



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA
Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

T E S I N A

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

ASESOR: DR. LUIS ALFREDO VALDÉS
HERNÁNDEZ



Ciudad Universitaria

México, 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

AGRADECIMIENTOS

- ② A GRADEZCO A DIOS MI FELICIDAD PERMANENTE , MI SALUD PERMANENTE, MI RIQUEZA PERMANENTE , MI AMOR PERMANENTE Y POR MI ÉXITO ARRASADOR . DEJO EL PROYECTO DE MI VIDA AL DISEÑADOR DIVINO Y ENCONTRARÉ LAS CONDICIONES INVARIABLEMENTE PERFECTAS”
- ② A MI MAMÀ (q.e.p.d.) POR SER EL ÁNGEL QUE ME GUÍA , POR TODO EL AMOR QUE ME DISTE Y POR TODOS LOS SACRIFICIOS QUE HICISTE POR MI.
- ② A MI PAPA POR SU APOYO INCONDICIONAL, CON AMOR TE DEDICO ESTE TRABAJO” PORQUE ERES UN EXTRAORDINARIO HOMBRE Y UN GRAN PADRE.
- ② A MIS HERMANOS TERE, PACO , FABIÁN, Y CARMELITA (q.e.p.d.) POR SU AMOR INCONDICIONAL Y POR CREER EN MI.
- ② A MIS SOBRINOS LUIS, JAZMÍN, BRANDON, VLADIMIR Y DIEGO POR LA TERNURA DE SU AMOR.
- ② A MAMÁ UPIS POR SER LA FAMILIA QUE YO ELEGÍ Y DARMÉ SU APOYO EN TODO MOMENTO.
- ② A MI S CUÑADO(A)S JOSÉ, MARÍ Y FATI POR TODO SU AMOR Y SU APOYO.
- ② A MIS SERES QUERIDOS QUE YA PARTIERON Y QUE ME DIERON SU AMOR.
- ② A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, POR BRINDARME LA OPORTUNIDAD DE ESTUDIAR Y FORMARME COMO PROFESIONISTA..


- 📍 A MI ASESOR DR LUIS A. VALDÉS HERNÁNDEZ POR SU DEDICACIÓN, PACIENCIA Y SU ACTITUD GENEROSA EN ACEPTAR SER EL GUÍA DE ESTE TRABAJO.
- 📍 AL PROFESOR RAFAEL RODRÍGUEZ CASTELAN POR BRINDARME LA OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.
- 📍 AL PROFESOR LUIS FERNANDO ZÚÑIGA L. POR SU APOYO SIEMPRE DECIDIDO EN LA ELABORACIÓN DE ESTE TRABAJO.
- 📍 AL DR. JOSÉ CARLOS GIL TRUJILLO POR SUS VALIOSÍSIMAS ENSEÑANZAS.
- 📍 AL PROFESOR JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ POR SU ENTUSIASMO Y DEDICACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO.
- 📍 AL PERSONAL DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES YA QUE EN TODO MOMENTO RECIBÍ LA ATENCIÓN Y EL APOYO, FACILITANDOME LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LLEVAR A CABO ESTE PROYECTO.
- 📍 A TODAS MIS AMISTADES POR TODO SU CARIÑO Y APOYO.
- 📍 A TODOS MIS PROFESORES QUE A LO LARGO DE MIS ESTUDIOS, SE ESFORZARON PARA TRANSMITIR SUS VALIOSOS CONOCIMIENTOS Y MOTIVARME A SEGUIR ADELANTE EN MI FORMACIÓN ACADÉMICA .
- 📍 A TODOS MIS COMPAÑEROS DE CLASE POR ESAS VIVENCIAS IRREPETIBLES QUE COMPARTIMOS EN LAS AULAS.
- 📍 A TODOS AQUELLOS QUE DE ALGUNA MANERA CONTRIBUYERON EN LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 1

CONTENIDO

	PÁGINA
1. <i>Introducción</i>	2
2. <i>Antecedentes de la Secretaría de Servicios Escolares</i>	3
2.1 <i>Misión</i>	5
2.2 <i>Visión</i>	6
2.3 <i>Objetivo</i>	7
2.4 <i>Organigrama</i>	8
2.5 <i>Sistegramas</i>	9
3. <i>Problemática</i>	13
4. <i>Objetivo del manual</i>	14
5. <i>Marco de Referencia Teórica</i>	15
6. <i>Cronograma de actividades</i>	38
7. <i>Operación y Control del SUA “ Procedimiento para Adaptación de Plan de Estudios”</i>	39
8. <i>Operación y Control del SUA “ Procedimiento de Artículo 11”</i>	48
9. <i>Operación y Control del SUA “ Procedimiento para Cambio de Sistema”</i>	63
10. <i>Operación y Control del SUA “ Procedimiento del Programa de Educación a Distancia”</i>	72
11. <i>Operación y Control del SUA “ Procedimiento para Segunda Carrera”</i>	78
12. <i>Oficina de Servicios Escolares “ Procedimiento de Servicios Escolares”</i>	88
13. <i>Propuestas</i>	104
14. <i>Glosario</i>	106
15. <i>Fuentes de Información</i>	112

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 2

1. INTRODUCCIÓN

Un Manual de Procedimientos constituye una fuente formal y permanente de información y orientación en la manera de ejecutar un trabajo determinado, así como los lineamientos y la descripción de actividades de lo que se hace.

En este trabajo se describen los procedimientos que forman parte del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Servicios Escolares, para el Área de Planeación y Control del Sistema de Universidad Abierta (PCSUA) y la Oficina de Servicios Escolares (OSE),

Es importante mencionar que está basado en una guía metodológica que es utilizada por todas las áreas de la Facultad de Contaduría y Administración, con la finalidad de unificar los criterios y formatos para la elaboración de los Manuales de Procedimientos. A través del enfoque de sistemas, el cual tiene como principal objetivo estructurar y sistematizar las actividades de cada una de las áreas que conforman una organización o institución de educación pública, creando estructuras sólidas y adaptables a los cambios que se van generando.

Para la realización de este manual fue necesario un conocimiento detallado de las actividades de cada una de las áreas ya mencionadas, que permitiera hacer una “descripción” de los procedimientos.

En el manual se describen paso a paso, las actividades esenciales que deben seguirse para la realización de los procedimientos de cada área, los requerimientos, tiempos y responsables de su ejecución, lo que permite conocer su funcionamiento interno.

La información contenida en cada uno de los procedimientos se estructura de la siguiente manera: objetivo, alcance, referencia, lineamientos, definición, descripción de actividades, diagrama de flujo, indicadores y anexos. La realización de este trabajo se hizo posible mediante la opción de Titulación por Servicio Social, lo que contribuye a la mejora continua de la facultad.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA:
OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS
ESCOLARES”

PÁGINA 3


2. ANTECEDENTES DE LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

Como la historia de nuestro país, los orígenes de la Facultad de Contaduría y Administración, resguardan en cada uno de sus muros, pasillos y áreas verdes no solo el conocimiento y sabiduría de sus profesores y alumnos que han pasado parte de su vida en este recinto educativo, sino también miles de experiencias personales y profesionales que crean un largo camino de historias por contarnos, y si a esto le sumamos desde el surgimiento de la Universidad, creo que en una o dos cuartillas no bastaría para poder terminar de contar lo que tuvo que pasar esta Institución para poder llegar a ser lo que hoy es, es líder en el ámbito contable, administrativo e informático, no solo de la República Mexicana sino inclusive de América Latina, ya que preside a la Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) y a la Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ALAFEC). Lo anterior sólo es un ejemplo de la importancia que la FCA-UNAM ha adquirido como Institución Educativa de excelencia para sentirnos orgullosos, y también para adquirir la responsabilidad de superarse día a día, tanto en la vida académica como en la vida diaria.

Para ser breve, esta Institución, es producto de la necesidad que el país se vio obligado a tener a partir de llevar un orden y contabilizar sus actividades a lo largo de su historia ha tenido diversas transformaciones, adaptándose a los cambios estructurales que la sociedad ha vivido. Algunos de estos cambios han sido la adecuación de los planes de estudio originales, sustituyendo algunas asignaturas consideradas obsoletas por otras, cambiando el sistema lectivo anual a semestral y las modificaciones de los sistemas, métodos, planes y técnicas de enseñanza; así como el surgimiento de laboratorios y la creación del Sistema Universidad Abierta, en el año 1972, durante la gestión del L.A.E. y C.P. José Antonio Fernández Arena.

Estos y otros sucesos históricos han transformado continuamente las acciones y planes de estudio de esta Institución, buscando como finalidad la actualización y vanguardia. La renovación a los programas de estudio, siempre ha inyectado nueva vida a la facultad, pero desafortunadamente, pocas veces se ha realizado basándose en las experiencias de los años anteriores, hasta hace muy poco tiempo, con el cambio trascendental a los planes de estudios del 98, dando como resultado el plan de estudios 2005, el cual buscó dar respuestas a las necesidades sociales del país, con la formación de profesionistas, cuyo perfil concuerde con las condiciones y requerimientos para apoyar y consolidar el desarrollo de la nación. Esta respuesta se encuentra plasmada en la misión de esta Institución, la cual consiste en:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 4

“Formar los mejores profesionales de las ciencias administrativas, contables e informáticas, que se distingan por su alta preparación académica, sólida formación humana, cultural y elevado compromiso ético y social, que respondan a los requerimientos de las empresas e instituciones públicas, dentro y fuera del país, para elevar la calidad de vida en sus respectivos campos de acción, proyectando una imagen de alta calidad congruente a la de la Universidad Nacional Autónoma de México”

Para lograr el alcance de dicha misión es necesario la constitución de un área especializada, en la aplicación de herramientas administrativas, tales como el proceso de planeación estratégica, entendiendo por plan estratégico toda mejora continua a mediano plazo, que se consolidará con el proceso de reorganización estructural, la redefinición de los ámbitos de competencia y la optimización de la estructura ocupacional. Para realizar se debe determinar, a través de un análisis profundo, la razón de ser de la Facultad, la visión, y objetivos estratégicos de cada área que la conforman, incluyendo las exigencias y tendencias que el mundo actual y futuro demanda.

Es por esta razón que la Secretaría de Servicios Escolares tiene una gran importancia, ya que a través de todos los servicios que ofrece a más de 12 mil alumnos de las tres licenciaturas, además de profesores, contribuye a la transformación de la facultad en una Institución de vanguardia, puesto que por medio de la página WEB los alumnos se pueden inscribir en línea, ya que los grupos y listados de profesores y horarios aparecen publicados a principio de cada semestre. Los profesores pueden asentar calificaciones con su firma electrónica con mayor facilidad. Además se pueden realizar diversos trámites escolares.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA:
OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS
ESCOLARES”

PÁGINA 5

2.1 MISIÓN

Proporcionar servicios de calidad a docentes y alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración a través de la gestión de trámites escolares que dan validez a su situación académica, otorgando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de acuerdo a los lineamientos y normatividad de la Secretaría de Servicios Escolares.

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA:
OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS
ESCOLARES”

PÁGINA 6

2.2 VISIÓN

Consolidar una Secretaría de Servicios Escolares cuyas Tecnologías de la Información sean acordes a la dinámica tecnológica actual.

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA:
OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS
ESCOLARES”

PÁGINA 7

2.3 OBJETIVO

Lograr la simplificación y agilización de los trámites académico-administrativos tanto de los alumnos como de los docentes, integrando y brindando información confiable y consistente, resultado de la coordinación del personal que labora en la Secretaría de Servicios Escolares.

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0

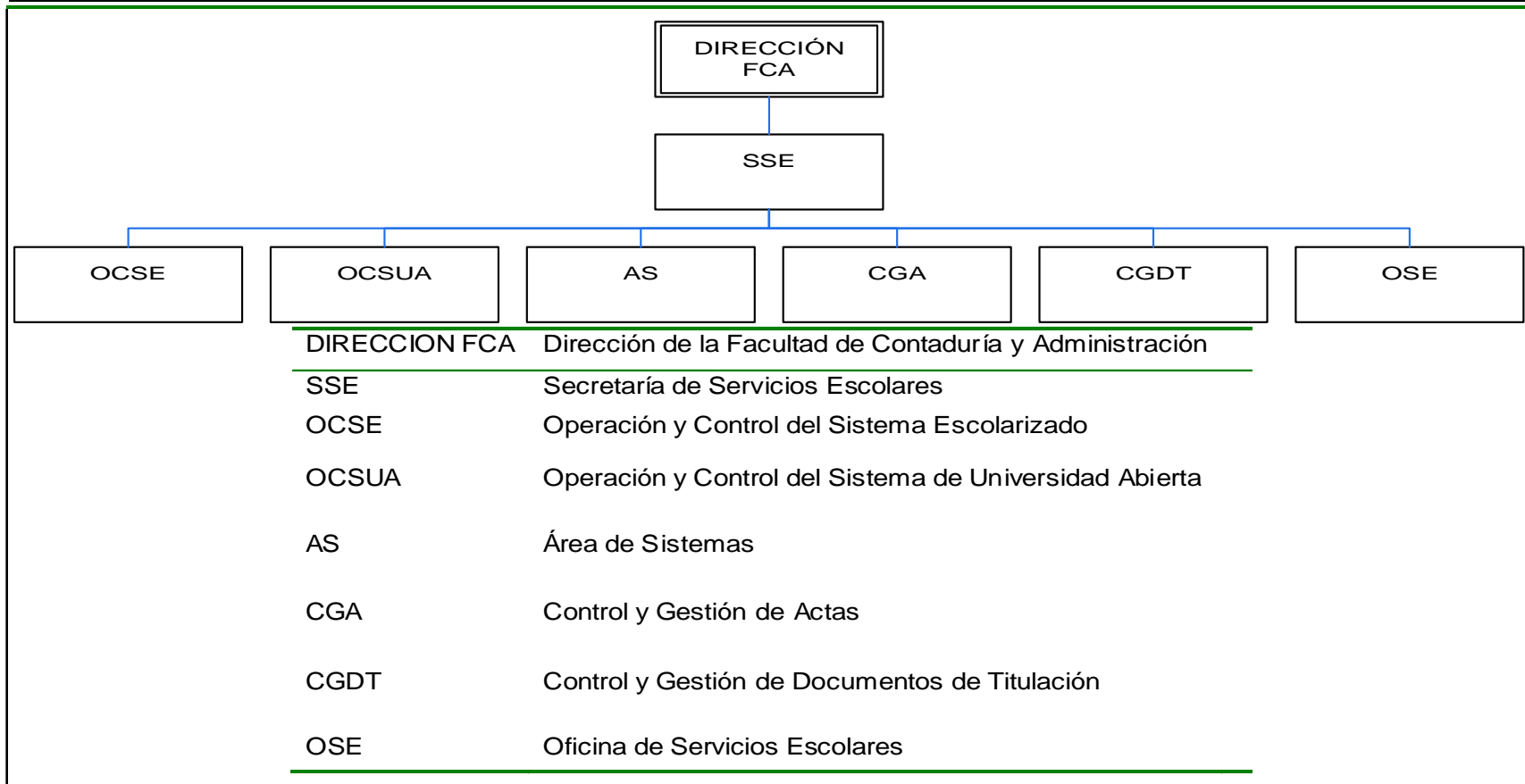


**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”
2.4 ORGANIGRAMA**

PÁGINA 8



ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



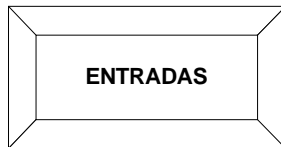
**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”
2.5 SISTEGRAMA**

PÁGINA 9

• PROCESO CENTRAL SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES



Información
Comprobantes de pago
Historial Académico
Oficios
Requerimientos
Identificaciones Oficiales
Solicitudes

Proporcionar servicios a docentes y alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración a través de la gestión de trámites escolares que dan validez a su situación académica, otorgando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de acuerdo a los lineamientos y normatividad de la Secretaría de Servicios Escolares

Calendario Escolar de la FCA
Comprobantes de Inscripción
Credenciales
Equivalencias Académicas
Constancias de crédito, promedio
Certificados de Estudio
Bajas temporales, definitivas
Adaptaciones de Plan de Estudio
Registro de calificaciones
Inscripciones para Opciones de Titulación
Cambios de turno, sistema, carrera interna
Firma Electrónica Avanzada

**ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS**

**REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ**

**APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO
VÁZQUEZ**

**FECHA
DICIEMBRE-2008**

**REVISIÓN
0**



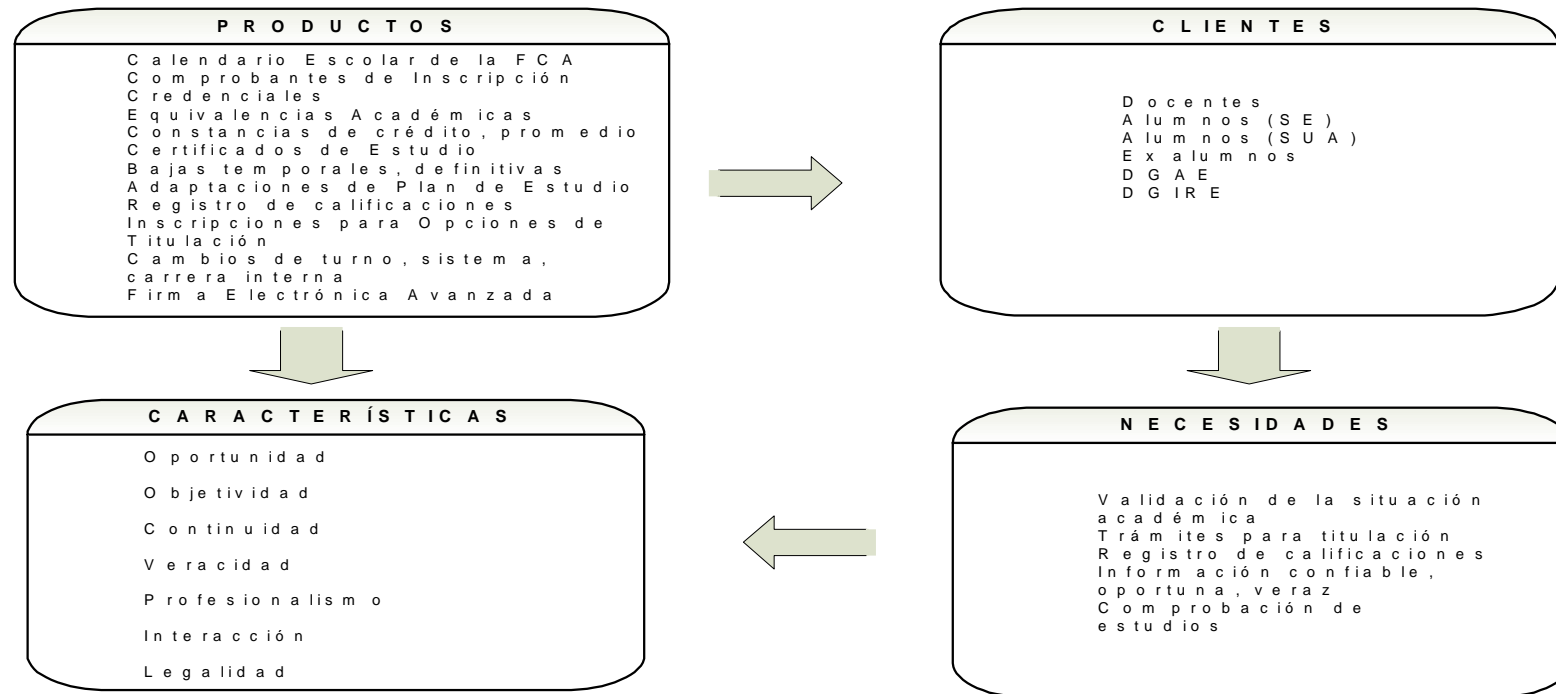
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”
2.5 SISTEGRAMA

PÁGINA 10

• SALIDAS



ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO
VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



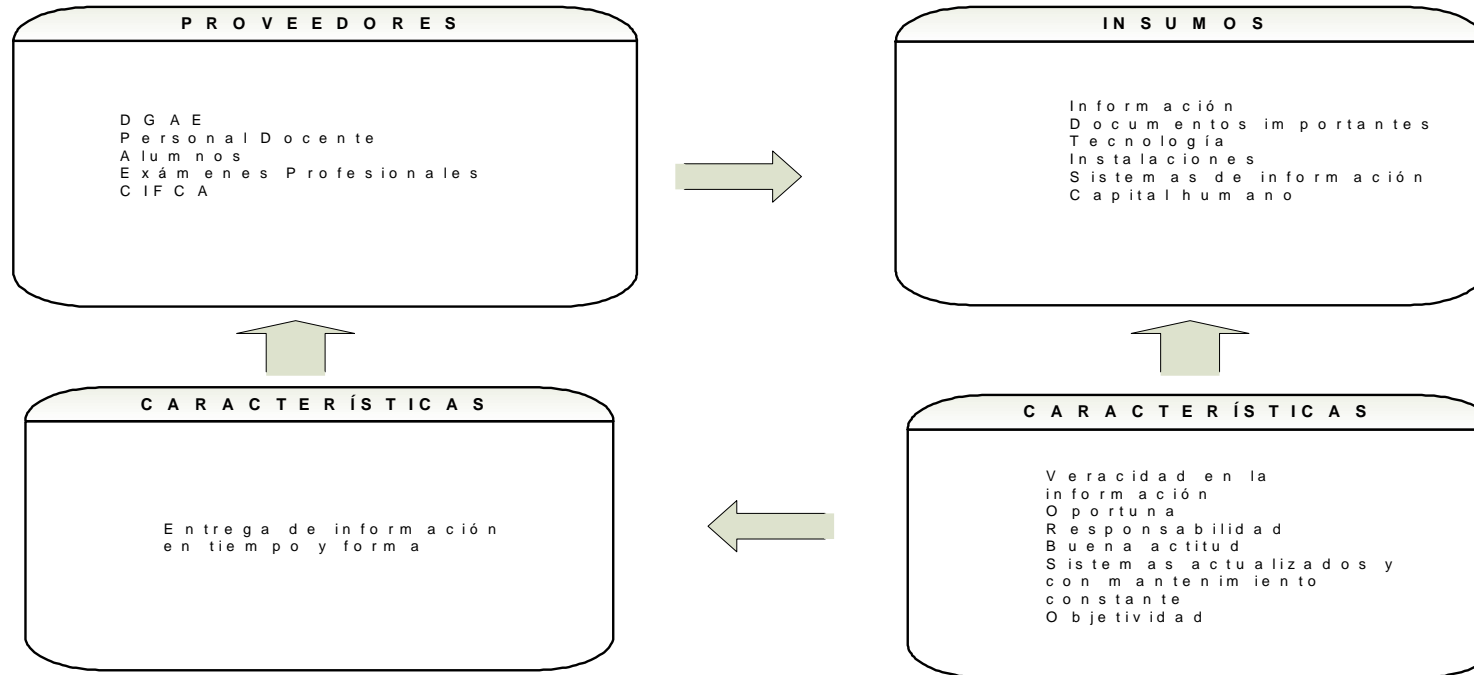
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”
2.5 SISTEGRAMA

PÁGINA 11

• ENTRADAS



ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO
VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



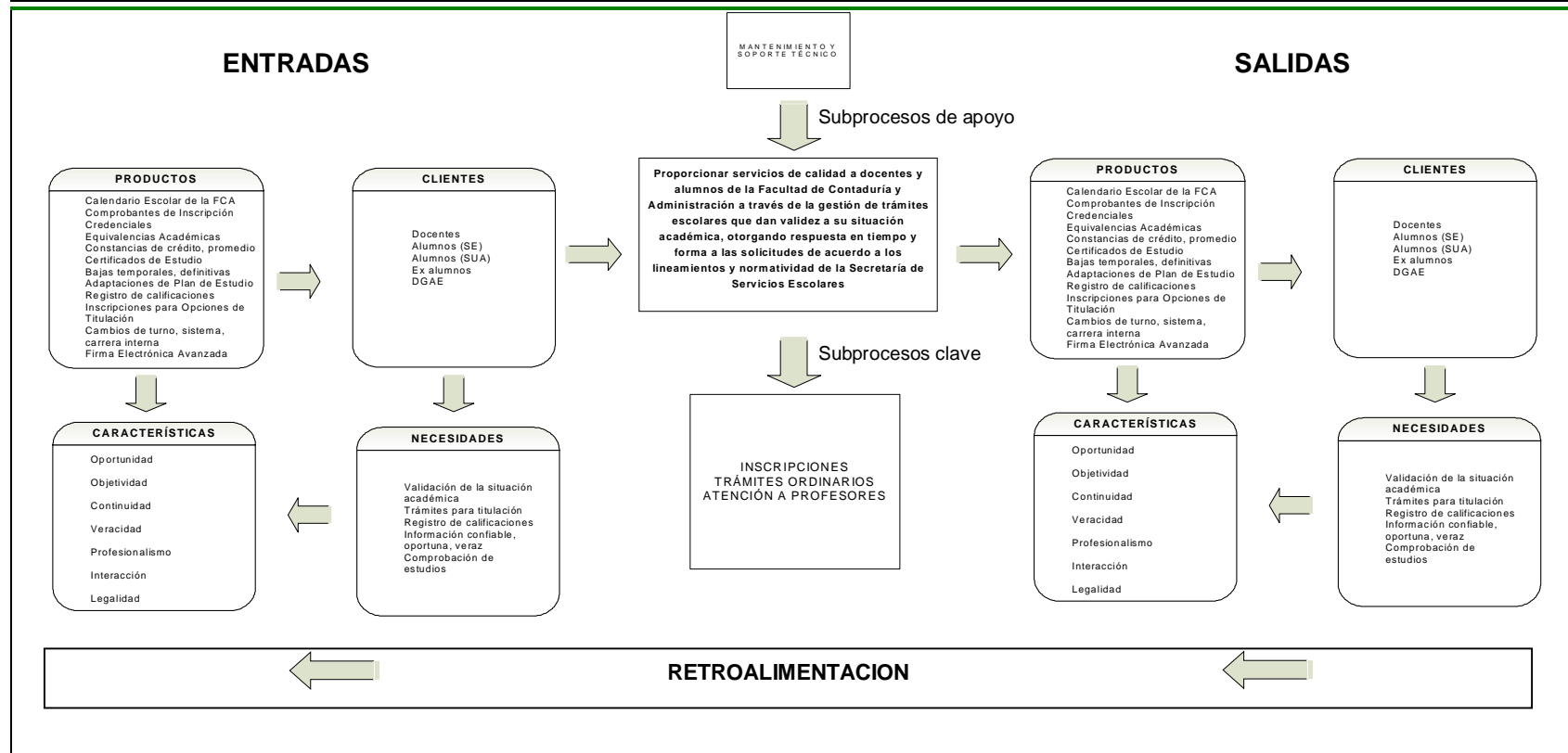
**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 12

2.5 SISTEGRAMA




ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008


REVISIÓN
0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 13

3. PROBLEMÁTICA

La Secretaría de Servicios Escolares carece de un manual de procedimientos lo que genera retrasos y poca eficacia y eficiencia de los procesos, al no contar con una clara definición de funciones, que oriente y coordine las actividades que se realizan.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 14

4. OBJETIVO DEL MANUAL

Elaborar los procedimientos para el Área de Operación y Control del Sistema de Universidad Abierta y la Oficina de Servicios Escolares, para conformar el manual de procedimientos de la Secretaría de Servicios Escolares, identificando, definiendo y seleccionando las actividades esenciales realizadas por el personal que labora en estas Áreas.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 15

5. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICA

MANUALES ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO

Duhalt Krauss Miguel A.

Lo define “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.

Para Terry G.R.:

“Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

Continolo G.

Lo conceptualizará como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información y/o instrucciones sobre políticas, organización, funciones, procedimientos, etc. Que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.

ANTECEDENTES

El uso de los manuales, de que se tenga registro, data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos.

Los manuales responden a lo siguiente:

- | | |
|---|---------------------|
| <input type="checkbox"/> ¿Que hacer? | Las acciones |
| <input type="checkbox"/> ¿Cómo hacer? | Los procedimientos |
| <input type="checkbox"/> ¿Quien lo hace? | Responsabilidad |
| <input type="checkbox"/> Deberes y derechos | De los Trabajadores |

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 16

¿Que deben contener los manuales?

1. A quien va dirigido
2. Porque va dirigido en ese sentido
3. La política general de la empresa
4. Historia y antecedentes
5. Estructura Orgánica
6. Normas para el personal
7. Procedimientos generales de trabajo
8. Procedimientos de documentación
9. Procedimientos de orientación y capacitación del personal
10. Normalización y control de trámites
11. Solución a conflictos jerárquicos

FINALIDAD DE LOS MANUALES

Depende de lo que se pretenda llevar a cabo

- Ø Delimitar en forma escrita: funciones, responsabilidad y autoridad de cada cargo.
- Ø Normalizar y controlar los trámites de los procedimientos.
- Ø Adoctrinamiento al personal nuevo.
- Ø Adiestramiento y orientación al personal de servicio.
- Ø Identificar los canales de comunicación y de coordinación.

OBJETIVOS DE LOS MANUALES

- Ø Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Ø Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa.
- Ø Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos.
- Ø Coadyuvar a la correcta atención de las labores asignadas al personal
- Ø Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo.
- Ø Funcionar como medio de relación y coordinación.
- Ø Servir como vehículo de información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios, usuarios y/o clientes.

REQUISITOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Se debe tener en cuenta:

- Ø Si obedece su formulación a necesidades reales
- Ø Que se redacte en forma sencilla y clara
- Ø Que contenga lo indispensable
- Ø Que no sea muy voluminoso

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 17

- Que se de a conocer al personal
- Que se actualice periódicamente
- Que se instruya al personal en su adecuada utilización

VENTAJAS DEL USO DE MANUALES

1. Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
2. La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
3. Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.
4. Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
5. Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
6. Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
7. Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir
8. Un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
9. Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido 9.- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas.
10. Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.
11. Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.
12. Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 18

LIMITACIONES DE LOS MANUALES

1. Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
2. Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
3. No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales.
4. Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.
5. Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.

CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

Podemos clasificar a los manuales administrativos en dos grupos; por su contenido y por su función específica, en el siguiente cuadro se describen cada una de estas agrupaciones:

Por su contenido	<ul style="list-style-type: none">✓ Manual de historia del organismo.✓ Manual de políticas.✓ <u>Manual de procedimientos administrativos.</u>✓ Manual de organización y funciones.✓ Manual de adiestramiento o instructivo.✓ Manual técnico.
Por función específica	<ul style="list-style-type: none">✓ Manual de producción.✓ Manual de compras.✓ Manual de ventas.✓ Manual de finanzas.✓ Manual de contabilidad.✓ Manual de crédito y cobranza.✓ Manual de personal.✓ Manuales generales (Dos o más operaciones).

PROCESO DE ELABORACIÓN

La primera etapa en la elaboración de manuales de un organismo, empieza con una adecuada planeación, por lo que será importante en ésta etapa considerar factores como:

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 19

- Definición precisa de los objetivos de cada una de las áreas del organismo.
- Diagnóstico situacional de la empresa, en sus principales componentes; personal, finanzas, organización y tecnología usada etc.

El conocimiento de estos puntos permitirá desarrollar un plan de elaboración adecuado y acorde a la situación que guarda el organismo; por lo que el siguiente paso en la planeación será, el programa de trabajo, en el que se realizan estimaciones en tiempo y el dinero del desarrollo del plan.

Existen dos técnicas de programación que pueden ser usadas en la elaboración de manuales administrativos, las gráficas PERT y CPM, su uso puede ser por separado aunque con la combinación de ambas se obtienen menores resultados.

Las siglas PERT significan “técnica de evaluación y revisión de programas”, las siglas CPM significan “método del camino crítico” otra técnica de programación útil para la elaboración de manuales es la gráfica de barras ó de Gant, al igual que la gráfica PERT sirve para establecer gráficamente el proceso de elaboración de los manuales, lo que permite supervisar los avances y la aplicación de recursos; así pues, el primer paso en la elaboración de un manual administrativo, será la programación básica para este fin, es recomendable seguir los siguientes pasos:

- Dividir la elaboración del manual en etapas bien definidas y en tramos cortos de tiempo.
- Determinar la secuencia de dichas etapas.
- Estructurar en forma de flujo la secuencia.
- Estimar el tiempo necesario para cada etapa de la secuencia, así como la unidad de medida de tiempo a usar (día, mes, bimestre, etc.).
- Estimar el tiempo total para la elaboración del manual.

La elaboración de cada manual administrativo (organización, procedimientos, políticas y por función específica) es diferente, sin embargo intentaremos esquematizar un proceso que abarque a todos los manuales y les proporcione una base para elaborar manuales, ya que los mismos manuales son de características diferentes para cada organismo.

1. Recopilación de la información.

Con el propósito de obtener mayor colaboración de todas las áreas del organismo, es necesario comunicar por escrito que se requiere de apoyo y cooperación para elaboración de los manuales.

La recopilación de información podremos efectuarla mediante la investigación documental, observaciones, cuestionarios y entrevistas.

Mediante la investigación documental obtendremos, escritos, gráficas, leyes, instructivos reportes etc., que nos permitan conocer mas a fondo la unidad administrativa que elaboraremos sus manuales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 20

La observación es otro medio de obtener información para elaborar un manual, es importante que el analista, tenga el tacto necesario para observar y recolectar la información de cómo se realizan las actividades específicas de cada persona, debiéndose complementar con la información que obtenga mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, previamente diseñadas; las cuales permitirán conocer información específica de un gran número de personas; la entrevista permite, además de conocer información de la estructura, la opinión de las personas que realizan las actividades.

2. Procesamiento de la información.

La información recabada debe seguir un procesamiento, para que pueda ser aprovechada al máximo, los pasos de este proceso de organización de la información, son los siguientes:

- ◆ Depuración
- ◆ Clasificación, y
- ◆ Análisis

El analista debe desarrollar una sensibilidad muy aguda para el manejo de la información, pues la resistencia al cambio, los diferentes intereses dentro de las estructuras impiden dar información completa, veraz y oportuna con relación a las funciones, actividades y responsabilidades de cada persona de la unidad administrativa.

Para la integración de cada manual es importante informar los criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información, con el propósito de que se establezca y mantenga un sentido de continuidad y de uniformidad.

3. Redacción.

Debe analizarse muy afondo la redacción que ha de utilizarse en cada manual, teniendo en cuenta, a que personas va dirigido, el grado de especialización del manual, el posible uso ó frecuencia de consulta, etc.

Es recomendable establecer un periodo de tiempo suficiente para le redacción del manual, permitiendo con ello a los redactores trabajar sin presión; en la medida de lo posible, si el presupuesto lo permite, se debe contratar a un especialista en corrección de estilo, quien se encargue de la revisión final de la redacción de los manuales, permitiendo con ello un lenguaje sencillo claro, preciso y comprensible.

4. Elaboración de gráficas.

Un apoyo importante a la redacción ó contenido de los manuales, son sin duda las gráficas, pues facilitan la comprensión de los manuales; las representaciones gráficas más comunes son:

- ◆ Organigramas.
- ◆ Diagramas de flujo, y
- ◆ Cuadros de distribución.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 21

5. Formato y comprensión.

Un manual administrativo, cumple con su objetivo básico, el de ser consultado, cuando por su formato y orden invita al usuario a despertar sus dudas o inquietudes, tres características importantes que debe tener un manual son:

- ◆ Facilidad de lectura y/o consulta.
- ◆ Que permita hacer referencias rápidas y precisas.
- ◆ Respirar confianza por su apariencia y orden.

Es recomendable usar hojas intercambiables a fin de facilitar su revisión y actualización, además de usar numeración consecutiva con el total de hojas, ejemplo: hoja 3 de 45 no menos importante texto, es decir, su distribución en las páginas, usando correctamente los espacios en blanco, los márgenes amplios y la utilización uniforme del sangrado; al diseñar el formato de los manuales administrativos es usual el encabezamiento de páginas, donde se asienta la información básica de cada manual como: título del manual, título del procedimiento, fecha de publicación, número de página, etcétera, ésta información permite al usuario consultas rápidas.

6. Revisión y aprobación.

En la práctica, la revisión se efectúa en dos fases; durante la primera revisión, es conveniente efectuar reuniones con los participantes en la elaboración de los manuales, analistas, directivos y usuarios, todos ellos realizan una revisión al contenido de los manuales bajo los siguientes aspectos:

- ◆ Revisión justa y objetiva del material.
- ◆ Proporcionar críticas específicas y constructivas.
- ◆ Revisar a detalle y devolver los materiales rápidamente dentro de un plazo previamente acordado.
- ◆ Evitar cambios sólo por gusto personales.

Posterior a esta revisión, la segunda fase consiste en una revisión rigurosa final, a cargo del analista y directivos de la empresa, culminando con la aprobación de los niveles directivos de quien tenga a su cargo dichas responsabilidades. Las formas más comunes para la aprobación es en cada una de las hojas ó bien utilizando una hoja para su aprobación; la aprobación como punto final en la elaboración de los manuales administrativos, viene a dar paso a la impresión, distribución y control de los manuales, en esta fase final es recomendable efectuar un programa de difusión en forma simultánea a la distribución, llevando a cabo un control estricto, a quienes deban asignarse un ejemplar, es decir sólo a los usuarios de cada manual, siendo solamente la gerencia general ó dirección, quien deba tener un ejemplar de todos los manuales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 22

Es importante establecer procedimientos que permitan la conservación y retención de los manuales administrativos, debido a las siguientes razones:

A) Por seguridad, ya que estos contienen información confidencial y en su caso datos que servirían a la competencia.

B) Por costo, pues la reposición de los manuales genera un gasto.

Por lo anterior se recomienda llevar un control de distribución de manuales, que consiste en una relación ordenada de los tenedores de manuales, este control deberá ser de uso del área de personal, para que en su momento, requiera los ejemplares durante las entrevistas del personal que se contrate.

7. Actualización.

El valor de los manuales administrativos, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en ellos, por lo tanto el mantenerlos actualizados permite que cumplan con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades y funciones; se considera prudente la revisión y actualización de los manuales administrativos, por lo menos en forma anual, siendo recomendable efectuarse cada seis meses.

La mayoría de los organismos no planean sus revisiones y actualizaciones, es decir las efectúan sobre la base de sus necesidades de actualización, por cambio de políticas, nuevos procedimientos, nuevos puestos, etcétera.

Planear las actualizaciones permite a los organismos un mejor mantenimiento de sus manuales administrativos, ya que a través de un programa escalonado por secciones ó áreas se ejerce menor presión sobre los encargados de las revisiones; cuando existen cambios, adiciones ó supresiones en alguna sección se analizan y se efectúan, en caso de ser procedentes, dentro del período programado para esta sección, es necesario llevar un registro de cada cambio ó modificación a los manuales administrativos, notificando a los usuarios sobre estos para un mejor manejo de la información.

La unidad administrativa encargada de las revisiones y actualizaciones (métodos y procedimientos, organización y métodos, modernización administrativa, etc.) debe elaborar su programa de revisiones y actualizaciones de cómo un acuerdo con todas las áreas del organismo, y debe ser acorde con el plan general de la empresa.

EL ENFOQUE DE SISTEMAS

La organización, en la teoría general de los sistemas, se define como un sistema buscador de metas que tiene subsistemas interrelacionados buscadores de metas distintas, pero orientadas por la meta principal.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 23

Del enfoque de sistemas surge la teoría general de sistemas, formulada por un grupo interdisciplinario de científicos con un interés común: la búsqueda de una metodología universal que pudiera ser aplicada a todas las disciplinas, regida por una ley de leyes.

Uno de los pioneros de la teoría general de sistemas fue el biólogo Ludwig von Bertalanffy. Partiendo de la lógica aristotélica que ve a los objetos como un todo y dirigiéndose hacia un fin con metas intrínsecas (Telos) desarrolló su propia disciplina buscando, en su tiempo, explicación a este enfoque en algunos de los problemas biológicos, pues para entender la conducta de los organismos, éstos deben considerarse como un todo, dirigiéndose hacia una meta y organizados de tal manera que sus partes están interrelacionadas e interactuando. Cuando se razona de esta forma se está aplicando la lógica aristotélica de que el todo es más que la suma de sus partes.

Por lo anterior no hay que considerar a la teoría general de sistemas como una metodología, sino más bien como un marco de referencia válido para la visualización del mundo empírico, donde su ideal es relacionar el conocimiento a través de su integración por analogías o isomorfismos, a lo que se reconoce como paradigma.

Postulados de la Teoría General de Sistemas

De acuerdo con Kenneth Boulding existen cinco premisas básicas aplicables a la teoría general de sistemas, denominadas posteriormente como postulados.

- § Orden, regularidad y nada al azar son preferibles a la ausencia de orden, a la irregularidad y al azar.
- § El desorden en el mundo empírico lo hace bueno, interesante y atractivo a las teorías de sistemas.
- § Existe un orden en el desorden del mundo externo o empírico, leyes sobre leyes.
- § Para el establecimiento del orden, la cuantificación y el modelaje matemático son herramientas valiosas.
- § La búsqueda del orden involucra establecer referencias empíricas de orden.

La teoría general de sistemas, como una metodología exacta, se fundamenta en una búsqueda sistemática de una ley que explique el orden del universo; y al contrario de otras, trata de extender su búsqueda a encontrar un orden de órdenes, una ley de leyes. Es por esta razón que se le denomina como teoría general de sistemas y las características que se le han asignado son:

1. Interrelación e interdependencia de objetos, atributos y eventos.
2. Holismo. El sistema es una entidad indivisible.
3. Búsqueda de metas. Los sistemas se componen de elementos que interactúan y de esta interacción se llega a un estado final de equilibrio.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 24

4. Entradas y salidas. Todos los sistemas dependen de algunas entradas para el logro de sus objetivos.
5. Proceso de transformación. Los sistemas cuentan con procesos de transformación entre las entradas y las salidas.
6. Entropía. La entropía se refiere a la tendencia natural de los objetos para dirigirse hacia un estado de desorden.
7. Regulación. Si los componentes de los sistemas se interrelacionan e interactúan entre sí, se requiere de una entidad encargada de regularlos.
8. Jerarquía. Los sistemas se componen de subsistemas contenidos dentro de ellos.
9. Diferenciación. La diferenciación de funciones en los elementos que componen un sistema le permite adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.
10. Equifinalidad. Esta característica de los sistemas abiertos indica que los resultados se logran de diferentes maneras partiendo de distintos puntos.

Sistemas y subsistemas

Un sistema es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida. En esta definición, además, se deben considerar las características de esas partes y objetos, así como sus relaciones.

Así, cada una de esas partes del sistema posee sus propias características y condiciones y, por lo mismo, pueden ser consideradas como un subsistema; es decir, un conjunto de partes interrelacionadas localizadas estructuralmente y funcionalmente dentro del sistema. En consecuencia los subsistemas son pequeños sistemas dentro de sistemas más grandes.

Si al interior del sistema se desarrolla el concepto de subsistema hacia el exterior se encuentra el de supersistema, esta aproximación lleva implícito el concepto de orden y jerarquía entre los diferentes, aunque semejantes, sistemas. Lo más importante de esta jerarquía es que los sistemas inferiores se encuentran contenidos en los superiores, éste es el principio de la recursividad.

Sobre la idea de la recursividad se puede pensar en la organización como el sistema que se encuentra inmerso en un supersistema llamado entorno, y que además cuenta con subsistemas que se pueden identificar con los departamentos, áreas funcionales o elementos interrelacionados. De esta manera se puede observar que al pasar de un supersistema al sistema y de éste a los subsistemas los estadios administrativos van de lo general a lo particular.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 25

Características de los sistemas

En la caracterización de un sistema Churchman propone cinco características básicas:

1. **Objetivos del sistema total.** Se define por objetivos del sistema a aquellas metas o fines hacia los que el sistema tiende. Por lo que la búsqueda de metas o teología es una de las características de los sistemas. Es importante la distinción entre objetivos reales y objetivos establecidos del sistema. Para su diferenciación propone la utilización del principio de primacía.
2. **Entorno.** El entorno constituye todo lo que está fuera del alcance del sistema. El entorno se reconoce por tener dos características: primero, el entorno incluye todo lo que se encuentra fuera del alcance del control del sistema; segundo, el entorno incluye todo lo que determina, al menos en parte, el desempeño del sistema.
3. **Recursos.** Son los medios que el sistema dispone para la realización de las actividades necesarias para el logro de sus metas. Los recursos están dentro del sistema y contrariamente al entorno incluyen todo aquello que el sistema puede cambiar y utilizar en beneficio propio.
4. **Componentes.** Son los trabajos o actividades que el sistema debe efectuar para el logro de los objetivos.
5. **Administración.** Para la administración de los sistemas se incluyen dos actividades: planeación y control. La planeación del sistema considera todos los aspectos del sistema antes identificados: metas, objetivos, entorno, utilización de recursos y sus componentes o actividades. El control considera el examen y ejecución de planes y la planeación para el cambio. Asociado al concepto de planeación y control se introduce el de retroalimentación o flujo de información.

Clasificación de los sistemas

La clasificación de los sistemas es necesaria para el desarrollo de una metodología que permita su estudio. La primera clasificación de los sistemas utiliza el criterio de complejidad como característica distintiva. En el grupo que contiene los más altos niveles de complejidad se ubican las organizaciones sociales.

Los niveles más simples de los sistemas que son objeto de estudio por parte de los científicos dedicados a la física se asocian con los sistemas mecánicos; los siguientes niveles están relacionados con los sistemas biológicos y son objeto de estudio por parte de las ciencias biológicas; finalmente, y con el mayor nivel de complejidad, están asociadas las organizaciones de grupos humanos y son objeto de estudio de las ciencias sociales. K. Boulding desarrolla para los sistemas una escala jerárquica por niveles de complejidad.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 26

Este autor considera que el primer nivel lo forman las estructuras estáticas y lo denominó marco de referencia. Por ejemplo la anatomía de una célula, la estructura terrestre, un catálogo de cuentas, la estructura cristalina de los materiales, etcétera.

Los sistemas dinámicos simples con movimientos predeterminados pertenecen al segundo nivel. La estructura teórica de la química, el deslizamiento en los planos cristalinos, los sistemas de inventarios, son ejemplos representativos de este nivel.

El tercer nivel está conformado por los mecanismos de control o los sistemas cibernéticos. Los mecanismos de regulación homeostáticos para restablecer el equilibrio en el organismo (Gerard Tortura. Anagnostakos Nicholas, Principios de anatomía y fisiología) son un excelente ejemplo de este nivel.

Los sistemas abiertos, que en términos generales son aquellos en los que existe un intercambio de elementos con su entorno o medio ambiente, definen el cuarto nivel. La clasificación de los sistemas, cerrados y abiertos, se relaciona con los conceptos de fronteras y recursos. En un sistema abierto, recursos adicionales provenientes del entorno pueden ingresar al sistema a través de sus fronteras. En un sistema cerrado, por el contrario, los recursos se presentan exclusivamente en un tiempo inicial.

El siguiente nivel lo llamó el genético social y se encuentra representado por las plantas. En el sistema se encuentra definida una estructura y los subsistemas presentes tienen límites difusos y presentan una equifinalidad; es decir, se llega al mismo objetivo incluso si se parte de estados iniciales diferentes.

Los sistemas con una estructura más compleja con subsistemas especializados y límites definidos pertenecen al sexto nivel; presentan, además, un incremento en el propósito y la conciencia de su conducta.

El séptimo nivel es el nivel humano, esto es el individuo visto como un sistema. Las organizaciones sociales se encuentran en el octavo nivel, consideradas como un conjunto de roles interconectados por canales de comunicación. Los sistemas trascendentales constituyen el noveno nivel y es donde se encuentra la esencia, lo final y lo absoluto.

John P. Van Gigch retoma esta escala y presenta a los sistemas en dos grandes grupos: los sistemas no vivientes y los vivientes. Las organizaciones pertenecen a los segundos en los niveles más altos de complejidad.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 27

Definición y estudio del sistema

McGrath observa que al menos existen tres aspectos importantes por considerar en los problemas de investigación de sistemas:

- 1) El sistema mismo y sus partes.
- 2) La actuación del sistema en relación con sus propósitos u objetivos.
- 3) El ambiente del sistema: el medio en que se inserta y en que opera.

Además, determina que la investigación del sistema requiere de la obtención de información acerca de las variables (propiedades o características) importantes provenientes de cada uno de los tres aspectos antes citados del problema de investigación de sistemas. Las variables del sistema se refieren a propiedades descriptivas de la entidad que constituyen el objeto definido del estudio y son:

- a) Descriptivas (acerca del sistema total, del subsistema principal o de los componentes del sistema),
- b) De actuación (acerca de los objetivos o propósitos generales, de las funciones y principales clases de acciones requeridas para la realización de los objetivos o de los requerimientos de actuación dimensionando las acciones),
- c) Ambientales, son aquellas que se refieren a propiedades de los alrededores del sistema que influyen sobre éste y afectan su actuación.

Por otro lado, Nikoranov apunta que un sistema está determinado por un conjunto dado de objetos y propiedades del mismo y sus relaciones. Los objetos del sistema son el insumo, el proceso, el producto, la retroalimentación y las restricciones.

- § El insumo proporciona energía y puede cambiar la operación de un proceso dado.
- § El resultado final del proceso se conoce como producto.
- § La interconexión o relación existente entre los sistemas determina la continuación de los procesos; es decir, el producto de un proceso puede ser el insumo de algún otro proceso. Cada insumo de un sistema es también el producto de algún otro sistema, y a la inversa. Aislar un sistema en el mundo real significa indicar todos los procesos que generan un producto dado.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 28

En cada sistema hay tres subprocesos separados que pueden distinguirse por los papeles respectivos que desempeñan en el todo: el proceso básico, la retroalimentación y la restricción:

- § El proceso básico transforma el insumo en producto.
- § La retroalimentación ejecuta varias operaciones: compara el producto real con un objetivo (producto modelo) e identifica las diferencias, evalúa el contenido y la importancia de esta diferencia, elabora la solución y, finalmente, la aplica en el proceso básico para lograr el objetivo.
- § La restricción consiste en las metas (objetivos) del sistema y sus limitaciones, es decir, las condiciones limitantes impuestas al objetivo. El comprador del producto del sistema es el que inicia las restricciones porque él es quien utiliza el producto. Esta restricción limita los productos del sistema condicionándolos para que en última instancia puedan corresponder a las demandas del usuario. Las limitaciones deben ser compatibles con las metas.

Los sistemas más imprevisibles son las creaciones humanas, esto es, los sistemas que son el producto de procesos ejecutados conscientemente por un ser humano. Por su parte **Churchman define al sistema como un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas**, y considera que se deben tener cinco consideraciones básicas cuando se examina un problema con enfoque de sistemas:

- 1) Los objetivos del sistema considerado como un todo y más específicamente las medidas de actuación del sistema completo.
- 2) El medio ambiente del sistema: las restricciones fijas.
- 3) Los recursos del sistema.
- 4) Los componentes del sistema.
- 5) La administración del sistema.

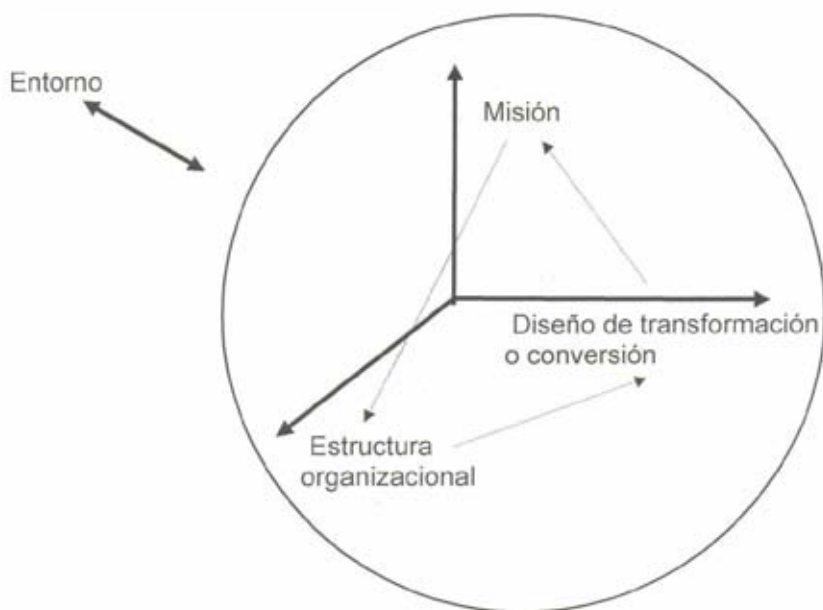
La organización como un sistema

La organización como un sistema, definido por la interrelación de tres vectores (Gráfica 1) que orientan, estructuran las relaciones, diseñan y producen los productos en procesos definidos por las necesidades de los clientes, permite visualizar las características asignadas por la teoría general de sistemas. Entre las que encontramos a:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0



Gráfica 1. La organización como un sistema de tres vectores



Estructura organizacional

La interrelación e interdependencia de objetos, atributos y eventos se hace patente en la dependencia existente entre entorno, misión, estructura organizacional, diseño de transformación y las necesidades de los clientes.

El holismo está presente porque la organización es un ente indivisible como indica Blaise Pascal cuando afirma: **“Encuentro imposible conocer las partes sin el conocimiento del todo; como también imposible es conocer el todo sin el conocimiento específico de las partes”**.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	DICIEMBRE-2008	0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 30

La búsqueda de metas, la organización tiene una meta real que es la de proporcionar satisfactores a sus clientes, lo cual queda plasmado en la misión o razón de ser de la organización. Ésta puede cambiar en el tiempo, pues las necesidades de los clientes también son cambiantes ya que se ven transformadas en un entorno turbulento; es decir, aquel en el que la velocidad con que se presentan cambios es mayor que la velocidad con la que se presentan soluciones; como reconoció Heráclito: todo cambia en la plenitud del tiempo.

Entradas y salidas, en la organización orientada a la calidad las salidas son los resultados del proceso de transformación diseñado para obtener productos (satisfactores) con características suficientes y necesarias para cubrir las necesidades de los clientes; en las entradas se ubican los elementos sobre los cuales se aplican los recursos.

Proceso de transformación, el diseño del proceso de transformación o conversión está delimitado por las necesidades de los clientes que, además, estructuran a la misión de la organización y orientan a las metas de la misma.

Entropía, incertidumbre y desorden son conceptos relacionados; la organización como sistema muestra una alta o baja entropía (el aumento de entropía está relacionado de manera directa por las interacciones entre el entorno y la organización). Reducir la entropía significa disminuir la cantidad de incertidumbre presente lo cual se logra mediante la obtención y manejo de la información pertinente a la solución de problemas propios del sistema.

Regulación, la administración como unidad y como proceso es la encargada de coordinar y regular las interacciones e interrelaciones existentes entre los componentes y subsistemas de la organización.

Jerarquía, existe un orden diferenciado entre el entorno (supersistema), organización (sistema) y las áreas o departamentos de la misma (subsistemas), cumpliendo así el principio de la recursividad.

Diferenciación, los diferentes departamentos o áreas de la organización tienen misiones que aun cuando estén orientadas por la misión general de la organización son diferentes entre sí, lo cual permite al sistema responder rápidamente a los cambios del entorno.

Equifinalidad, la organización como sistema abierto en diferentes momentos presenta intercambio de elementos con el entorno; sin embargo, éstos no impiden que se llegue a los resultados esperados y programados incluso cuando se inicie el proceso a partir de diferentes puntos.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



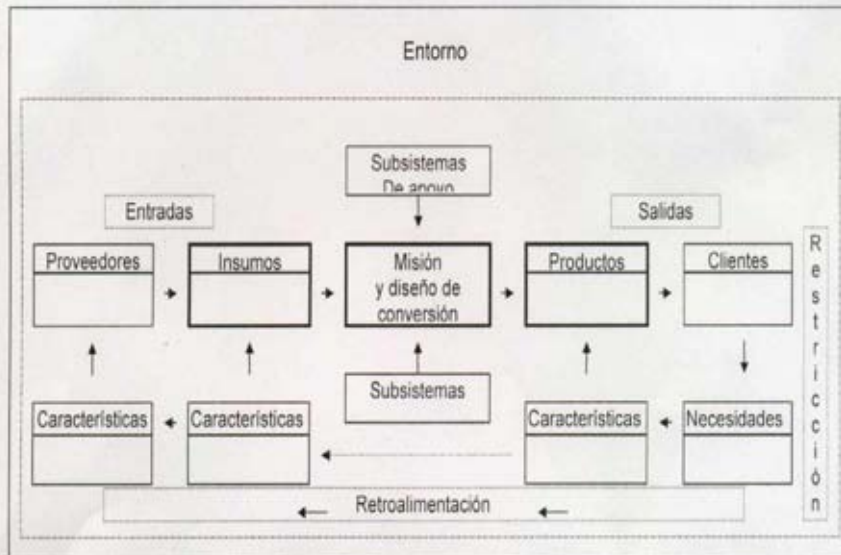
La organización como un sistema orientado a la calidad

La organización como un sistema orientado a la calidad identifica las entradas, las salidas y el diseño de conversión, lo cual se observa en el diagrama de la gráfica 2. El análisis se efectúa de las salidas hacia las entradas.

Este enfoque nos permite caracterizar al sistema de acuerdo con Churchman: objetivos del sistema total (misión), entorno, recursos (subsistemas), componentes (procesos y procedimientos de los subsistemas) y la administración.

En la salida se encuentran los productos con ciertas características dadas por el diseño de conversión; estos productos para llegar a ser satisfactorios deben cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, en caso de no ser así el diferencial encontrado será el primer acercamiento a la calidad. Como anteriormente se mencionó, Nikoranov considera a los objetos del sistema como las restricciones del sistema, pues el proceso básico está conformado por el diseño de conversión y los subsistemas responsables de las características en los productos que los hacen ser satisfactorios.

Gráfica 2. La organización como un sistema, considerando las entradas y las salidas del mismo, así como las características propuestas por Churchman.



ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 32

La gráfica 2 retoma la consideración inicial acerca de que la calidad se define como un producto cuyas características son suficientes para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de los clientes porque nos permite ubicar la dirección y sentido del análisis organizacional para integrar un programa de administración orientado a la calidad integral.

Si los productos que la organización ofrece al mercado presentan una actuación insatisfactoria esto implica la actuación no satisfactoria del sistema que los produce. Por lo tanto, la organización como sistema se deberá administrar de tal manera que la calidad o elementos de actuación de los productos se deberán integrar, de manera coordinada, a través de su paso por el sistema y sus interrelaciones con el mismo.

Procesos de mejora continua

La mejora continua es un proceso iterativo que inicia con la determinación del sistema existente para pasar a la identificación del subsistema sustantivo y sus procesos clave, llegando así al nivel de operaciones responsables de integrar al producto aquellas características que le son necesarias para cubrir las necesidades y expectativas de los clientes. Esta caracterización permite establecer las unidades de medida de actuación del sistema. Con el diferencial encontrado entre las necesidades de los clientes y las características de los productos ofrecidos se inicia el proceso de mejora continua.

Nikoranov propone una metodología para la solución de problemas con base en el análisis de sistemas que consiste en:

1. Descubrimiento del problema.
2. Evaluación de su importancia.
3. Definición de objetivos y restricciones.
4. Definición de criterios.
5. Determinación de la estructura del sistema existente.
6. Determinación de los elementos defectuosos (del sistema existente) que impiden el logro de un objetivo asignado.
7. Evaluación de su importancia relativa respecto de los productos del sistema, determinada por los criterios establecidos.
8. Determinación de la estructura necesaria para una elección de alternativas.
9. Determinación del proceso de búsqueda de la solución.
10. Selección de alternativas para la búsqueda de la solución.
11. Construcción de un modelo para escoger entre alternativas.
12. Encuentro de la solución.
13. Evaluación de la compatibilidad de la solución con los objetivos y restricciones originales.
14. Evaluación de los resultados derivados del encuentro de la solución.(Nikoranov)

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

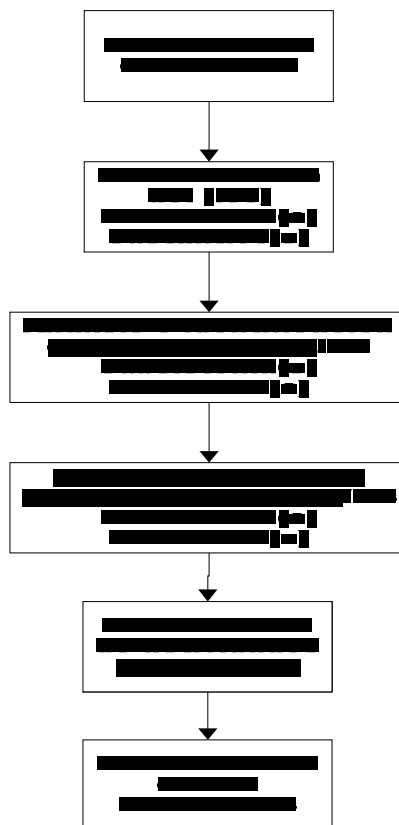
“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 33

La administración de las organizaciones orientadas a la calidad retoma esta propuesta y la aplica con ligeras variantes porque considera que los procesos de mejora deben ser iterativos por una retroalimentación de datos comparativos entre el producto real y el deseado (producto modelo), lo cual propicia la mejora continua. La comparación inicia con la definición de aquellos subsistemas que son responsables directos de las características en los productos, que hacen que éstos sean satisfactorios de las necesidades y expectativas de los clientes, a tales subsistemas se les denomina claves o sustantivos.

A estos subsistemas se les determina su estructura, a partir de sus procedimientos, hasta la identificación de las actividades en las que se integra la característica deseada en el producto. Lo anterior se lleva a cabo considerando subsistemas de niveles inferiores y mediante la diagramación del procedimiento (ver figuras 3 y 4).

Figura 3. Jerarquización de los sistemas en la organización, orientada por el cliente.



Proceso

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



Figura 4. Diagramación de procedimientos

Actividad	¿Qué se hace?	¿Quién lo hace?	¿Para que lo hace?	Unidades de medida

Es importante recordar que la jerarquización (recursividad) de los subsistemas, procedimientos y actividades está en función de la misión de la organización, y la adecuación del producto a las necesidades del cliente; no por la dificultad intrínseca de los procesos, menos aun por las creencias administrativas de lo que es importante para el cliente.

Sinergia y recursividad

Un elemento importante por considerar en los sistemas es la sinergia. Cuando los elementos se encuentran organizados y orientados implica que existe una ubicación y relación entre las partes del todo; en este caso no se da que el todo sea igual que las partes, es decir, existe la sinergia. Johansen propone que cuando la suma de las partes sea igual al todo, a esa totalidad de elementos, se le denomine conglomerado y establece que la diferencia entre un sistema y un conglomerado es precisamente la presencia o ausencia de la sinergia.

Dada la sinergia entre las diferentes partes de la organización, el estudio de los programas para la administración de la calidad en la organización se hace con un enfoque de sistemas. Esto es que la administración de las organizaciones orientadas a la calidad considera las características y relaciones de este concepto (como variable) en la organización y no se restringe a una variable en particular de la misma, como pudiera ser el cumplimiento de la normatividad vigente.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 35

El concepto de conglomerado y sistema está ligado a los de grupo y equipo, en este último se cuenta con una misión establecida, existe una organización conocida y aceptada por todos los integrantes, se conocen y respetan las reglas, a diferencia del grupo donde no existen estos elementos en sus integrantes. Los equipos de trabajo orientados a la calidad deben poseer los elementos que los diferencien de los grupos de trabajo tradicionales o mecanicistas; además, éstos serán los que harán la verdadera diferencia en los programas exitosos de administración para la calidad.

Recordando la definición de sistema conjunto de partes interrelacionadas orientadas a un fin común; las relaciones del sistema por considerar serán aquellas que hacen la diferencia entre un conglomerado y un sistema; es decir aquellas a través de las cuales las partes modifican las relaciones entre sí y dan como resultado final la conducta del sistema.

En la gráfica 2 se marca la dirección y sentido de la retroalimentación, que al establecer y comparar las necesidades de los clientes con las características de los productos (bien o servicio) producidos genera la información necesaria para que el sistema transforme sus interrelaciones. La retroalimentación como proceso homeostático es un elemento de control que permite al sistema (organización) transformar las relaciones existentes, orientadas y jerarquizadas por la misión organizacional.

De manera natural la entropía propia del sistema tiende a incrementarse. Una manera de revertir este proceso es la entropía negativa o mecanismo mediante el cual los organismos se mantienen estacionarios y con un nivel alto de ordenamiento por extraer orden del entorno, esto significa que la información es una manera de extraer orden debido a que tiende a disminuir la incertidumbre y el caos.

Para que a la información se le pueda considerar como entropía negativa deberá proporcionar conocimiento específico de relaciones existentes entre elementos del sistema, que permita la toma de decisiones para la disminución de la incertidumbre y el caos. Pero la propia información se ve afectada por la entropía porque en el camino que el mensaje recorre, desde su fuente hasta su receptor, se ve distorsionado o disminuido en la cantidad y cualidad de la información propiamente dicha; por lo tanto a menor número de barreras encontradas en el tramo recorrido mayor conservación de la información.

La red de comunicación deberá ser establecida de tal manera que el tramo de generación-aplicación de la información sea mínimo incrementando así la efectividad. Es aquí donde el factor humano toma relevancia para el proceso de la entropía negativa organizacional, pues el conocimiento (dado por la información selectiva) orientado de manera jerárquica, de las necesidades de los clientes a la misión organizacional y de ésta a los subsistemas sustantivos y sus procesos claves permite a los responsables de

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 36

los procesos tomar decisiones que corrijan desviaciones en el producto disminuyendo los errores que propician la incertidumbre en la organización.

En la figura 4, la quinta columna de la tabla nos indica que deben definirse indicadores para cada procedimiento significativo. Éstos y la determinación de sus datos numéricos permiten modelar el proceso estadísticamente a fin de establecer criterios representativos de la normalidad del mismo, determinando así los límites físicos de la estructura del subsistema para su control y mejora. Este proceso de análisis y síntesis de la información recopilada por los responsables de cada proceso permite al sistema disminuir la entropía por la toma de decisiones del factor humano, en cada nivel, orientadas a la solución de los problemas.

El factor humano y la calidad en la organización

Rusell considera cuatro metas para un programa de administración en las organizaciones orientadas a la calidad:

1. Involucrar a todos en la organización.
2. Educar a la organización en los conceptos y métodos de la calidad.
3. Desarrollar una base para la mejora, proporcionando valor al cliente de manera consistente.
4. Establecer un sistema de educación en la calidad para la aplicación de la mejora continua. (Rusell, El plan maestro de calidad, pp. 31-32)

Esponda entre los autores nacionales considera cinco etapas para la implantación de un Programa de administración de la calidad:

1. Plan de trabajo.
2. Filosofía de calidad.
3. Trabajo en equipo.
4. Herramientas para la calidad.
5. Control del proceso. (Alfredo Esponda Espinosa, Plan estratégico para la calidad).

La mayoría de los autores extranjeros y nacionales consideran que en los programas para la administración de la calidad en las organizaciones la variable o elemento motriz es el recurso humano, en todos los niveles, desde la alta gerencia hasta los operativos, ya que éstos serán los que le den vida y mantenimiento al programa en la organización al comprometerse con el objetivo de la calidad: producir un producto que cubra las necesidades de los clientes.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE
SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y
CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 37

El enfoque de sistemas permite a la organización comprender mejor las partes por el conocimiento del todo. Como parte de ese todo el subsistema más importante es el factor humano porque siempre será el que integre al producto las características necesarias para hacerlo un satisfactor de las necesidades de los clientes, propiciando que el todo sea más que las partes; es decir, pasar de un conglomerado a un sistema con sinergia.

Un programa para la administración de la calidad es más que un programa de control de la calidad debido a que este último sólo se enfoca al control de las características en los productos, realizados por un control de los procesos o por el cumplimiento de la normatividad existente; mientras que el programa de administración para la calidad se basa en el desarrollo del factor humano, autorealización a través de su labor diaria, enriquecimiento de su trabajo, respeto a su nivel de autoridad y responsabilidad, entre otros. Esto es, cualquier programa de calidad que no integre al recurso humano como elemento motriz del cambio podrá tener resultados en el corto plazo, pero a la larga siempre fracasará.

Los principios de la teoría general de sistemas desarrollados posteriormente le dieron un gran impulso a los programas de administración de organizaciones orientadas a la calidad.

Los programas de administración para la calidad en las organizaciones son mucho más que un programa de control de procesos o integración de equipos de trabajo orientados a la resolución de problemas operativos; es decir, se deben considerar como el establecimiento de un programa con enfoque de sistemas para el desarrollo del factor humano donde la alta administración tiene como compromiso el buscar el establecimiento de las condiciones necesarias que lo propicien, considerando la autorealización del factor humano, esto significa un sistema por y para la gente.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS
ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

PÁGINA 38

ACTIVIDADES	TIEMPO	AÑO 2008 (MES)									Observaciones
		Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
DEFINICIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO Ü Presentación	E										
	R										
RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Ü Aplicación de cuestionario Ü Aplicación de entrevista	E										
	R										
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Ü Depuración Ü Clasificación y Análisis	E										
	R										
REDACCIÓN Ü Metodología y Desarrollo	E										
	R										
ELABORACIÓN DE GRÁFICAS Ü Sistograma y Organigrama Ü Cuadros de actividades Ü Diagramas de flujo	E										
	R										
FORMATO Ü Orden Ü Consulta y Referencias	E										
	R										
REVISIÓN RIGUROSA Y CORRECCIÓN DE LOS DETALLES	E										
	R										
APROBACIÓN Ü Impresión y Presentación	E										
	R										

E: Tiempo estimado el que se calcula. **R:** Tiempo real, el que efectivamente resultó para la ejecución del trabajo

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



I. OBJETIVO:

Proporcionar a los alumnos de la facultad la alternativa de adaptarse al plan de estudios vigente.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Alumnos plan 98 y 2004
- Área de Operación y Control del SUA
- Dirección General de Administración Escolar (DGAE)

III. REFERENCIAS:

- Página en internet www.dgae-siae.unam.mx para consultar trayectoria académica en línea y solicitar trámite de adaptación de plan de estudios

IV. LINEAMIENTOS:

- Administración Escolar en coordinación con la DGAE establecen las fechas (primer semana iniciando el semestre), para la adaptación de plan de estudios.
- Se le recomienda al alumno revisar las asignaturas que se pierden con el nuevo plan, verificando también las equivalencias del porcentaje de avances.
- El trámite se realiza por Internet en la página www.dgae-siae.unam.mx
- Se podrán recibir solicitudes desde una semana antes de iniciar el semestre.
- El tiempo para concluir este procedimiento es de 30 días hábiles, posteriormente aparecerá la nueva clave de plan de estudios, validada por la DGAE

V. DEFINICIÓN:

Adaptación de plan de estudios. Es ubicar a un alumno en otro plan de estudios, de acuerdo al reglamento de inscripción.

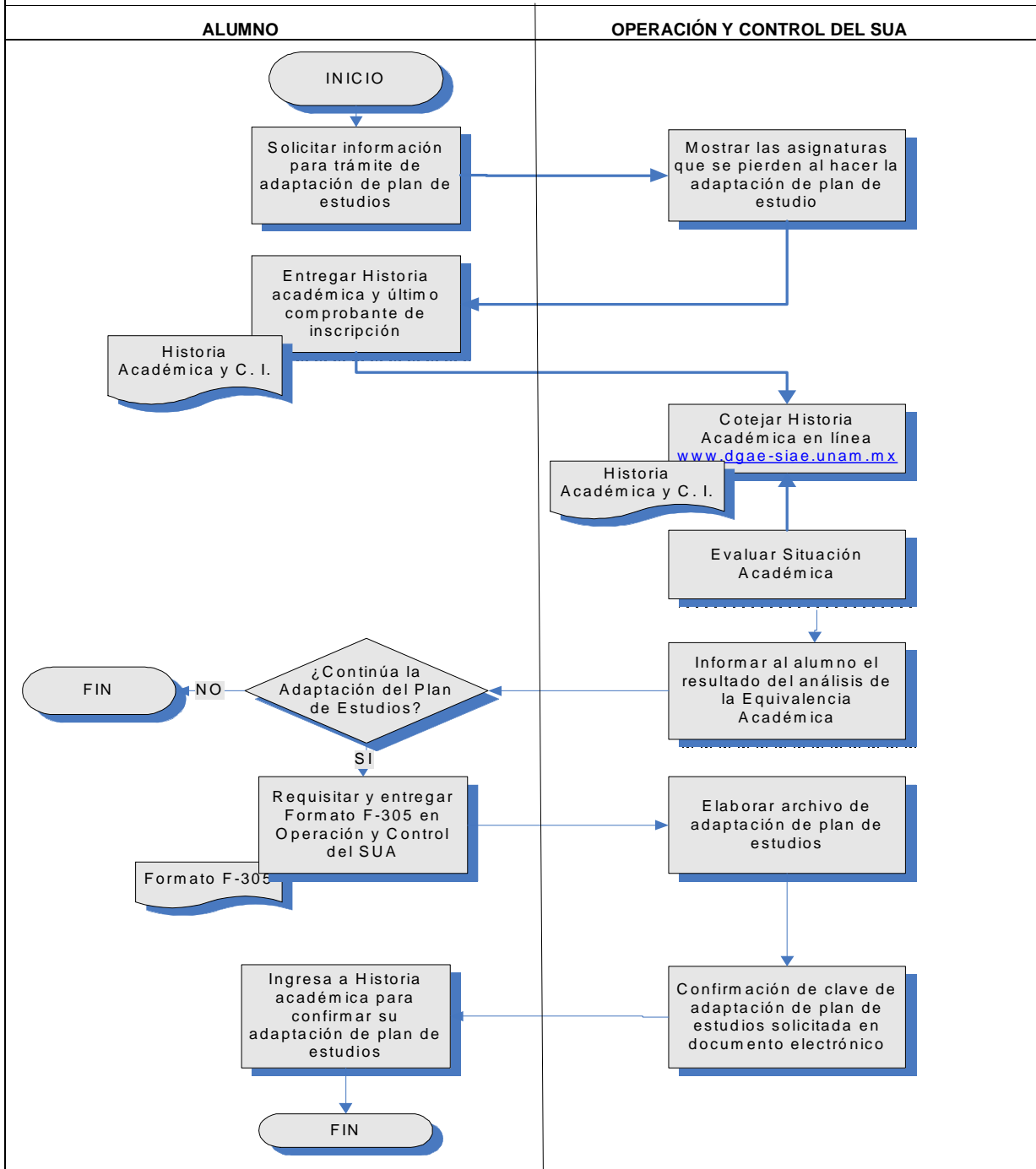
VI. MÉTODO:

- 6.1 DIAGRAMA DE FLUJO
- 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS”

PÁGINA 41

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Solicitar información para trámite de adaptación de plan de estudios	Alumno	Satisfacer un requerimiento personal y pedir información	Operación y Control del SUA	Alumno	
2	Mostrar las asignaturas que se pierden al hacer la adaptación de plan de estudio	Operación y Control del SUA	Mostrar ruta de acceso a página electrónica para determinar las asignaturas que se pierden al hacer la adaptación de plan de estudio	DGAE	Alumno	Equivalencia Académica entre planes de estudio (Documento en línea)
3	Entregar Historia Académica y Último comprobante de inscripción	Alumno	Iniciar trámite de adaptación de plan de estudios	Alumno	Operación y Control del SUA	Historia Académica y Comprobante de inscripción
4	Cotejar Historia Académica en línea www.dgae-siae.unam.mx	Operación y Control del SUA	Verificar datos del alumno que aparecen en Historia Académica	DGAE	Alumno	Historia Académica y Comprobante de Inscripción en línea

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--------------------------------------	--	--	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS”

PÁGINA 42

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
5	Evaluar Situación Académica	Operación y Control del SUA	Determinar si el alumno es candidato a este trámite	Alumno	Operación y Control del SUA	
6	Informar al alumno el resultado del análisis de la Equivalencia Académica	Operación y Control del SUA	Informar al alumno de su nueva situación escolar	Operación y Control del SUA)	Alumno	Equivalencia Académica entre planes de estudio (Documento en línea)
7	Decidir si continua la adaptación de plan de estudios	Alumno	Hacer equivalencia de porcentaje de avances	DGAE	Operación y Control del SUA	
8	Requisitar y entregar Formato F-305 en Operación y Control del SUA	Alumno	Llenar formato con información del alumno	Alumno	Operación y Control del SUA	Formato F-305

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--------------------------------------	--	--	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS”

PÁGINA 43

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
9	Elaborar archivo de adaptación de plan de estudios	Operación y Control del SUA	Registro en el sistema de la nueva clave de plan de estudios	Operación y Control del SUA)	DGAE	Relación de alumnos para asignación de clave (Doc. Electrónico)
10	Confirmación de clave de adaptación de plan de estudios solicitada en documento electrónico	Operación y Control del SUA	Revisar que la asignación de clave solicitada de adaptación de plan de estudios se halla efectuado	DGAE	Operación y Control del SUA	Historia Académica Actualizada en línea
11	Ingresar a Historia Académica en línea	Alumno	Confirmar su adaptación de plan de estudios con nueva clave	DGAE	Alumno	Historia Académica Actualizada en línea

ELABORÓ

ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ

L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ


L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA

DICIEMBRE-2008

REVISIÓN

0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS”	PÁGINA 44

VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir
Solicitud de Adaptación de Plan de Estudios	Solicitudes que ingresen en tiempo y forma	Número de solicitudes ingresadas

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Historial Académico	Impreso y doc. en línea
2	Ultimo comprobante de Inscripción	Impreso y doc. en línea
3	Equivalencia Académica entre planes de estudio	Documento en línea
4	Formato F-305	
5	Relación de alumnos para asignación de clave	Documento electrónico

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE-OCSUA**

**7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE
PLAN DE ESTUDIOS”**

PÁGINA 45

Página 1 de 1

Sistema Integral de Administración Escolar

Inicio Acerca del Sistema Planteles y Carreras Acceso al SIAE Actividades Escolares

Jueves, Septiembre 11, 2008 6:26:38 PM

EQUIVALENCIA ACADEMICA ENTRE PLANES DE ESTUDIO

PLAN DE ESTUDIOS			PLAN DE ESTUDIOS EQUIVALENTE		
[0344] LICENCIADO EN CONTADURIA (SUA) 1993			[1174] LICENCIADO EN CONTADURIA (SUA) 2006		
CLAVE	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CREDITOS	CLAVE	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CREDITOS
1418	MATEMÁTICAS IV	8	0120	INVESTIGACION DE OPERACIONES	8
1211	DERECHO I	6	1151	CONCEPTOS JURIDICOS FUNDAMENTALES	8
1107	INFORMATICA I	6	1153	INFORMATICA BASICA	8
1105	ADMINISTRACION I	9	1157	ADMINISTRACION BASICA	8
1106	CONTABILIDAD I	12	1158	CONTABILIDAD I	12
1210	ECONOMIA I	6	1159	MACROECONOMIA	8
1321	DERECHO II	6	1252	DERECHO MERCANTIL	8
1316	ESTADISTICA I	6	1253	ESTADISTICA I	8
1314	CONTABILIDAD III	12	1257	CONTABILIDAD II	12
1517	CONTABILIDAD V	8	1258	FINANZAS I (FINANZAS BASICAS)	8
1511	PERSONAL I	8	1260	RECURSOS HUMANOS	8
1518	DERECHO III	8	1352	DERECHO LABORAL	8
1416	ESTADISTICA II	6	1353	ESTADISTICA II	8
1317	ECONOMIA II	6	1355	MICROECONOMIA	8
1415	CONTABILIDAD IV	12	1357	CONTABILIDAD III	12
1519	COSTOS I	8	1358	COSTOS I	8
1618	COSTOS II	8	1358		
1513	FINANZAS I	8	1359	FINANZAS II (LA TESORERIA EN EMPRES)	8
1514	FISCAL I	8	1452	DERECHO FISCAL	8
1814	PRESUPUESTOS	8	1454	PRESUPUESTOS	8
1616	FINANZAS II	8	1460	FINANZAS III (FINARCH.NO CIRC. FTES)	8
1715	AUDITORIA II	8	1461	SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	8
1716	COSTOS III	8	1461		
1714	AUDITORIA I	8	1557	AUDITORIA I (FUNDAMENT.DE AUDITORIA)	8
1615	FISCAL II	8	1560	REGIMEN GENERAL EMPRESAS I ISR E IAC	8
1815	AUDITORIA III	8	1657	AUDITORIA II(PRACTICAS DE AUDITORIA)	8
1816	AUDITORIA IV	8	1658	AUDITORIA INTERNA	8
1717	FISCAL III	8	1661	REGIMEN GENERAL EMPRESAS II ISR IAC	8
1912	FINANZAS III	8	1857	FINANZAS VIII(PROYECTOS DE INVERSION)	8

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS"

PÁGINA 46

		Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Administración Escolar Solicitud F - 305				FOTOGRAFIA TAMAÑO INFANTIL		
FECHA DE ELABORACION DIA MES AÑO		Folio:						
CAMBIO DE PLANTEL INGRESO		ACTUALIZACION DE PLAN DE ESTUDIO		NUMERO DE CUENTA DE LA UNAM				
CAMBIO DE PLANTEL REINGRESO		LIC. DE ENF. Y OBST. CON RECON DEL NIV. TEC		NUMERO DE CUENTA ESCUELA INCORPORADA				
CAMBIO INTERNO DE CARRERA		AÑOS POSTERIORES AL PRIMERO (AC)*		AÑO DE INGRESO NIVEL TECNICO PROFESIONAL				
CARRERA SIMULTANEA		AÑOS POSTERIORES AL PRIMERO (RE)*						
SEGUNDA CARRERA		OTROS						
CAMBIO AL S.U.A.								
DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE								
APELLIDOS: PATERNO		MATERNO		NOMBRE (S)				
DOMICILIO				COLONIA				
DELEGACION O MUNICIPIO		CODIGO POSTAL		CIUDAD O ESTADO		TELEFONO		
FECHA DE NACIMIENTO	DIA	MES	AÑO	SEXO	M	F	NACIONALIDAD	
ANTECEDENTES ESCOLARES								
SECUNDARIA	NOMBRE DEL PLANTEL		ENTIDAD FEDERATIVA		PERIODO			
BACHILLERATO	NOMBRE DEL PLANTEL		ENTIDAD FEDERATIVA		PERIODO			
PROFESIONAL	NOMBRE DEL PLANTEL		ENTIDAD FEDERATIVA		PROMEDIO			
PORCENTAJE DE AVANCE		NOMBRE DE LA INSTITUCION		EN CASO DE LA UNAM EL PLANTEL				
SOLICITA								
PLANTEL		CLAVE		CARRERA				
TURNO	MATUTINO	VEPERTINO	MIXTO	SISTEMA	ESCOLARIZADO	ABIERTO	FIRMA DEL ALUMNO	
PARA USO EXCLUSIVO DE LOS PLANTELES / AUTORIZACION								
ORIGEN			DESTINO					
PLANTEL O D.G.I.R.E.			CLAVE	CARRERA	PLAN			
			NOMBRE					
					FECHA	DIA	MES	AÑO
FIRMA DE LA PERSONA AUTORIZADA			NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA AUTORIZADA		SISTEMA			
					GRUPO			

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

7. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA ADAPTACIÓN DE
PLAN DE ESTUDIOS"

PÁGINA 47

RELACION DE ALUMNOS QUE SOLICITARON ACTUALIZACIÓN DE PLAN DE ESTUDIO

PERIODO 2009-1

No.	No. CTA.	NOMBRE	CARRERA	PLAN	NVO. PLAN	OBSERVACIONES
1	098194906	ADAME GAYOSSO MARÍA MAGDALENA	301	0180	1173	
2	079400750	CANO SOLIS J. ALEJANDRO	301	0180	1173	
3	089347593	DOMINGUEZ GONZALEZ LAURA	301	0180	1173	
4	081148633	ESPINO LOPEZ JUAN	301	0180	1173	
5	404111111	FUENTES MELENDEZ ARTURO CUAUHEMOC	301	0180	1173	
6	099534387	GARCIA HERNANDEZ DAFNE ODHET	301	0180	1173	
7	405038301	HERRERA MUNGUÍA MAYRA	301	0180	1173	
8	090242883	MARTÍNEZ ENCISO MARCELINO	301	0180	1173	
9	097246497	MOYA CRUZ MARÍA ISABEL	301	0180	1173	
10	401041695	REYES PEÑA ANA MARIA	301	0180	1173	
11	404113366	ROSALES CASTRO RODRIGO	301	0180	1173	
12	405040793	SÁNCHEZ GUTIÉRREZ HIPÓLITO EDUARDO	301	0180	1173	
13	079439202	TOSCANO TOSCANO GREGORIO G.	301	0180	1173	
14	405041934	VAZQUEZ VAZQUEZ JOSE INES	301	0180	1173	
15	403104570	CERVANTES NAVARRO KARINA IVETTE	304	0206	1174	
16	403110458	ELIZALDE ALVAREZ OSCAR	304	0206	1174	
17	095236663	JUSTO MARTÍNEZ IGNACIA	304	0206	1174	
18	403047095	MALDONADO REBOLLEDO RAFAEL	304	0206	1174	
19	093345189	MARTÍNEZ VARA CARLOS	304	0206	1174	
20	095229661	PINEDA JIMENEZ SHANTALL	304	0206	1174	
21	084313890	SÁNCHEZ AMADO MARIO	304	0206	1174	
22	099025908	AGUILAR ALANIS GRISELDA	304	1113	1174	
23	300221185	ARELLANO CASTILLO JORGE ALFREDO	304	1113	1174	
24	084074698	BARRERA MEZA NORMA	304	1113	1174	
25	087172360	GIRÓN ORTÍZ CLAUDIA PATRICIA	304	1113	1174	
26	084273523	GOMEZ HERNANDEZ ALBERT	304	1113	1174	
27	083251221	HERNÁNDEZ HURTADO LAURA	304	1113	1174	
28	084373520	MORA MEDINA ALEJANDRO ERIC	304	1113	1174	

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ALVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE-OCSUA**

**8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11”**

PÁGINA 48

I. OBJETIVO:

Atender la solicitud de los alumnos del Sistema de Universidad Abierta (SUA) que desean presentar asignaturas en forma de examen ordinario y/o extraordinario en los términos que marca el artículo 11.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Alumnos del SUA
- Operación y Control del Sistema de Universidad Abierta
- Secretario de Servicios Escolares
- Coordinación de Operación Académica (COA)
- Jefe de la División del SUA
- Jefes de carrera (Tres licenciaturas)
- Centro de Informática de la Facultad de Contaduría y Administración (CIFCA)
- Profesor asignado para asentar calificación correspondiente al examen de artículo 11
- Dirección General de Administración Escolar (DGAE)

III. REFERENCIAS:

- Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta de la Universidad Nacional Autónoma de México; relativo al capítulo IV: De los exámenes en el SUA; artículo 11
- Página en internet www.dgae-siae.unam.mx para consultar historial académico en línea
- Página en internet <http://fcaenlinea.unam.mx> para consulta de documentos en línea

IV. LINEAMIENTOS:

- La autorización de examen para acreditar una misma asignatura en la que el alumno no se hubiera inscrito (examen extraordinario), o en la que estándolo (examen ordinario), no desee esperar el periodo de exámenes fijado por la facultad, solo podrá darse una vez; de no aprobarlo, el alumno, si no hubiera estado inscrito en la asignatura, deberá hacerlo y sujetarse al calendario de exámenes correspondiente
- El tiempo para concluir este procedimiento desde su inicio es de 45 días hábiles, teniendo la calificación validada en el Historial Académico por la DGAE
- SUA informa al alumno de manera personal o a través de la página de la S.S.E. el lugar, la hora y la fecha de la aplicación del examen que solicito y la clave de acceso al sistema para la realización del examen extraordinario por artículo 11.

ELABORÓ

**ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS**

REVISÓ

**L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ**

APROBÓ

**L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ**

FECHA

DICIEMBRE-2008

REVISIÓN

0



- En caso de no existir reactivos o de tratarse de alumnos inscritos en educación a distancia; la Jefatura del SUA, designará al profesor del área correspondiente como responsable de la aplicación del examen escrito por artículo 11 y del registro de calificación.

V. DEFINICIÓN:

Artículo 11. Los alumnos del SUA podrán solicitar en cualquier momento y en cualquier cantidad, exámenes para acreditar asignaturas en las que no hubieran estado inscritos, o en las que estándolo no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por la facultad o escuela correspondiente. Para ello deberán cumplir los siguientes requisitos:

- A) Tener un promedio general mínimo de siete en los exámenes presentados de su plan de estudios, excepto en lo que se refiere a los alumnos de primer ingreso que aún no han presentado exámenes;
- B) Respetar la seriación de las asignaturas que establezca el plan de estudios;
- C) Presentar la solicitud cuando menos con 10 días de anticipación, y
- D) Obtener la autorización por escrito del Jefe de la División del SUA

La no acreditación de tres exámenes a los que se refiere este artículo implicará la cancelación definitiva de esta forma de acreditación.

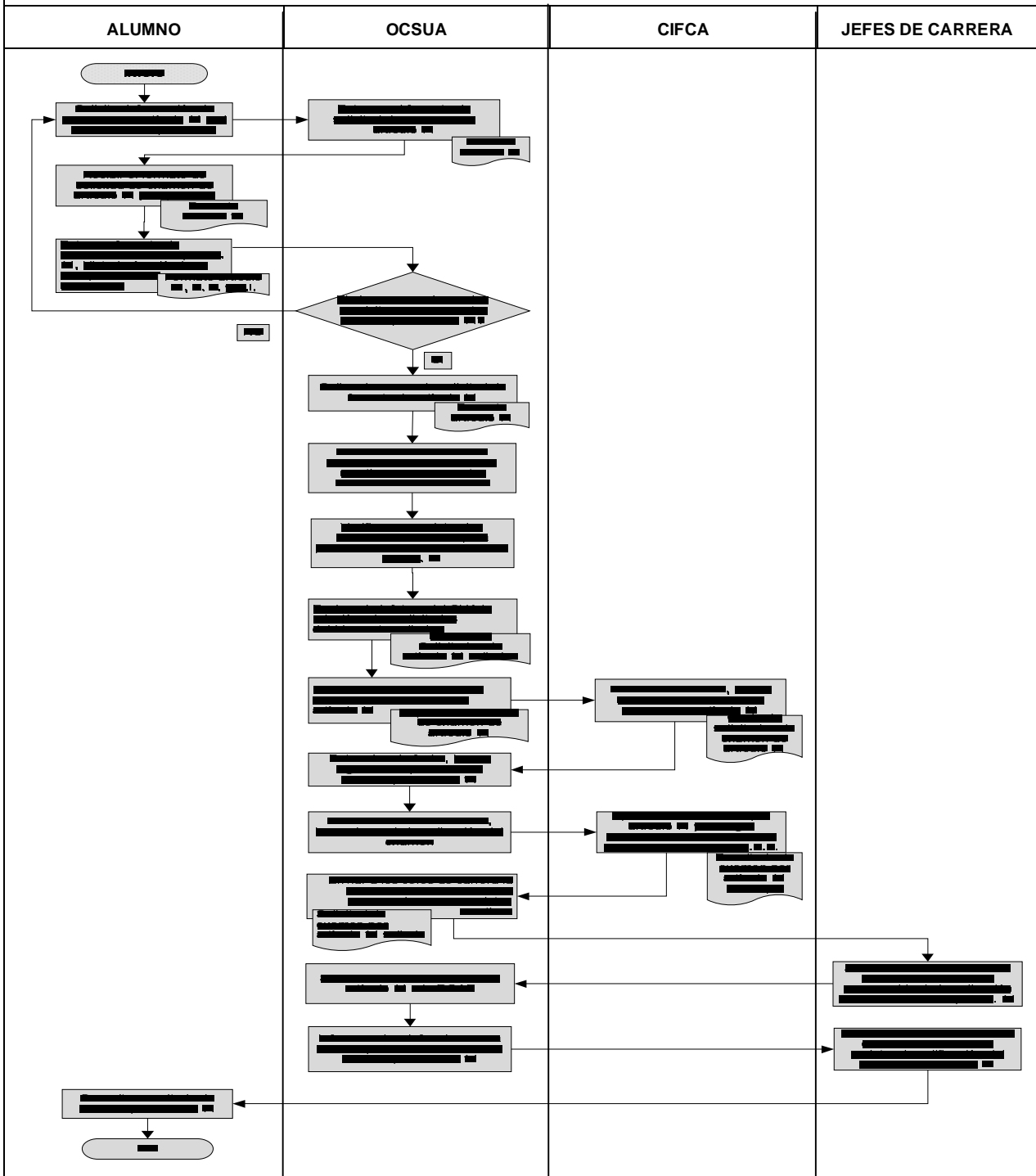
VI. MÉTODO:

- 6.1 DIAGRAMA DE FLUJO
- 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO




ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ


FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 51


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Solicitar información de examen por artículo 11 y el formato correspondiente	Alumno	Informarse de los requisitos a cubrir para presentar examen de artículo 11	Operación y Control SUA	Alumno	
2	Entregar el formato de solicitud de examen por artículo 11	Operación y Control SUA	Entregar formato de solicitud de examen de artículo 11 para que el alumno la requisiere	Operación y Control SUA	Alumno	Formato de solicitud de examen por artículo 11
3	Recibir el formato de solicitud de examen por artículo 11 y requisitarlo	Alumno	Para escribir datos personales en la solicitud de examen por artículo 11 y solicitar autorización al Jefe de SUA (Firmar solicitud) y COA	Alumno	Jefe de SUA COA	Formato de solicitud de examen por artículo 11

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 52


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
4	Entregar Formato de solicitud de examen por artículo 11 debidamente requisitado, Historia Académica y Comprobante de Inscripción	Alumno	Solicitar autorización para presentar asignaturas de acuerdo al artículo 11, con 15 días de anticipación al examen	Alumno	Operación y Control SUA	Formato de solicitud de examen por artículo 11, Historia Académica y Comprobante de Inscripción
5	Verificar que el alumno cumpla con los requisitos para presentar examen por artículo 11	Operación y Control SUA	Verificar que el alumno cumpla con los siguientes requisitos: Promedio mínimo de 7, que las claves de las asignaturas sean correctas de acuerdo a su plan de estudios y que el alumno no tenga inscrita en el mismo semestre con carácter de extraordinario la misma asignatura	Alumno	Operación y Control SUA	Historia Académica en línea y Comprobante de Inscripción

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------


	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 53

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
6	Sellar al reverso de solicitud de formato de artículo 11	Operación y Control SUA	Verificar que la información del alumno cumpla con los requisitos	Alumno	Coordinación de Operación Académica SUA	Solicitud de artículo 11
7	Solicitar la relación de las asignaturas que cuentan reactivos para presentar exámenes extraordinarios	Operación y Control SUA	Solicitar a los Jefes de las tres Licenciaturas la relación de las asignaturas que cuentan con reactivos para presentar exámenes por art. 11	Operación y Control SUA	Jefes de las tres Licenciaturas	
8	Verificar que existan los reactivos necesarios para presentar examen por artículo 11	Operación y Control SUA	Verificar que las asignaturas solicitadas por el alumno, cuenten con reactivos para presentar el o los exámenes por art. 11	Operación y Control SUA	Jefatura del SUA	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------


	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES				CÓDIGO: SSE-OCSUA	
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				PÁGINA 54	
ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
9	Enviar a la Jefatura del SUA la relación y las solicitudes debidamente selladas	Operación y Control SUA	En caso de existir reactivos para la aplicación de examen extraordinario por artículo 11 vía electrónica, se entregará la solicitud correspondiente para la designación del profesor responsable de la supervisión, en el día y hora acordado con el CIFCA	Operación y Control SUA	Jefatura del SUA	Relación y Solicitudes de examen por artículo 11 selladas

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 55


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
10	Enviar al CIFCA copia de la relación y de las solicitudes de examen por artículo 11	Secretario de Servicios Escolares	Enviar a CIFCA copia de las solicitudes de los alumnos que presentarán examen por artículo 11 indicando los siguientes datos: Licenciatura, plan de estudios, asignatura, profesor responsable de la supervisión y del registro del resultado del examen realizado por el alumno.	Operación y Control SUA	CIFCA	Copia de solicitudes de examen por artículo 11
11	Determinar la fecha, hora y lugar de la aplicación del examen por artículo 11	CIFCA	Acordar la fecha, hora y lugar de aplicación del examen	CIFCA	Operación y Control SUA	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 56


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
12	Notificar al alumno el lugar, la fecha y la hora de aplicación del examen	Operación y Control SUA	Informar al alumno de manera personal o a través de la página de la S.S.E. el lugar, la fecha y la hora de aplicación del examen que solicitó y la clave de acceso al sistema para la realización del examen extraordinario por artículo 11	Operación y Control SUA	Alumno	Página de la S.S.E.
13	Aplicación del examen y entregar a los Jefes de carrera resultado del examen por artículo 11 con copia a la S.S.E.	CIFCA	Entregar los resultados del examen a Jefes de carrera con copia a la S.S. E. para que sea registrada la calificación por el profesor asignado y para aclaraciones con el alumno	CIFCA	Jefes de carrera S.S.E.	Resultados del examen por artículo 11 con copia

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 57


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
14	Enviar a los Jefes de carrera la solicitud sellada de aquellos casos en los que no existen reactivos	Operación y Control SUA	Para que los jefes de carrera asignen profesor del área correspondiente como responsable de la aplicación del examen escrito y del registro de la calificación de aquellos casos en los que no existen reactivos electrónicos	Operación y Control SUA	Jefes de carrera	Solicitud de examen por artículo 11 sellada
15	Asignar al profesor del área correspondiente como responsable de la aplicación de examen escrito por artículo 11	Jefes de carrera	Para que aplique examen escrito por artículo 11 y registre calificación en actas	Operación y Control SUA	Profesor	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 58

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
16	Solicitar actas de examen por artículo 11 a la DGAE	Operación y Control SUA	Solicitar actas a la DGAE para que los profesores asignados puedan asentar la calificación correspondiente	Operación y Control SUA	DGAE	Solicitud de actas de examen por artículo 11
17	Informar de la disponibilidad de actas de examen por artículo 11	Operación y Control SUA	Notificar al los Jefes de carrera sobre la disponibilidad de actas en el sistema, para que informe a los profesores que fueron asignados como responsables del examen para el registro de calificaciones	Operación y Control SUA	Jefes de carrera	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 59

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
18	Informar al profesor asignado como responsable del registro de calificación del examen por artículo 11	Jefes de carrera	Para que el profesor firme acta de calificación de examen por artículo 11	Jefes de carrera	Profesor	Firma electrónica
19	Consultar resultado de examen por artículo 11	Alumno	Conocer la calificación que obtuvo en examen por artículo 11	DGAE	Alumno	Historia Académica en línea

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir
Solicitud del Alumno de examen por Artículo 11	Solicitudes aceptadas que ingresen en tiempo y forma	Número de solicitudes ingresadas durante el semestre

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Formato de solicitud de examen por artículo 11	Global o extraordinario
2	Comprobante de Inscripción	
3	Historia Académica	Impresa y Doc. que se visualiza en internet
4	Resultados de examen por artículo 11	Doc. electrónico
5	Imagen de actas en línea	Doc. que se visualiza en internet
6	Firma Electrónica Avanzada	Clave de acceso del asesor para firmar acta de calificaciones

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11"

PÁGINA 61

México, D.F. a ____ de _____ de 2008

L.A.C. Félix Patiño Gómez
JEFE DE LA DIVISIÓN SUA
PRESENTE:

Con base en el **ARTÍCULO 11** del **REGLAMENTO GENERAL** del **Sistema Universidad Abierta**, solicito
presentar examen **EXTRAORDINARIO**, de la asignatura: _____
_____ con clave _____ clave del plan de estudios _____

Sin más por el momento quedo de usted.

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL ALUMNO: _____

No. CUENTA: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____

TEL: _____

E-MAIL: _____

NOMBRE DEL PROFESOR ASIGNADO:

Nombre y firma de autorización del Jefe de la División

L.A.C. FELIX PATIÑO GÓMEZ

Nombre y firma de autorización Operación Académica del SUA

Mta. ANA LILIA CONTRERAS VILLAGÓMEZ

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

8. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA ARTÍCULO 11"

PÁGINA 62

México, D.F. a _____ de _____ del 2008.

L.A.C Félix Patiño Gómez
JEFE DE LA DIVISION DEL SUA
PRESENTE:

Con base en el ARTICULO 11 del Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta
solicito presentar examen GLOBAL de la asignatura _____
Con clave _____.

Sin más por el momento, quedo de usted.

ATENTAMENTE.

NOMBRE: _____

No. CUENTA. _____

FECHA DE NACIMIENTO _____

TEL. _____

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



I. OBJETIVO:

Proporcionar a los alumnos de las diferentes carreras que proporciona la FCA, Contaduría, Administración e Informática el cambio del Sistema Escolarizado (SE) al Sistema de Universidad Abierta (SUA) de acuerdo a la necesidad que demuestre el alumno para continuar sus estudios.

II. ALCANCE:

- Alumnos del Sistema Escolarizado
- Área de Operación y Control del SUA
- Área de Sistemas
- Dirección de la FCA
- Secretario de la Secretaría de Servicios Escolares
- DGAE
- Consejo Técnico de la FCA

III. REFERENCIAS:

- Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta de la Universidad Nacional Autónoma de México; relativo al ingreso, la permanencia y los exámenes: Artículo 6
- Página en internet www.dgae-siae.unam.mx para consultar trayectoria académica en línea y realizar trámite de cambio de sistema

IV. LINEAMIENTOS:

- El alumno de Nuevo Ingreso que por necesidades específicas (exposición de motivos) requiera de cambiar del sistema escolarizado (SE) al SUA podrá realizarlo una vez que hayan sido aceptados en la FCA.
- El SUA es el encargado de llevar el control y registro de los alumnos que hayan cambiado de sistema.
- La Secretaría de Servicios Escolares en coordinación con la DGAE establece el periodo de convocatoria para el cambio de sistema (una semana antes y una semana después de iniciar el semestre).
- El trámite se realiza por Internet en la página www.dgae-siae.unam.mx
- El tiempo para concluir este procedimiento es de 30 días hábiles, posteriormente aparecerá la nueva clave, validada por la DGAE.

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



V. DEFINICIONES:

- **ARTÍCULO 6:** El Sistema de Universidad Abierta podrá recibir alumnos inscritos en el sistema escolarizado que soliciten su cambio en la misma carrera, conforme a cualquiera de los dos siguientes procedimientos: A petición expresa del alumno, habiendo cupo disponible y existiendo equivalencia en los planes de estudio, bastará con el acuerdo escrito del director del plantel aceptante, siempre que el alumno sea de primer ingreso y solicite el cambio dentro de los quince días siguientes a la iniciación de cursos, o bien que haya cursado por lo menos dos semestres en el sistema escolarizado, no adeudando asignaturas de su plan de estudios a las que se haya inscrito y teniendo promedio mínimo de ocho. El Consejo Técnico del plantel aceptante, en cualquier momento y a petición expresa del alumno, autorice el cambio.
- **CONSEJO TÉCNICO:** Es el encargado de someter la información del alumno a un análisis minucioso para poder aprobar y dar curso a la solicitud que ellos estén requiriendo.
- **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:** Es aquella explicación que hace el alumno, exponiendo y fundamentando las razones de porque requiere el cambio de sistema.
- **DGAE:** Dirección General de Administración Escolar.
- **SE:** Sistema escolarizado, por el cual la mayoría de los alumnos quedan registrados, pudiendo éstos asistir regularmente a clases.
- **SUA:** Sistema de Universidad Abierta, es la encargada de llevar el control y registro de los alumnos que no pueden asistir con regularidad a clases.

VI. MÉTODO:

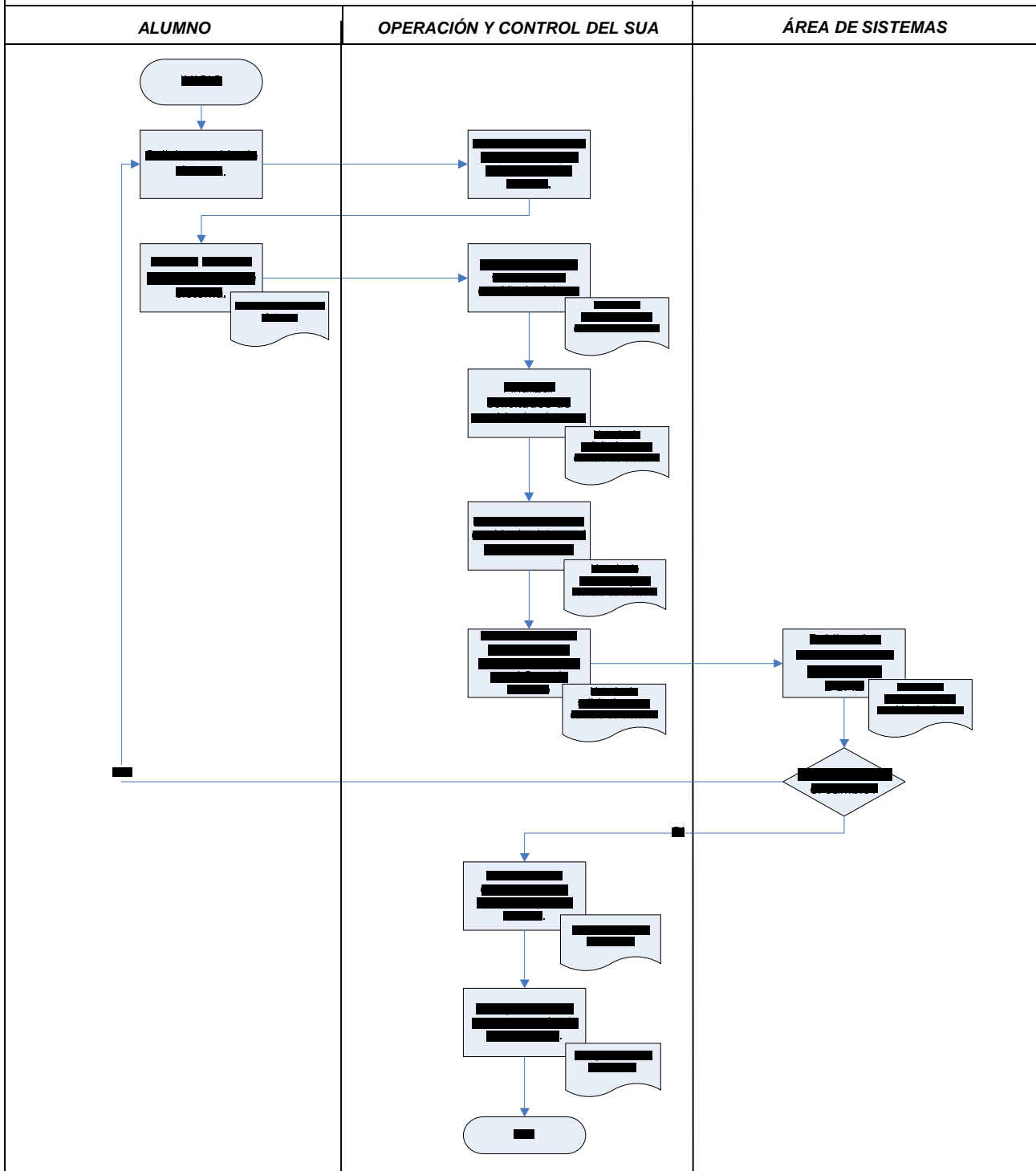
6.1 DIAGRAMA DE FLUJO

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO




ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ


FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE - OCSUA
	9. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE SISTEMA” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 66


ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Solicitar cambio de sistema	Alumno	Para continuar con sus estudios	Alumno	Operación y Control del SUA	
2	Informar al alumno de los pasos a seguir para cambiar de sistema	Operación y Control del SUA	Guiar al alumno de como puede hacer el cambio.	Operación y Control del SUA	Alumno	
3	Llenar solicitud para tramitar el cambio de sistema	Alumno	Registrar el trámite vía internet	Alumno	Operación y Control del SUA	Solicitud cambio de sistema
4	Imprimir listado de solicitudes de cambio de sistema	Operación y Control del SUA	Obtener la información de los alumnos que requieren realizar el cambio de sistema	Alumno	Operación y Control del SUA	Listado de solicitudes para cambio de sistema

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE - OCSUA
	9. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE SISTEMA” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 67

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
5	Analizar solicitudes de cambio de sistema	Operación y Control del SUA	Revisar la información de los alumnos que cumplen con los requisitos	Operación y Control del SUA	Alumno	Listado de solicitudes para cambio de sistema
6	Enviar solicitudes de cambio de sistema al Consejo Técnico	Operación y Control del SUA	Para que el Consejo Técnico apruebe las solicitudes para cambio de sistema	Operación y Control del SUA	Consejo Técnico	Listado de solicitudes para cambio de sistema
7	Recibir solicitudes para cambio de sistema aprobadas por el Consejo Técnico	Operación y Control del SUA	Verificar los trámites aprobados por el Consejo Técnico	Consejo Técnico	Operación y Control del SUA	Listado de solicitudes para cambio de sistema aprobadas

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE - OCSUA
	9. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE SISTEMA” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 68

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
8	Publicar los resultados en la página de la DGAE	Área de Sistemas	Informar al alumno sobre los resultados de su solicitud	DGAE	Operación y Control del SUA	Listado de solicitudes para cambio de sistema
9	Generar nuevo comprobante de inscripción para el alumno que ha cambiado de sistema	Operación y Control del SUA	Confirmar que el alumno está en el sistema abierto	Operación y Control del SUA	Alumno	Comprobante de inscripción
10	Entregar al alumno nuevo comprobante de inscripción	Operación y Control del SUA	Para que el alumno tenga un comprobante de SUA	Operación y Control del SUA	Alumno	Comprobante de inscripción

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir.
Cambio de sistema para los alumnos de la FCA	Número de cambios de sistema que se realizaron en tiempo y forma	Número de comprobantes de inscripción que fueron aceptados (SUA)

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Solicitud cambio de sistema	Elaborada e impresa por el alumno
2	Lista de solicitudes para cambio de sistema	Elaborada por sistema de la FCA
3	Comprobante de inscripción	Generado por SUA

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

9. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE SISTEMA"

PÁGINA 70



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
SECRETARIA GENERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE REGISTRO ESCOLAR



TRÁMITES ESCOLARES

CUENTA	305242664
NOMBRE	VIVEROS BALMORI JOSE MANUEL

INFORMACION DE LA SOLICITUD			
TRAMITE:	INGRESO POR CAMBIO DE SISTEMA	PERIODO:	2009-1
PLANTEL:	FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON	CARRERA:	301 - ADMINISTRACION
FECHA DE SOLICITUD:	10/08/2008	No. SOLICITUD:	3355
TELEFONO:	59752348	EMAIL:	jmvcmvb@yahoo.com.mx
MOTIVOS DEL ALUMNO:	Debido a que actualmente curso la Lic. en Gastronomía, lo cual me impide por cuestiones de horarios estudiar en sistema escolarizado la licenciatura en administración.		
INFORMACION DEL TRAMITE SOLICITADO			
CARRERA DESTINO:	ADMINISTRACION		
PLANTEL DESTINO:	FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON		
TURNO:	SIN TURNO		
GENERACIÓN:	2008		
SISTEMA:	ABIERTO		
ESTADO DE LA SOLICITUD			
ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD		VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
AUTORIZADO		EN PROCESO	EN PROCESO
<p>OBSERVACIONES: Favor de presentarse en la ventanilla 7 de Admon. Escolar. con el Lic. Fernando Hidalgo para concluir Tramite. de 9:00 a 19:30 hrs.</p>			

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

9. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE SISTEMA"

PÁGINA 71



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE REGISTRO ESCOLAR



Seguimiento de Trámites Escolares
SOLICITUDES DE INGRESO POR CAMBIO DE SISTEMA

FECHA: 19 Aug 2008

PLANTEL	[006] FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON		PERÍODO	2008-1	ESTADO	TODOS		
CUENTA	NOMBRE	TELÉFONO	PLT. DES.	ESTADO	DICTAMENES	SSRE	CONSULTAR	ACCIÓN
CARRERA DESTINO: [301] ADMINISTRACIÓN								
405089365	CHAVEZ GUTIERREZ EDELDO	7138944						
404011602	ESCOBEDO ARROYO ROBERTO JESUS							
302852787	FABILA RUIZ JESSICA	56375789						
096132197	MARRUFO MONTOYA LILIANA KARINA	7810834						
408090388	MORALES MORALES IVAN	53472432						
303560362	PEREZ TURRUBIATES ARMANDO	56393819						
302068755	PONCE MIRANDA OSVALDO	6075188						
403037599	QUINTANA TORRES VICTOR ISRAEL							
304637829	SANCHEZ TALAVERA BEILES MARIA JOSE	56732677						
305242664	VIVEROS BALMORI JOSE MANUEL	59752348						
CARRERA DESTINO: [304] CONTADURIA								
304088197	ALFONSO GUERRERO ALEJANDRA	59385921						
408100395	ARONTES VILLANUEVA JORGE ALBERTO	55942303						
098211214	BRAVO HERRERA LUIS ANTONIO							
408011161	BUSTAMANTE HERRERA IRVING	3331496						
300087442	GARCIA RODRIGUEZ SELENE	53531883						
303277040	GONZALEZ GUERRERO ULISES EMMANUEL	26211878						
302160433	HERNANDEZ GARCIA ROSA GUADALUPE	57581038						
301051987	MALDONADO PEREZ ADAYENSI	58426380						
096297135	ORTEGA GARIBAY JEANETTE	6898391						
099275897	RETIZ VAZQUEZ ALEJANDRA	6178551						
095146470	ROSAS PANTZO JUAN DE DIOS	6968591						
406075388	SISTOS CORDERO EDGAR							
402094395	SOSA MORALES KRISTIAN ALBERTO	54852125						
408035606	TORRES HERNANDEZ ELIZABETH	59839027						
409033708	VIGARAY HERNANDEZ ANA RUTH	3324789						
CARRERA DESTINO: [308] INFORMATICA								
300210219	ALVARADO CRESPO ALONSO	57841775						
098304454	ARCIGA CAMACHO RAUL	58422544						
300027372	PALACIOS MORENO FELIPE ARTURO	50331835						

Total de Registros: 28

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



I. OBJETIVO:

Inscribir a los alumnos que pertenecen al programa de educación a distancia.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Alumnos que pertenecen al programa de educación a distancia
- Operación y Control del Sistema de Universidad Abierta
- SUA (Coordinación del programa de educación a distancia)
- DGAE
- Área de Sistemas

III. REFERENCIAS:

- Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta de la Universidad Nacional Autónoma de México.

IV. LINEAMIENTOS:

- La solicitud de inscripción al semestre lectivo se realizará a través del SUA (Coordinación del programa de educación a distancia).
- Los alumnos solo pueden solicitar inscripción de asignaturas correspondientes a su plan de estudios.

V. DEFINICIÓN:

Educación a Distancia. Es transmitir los conocimientos a través de medios electrónicos (Videoconferencias e Internet).

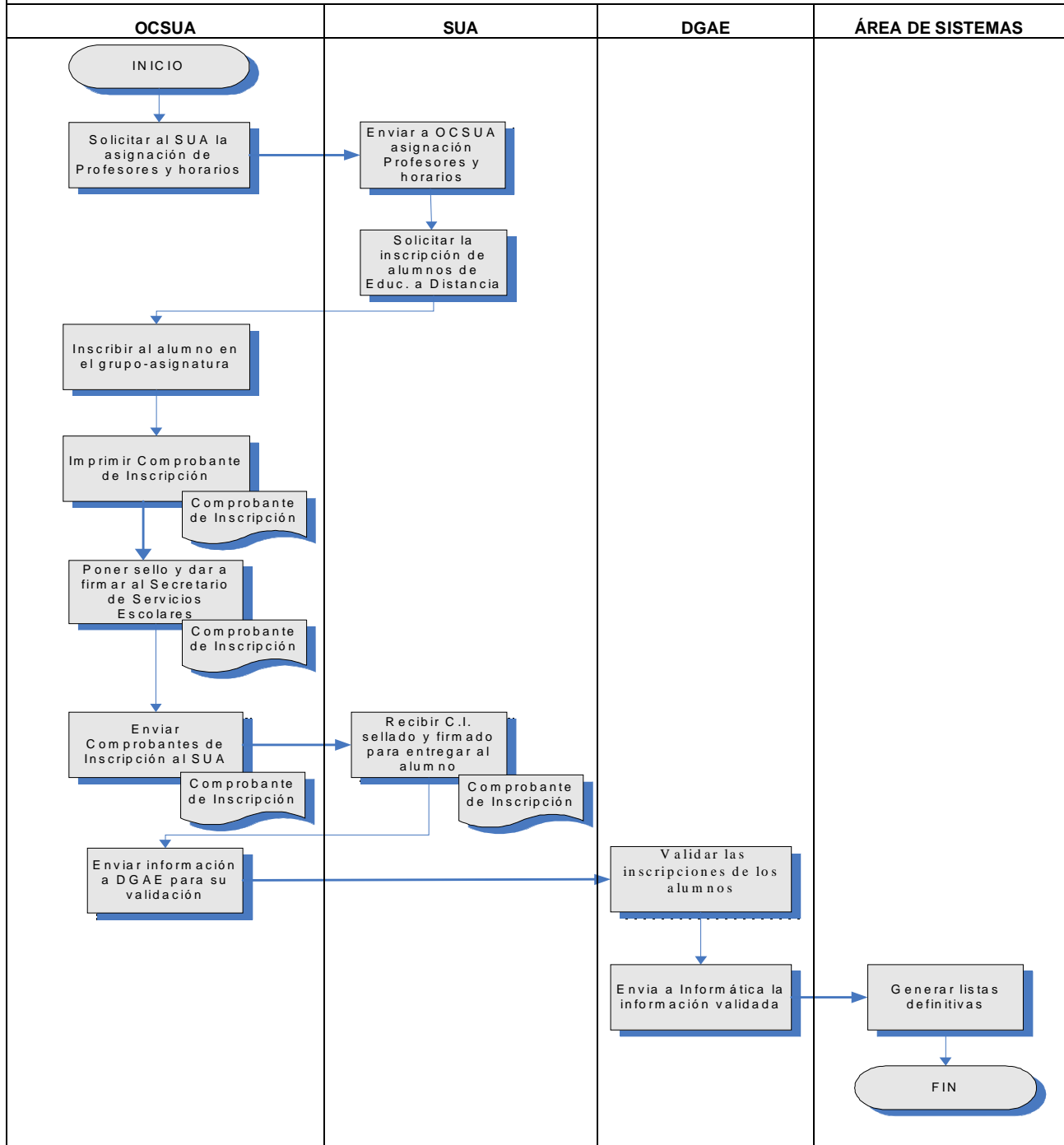
VI. MÉTODO:

- 6.1 DIAGRAMA DE FLUJO
- 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO




ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	10. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 74

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Solicitar al SUA la asignación de Profesores y horarios	Operación y Control SUA	Alimentar la base de datos del sistema de inscripciones para posteriormente inscribir al alumno	Operación y Control SUA	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Archivo electrónico
2	Enviar a OCSUA asignación de Profesores y horarios	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Para solicitar la inscripción de alumnos de educación a distancia	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Operación y Control SUA	
3	Solicitar la inscripción de los alumnos de educación a distancia	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Para realizar la inscripción o reinscripción al semestre lectivo	SUA (Coordinador de Programa de Educación a Distancia)	Operación y Control SUA	Oficio de solicitud de inscripción con archivo electrónico adjunto
4	Inscribir al alumno en el grupo-asignatura	Operación y Control SUA	Para formalizar la inscripción del alumno en el grupo-asignatura correspondiente	Operación y Control SUA	Área de Sistemas	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

10. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA"

PÁGINA 75

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
5	Imprimir Comprobante de Inscripción	Operación y Control SUA	Para revisar que cumple con la inscripción solicitada y enviarlo posteriormente al SUA (Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Operación y Control SUA	SUA (Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Comprobante de Inscripción
6	Poner sello y dar a firmar al Secretario de Servicios Escolares	Operación y Control SUA	Para darle validez a la información contenida en el comprobante de inscripción	Operación y Control SUA	SUA (Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Comprobante de Inscripción
7	Enviar Comprobante de Inscripción al SUA	Operación y Control SUA	Para que sean entregados a los alumnos	Operación y Control SUA	SUA (Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Comprobante de Inscripción

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

10. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA"

PÁGINA 76

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
8	Recibir Comprobantes de Inscripción sellados y firmados para entregar al alumno	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Para informar al alumno que puede recoger su Comprobante de Inscripción	SUA(Coordinación del Programa de Educación a Distancia)	Alumno	Comprobantes de Inscripción
9	Enviar información de inscripciones a DGAE para su validación	Operación y Control SUA	Para hacer oficial la inscripción de los alumnos y validarla	Operación Académica del SUA	DGAE	Archivo electrónico
10	Validar las inscripciones de los alumnos	DGAE	Enviar información validada de las inscripciones de los alumnos	DGAE	Operación y Control SUA	Archivo electrónico
11	Enviar a Informática la información validada	DGAE	Para generar listas definitivas	DGAE	Área de Sistemas	Archivo electrónico
12	Generar listas definitivas	Área de Sistemas	Para tener el control de la asistencia de los alumnos	Área de Sistemas	Profesores	Listas definitivas

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO GUERRERO
VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

10. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN
A DISTANCIA"

PÁGINA 77

VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir
Inscripción de los alumnos de educación a distancia	Número de alumnos de educación a distancia	Número de alumnos inscritos en el programa de educación a distancia

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Asignación de horarios y profesores	Archivo electrónico
2	Oficio de Solicitud de Inscripción	Adjuntar archivo electrónico anterior
3	Comprobante de Inscripción	Sellado y firmado por el Secretario de Servicios Escolares
4	Listas definitivas	Archivo electrónico

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



I. OBJETIVO:

Proporcionar a los alumnos que tienen grado de licenciatura expedido por la Universidad Nacional Autónoma de México, la opción de realizar una segunda carrera en el Sistema Universidad Abierta.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Alumnos que tienen grado de licenciatura expedido por la UNAM
- Departamento de Operación y Control del SUA
- Dirección General de Administración Escolar (DGAE)

III. REFERENCIAS:

- Reglamento General de Inscripciones de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Página en internet www.dgae-siae.unam.mx para consultar trayectoria académica en línea y realizar trámite de segunda carrera

IV. LINEAMIENTOS:

- El alumno que solicite segunda carrera deberá cubrir los siguientes requisitos:
 - Ser titulado y tener promedio mínimo de 8.0 en la primera carrera
 - Por lo menos tres años de haber cubierto todos los créditos de la primer carrera
 - Redactar exposición de motivos en la solicitud
 - Se decidirá el ingreso del aspirante a la segunda carrera, de acuerdo con el cupo disponible.
- El tiempo para concluir este procedimiento es de 45 días hábiles, posteriormente el alumno puede solicitar inscripción de asignaturas.

V. DEFINICIÓN:

Segunda Carrera. Es el trámite que solicita un exalumno de la Universidad Nacional Autónoma de México, que habiendo obtenido el título de licenciatura, desea iniciar una nueva carrera al mismo nivel.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
“PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA”

PÁGINA 79

VI. MÉTODO:

6.1 DIAGRAMA DE FLUJO

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

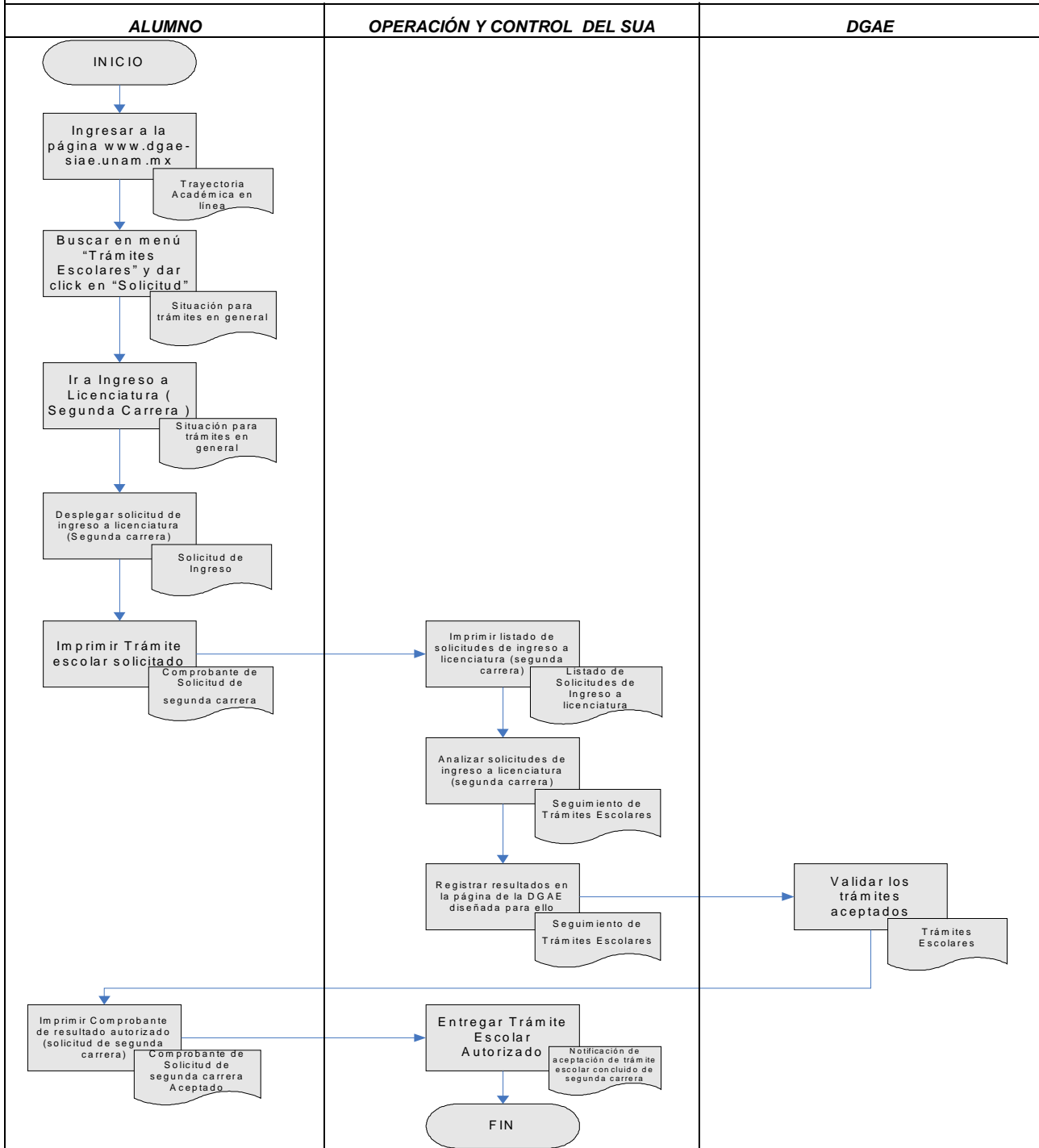
APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES


CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA"
6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PÁGINA 81

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Ingresar a la página www.dgae-siae.unam.mx	Alumno	Consultar Trayectoria Académica	DGAE-SIAE	Alumno	Trayectoria Académica en línea
2	Buscar en menú "Trámites Escolares" y dar click en "Solicitud"	Alumno	Seleccionar el trámite que se desea realizar	DGAE-SIAE	Alumno	Situación para trámites en general (documento en línea)
3	Ir a Ingreso a Licenciatura (Segunda Carrera)	Alumno	Accesar la solicitud para segunda carrera	DGAE-SIAE	Alumno	Situación para trámites en general (documento en línea)
4	Desplegar solicitud de ingreso a licenciatura (Segunda carrera)	Alumno	Llenar la solicitud con datos personales y exposición de motivos	DGAE-SIAE	Alumno	Solicitud de Ingreso (documento electrónico)

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--------------------------------------	--	--	-------------------------	---------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OCSUA
	11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA “PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 82

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
5	Imprimir Trámite escolar solicitado	Alumno	Obtener información de fecha en que se publican resultados	DGAE-SIAE	Alumno	Comprobante de Solicitud de Segunda carrera (documento electrónico)
6	Imprimir listado de solicitudes de ingreso a licenciatura (Segunda carrera)	Operación y Control SUA	Analizar situación escolar del alumno	Alumno	Operación y Control SUA	Listado de Solicitudes de Ingreso a licenciatura (Segunda carrera)
7	Analizar solicitudes de ingreso a licenciatura (Segunda carrera)	Operación y Control SUA	Selección de candidatos a este trámite	Operación y Control SUA	Alumno	Seguimiento de Trámites Escolares (Segunda carrera)
8	Registrar resultados en la página de la DGAE diseñada para ello	Operación y Control SUA	Tener lista de alumnos aceptados para segunda carrera SUA	Operación y Control SUA	Alumno	Seguimiento de Trámites Escolares (Segunda carrera)

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA"
6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PÁGINA 83

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
9	Validar los trámites aceptados	DGAE	Publicar resultados oficialmente	DGAE	Alumno	Trámites Escolares (documento electrónico)
10	Imprimir Comprobante de resultado autorizado (Solicitud de segunda carrera)	Alumno	Autorizar segunda carrera	DGAE	Operación y Control SUA	Comprobante de Solicitud de Segunda carrera Aceptado
11	Entregar Trámite Escolar Autorizado	Operación y Control SUA	Concluir Trámite	DGAE	Alumno	Notificación de aceptación de trámite escolar concluido de segunda carrera

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--------------------------------------	--	--	-------------------------	---------------



VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir
Atención a alumnos que soliciten segunda carrera	Solicitudes de segunda carrera aceptadas	Número de comprobantes de solicitud de segunda carrera aceptados

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Trayectoria Académica	(documento en línea)
2	Situación para Trámites en General	(documento en línea)
3	Comprobante de Solicitud a Licenciatura (segunda carrera)	(documento impreso de doc. en línea)
4	Seguimiento de Trámites Escolares Solicitud a Licenciatura (segunda carrera)	(documento en línea)
5	Listado de solicitudes de ingreso a Licenciatura (segunda carrera)	(documento impreso de doc. en línea)
6	Notificación de aceptación de trámite de segunda carrera	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA"

PÁGINA 85



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE REGISTRO ESCOLAR



Seguimiento de Trámites Escolares
SOLICITUDES DE ING A LICENCIATURA (SEGUNDA CARRERA)

FECHA: 27 Aug 2008

PLANTEL:	[006] FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON	PERIODO	2009-1	ESTADO	TODOS			
CUEENTA	NOMBRE	TELÉFONO	PLT. DES.	ESTADO	ACCIÓN	CONSULTAR	AUTORIZAR	CONCLUIR
CARRERA DESTINO: [301] ADMINISTRACION								
095242077	AGUILAR ROSAS ENRIQUE	7360636	✓	✓	○	✓	✓	✓
097511913	ARGUELLES HORMIGO FRANCISCO	3975058	X	✓	○	✓	✓	✓
092315352	ARROYO LAMBAER JOSE HUMBERTO	6100576	✓	✓	○	✓	✓	✓
098010574	BOLAÑOS CASTAÑEDA JOSE ANTONIO	6802044	X	○	○	✓	✓	✓
096202078	CASTILLO SERRATO NANDYELLI	4078631	X	✓	○	✓	✓	✓
097212847	DE LA MORA PLIEGO ALBERTO AXCANA	56416300	✓	✓	○	✓	✓	✓
0971174244	ELENIS MEDRANO ANA VIRGINIA	56846155	✓	✓	○	✓	✓	✓
099153176	HERNANDEZ VEGA ALEJANDRA	5739293	X	○	○	✓	✓	✓
095201803	IBARRA SANTIAGO MARCOS ISRAEL	6416891	✓	✓	○	✓	✓	✓
097250591	LOPEZ GARCIA PAOLA DEL PILAR	55852231	✓	✓	○	✓	✓	✓
094002872	MARTINEZ FLORES MARIA DE LOS ANGELES	6496487	✓	✓	○	✓	✓	✓
088001351	MOLINA SANCHEZ RICARDO	7681314	✓	✓	○	✓	✓	✓
095027694	MORALES RAMOS LIZ JANET	7774916	✓	✓	○	✓	✓	✓
099236390	ORTIZ RODRIGUEZ BERENICE CONCEPCION	7350129	X	○	○	✓	✓	✓
068466369	URIEGAS AVENDAÑO LAURA CAROLINA	56439104	X	✓	○	✓	✓	✓
097103624	ZARCO CONTRERAS FEDERICO XAVIER	57964122	X	✓	○	✓	✓	✓
CARRERA DESTINO: [304] CONTADURIA								
092282365	AVENDAÑO NAVA SALVADOR	56440011	✓	✓	○	✓	✓	✓
087061466	CAMPOS CARREON NORMA ANGELICA	3994541	X	✓	○	✓	✓	✓
085333030	CASTELLANOS GARCIA JUAN CARLOS		✓	✓	○	✓	✓	✓
086315058	CRUZ MARTINEZ JUANA		✓	✓	○	✓	✓	✓
086193634	CRUZ RAMIREZ SONIA MARGARITA		✓	✓	○	✓	✓	✓
096095805	DEL AGUILA GUERRERO ERICKA	8416432	X	○	○	✓	✓	✓
099110990	GARCIA NAVA KARINA MARIANA	56377110	✓	X	○	✓	✓	✓
097386290	GRANADOS MENDEZ PAOLA MARLEN	58559439	X	○	○	✓	✓	✓
089357644	LOPEZ HERRERA MARIA ARACELI	6881447	✓	✓	○	✓	✓	✓
400024398	MACIAS VALADEZ MARIA DEL CARMEN	58790995	✓	✓	○	✓	✓	✓
083016323	MARIN VAZQUEZ JOSE LUIS		✓	✓	○	✓	✓	✓
094160189	PEREZ LURIA VERONICA	4297074	X	✓	○	✓	✓	✓
092339174	PEREZ NEGRETE PABLO CESAR		✓	✓	○	✓	✓	✓
098166561	RIOS ROMERO MONICA	5135546	X	○	○	✓	✓	✓
063097376	RUEDA CAÑEDO JOSE ARMANDO	3025847	✓	✓	○	✓	✓	✓

ELABORÓ
ROSA MARÍA
LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA"

PÁGINA 86



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
SECRETARIA GENERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE REGISTRO ESCOLAR



NUMERO DE SOLICITUD	
0000050	
PERIODO	FECHA
2008-1	23 Abril 2007 08:31 AM

SOLICITUD DE ING A LICENCIATURA (SEGUNDA CARRERA)

04 Mayo 2007

DATOS PERSONALES DEL ALUMNO			
No. CUENTA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
095216667	CASTILLO	LOPEZ	MIGUEL ANGEL

SITUACION ORIGEN						
CARRERA	PLANTEL	GENERACION	SISTEMA	TURNO	AVANCE	PROMEDIO
[304] CONTADURIA	[006] FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON	1998	ESCOLARIZADO		100%	8.31

DATOS DEL INGRESO SOLICITADO	
Plantel	[006] FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON
Carrera	[301] ADMINISTRACION
Periodo	2008-1
Generación	2008
Sistema	ABIERTO
Turno	
Motivos	ES UN COMPLEMENTO PARA MI CARRERA Y CON ESTO PODRE TOMAR MEJORES DECISIONES ADEMAS DE QUE NECESITO REFORZAR MIS CONOCIMIENTOS EN AREAS COMO ADMINISTRACION Y MERCADOTECNIA
Teléfono	52496314
Correo electrónico	miguel_castillo@paramount.com

ESTADO DE LA SOLICITUD		
Plantel Destino	Subdirección de Certificación y Normatividad	Subdirección de Sistemas de Registro Escolar
EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO

Imprimir Terminar

ELABORÓ
ROSA MARÍA
LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OCSUA

11. OPERACIÓN Y CONTROL DEL SUA
"PROCEDIMIENTO PARA SEGUNDA CARRERA"

PÁGINA 87



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
SECRETARIA GENERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE REGISTRO ESCOLAR



NUMERO DE SOLICITUD	
0001441	
PERIODO	FECHA
2009-1	25 Abril 2008 06:35 PM

SOLICITUD DE ING A LICENCIATURA (SEGUNDA CARRERA)

11 Septiembre 2008

DATOS PERSONALES DEL ALUMNO			
No. CUENTA	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
095242077	AGUILAR	ROSAS	ENRIQUE

SITUACION ORIGEN						
CARRERA	PLANTEL	GENERACION	SISTEMA	TURNO	AVANCE	PROMEDIO
[210] PSICOLOGIA	[519] F.E.S. ZARAGOZA (PSICOLOGIA)	1998	ESCOLARIZADO		100%	8.78

DATOS DEL INGRESO SOLICITADO	
Plantel	[006] FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMON
Carrera	[301] ADMINISTRACION
Periodo	2009-1
Generación	2009
Sistema	ABIERTO
Turno	
Motivos	Quiero complementar conocimientos, transformar ideas en proyectos mediante los cuales pueda impulsar personas a lograr objetivos concretos en el retador, competitivo y humano mundo de los negocios.
Teléfono	0445551376043
Correo electrónico	ic.enriqueaguiar@hotmail.com

ESTADO DE LA SOLICITUD		
Plantel Destino		
<p>CONCLUYÓ TRÁMITE 27 Agosto 2008</p> <p>Favor de presentarse el día 29 de julio, de 18:00 a 19:00 hrs. a completar el trámite de Ingreso en la ventanilla N° 7 de la Oficina de Servicios Escolares en la FCA. De no acudir en la fecha señalada se entenderá que RENUNCIA a la segunda carrera.</p>	<p>Subdirección de Certificación y Normatividad</p> <p>REGISTRADO 11 Septiembre 2008</p>	<p>Subdirección de Sistemas de Registro Escolar</p> <p>ACTUALIZADO 03 Septiembre 2008</p>
Imprimir		Terminar

ELABORÓ
ROSA MARÍA
LUENGAS ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS
RAMÍREZ ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



I. OBJETIVO:

Proporcionar a los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración los diferentes trámites escolares relacionados a la información de su situación escolar.

II. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Alumnos
- Oficina de Servicios Escolares
- Área de Control y Gestión de Actas
- Secretario de Servicios Escolares
- Dirección General de Administración Escolar (DGAE)

III. REFERENCIAS:

- Página en internet www.fca.unam.mx para consultar trayectoria académica en línea y realizar trámite de constancias
- Página en internet www.dgae-siae.unam.mx para consultar trayectoria académica en línea y realizar trámite de certificados
- Página en internet www.dgae.unam.mx para que el alumno consulte seguro facultativo

IV. LINEAMIENTOS:

En la oficina de Servicios Escolares se ofrecen los siguientes trámites:

- A) CONSTANCIAS DE INSCRIPCIÓN AL SEMESTRE EN CURSO. Este tipo de constancias son para alumnos activos y son:
- 001 Con número de asignaturas acreditadas
 - 002 Con número de asignaturas acreditadas y promedio
 - 003 Con número de asignaturas acreditadas y créditos acumulados
 - 004 Con número de asignaturas acreditadas, créditos acumulados y porcentaje de créditos.
 - 005 Con número de asignaturas acreditadas, créditos acumulados, porcentaje de créditos y promedio.
 - 006 Con número de asignaturas acreditadas, promedio y especificación de adeudo de asignaturas (Cuando estas no excedan de tres).

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



B) CONSTANCIAS DE HABER ESTADO INSCRITO. Este tipo de constancias son para alumnos que ya no están inscritos en el semestre y son:

- 007 Con número de asignaturas acreditadas.
- 008 Con número de asignaturas acreditadas y promedio.
- 009 Con número de asignaturas acreditadas y créditos acumulados.
- 010 Con número de asignaturas acreditadas, créditos acumulados y porcentaje de créditos.
- 011 Con número de asignaturas acreditadas, créditos acumulados, porcentaje de créditos y promedio.
- 012 Constancias para Áreas Básicas. Se utiliza para alumnos de generaciones atrasadas.
- 013 Constancia para la DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES. Se proporciona solo por una vez al alumno y es para tramitar cédula profesional provisional.

C) CERTIFICADOS DE ESTUDIOS.

- 014 Certificado de estudios completo.
- 015 Certificado de estudios parcial.

D) OTROS SERVICIOS.

- 016 Solicitud de incorporación al IMSS. El alumno realiza la solicitud vía Internet*
- 017 Resello de credencial.
- 018 Reposición de credencial.
- 019 Revisión de estudios para examen profesional.
- 020 Trámite simultáneo.
- 021 Información de situación escolar. Para este servicio se solicita una revisión de Cardex.
- 022 Solicitud para corrección de nombre, carrera, fecha de nacimiento, etc.

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE-OSE**

**12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”**

PÁGINA 90

- 023 Baja definitiva voluntaria
- 024 Solicitud de expediente al archivo (DGAE)
- 025 Información general
- 026 Constancia para beca
- 027 Otras constancias (se puede especificar adeudo de idioma inglés)

Al solicitar alguno de los servicios anteriores el alumno debe entregar lo siguiente:

- § Historia académica actualizada
- § Pago por el servicio solicitado (Efectuarlo en la zona comercial, a un costado de Rectoría con un horario de cajas de 9:00 a.m. a 16:00p.m.)
- § Comprobante de inscripción para alumnos inscritos
- § Identificación oficial
- § Para reposición de credencial, el alumno debe entregar una foto infantil, a color o en blanco y negro, además de su identificación y de su último comprobante de inscripción (actual).
- § Para solicitar certificado, además de lo anterior el alumno debe entregar 4 fotografías tamaño credencial (5X3.5) por cada certificado, con las siguientes características: Blanco y negro o a colores, recientes, con retoque, impresas en papel mate delgado y ovaladas, rostro serio, con frente y orejas descubiertas, vestimenta formal, sin lentes oscuros y de frente. (Anotar con lápiz su nombre en el reverso de las mismas).

Las constancias de:

- Créditos
- Promedio
- Horario
- Periodo vacacional
- Inscripción

Se solicitarán en la Ventanilla que corresponde al Área Control y Gestión de Actas de la Secretaría de Servicios Escolares. El alumno deberá entregar comprobante de inscripción y solicitará el tipo de constancia que requiera. Para lo cual en el Área de Control y Gestión de Actas, se anota al alumno en listado numerado (Control de Constancias), posteriormente captura información en el sistema e imprime constancia, pasará a firma del Secretario de Servicios Escolares, se pone sello de validación y se archiva la Constancia, en espera de que el alumno acuda con identificación oficial a recogerla.

**ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS**

**REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ**

**APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ**

**FECHA
DICIEMBRE-2008**

**REVISIÓN
0**



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 91

*Para consultar el seguro facultativo el alumno debe ir a la página www.dgae.unam.mx, Ir a ALUMNOS, Ir a Consulta Datos Alumnos e imprimir la hoja que se le indica, donde viene no. de afiliación y la clínica que le corresponde. El alumno tiene que llevar a su clínica junto con la hoja que imprime: Historia Académica, Tira de materias sellado, Constancia de Estudios que solicita en la Ventanilla que corresponde a Control y Gestión de Actas de la S.S.E; e identificación oficial. En caso de que el alumno no aparezca o tenga alguna dificultad en la solicitud de incorporación al IMSS, acudirá con sus documentos a la Oficina de Servicios Escolares para orientarlo.

V. DEFINICIONES:

DGAE. Dirección General de Administración Escolar.

Cardex. Es el expediente de alumnos con generación anterior a 1977, el cual está registrado manualmente y no está actualizado, ni registrado en el sistema.

Password. Contraseña asignada a usuario de servicios escolares para poder ingresar al servidor y poder elaborar constancias, certificados y otros trámites, que se muestran en las páginas asignadas para ello.

VI. MÉTODO:

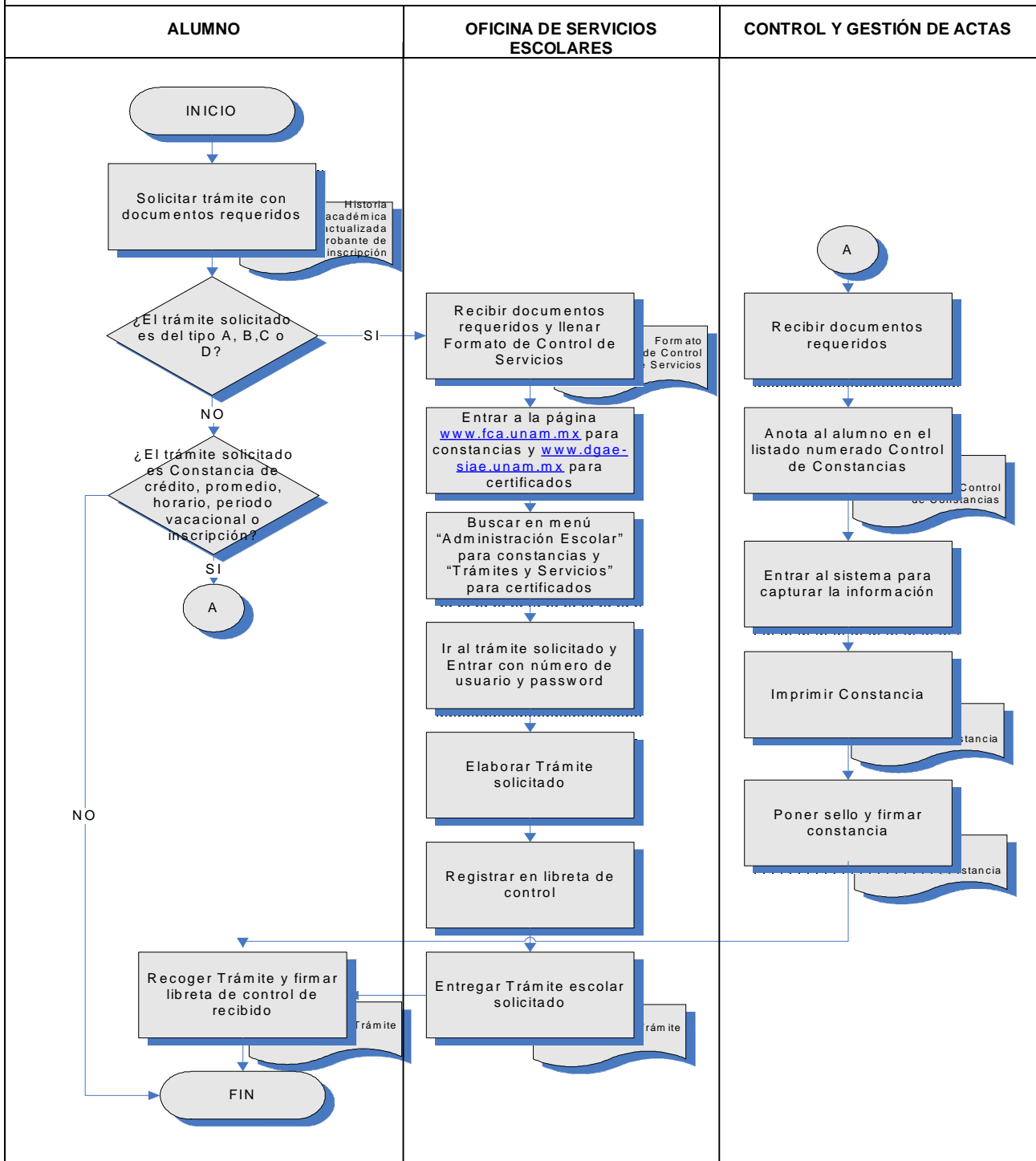
6.1 DIAGRAMA DE FLUJO

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



6.1 DIAGRAMA DE FLUJO




ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ


FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OSE
	12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES “PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 93

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA/ USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Solicitar trámite con docs. requeridos (Historia Académica Actualizada y Comprobante de Inscripción)	Alumno	Cubrir requerimiento personal y pedir informes para el trámite deseado	Oficina de Servicios Escolares	Oficina de Servicios Escolares	Historia Académica Actualizada Comprobante de Inscripción
2	Solicitar trámite del tipo A, B, C o D	Alumno	Solicitar trámite específico en la Oficina de Servicios Escolares (Ver lineamientos)	Alumno	Oficina de Servicios Escolares	
3	Recibir documentos requeridos y llenar Formato de Control de Servicios	Oficina de Servicios Escolares	Iniciar trámite de Servicios Escolares indicando clave y servicio solicitado	Alumno	Oficina de Servicios Escolares	Formato de Control de Servicios
4	Entrar a la página www.fca.unam.mx para constancias y www.dgae-siae.unam.mx para certificados	Oficina de Servicios Escolares	Buscar en el sistema el trámite solicitado	Administración Escolar DGAE	Oficina de Servicios Escolares	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE-OSE
	12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES “PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES” 6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PÁGINA 94

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA/USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
5	Buscar en menú “Administración Escolar” para constancias y “Trámites y Servicios” para certificados	Oficina de Servicios Escolares	Seleccionar el trámite que se desea realizar	Secretaría de Servicios Escolares DGAE	Oficina de Servicios Escolares	
6	Ir al trámite solicitado	Oficina de Servicios Escolares	Accesar a la solicitud del trámite solicitado	Secretaría de Servicios Escolares DGAE	Oficina de Servicios Escolares	
7	Solicitar trámite mediante el número de usuario y password	Oficina de Servicios Escolares	Entrar al sistema y generar el documento solicitado por el alumno	Secretaría de Servicios Escolares DGAE	Oficina de Servicios Escolares	
8	Elaborar Trámite solicitado	Oficina de Servicios Escolares	Llenar formato con datos del alumno	Secretaría de Servicios Escolares DGAE	Oficina de Servicios Escolares	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE-OSE**

**12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”
6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PÁGINA 95

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA/USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
9	Registro en libreta de control	Oficina de Servicios Escolares	Anotar no. de folio, clave de servicio solicitado, nombre del alumno, carrera, no. de cuenta, fecha, y firma.	Oficina de Servicios Escolares	Alumno	Libreta de Control
10	Entregar Trámite escolar solicitado	Oficina de Servicios Escolares	Entregar trámite solicitado validado y firmado	Oficina de Servicios Escolares	Alumno	Trámite solicitado
11	Recibir Trámite y firmar libreta de control de recibido	Alumno	Control de que el Trámite fue entregado al alumno	Alumno	Oficina de Servicios Escolares	Libreta de Control Identificación Oficial y Trámite validado
12	Solicitar Constancia de crédito, promedio, horario, periodo vacacional o inscripción	Alumno	Solicitar Trámite específico de Constancias	Alumno	Oficina de Servicios Escolares	

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES**

**CÓDIGO:
SSE-OSE**

**12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”
6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PÁGINA 96

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA/USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
13	Recibir Comprobante de Inscripción	Control y Gestión de Actas	Iniciar Trámite de Constancias solicitada por alumno	Alumno	Control y Gestión de Actas	Comprobante de Inscripción
14	Anotar al alumno en el listado numerado de Control de Constancias	Control y Gestión de Actas	Tener registro del alumno y del tipo de Constancia solicitada	Control y Gestión de Actas	DGAE	Listado numerado de Control de Constancias
15	Entrar al sistema para capturar información	Control y Gestión de Actas	Entrar al sistema de DGAE para llenar Constancia con datos del alumno	DGAE	Control y Gestión de Actas	
16	Imprimir Constancia	Control y Gestión de Actas	Para poner sello de la Secretaría de Servicios Escolares y Firma del Secretario a la Constancia	Control y Gestión de Actas	Secretario de la Secretaría de Servicios Escolares	Constancia
17	Recoger Trámite y firmar libreta de Control de recibido	Alumno	Recibir Constancia	Control y Gestión de Actas	Alumno	Libreta de Control Identificación Oficial y Trámite validado

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



VII. INDICADORES

Actividad crítica	Medición	Unidad a medir
Entrega de constancias escolares en el semestre	Constancias entregadas en el semestre	Número de constancias
Entrega de Certificado de Estudios en el semestre	Certificado de Estudios entregados en el semestre para alumnos de generaciones posteriores a 1980	Número de Certificado de Estudios
Entrega de Certificado de Estudios en el semestre	Certificado de Estudios entregados en el semestre para alumnos de generaciones anteriores a 1980.	Número de Certificado de Estudios
Realización de otros servicios en Oficina de Servicios Escolares en el semestre	Otros servicios entregados en el semestre	Número de servicios
Entrega de constancias de créditos, promedio, horario, periodo vacacional e inscripción en el semestre	Constancias entregadas en el semestre	Número de constancias

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 98

VIII. ANEXOS

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Historia Académica Actualizada	
2	Comprobante de Inscripción	
3	Formato de control de servicios	
4	Página www.fca.unam.mx	Documento en línea
5	Página www.dgae-siae.unam.mx	Documento en línea
6	Libreta de control	
7	Trámite Solicitado	Documento Impreso y validado

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
“PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES”

PÁGINA 99

**SECRETARIA GENERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR**

CERTIFICA QUE: **MIRIAM PAVON BASURTO** A CREDITO INTEGRAMENTE
CON NUMERO DE CUENTA: 0-9534304-0

LOS ESTUDIOS DE **LICENCIATURA**
DE **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**
EN LA **FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**
CON UN PROMEDIO DE **9.11 (NUEVE PUNTO ONCE)**

NUMERO	PLANTEL	CLAVE	CREDITOS	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CALIFICACION	PERIODO
01	006	1131	12	ADMINISTRACION I	09	1998-1
02	006	1133	08	CONTABILIDAD BASICA I	09	1998-1
03	006	1135	08	NOCIONES DE DERECHO	10	1998-1
04	006	1139	08	METODOLOGIA DE LA INVEST. I	08	1998-1
05	006	1140	08	INFORMATICA BASICA I	06	1998-1
06	006	1138	08	MATEMATICAS BASICAS	06	1998-2
07	006	1231	12	ADMINISTRACION II	10	1998-2
08	006	1234	08	DERECHO MERCANTIL	10	1998-2
09	006	1235	08	INFORMATICA BASICA II	08	1998-2
10	006	1238	08	MATEMATICAS FINANCIERAS	07	1998-2
11	006	1239	08	METODOLOGIA DE LA INVEST. II	09	1998-2
12	006	1237	08	MACROECONOMIA	08	1999-1
13	006	1330	08	ADMINISTRACION III	10	1999-1
14	006	1333	08	CREACION DE EMPRESAS	09	1999-1
15	006	1334	08	DERECHO DEL TRABAJO	10	1999-1
16	006	1335	08	ESTADISTICA I	10	1999-1
17	006	1341	08	SOCIOLOGIA DE LA ORGANIZACION	10	1999-1
18	006	1430	08	ADMINISTRACION IV	10	1999-2
19	006	1433	08	COSTOS	07	1999-2
20	006	1434	08	PROCEDIMIENTOS FISCALES BASICOS	07	1999-2
21	006	1436	08	ESTADISTICA II	08	1999-2
22	006	1439	08	GEOGRAFIA ECONOMICA	10	1999-2
23	006	1442	08	PSICOLOGIA DEL TRABAJO	10	1999-2
24	006	1232	08	CONTABILIDAD BASICA II	09	2000-2
25	006	1534	08	FINANZAS I	10	2000-2
26	006	1630	08	ADMN. DEL SECTOR PUBLICO	09	2000-2
27	006	1641	08	MERCADOTECNIA II	10	2000-2
28	006	1642	08	PERSONAL II	09	2000-2
29	006	1441	08	MICROECONOMIA	08	2000-3
30	006	1530	08	ADMINISTRACION V	08	2000-3
31	006	1638	08	FINANZAS II	09	2000-3
32	006	1739	08	MERCADOTECNIA III	10	2000-3
33	006	1740	08	OPERACIONES I	10	2000-3
34	006	1741	08	PERSONAL III	07	2000-3
35	006	1540	08	PERSONAL I	10	2001-1
36	006	1541	08	PRESUPUESTOS	09	2001-1
37	006	1643	08	SEM. DE ETICA EN LOS NEGOCIOS	10	2001-1
38	006	1730	08	ADMN. DE MICRO Y PEQ. EMPRES.	09	2001-1
39	006	1731	08	AUDITORIA ADMINISTRATIVA I	09	2001-1
40	006	1844	08	PLANEACION ESTRATEGICA	09	2001-1

Continúa en la hoja 2

1 DE 2

CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F. A 24 DE NOVIEMBRE DE 2008

gacg

OPICINA DE CERTIFICADOS: MARGARITA VAZQUEZ SEDAS

SUBDIRECTOR DE CERTIFICACION Y CONTROL DOCUMENTAL: DR. P. AGUSTIN MERCADO

DIRECTOR GENERAL: DR. ISIDRO AVILA MARTINEZ

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
"PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES"

PÁGINA 100



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO



POR LA ESCUELA O FACULTAD

J. L. Ramírez
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
JEFE DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

JEFE DE LA OFICINA DE SERV. ESCOLARES

547360

FOLIO: 0840560
REG. NUM.: 6157
FOJA: 247
LIBRO: 121

*gacq

CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F. A 24 DE NOVIEMBRE DE 2008

2 DE 2

POR LA DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR

OFICINA DE CERTIFICACIONES

SUBDIRECTOR DE CERTIFICACION Y CONTROL DOCUMENTAL

DIRECTOR GENERAL

MARGARITA VAZQUEZ SEDAS

P. AGUSTIN MERCADO

DR. ISIDRO AVILA MARTINEZ

SECRETARIA GENERAL
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR
CERTIFICA QUE: **MIRIAM PAVON BASURTO**
CON NUMERO DE CUENTA: 0-9534304-0 ACREDITO: INTEGRAMENTE
LICENCIATURA
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
EN LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION
CON UN PROMEDIO DE 9.11 (NUEVE PUNTO ONCE)

NUMERO	PLANTEL	CLAVE	CREDITO	NOMBRE DE LA ASIGNATURA	CALIFICACION	PERIODO
41	006	2009	08	MERCADOTECNIA DIRECTA	10	2001-1
42	006	1073	00	COMPRESION LECTURA INGLES REQUIS.	AC	2001-2
43	006	1098	08	ESTRATEG PARA DESLLO-CRECIM EMPRE	09	2001-2
44	006	1539	08	MERCADOTECNIA I	10	2001-2
45	006	2023	08	CONSULTORIA Y ASESORIA	10	2001-2
46	006	2046	08	ADMON. DE PROYECTOS	10	2001-2
47	006	2050	08	DESARR. HABILIDADES GERENC. DIRECTIV	09	2001-2
48	006	2051	08	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	10	2001-2
49	006	1557	08	INVESTIGACION D OPERACIONES	10	2002-1
50	006	1631	08	ADQUISICIONES Y ABASTECIMIEN	09	2002-1
51	006	1735	08	FINANZAS III	10	2002-1
52	006	1852	08	AUDITORIA ADMINISTRATIVA II	10	2002-1
53	006	1839	08	INNOVACIONES TECS D LA ADMON	09	2002-1
54	006	1843	08	OPERACIONES II	10	2002-1
55	006	2021	08	LIDERAZGO Y DIRECCION	10	2002-1

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ÁLVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VÁZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
"PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES"

PÁGINA 101



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
Secretaría General
Secretaría de Servicios Escolares

A QUIEN CORRESPONDA:

No. de Fólío: 906

ABREGO Apellido Paterno	PIZARRO Apellido Materno	SAUL ANTONIO Nombre (s)
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN		
Plantel		
072674972 Número de Cuenta	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Carrera	

SE HACE CONSTAR QUE EL ALUMNO CITADO LE CORRESPONDE LA SIGUIENTE SITUACIÓN ESCOLAR

Inscrito: DE 1972 a 1985-1		
Asignaturas acreditadas: 16	De un total: 22	
Créditos acumulados: 180	De un total: 340	
Equivalencia en porcentaje: 52.94% (CINCUENTA Y DOS PUNTO NOVENTA Y CUATRO POR CIENTO)		
Promedio: 7.00 (SIETE PUNTO CERO CERO)		

Se extiende la presente constancia en Ciudad Universitaria, Distrito Federal,
A 23 DE JUNIO DE 2008 D. G. A. E.

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPAÑOL"



U. N. A. M.

L.C. José Luis Ramírez Álvarez
Secretario de Servicios Escolares

NO SE ACEPTA FOTOCOPIA DE ESTE DOCUMENTO

Elaboró PRD

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
"PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES"

CÓDIGO:
SSE-OSE

PÁGINA 102

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL
OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES EN LA

SRITA. MARGARITA VAZQUEZ SEDAS
JEFA DE LA OFICINA DE CERTIFICADOS
PRESENTE

RELACIÓN _____
MANUAL

Por este conducto solicito a usted la emisión de los siguientes Certificados de Estudio.

No. Prog	No. Cta.	Nombre	Clave De Carrera	No. De Cert.	Fecha De Sol.	Fecha De Emisión	Prom.	No. Asig. Emisión	Libro	Foja	No. Registro	Solicita

*TITULADO **COMPLETO ***SE ANEXA COPIA DE REG. MANUAL & INCOMPLETO

L.C. JOSE LUIS RAMIREZ ALVAREZ
SECRETARIO DE SERVICIOS ESCOLARES

FIRMA Y FECHA DE RECEPCIÓN
DE LA SOLICITUD

ELABORÓ
ROSA MARÍA LUENGAS
ARENAS

REVISÓ
L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ
ALVAREZ

APROBÓ
L.A. LEONARDO
GUERRERO VAZQUEZ

FECHA
DICIEMBRE-2008

REVISIÓN
0



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE-OSE

12. OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES
"PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS ESCOLARES"

PÁGINA 103



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACION
SECRETARIA GENERAL
SECRETARIA DE SERVICIOS ESCOLARES



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS PROFESIONALES
(Marque con una X)

Estudios Incompletos	<input type="checkbox"/>
Estudios Completos	<input type="checkbox"/>
Titulados	<input type="checkbox"/>

No. de Cuenta:

Apellido paterno Apellido Materno Nombre(s)

Calle y Número Colonia Tel:

Delegación C.P. FIRMA ALUMNO

ADJUNTAR A LA SOLICITUD:

- ❖ COMPROBANTE DE PAGO POR CERTIFICADO DE ESTUDIOS (Efectuarlo en la zona comercial, a un costado de Rectoría con un horario de cajas de 9:00 a.m. a 16:00 p.m.)
- ❖ 4 FOTOGRAFIAS TAMAÑO CREDENCIAL (5x3.5) POR CADA CERTIFICADO.
CARACTERÍSTICAS: BLANCO Y NEGRO O A COLORES, RECIENTES, CON RETOQUE, IMPRESAS EN PAPEL MATE DELGADO Y OVALADAS, ROSTRO SERIO, CON FRENTE Y OREJAS DESCUBIERTAS, VESTIMENTA FORMAL, SIN LENTES OSCUROS Y DE FRENTE.
(ANOTAR CON LAPIZ SU NOMBRE EN EL REVERSO DE LAS MISMAS)
- ❖ HISTORIA ACADEMICA ACTUALIZADA
- ❖ EN CASO DE SER TITULADO COPIA FOTOSTÁTICA DEL TITULO POR AMBOS LADOS.

SOLICITO _____ CERTIFICADO(S). ANEXO COMPROBANTE DE PAGO POR \$ _____ Y _____ FOTOGRAFIAS



FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARIA DE SERVICIOS ESCOLARES
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS PROFESIONALES
COMPROBANTE DEL ALUMNO



Apellido paterno Apellido Materno Nombre(s)

No. de Cuenta Plantel Carrera


ES NECESARIO LA PRESENTACIÓN DE ESTE COMPROBANTE PARA RETIRAR SU(S) CERTIFICADO(S) EN _____ DÍAS HÁBILES DESPUÉS DEL _____

(SI EL INTERESADO NO PUEDE ASISTIR A RETIRARLO, AUTORIZA A OTRA PERSONA QUIEN PRESENTARA CARTA PODER SIMPLE E IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL APODERADO Y EL OTORGANTE EN ORIGINAL Y FOTOCOPIA.) Y RECABAR NOMBRE Y FIRMA DE DOS TESTIGOS.

NINGUN APODERADO PUEDE REPRESENTAR A MAS DE UNA PERSONA NI HACER MÁS DE UN TRAMITE

FECHA Y FIRMA DE RECEPCIÓN _____

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 104

13. PROPUESTAS

Es imprescindible que el Área de Operación y Control del Sistema de Universidad Abierta y la Oficina de Servicios Escolares de la Secretaría de Servicios Escolares cuente con un Manual de Procedimientos, ya que es una herramienta útil y práctica para el desarrollo y control de los procesos internos.


Los procedimientos que se presentan son un valioso instrumento que contribuye a dar continuidad y coherencia en la operatividad, evita confusiones en la ejecución de un trabajo determinado, este viene a ser la guía para cualquier tarea específica, con el objeto de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en cada una de las áreas.

El valor este Manual de Procedimientos, como herramienta de trabajo, radica en la información que contiene, por lo tanto mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades y funciones; se considera prudente la revisión y actualización de este manual, por lo menos en forma anual, siendo recomendable efectuarse cada seis meses.

La mayoría de los organismos no planean sus revisiones y actualizaciones, es decir las efectúan sobre la base de sus necesidades de actualización, por cambio de políticas, nuevos procedimientos, nuevos puestos, etc. Es importante señalar que por el dinamismo que se vive en las áreas de Operación y Control del Sistema de Universidad Abierta y Oficina de Servicios Escolares, se sugiere que la actualización y revisión se haga cada seis meses y en común con las dependencias con quien se interrelaciona directamente, como lo es DGAE, SUA y CIFCA, ya que solo así se mantendrá vigente y sobre todo al margen de los cambios. Lo que hará del manual un documento confiable por el contenido de la información.

Planear la actualización permitirá a la Secretaría de Servicios Escolares y a las áreas relacionadas un mejor mantenimiento de sus manuales de procedimientos, ya que a través de un programa escalonado por secciones ó áreas se ejerce menor presión sobre los encargados de las revisiones; cuando existen cambios, adiciones ó supresiones en alguna sección se analizan y se efectúan, en caso de ser procedentes, dentro del período programado para esta sección, es necesario llevar un registro de cada cambio ó modificación de estos, notificando a los usuarios para un mejor manejo de la información.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------


	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 105

Considero que la elaboración de instructivos informativos, puede facilitar la agilización de algunos de los procedimientos que se mencionan, así mismo, se deben identificar los lugares estratégicos donde poner dichos instructivos de las actividades que se están efectuando o servicios que se dan, ya que facilitará el entendimiento de actividades importantes, que forman parte de los procedimientos. Informar de antemano de algunos requisitos o pasos que debe seguir el usuario del procedimiento ayuda a agilizar y simplificar el procedimiento.

Es importante actualizar los datos contenidos en la página de Internet, ya que ahí se menciona Administración Escolar, en lugar de Secretaría de Servicios Escolares, y esto hace que haya confusiones en cuanto a que se identifiquen como dos Áreas, cuando es una sola. La página de la facultad es una de las primeras fuentes de información para los usuarios que utilizan los servicios que ofrece la S.S.E.

Es recomendable elaborar los diagramas de flujo con el programa Microsoft Office Visio 2007. Ya que además de ser una de las herramientas más actuales, realmente facilita la elaboración y la visualización de todo el procedimiento. Lo que permite identificar en forma rápida las áreas que intervienen en el desarrollo de los procedimientos, la secuencia de actividades y la distribución de los documentos.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 106

14. GLOSARIO

ACTIVIDAD: Es un conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

ACTIVIDAD CRÍTICA: Se da cuando no se puede cambiar sus instantes de comienzo y finalización sin modificar la duración total del proyecto. La concatenación de actividades críticas es el camino crítico. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado.

ADAPTACIÓN DE PLAN DE ESTUDIOS: Es ubicar a un alumno en otro plan de estudios, de acuerdo al reglamento de inscripción.

ALCANCE: Se describe brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento, es decir, a quiénes afecta o que límites e influencia tiene.


ALUMNOS ACTIVOS: Aquellos que su estatus de estudios se encuentra vigente. Es decir, aquellos que se han inscrito en el semestre inmediato anterior y se han presentado de manera regular.

ALUMNOS INACTIVOS: Aquellos que tienen por lo menos un año sin tener movimiento en su situación académica.

ANEXOS: Documentos que nos sirven como complemento para la aplicación del procedimiento y que se utilizan o generan durante las actividades.


ARTÍCULO 6: El Sistema de Universidad Abierta podrá recibir alumnos inscritos en el sistema escolarizado que soliciten su cambio en la misma carrera, conforme a cualquiera de los dos siguientes procedimientos: A petición expresa del alumno, habiendo cupo disponible y existiendo equivalencia en los planes de estudio, bastará con el acuerdo escrito del director del plantel aceptante, siempre que el alumno sea de primer ingreso y solicite el cambio dentro de los quince días siguientes a la iniciación de cursos, o bien que haya cursado por lo menos dos semestres en el sistema escolarizado, no adeudando asignaturas de su plan de estudios a las que se haya inscrito y teniendo promedio mínimo de ocho. El Consejo Técnico del plantel aceptante, en cualquier momento y a petición expresa del alumno autorice el cambio.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 107

<p>ARTÍCULO 11. Los alumnos del SUA podrán solicitar en cualquier momento y en cualquier cantidad, exámenes para acreditar asignaturas en las que no hubieran estado inscritos, o en las que estándolo no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por la facultad o escuela correspondiente. Para ello deberán cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>A) Tener un promedio general mínimo de siete en los exámenes presentados de su plan de estudios, excepto en lo que se refiere a los alumnos de primer ingreso que aún no han presentado exámenes;</p> <p>B) Respetar la seriación de las asignaturas que establezca el plan de estudios;</p> <p>C) Presentar la solicitud cuando menos con 10 días de anticipación, y</p> <p>D) Obtener la autorización por escrito del Jefe de la División del SUA.</p> <p>La no acreditación de tres exámenes a los que se refiere este artículo implicará la cancelación definitiva de esta forma de acreditación.</p> <p>CARDEX: Es el expediente de alumnos con generación anterior a 1977, el cual está registrado manualmente y no está actualizado, ni registrado en el sistema.</p>	<p>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS: Es aquella explicación que hace el alumno, exponiendo y fundamentando las razones de porque requiere el cambio de sistema.</p> <p>CIFCA: Centro de Informática de la Facultad de Contaduría y Administración</p> <p>COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN: Documento formal que valida la situación escolar del alumno.</p> <p>CONSEJO TÉCNICO: Es el encargado de someter la información del alumno a un análisis minucioso para poder aprobar y dar curso a la solicitud que ellos estén requiriendo.</p> <p>CRENCIALIZACIÓN: Procedimiento que realiza la FCA para tramitar y elaborar la credencial que va a identificar a los alumnos de Nuevo Ingreso durante su trayectoria académica.</p> <p>CRONOGRAMA: Es una agenda del trabajo, constituye una guía para realizar una actividad, deberá establecerse una relación entre las actividades a desarrollar y el tiempo en que se realizarán partiendo de la realidad y que verdaderamente se cumpla. No organizar de manera</p>
---	---

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 108

adecuada el tiempo para el estudio o no distribuirlo proporcionalmente suele repercutir en trabajos de mala calidad.

DEFINICIONES: Definición de conceptos específicos utilizados en el desarrollo del procedimiento.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Es la narración escrita, en forma lógica, cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, y que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento.

DGAE: Dirección General de Administración Escolar; es la Dependencia encargada de administrar el sistema por el cual se dan de alta a los alumnos de primer ingreso.

DIAGRAMA DE FLUJO: Es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustra gráficamente las actividades del mismo, por medio de la simbología desarrolladas por la American National Standard Institute (ANSI). Los diagramas de flujo permiten conocer e identificar las actividades cronológicas del procedimiento, en

donde se ilustra la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

DOSIFICACIÓN: Asignación de fecha y hora de inscripción con base en el rendimiento académico del alumno (número de créditos, promedio y generación).

EDUCACIÓN A DISTANCIA: Es transmitir los conocimientos a través de medios electrónicos (Videoconferencias e Internet).

EFICACIA: Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad, las metas y objetivos establecidos.


EFICIENCIA: Es el logro de los objetivos al menor costo.

EQUIVALENCIA: asignatura del alumno que está por acreditar que aunque no lleva el mismo nombre que cuando la cursó, si tiene el mismo contenido temático.

EXALUMNOS: Aquellos que ya concluyeron sus estudios en tiempo establecido pero que aun no cubren el 100% de créditos.

FORMA: Es una pieza de papel impresa, que contienen datos fijos y espacios en blanco para ser llenados

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 109

con información variable, que se usa en los procedimientos de una unidad administrativa. Puede constar de varias copias, que pueden tener usos diversos.

INDICADORES: Datos esencialmente cuantitativos, que permiten dar cuentas de cómo se encuentran el avance de logros y objetivos. Los indicadores pueden ser medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

INSTRUCTIVO: Documento que contiene lineamientos específicos para realizar una o más actividades.

LICITACIÓN: Concurso que realiza Rectoría para poder elegir al mejor proveedor que hará la emisión de credenciales para los alumnos de la UNAM.

LINEAMIENTOS: Establecimiento de los términos, límites y características de las actividades de la Institución. Su propósito es describir las etapas, fases y pautas necesarias para desarrollar una actividad o lograr un objetivo. Se emiten cuando se requiere particularizar o detallar acciones que derivan de un ordenamiento de mayor jerarquía. Las directrices que delimitan la realización de las actividades del procedimiento y

el área responsable de realizar las funciones, tienen como propósito regular la interacción entre los individuos de una organización y las actividades de una unidad responsable.


MÉTODO: Es la manera que se adopta para llevar a cabo un procedimiento, a fin de obtener la mayor eficiencia posible en su ejecución.

METODOLOGÍA: Disposición lógica de los pasos tendientes a conocer y resolver problemas administrativos por medio de un análisis ordenado.

MISIÓN: Definir la misión del área, en la que se deberá considerar la razón de ser de la misma, contestando las siguientes preguntas: ¿Qué ofrece? (Identificación de los servicios que actualmente ofrece). ¿A quién se lo ofrece? (Identificación y definición de los usuarios a los que va dirigido su servicio). ¿Par qué se lo ofrece? (Que necesidades de los usuarios son satisfechas).

NORMATIVIDAD: Se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. Siempre son necesarias las reglas, leyes o políticas, debido a que debe existir un orden y común

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 110

acuerdo de los integrantes de los grupos u organizaciones.

OBJETIVO DEL MANUAL:

Explicación del propósito que se pretende cumplir con el documento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa, atendiendo a las siguientes indicaciones: iniciar con un verbo en infinitivo; señalar el qué y para qué servirá el manual; evitar el uso de adjetivos calificativos.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Es la condición o resultado cuantificable que debe ser alcanzado y mantenido con la aplicación del procedimiento, y que refleja el valor o beneficio que obtiene el usuario. El propósito debe redactarse en forma breve y concisa: se especificará los resultados o condiciones que desean lograr, e iniciará con un verbo en infinitivo, se deberá evitar utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

ORGANIGRAMA: Carta de organización, es un diagrama que expresa gráficamente la estructura orgánica de una institución o parte de ella, y las relaciones entre las unidades que la componen.

PASSWORD: Contraseña asignada a usuario de servicios escolares para poder ingresar al servidor y poder elaborar constancias, certificados y

otros trámites, que se muestran en las páginas asignadas para ello.

REFERENCIA: Todo aquel documento que implique un marco de referencia legal, institucional u organizacional.

PROCEDIMIENTO: Constituyen una serie de pasos secuenciales o técnicas, que describen a detalle cómo se realizará una tarea particular. Típicamente, los procedimientos detallan las varias actividades que se deberán conducir con objeto de lograr el (los) objetivo (s) de un programa.

PROCESO: Es una serie de actividades, acciones o toma de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso.

RENDIMIENTO ACADÉMICO Base que sirve para asignar la fecha y hora de inscripción a un alumno y contiene promedio, créditos y generación

RGI: Reglamento General de Inscripciones

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	--------------------------------	----------------------



FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES

CÓDIGO:
SSE

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA
FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS
ESCOLARES”

PÁGINA 111

SE: Sistema escolarizado, por el cual la mayoría de los alumnos quedan registrados, pudiendo éstos asistir regularmente a clases.

SEGUNDA CARRERA: Es el trámite que solicita un exalumno de la Universidad Nacional Autónoma de México, que habiendo obtenido el título de licenciatura, desea iniciar una nueva carrera al mismo nivel.

SIAE: Sistema de Información de la Administración Escolar de la UNAM.

SIAE-DGAE. Sistema de Información de Administración Escolar de la Dirección General de Administración Escolar. De este sitio se obtiene toda la información referente a los alumnos de la FCA.

SISTEMA: Es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida. En esta definición se deben considerar las características de esas partes y objetos, así como sus relaciones. De aquí que, cada una de esas partes del sistema posee sus propias características y condiciones y, por lo mismo, pueden ser consideradas como un subsistema; es decir, un conjunto de partes interrelacionadas localizadas estructuralmente y funcionalmente

dentro del sistema. En consecuencia los subsistemas son pequeños sistemas dentro de sistemas más grandes.

SSE: Secretaría de Servicios Escolares, es la encargada de realizar todos los trámites que requiera el alumno de la FCA para su trayectoria académica


SUA: Sistema de Universidad Abierta, es la encargada de llevar el control y registro de los alumnos que no pueden asistir con regularidad a clases.

SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO DE NUEVO INGRESO: es la encargada de coordinar los horarios y profesores para las sedes alternas.

TRÁMITE: Proceso que sigue un documento o asunto, desde su recepción hasta que se concluye su atención.

VISIÓN: Se debe desarrollar desde la perspectiva de cómo se desea que sea el área en el futuro. Considerando: -El entorno interno y externo del área. -Visión general del área. -Identificación de los recursos con los que se cuenta. -Que sea alcanzable y cuantificable.

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
---	---	---	-------------------------	---------------

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES	CÓDIGO: SSE
	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SECRETARÍA DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA FCA: OPERACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES”	PÁGINA 112

15. FUENTES DE INFORMACIÓN

CONTINOLO, G. “Dirección y Organización del Trabajo Administrativo”. Editorial DEUSTO

DUHALT Krauss, Miguel. “Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas”. Contaduría y Administración-UNAM, 1990

DURAND Bautista, Silvia y Estrada Martínez Leticia. Manual de Inducción al Programa “Manual de Procedimientos de la FCA” CIFCA. 2007.

GARCÍA Martínez, José G. “Métodos Administrativos para tesis e investigaciones en la empresa” Editorial ECAFSA, , Primera Edición. 1997.

Manual de la FCA del periodo del Director de la FCA, José Antonio Echenique.

RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos”. Editorial ECAFSA, Séptima reimpresión. 1998.

RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín. “Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos” Editorial ECAFSA, Segunda Edición. 1997-

TERRY George. “Principios de Administración” 2da Edición. México. CECSA. 1982.

VALDÉS Hernández, Luis Alfredo, “Desarrollo y Evaluación de calidad” Apuntes. Página <http://aprender.fca.unam.mx>

VALDÉS Hernández, Luis Alfredo “El sistema tecnológico en las organizaciones y su administración”, en Contaduría y Administración, Núm. 191, Octubre-Diciembre, 1998, pp. 35-50.

<http://aprender.fca.unam.mx>

www.fca.unam.mx

www.dgae-siae.unam.mx

www.monografias.com

ELABORÓ ROSA MARÍA LUENGAS ARENAS	REVISÓ L.C. JOSÉ LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ	APROBÓ L.A. LEONARDO GUERRERO VÁZQUEZ	FECHA DICIEMBRE-2008	REVISIÓN 0
--	--	--	---------------------------------------	-----------------------------