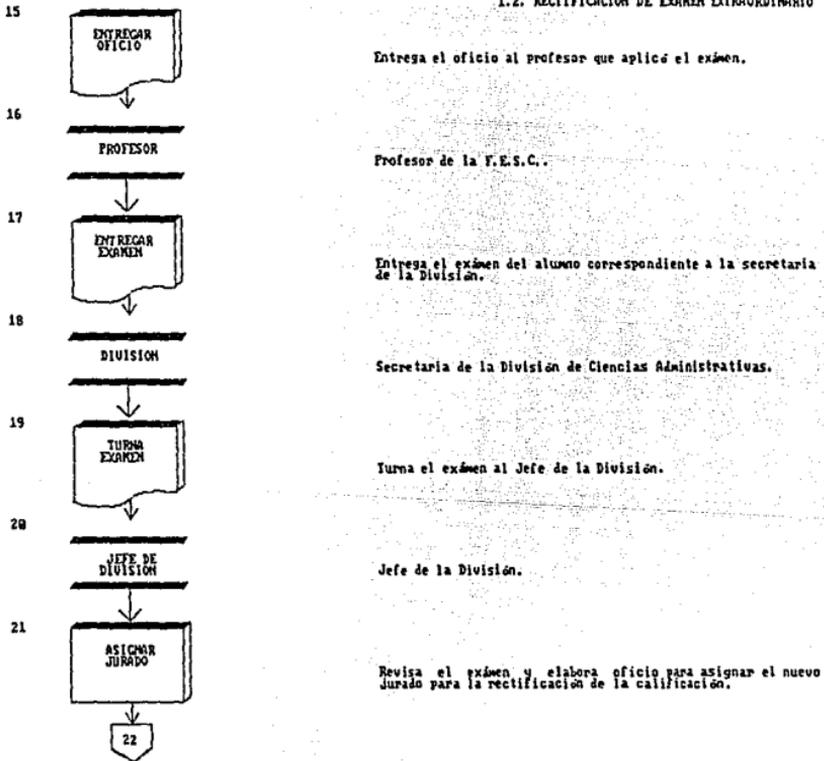


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.2. RECTIFICACION DE EXAMEN EXTRAORDINARIO



# ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS 1.2. RECTIFICACION DE EXAMEN EXTRAORDINARIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.2. RECTIFICACION DE EXAMEN EXTRAORDINARIO

22

SECRETARIA

Secretaria de la División.

23

ELABORAR  
OFICIO

Elabora oficio en original y dos copias y los turna al jefe de División para su firma.

24

ENTREGAR  
OFICIO

Entrega el oficio y el exámen aplicado, al profesor asignado como jurado.

25

PROFESOR

Profesor asignado como Jurado.

26

CALIFICAR  
EXAMEN

Califica el exámen y lo entrega a la División.

27

DIVISION

Jefe de la División.

28

ELABORAR  
OFICIOS

Elabora 2 oficios:  
1.- Dirigido al director con la respuesta de la revisión solicitada con copia a servicios escolares  
2.- Dirigido al alumno firmada por el Director notificándole la calificación y con copia a la Coordinación de carrera correspondiente.

29

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
1.2. RECTIFICACION DE EXAMEN EXTRAORDINARIO

29



Elabora, los oficios en original y dos copias, y recaba las firmas de los mismos.

30



Entrega el oficio de notificación al alumno, solicitando firma de recibido, así como el de aviso a la Dirección.

31



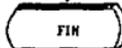
Entrega las copias de la Coordinación y de Servicios Escolares.

32

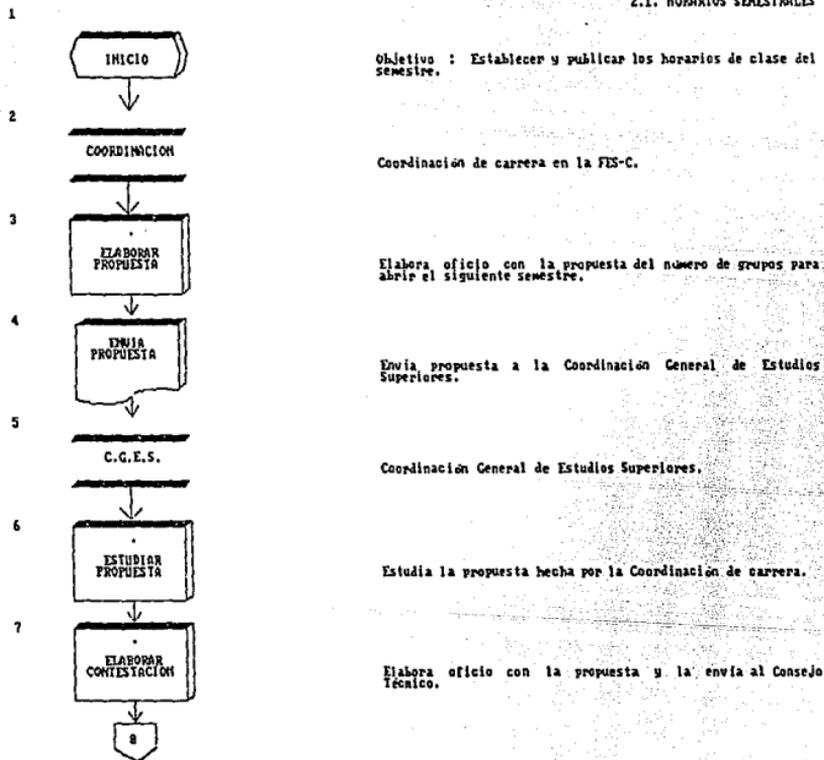


Archiva las copias selladas de recibido en el expediente respectivo.

33



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.1. HORARIOS SEMESTRALES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.1. HORARIOS SEMESTRALES

8

CONSEJO  
TECNICO

Consejo Técnico de la FES-C.

9

ANALIZAR  
PROPUESTA

Analiza la propuesta y decide.

10

ELABORAR  
OFICIO

Elabora, oficio comunicando a la Coordinación de Carrera el número de grupos permitido.

11

COORDINACION

Coordinación de carrera en la FES-C.

12

VERIFICAR  
COMUNICADO

Verifica en el comunicado si fue aceptada la propuesta original enviada a la Coordinación de Estudios Superiores.

13

FUE ACEPTADA

Si FUE ACEPTADA continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 23.

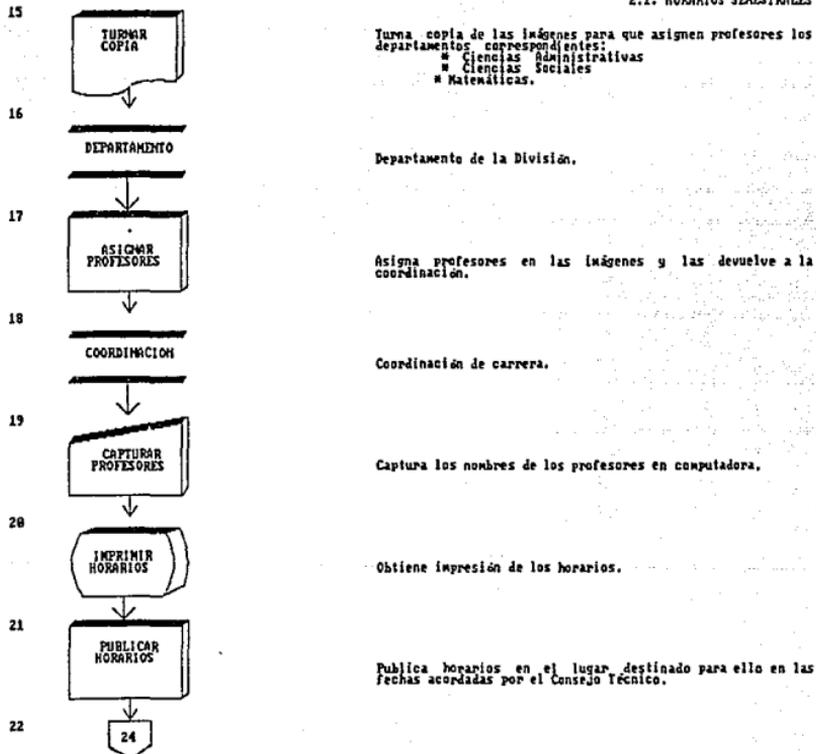
14

ELABORAR  
IMÁGENES

Elabora imágenes de los horarios por medio de computadora, de todos los grupos que se abrirán en el semestre.

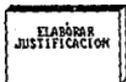
15

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.1. HORARIOS SEMESTRALES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.1. HORARIOS SEMESTRALES

23



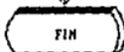
Elabora justificación para la apertura de los grupos propuestos originalmente mencionando el número de alumnos y los recursos actuales.

24



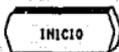
Envía justificación a la Coordinación General de Estudios Superiores.

25



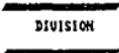
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 2.2. ASIGNAR SINODALES PARA EXAMEN PROFESIONAL

1



Objetivo: Asignar sinodales para exámenes profesionales.

2



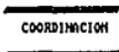
División de Ciencias Administrativas.

3



Envía expediente con protocolo de tesis a la coordinación de carrera para asignar sinodales.

4



Coordinación de carrera.

5



Recibe y analiza el expediente, verificando que el objetivo concuerde con el protocolo para ver que áreas le corresponden.

6



Si OBJETIVO CONCUERDA continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 18.

7

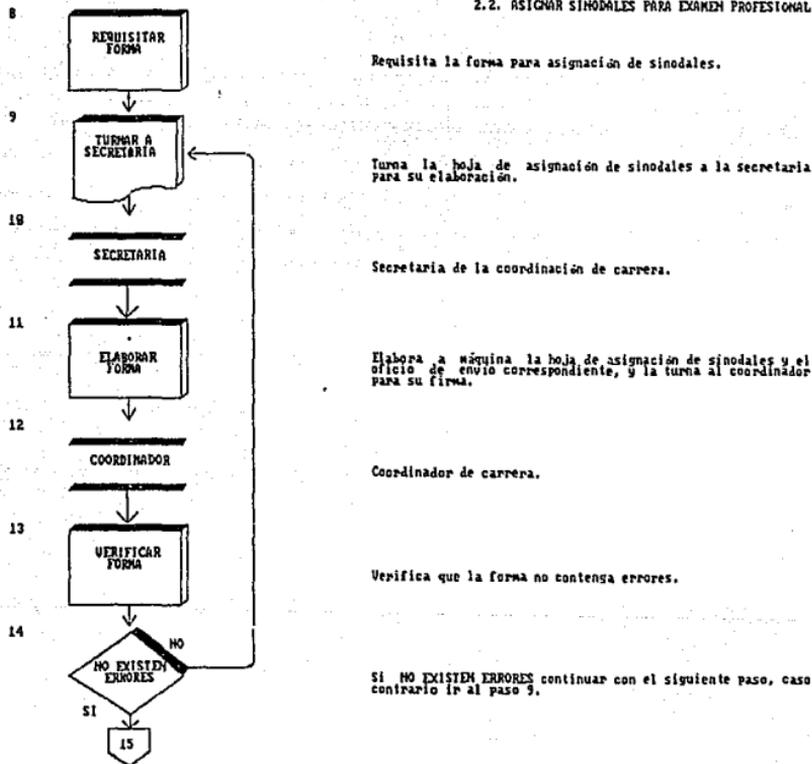


Asigna sinodales del área correspondiente en base a la antigüedad del profesor en la U.N.A.M.

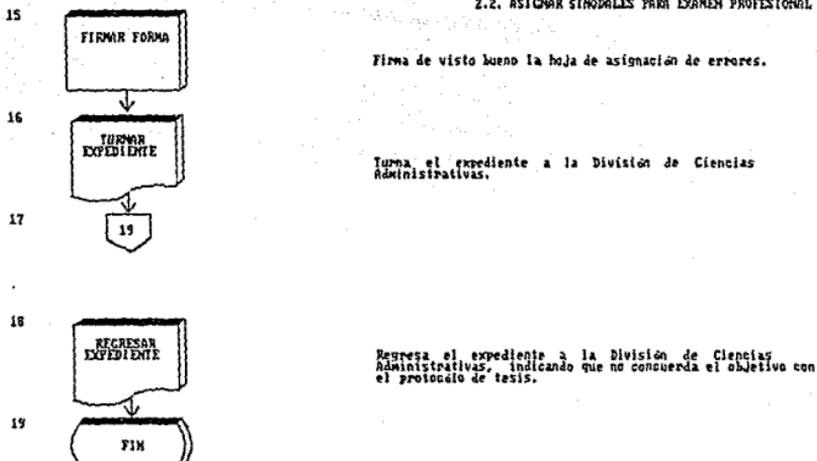
- 1.- Presidente
- 2.- Vocal
- 3.- Secretario
- 4.- 1er. Suplente
- 5.- 2o. Suplente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.2. ASIGNAR SINODALES PARA EXAMEN PROFESIONAL

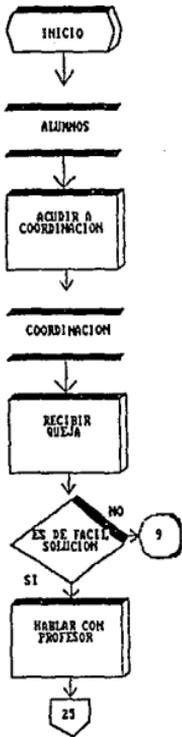


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.2. ASIGNAR SIGNALES PARA EXAMEN PROFESIONAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.3. RECIBIR QUEJAS SOBRE PROFESORES

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8



Objetivo: Dar seguimiento a las quejas realizadas por alumnos sobre incumplimiento de profesores.

Alumno de la F.E.S.C..

Acude a la coordinación de carrera para informar verbalmente sobre el incumplimiento de algún maestro.

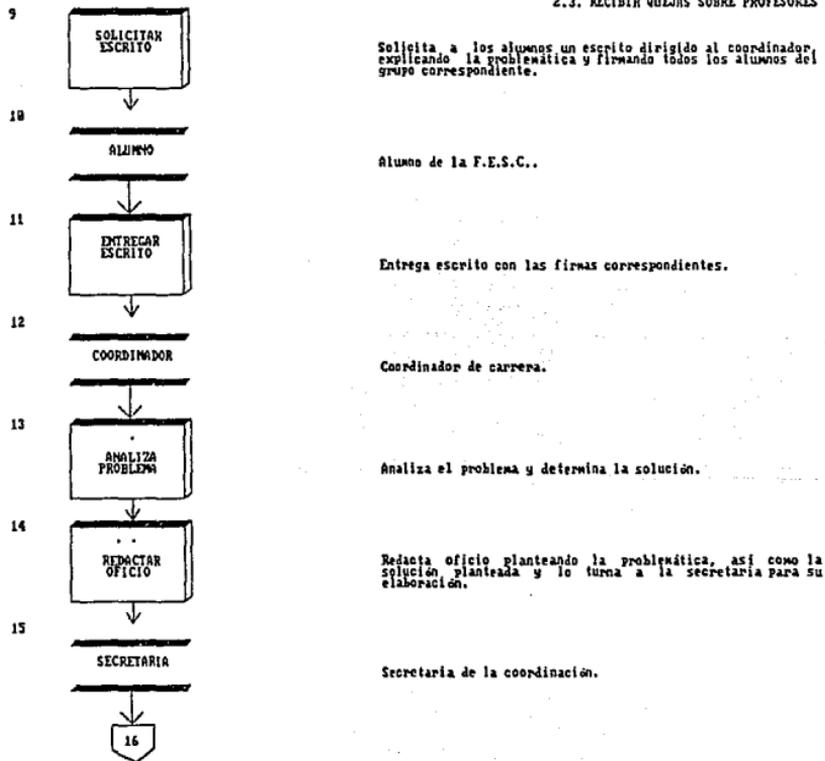
Coordinación de carrera.

Recibe al alumno atendiendo su queja y determina si es de fácil solución.

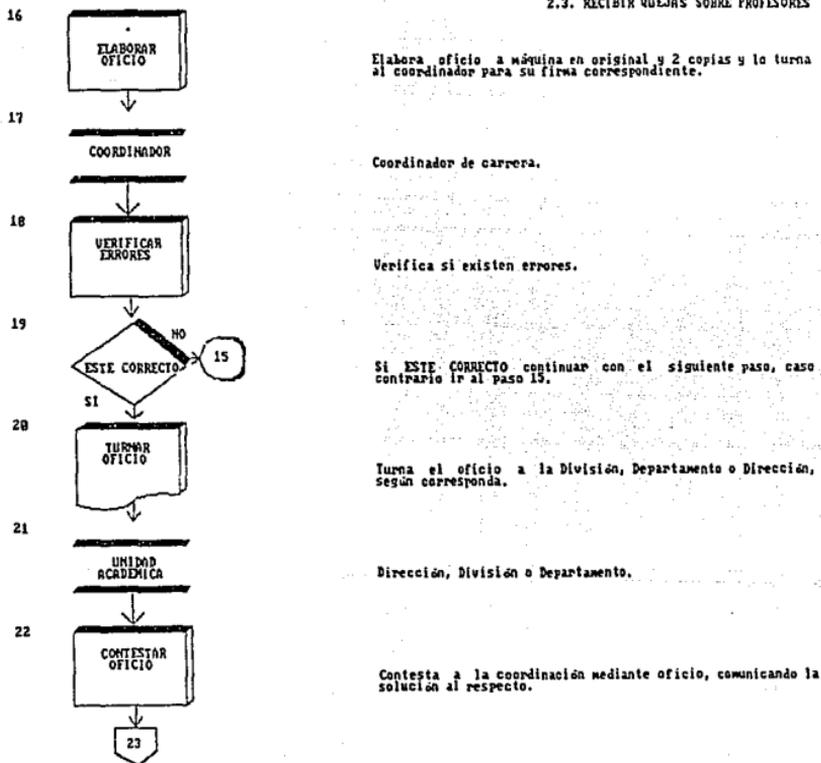
SI ES DE FACIL SOLUCION continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 9.

Habla con el profesor para aclarar el problema.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.3. RECIBIR QUEJAS SOBRE PROFESORES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.3. RECIBIR QUEJAS SOBRE PROFESORES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.3. RECIBIR QUEJAS SOBRE PROFESORES

23.

COORDINACION

Coordinación.

24

COMUNICAR SOLUCION

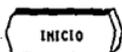
Comunica la solución a los alumnos.

25

FIN

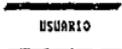
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.4. PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL

1



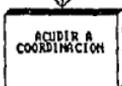
Objetivo: Prestar la sala y equipo audiovisual a personal académico para el apoyo didáctico de su cátedra.

2



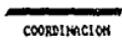
Personal académico o estudiantes de la U.N.A.M.

3



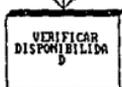
Acude a la coordinación para solicitar el préstamo de equipo audiovisual.

4



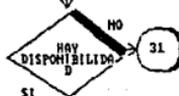
Secretaría de la coordinación de carrera.

5



Verifica en control de préstamos si hay disponibilidad de sala.

6



Si HAY DISPONIBILIDAD continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 31.

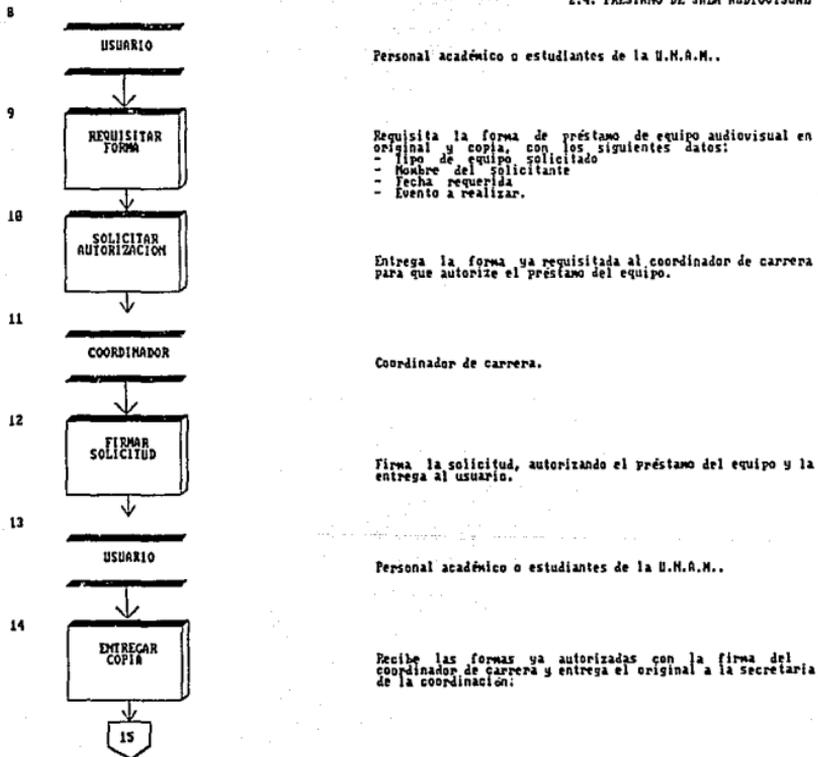
7



Entrega forma de solicitud de préstamo al usuario para que la llene.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.4. PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.4. PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL

15

SECRETARIA

Secretaria de la coordinación de carrera.

16



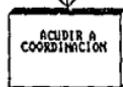
Archiva el original de la forma para préstamo de equipo audiovisual en el expediente respectivo.

17

USUARIO

Personal académico o estudiantes de la U.N.A.M..

18



Acude a la coordinación de carrera en el día y fecha correspondiente, con la forma de préstamo de equipo audiovisual para que se efectúe el préstamo respectivo.

19

COORDINADOR

Coordinador de carrera.

20



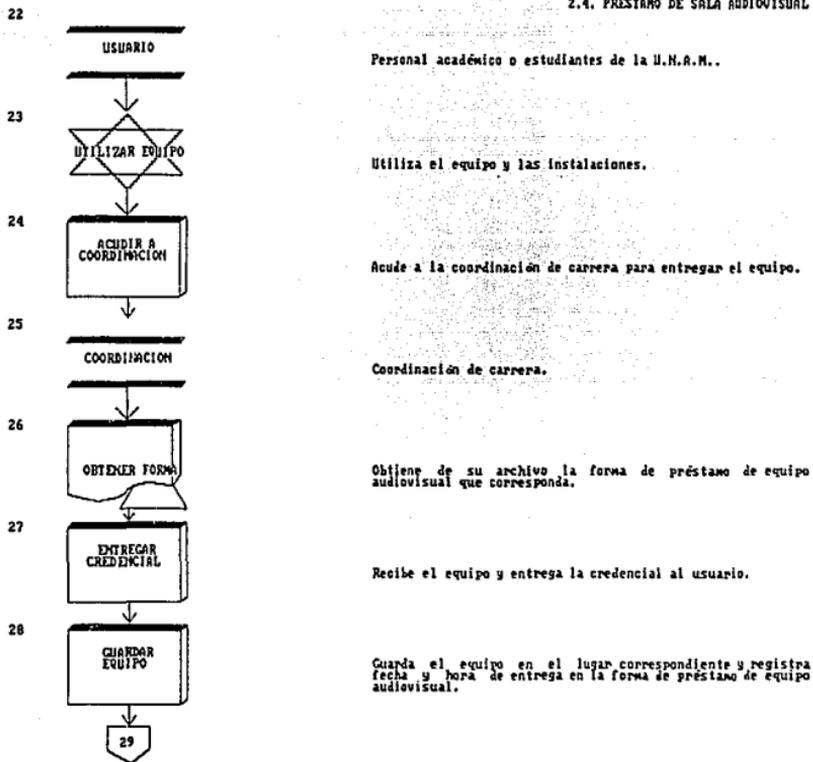
Entrega el equipo solicitado, requiere firma al solicitante y su credencial correspondiente.

21

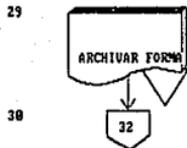


Guarda la credencial y la solicitud para cuando regrese el usuario a entregar el equipo audiovisual.

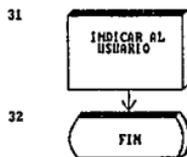
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.4. PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.4. PRESTAMO DE SALA AUDIOVISUAL



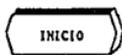
Archiva la forma de préstamo en el expediente respectivo.



Indica al usuario que no hay disponibilidad del equipo para la fecha y hora solicitada.

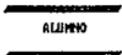
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
 DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 2.5. CARTA DE VISITA A EMPRESAS

1



Objetivo: Elaborar cartas de visita a empresas, solicitadas por alumnos.

2



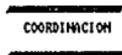
Alumno de la F.E.S.C..

3



Solicita carta de visita a la coordinación de carrera, informando los datos siguientes:  
 - Nombre del profesor acompañante  
 - Asignatura correspondiente  
 - No. de alumnos  
 - Nombre de los alumnos que acudirán  
 - Razón social  
 - Nombre de la persona a quién va dirigida la carta.

4



Coordinación de carrera.

5



Recibe la solicitud verificando que contenga los datos necesarios.

6



Si CONTIENE DATOS continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 21.

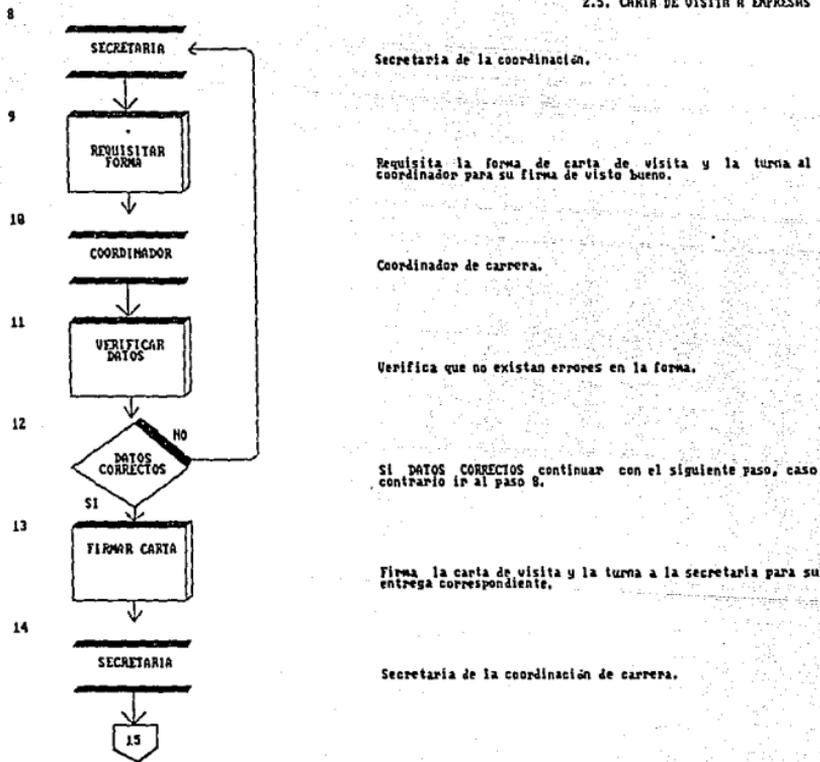
7



Torna los datos a la secretaria para que llene a máquina el formato de carta de visita.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.5. CARTA DE VISITA A EMPRESAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.5. CARTA DE VISITA A EMPRESAS

15



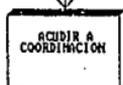
Archiva la carta de visita hasta que el alumno acuda a recogerla.

16

ALUMNO

Alumno de la F.E.S.C..

17



Acude a la coordinación de carrera que corresponda y requiere a la secretaria la carta de visita.

18

SECRETARIA

Secretaria de la Coordinación.

19



Entrega la carta de visita al alumno.

20

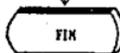
22

21

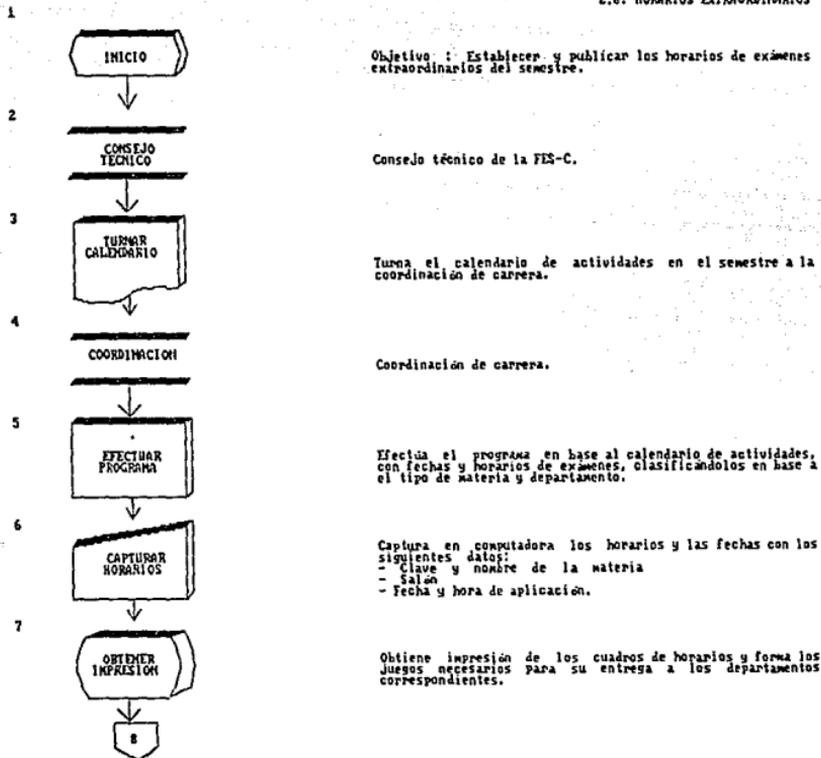


Requiere los datos faltantes al alumno.

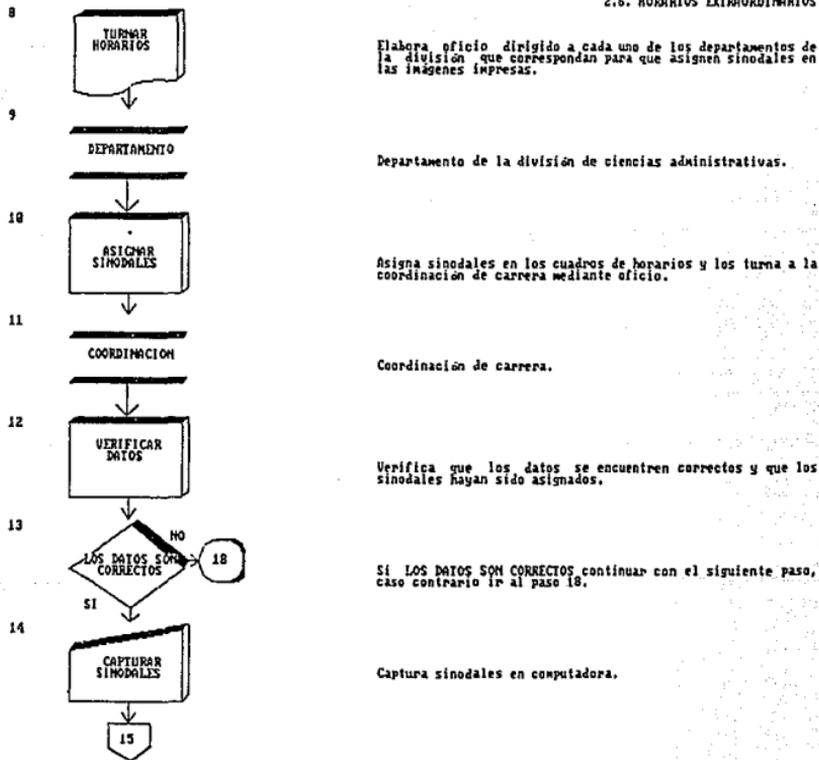
22



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.6. HORARIOS EXTRAORDINARIOS

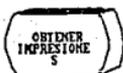


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.6. HORARIOS EXTRAORDINARIOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
2.6. HORARIOS EXTRAORDINARIOS

15



Obtiene la impresión de las imágenes ya con los sinodales asignados.

16



Publica los horarios en los espacios correspondientes.

17

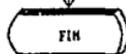


18

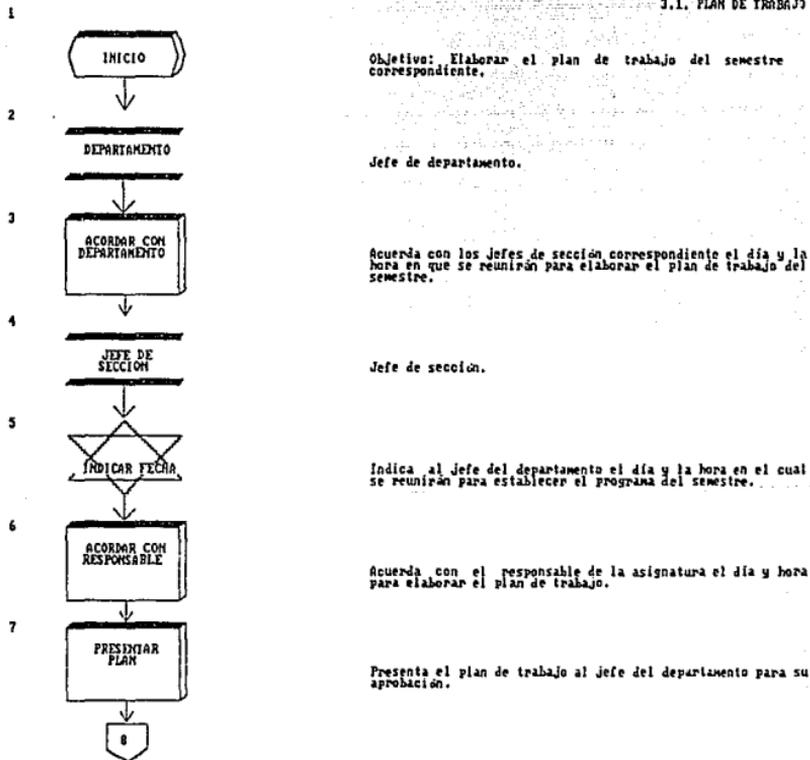


Rectifica los datos incorrectos y si faltan sinodales, solicita telefónicamente a las secciones los nombres respectivos.

19



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.1. PLAN DE TRABAJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.1. PLAN DE TRABAJO

8

JEFE DE  
DEPARTAMENTO

Jefe del departamento de la división.

9

ANALIZAR  
PLAN

Analiza el plan de trabajo y determina aprobación.

10



Si ES APROBADO continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 4.

11

FIRMAR PLAN

Firma el plan de trabajo y lo entrega al jefe de la sección correspondiente.

12

FIN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.2. ACTAS DE ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS

1

INICIO

Objetivo: Entregar las actas de exámenes ordinarios y extraordinarios a profesores para que registren las calificaciones correspondientes, recibirlas y entregarlas a servicios escolares.

2

DEPARTAMENTO

Jefe de departamento.

3

RECIBIR  
ACTAS

Recibe de la coordinación las actas y la nómina de actas.

4

ENTREGAR  
ACTAS

Entrega las actas a las secciones correspondientes.

5

SECCION

Jefe de sección.

6

RECIBIR  
ACTAS

Recibe las actas y las distribuye a los profesores para registrar las calificaciones correspondientes.

7

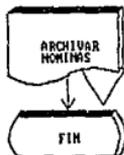
ACUDIR A  
SERVICIOS  
ESCOLARES

Acude a servicios escolares y entrega las actas de exámenes ordinarios y extraordinarios.

8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.2. ACTAS DE ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS

8

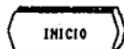


9

Archiva las nominas de las actas en el expediente respectivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.3. ASIGNAR SINODALES PARA EXAMENES EXTRAORDINARIOS

1



Objetivo: Asignar sinodales para las materias correspondientes de los exámenes extraordinarios.

2



Jefe de departamento.

3



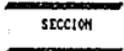
Recibe de la coordinación las imágenes de cada uno de los grupos que se abrirán en el semestre.

4



Turna las imágenes a los jefes de sección correspondientes.

5



Jefe de sección.

6



Asigna profesores.

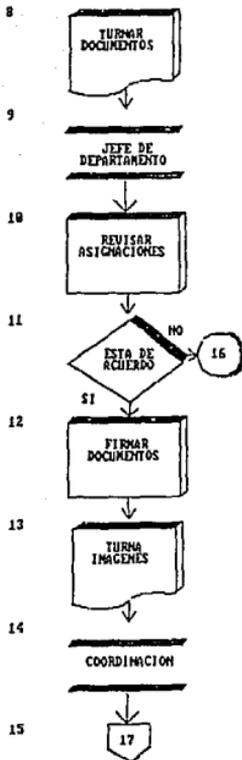
7



Registra el nombre de los profesores asignados a cada grupo en las imágenes elaboradas por la coordinación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.3. ASIGNAR SIMBOLES PARA EXAMENES EXTRAORDINARIOS



Turna las imágenes con los nombres de los profesores asignados, al jefe del departamento.

Jefe de departamento de la División.

Revisa las hojas de asignación y las imágenes.

Si ESTA DE ACUERDO continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 16.

Firma de visto bueno las imágenes.

Turna las imágenes a la coordinación de carrera correspondiente.

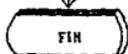
Coordinador de carrera.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
3.3. ASIGNAR SIMBOLES PARA EXAMENES EXTRAORDINARIOS

16



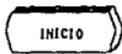
17



Aclara las dudas con el jefe de sección.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.1. ASIGNAR RESPONSABLES DE ASIGNATURA

1



Objetivo: Asignar los responsables de cada asignatura correspondiente.

2



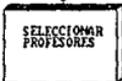
Jefe de sección.

3



Obtiene de su archivo los registros de los profesores de cada asignatura.

4



Selecciona profesores para responsables de asignatura en el orden siguiente:  
1o.- Definitivos  
2o.- De carrera  
3o.- De mayor antigüedad.

5



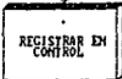
Informa al profesor que ha sido seleccionado para ser responsable de asignatura y le pregunta si acepta el nombramiento.

6



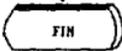
Si PROFESOR ACEPTA continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 4.

7



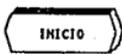
Registra el nombre del profesor y la materia de la cual será responsable.

8



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.2. REQUERIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES

1



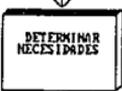
Objetivo: Solicitar a el almacén los materiales necesarios para el desempeño de las funciones del personal docente.

2



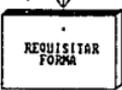
Jefe de sección.

3



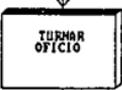
Determina el tipo y cantidad de útiles de trabajo necesarios para el semestre correspondiente.

4



Requisita la forma de requerimientos de material en original y copia.

5



Turna el original del oficio a el jefe del departamento, solicitando firma de recibido.

6



Jefe de departamento.

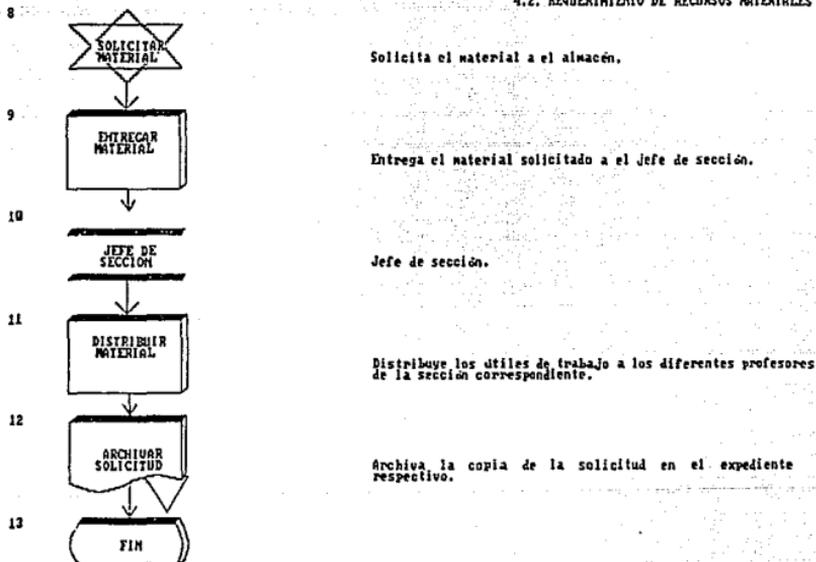
7



Firma la copia del oficio y la entrega al jefe de sección.

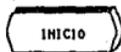


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.2. REQUERIMIENTO DE RECURSOS MATERIALES



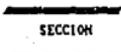
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.3. PLAN DE TRABAJO

1



Objetivo: Elaborar el plan de trabajo del semestre correspondiente.

2



Jefe de sección.

3



Acuerda con el jefe del departamento correspondiente el día y la hora en que se reunirán para elaborar el plan de trabajo del semestre.

4



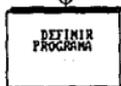
Jefe de departamento de la División.

5



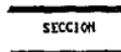
Indica al jefe de sección el día y la hora en el cual se reunirán para establecer el programa del semestre.

6

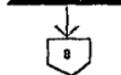


Definen el programa a seguir en el semestre y consultan con

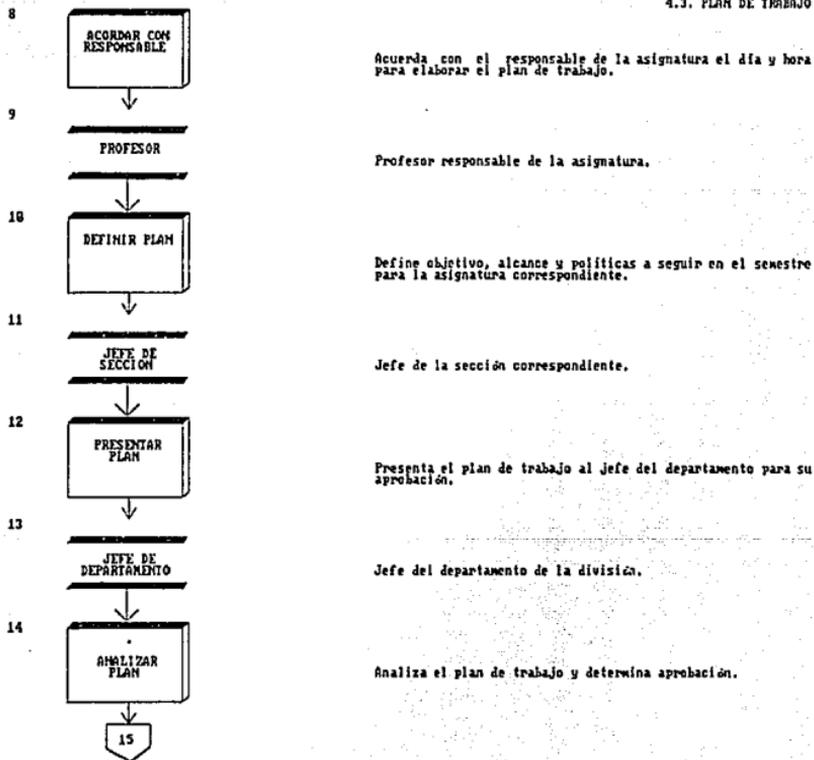
7



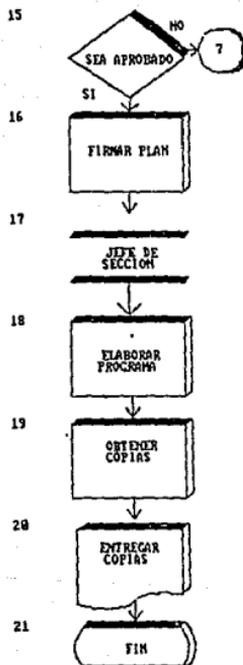
Jefe de sección.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.3. PLAN DE TRABAJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.3. PLAN DE TRABAJO



Si SEA APROBADO continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 7.

Firma el plan de trabajo y lo entrega al jefe de la sección correspondiente.

Jefe de la sección.

Elabora el programa de trabajo en las hojas de planeación.

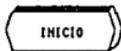
Obtiene copias del plan de trabajo.

Entrega copias a cada uno de los profesores de la asignatura correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

4.4. ASIGNAR SINODALES PARA EXAMENES EXTRAORDINARIOS

1



Objetivo: Asignar sinodales para las materias correspondientes de los exámenes extraordinarios.

2



Jefe de sección.

3



Recibe del departamento las imágenes de cada uno de los grupos que se abrirán en el semestre.

4



Asigna profesores tomando como base los criterios siguientes:  
10.- Profesor definitivo en la asignatura  
20.- Antigüedad en la asignatura.

5



Registra el nombre de los profesores asignados a cada grupo en las imágenes elaboradas por la coordinación.

6



Turna las imágenes con los nombres de los profesores asignados, al jefe del departamento.

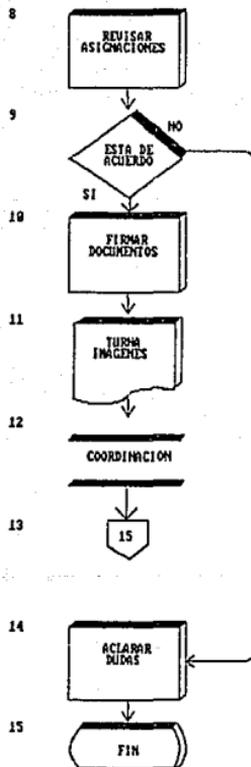
7



Jefe de departamento de la División.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.4. ASIGNAR SIMOBALES PARA EXAMENES EXTRAORDINARIOS



Revisa las hojas de asignación y las imágenes.

SI ESTA DE ACUERDO, continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al PASO 14.

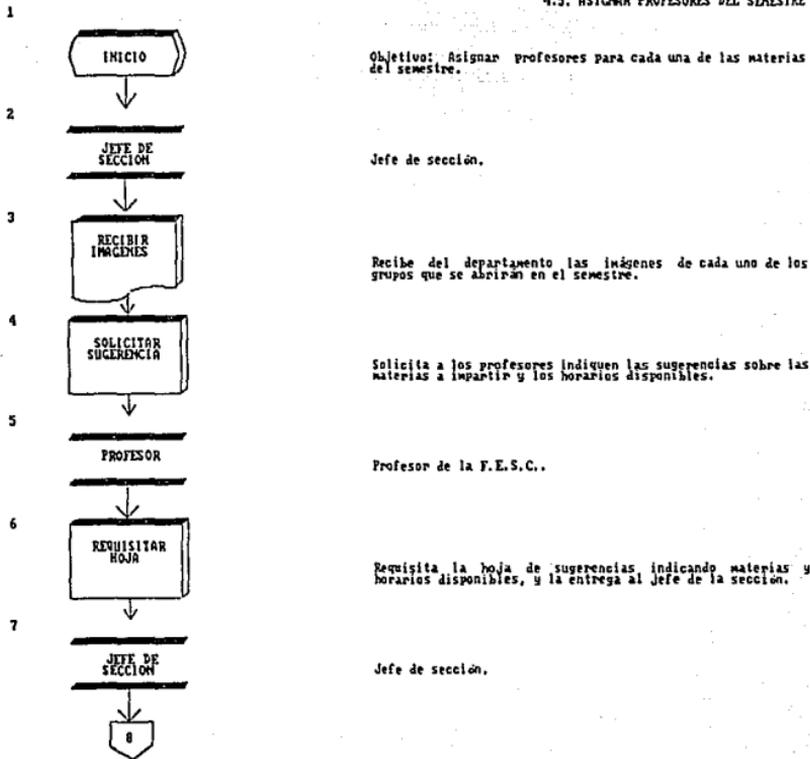
Firma de visto bueno las imágenes.

Turna las imágenes a la coordinación de carrera correspondiente.

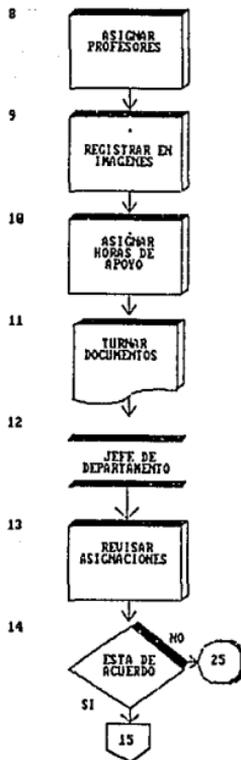
Coordinador de carrera.

Aclara las dudas con el jefe de sección.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.5. ASIGNAR PROFESORES DEL SEMESTRE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.5. ASIGNAR PROFESORES DEL SEMESTRE



Asigna profesores en la forma de asignación, en el siguiente orden:  
1o.- Profesor de carrera  
2o.- Profesor definitivo en la asignatura  
3o.- Antigüedad en la asignatura.

Registra el nombre de los profesores asignados a cada grupo en las imágenes elaboradas por la coordinación.

Asigna horas de apoyo académico a profesores en función a los programas del semestre en original y 5 copias.

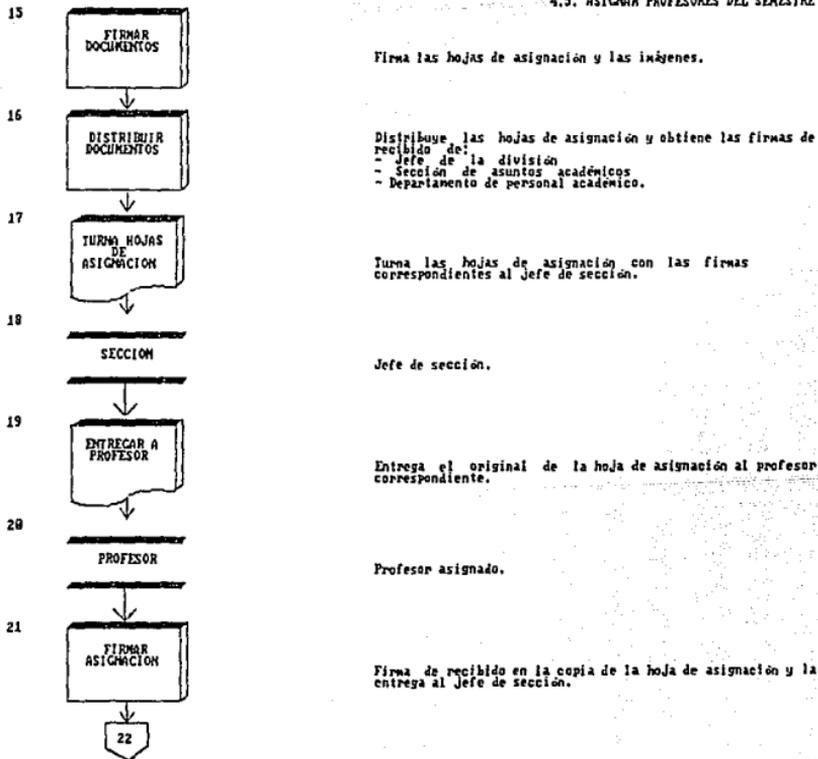
Turna las hojas de asignación y las imágenes con los nombres de los profesores asignados, al jefe del departamento.

Jefe de departamento de la División.

Revisa las hojas de asignación y las imágenes.

Si ESTA DE ACUERDO continuar con el siguiente paso, caso contrario ir al paso 25.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.5. ASIGNAR PROFESORES DEL SEMESTRE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.5. ASIGNAR PROFESORES DEL SEMESTRE

22

JEFE DE  
SECCION

Jefe de sección.

23

ARCHIVAR COPIA

Archiva la copia de la hoja de asignación en el expediente respectivo.

24

26

25

ACLARAR  
DUDAS

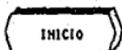
Aclara las dudas con el Jefe de sección.

26

FIN

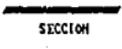
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.6. ACTAS DE ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS

1



Objetivo: Entregar las actas de exámenes ordinarios y extraordinarios a profesores para que registren las calificaciones correspondientes, recibirlas y entregarlas a servicios escolares.

2



Jefe de sección.

3



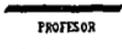
Recibe del departamento las actas y la nómina de actas.

4



Entrega las actas correspondientes a cada profesor, solicitando firma de recibido.

5



Profesor de la F.E.S.C..

6



Firma de recibido en la nómina de las actas recibidas, indicando la fecha.

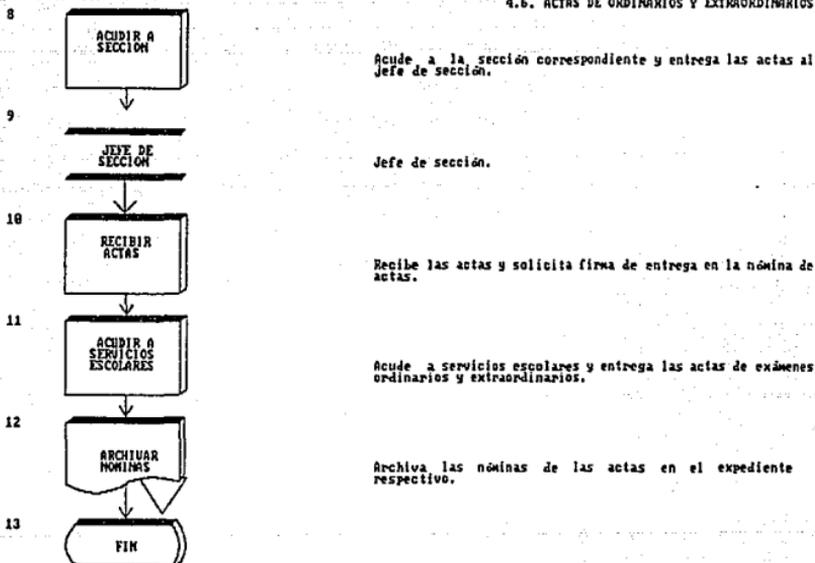
7



Registra las calificaciones en las actas correspondientes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIVISION DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
4.6. ACTAS DE ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS



## V CONCLUSIONES

NO HEMOS TENIDO EXITO EN RESPONDER A TODAS NUESTRAS PREGUNTAS. CIERTAMENTE, A VECES SENTIMOS QUE NO HEMOS CONTESTADO NINGUNA DE ELLAS COMPLETAMENTE. LAS RESPUESTAS QUE HEMOS ENCONTRADO SIRVEN UNICAMENTE PARA QUE SURJA UN CONJUNTO COMPLETO DE NUEVAS INTERROGANTES. EN CIERTA MANERA SENTIMOS QUE ESTAMOS TAN CONFUSOS EN UN NIVEL MAS ALTO Y ACERCA DE COSAS MAS IMPORTANTES.

ANONIMO

Cuando un estudio de esta naturaleza busca concluir, de manera clara y precisa, en aquellos logros y beneficios obtenidos del mismo, debe necesariamente recurrir en su punto de partida : el objetivo.

Asi realizando un juicio crítico con respecto a aquellos puntos tácticos, podemos afirmar que:

- El enfoque de sistemas nos ha permitido vislumbrar, de manera global, todos los aspectos relacionados con un área específica. Hemos podido, bajo este enfoque, profundizar en cada actividad realizada y en su repercusión en el medio que la rodea.
- Hemos constatado, durante la elaboración del Manual de Procedimientos que el enfoque de sistemas permite diseñar eficazmente los procedimientos mas detallados sin perder en ningún momento el contexto global del área.
- Es de gran aplicación en este enfoque el razonamiento lógico resultante de diversas materias de la carrera, ya que del adecuado ordenamiento de los recursos disponibles para el logro de una actividad repercute directamente en su efectividad.

- Con la elaboración del manual de procedimientos para la División de Ciencias Administrativas facilitará la capacitación de personal que ocupe puestos dentro de la misma y no conozca las actividades que se realizan, ya que se representan gráficamente las funciones de cada una de las áreas y su interrelación con las otras áreas de la División. Cabe aclarar que no todas las funciones se pueden representar mediante un procedimiento debido a que no cumplen con los requisitos necesarios mencionados en el presente trabajo.
  
- Puedo afirmar que de esta manera se inducirá rápida y eficazmente al personal de la División, produciendo una mejor y mayor atención a los alumnos de la Facultad, respecto a las funciones realizadas por la misma.
  
- Creo haber logrado plantear un sistema administrativo que se pueda tomar como base para efectuar modificaciones posteriores y optimizar tanto los métodos y procedimientos de la División de Ciencias Administrativas como de las demás áreas de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.
  
- Así mismo puedo constatar que es una gran aportación el describir la Historia de la Universidad ya que constituye un legado para las nuevas generaciones.

## BIBLIOGRAFIA

- Lazarro, Victor. Sistemas y Procedimientos, México, Editorial Diana, 1985.
- Compendio: Duhalt Krauss, Miguel. Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas. Textos universitarios.
- Dirección de Estudios Administrativos "Secretaría de la presidencia". Procedimiento Básico para la Investigación y Métodos. México.
- Van Gigh, John. Teoría General de Sistemas. Editorial Trillas, México, 1987
- Fernández Arena, José Antonio. El Proceso Administrativo, Editorial Diana, 1977.
- Matthies, Leslie. Recursos Humanos en el Diseño de Sistemas Administrativos. Editorial Limusa, Mexico.1982
- Velázquez Mastreta , Administración de los Sistemas de Producción Editorial Limusa, México. 1979.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Colección: Cincuentenario de la Autonomía de la Universidad.1986.
- Appendini Guadalupe. Historia de la U.N.A.M. Editorial Porrúa. México, 1982.