



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA FCA**

**TESINA PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

P R E S E N T A:

MARÍA LUISA GERARDO CASTRO

ASESOR

DR. LUIS ALFREDO VALDÉS HERNÁNDEZ



MÉXICO, D.F.

2010



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Este trabajo lo dedico a mis padres Florencia y Alejandro, y a mis queridos hermanos.

A mis hijos, quienes han sido, son y seguirán siendo el motivo para que siga adelante, como un ejemplo de que hay que concluir lo que se inicia y lograr nuestros propósitos de vida.

Con todo mi amor para ustedes.

Adhara, Abraham, Deneb y Elizzer

Agradezco el apoyo, tiempo y buena disposición que me otorgaron para la realización de este trabajo a la Maestra Mónica América Hernández Reyes, a la Lic. Cecilia Hernández Reyes, a la Maestra Marlene Ramírez Chavero y al Lic. Carlos Gabriel Damían Díaz.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	2
	1.1 Selección del problema	2
2.	OBJETIVOS	4
	2.1 Objetivo General	4
	2.2 Objetivos específicos	4
3.	INTRODUCCIÓN	5
	3.1 La Organización como un sistema	5
	3.2 Los procesos y sus procedimientos	8
	3.3. Elaboración de procedimientos	11
	3.4 La importancia de los manuales de procedimientos	18
4.	METODOLOGÍA UTILIZADA	
	4.1 Metodología para la elaboración del Sistegramma	20
	4.2 Metodología para la elaboración de Manual de Procedimientos	21
5.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	26
6.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	66
7.	OBSERVACIONES FINALES	68
8.	BIBLIOGRAFÍA	70



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

1. PRESENTACIÓN

El Centro de Educación a Distancia (CEDIS) se instituyó el 31 de julio de 2007 con el objetivo de formar al personal académico en la modalidad educativa a distancia, fomentando una interacción de manera equilibrada entre el asesor, alumno, tecnología de la información, comunicación y el contenido de los materiales didácticos para la impartición de actividades académicas en línea, es por eso la necesidad de contar con una herramienta que guía, orienta, sistematiza y norma, las actividades que se realizan en el CEDIS para el cumplimiento del objetivo planteado y de creación.

El contar con un Manual de Procedimientos no solo le otorga facultades a cada uno de los que participan en el desarrollo de las actividades dentro del CEDIS sino que también les facilita, agiliza y regula el desarrollo de las mismas, permite una distribución equilibrada, supervisión y control de las tareas a realizar, así como detectar y corregir a tiempo una desviación hacia el objetivo planteado.

También es un instrumento para la evaluación y medición no solo del desempeño del personal, sino también de cada una de las áreas que conforman el CEDIS. Establece no solo la secuencia de las actividades a realizar sino también los responsables de ejecutarlas, los documentos que se tienen que generar y quien tiene que autorizar un proceso.

1.1 Selección del problema

El Centro de Educación a Distancia por ser de nueva creación en la Facultad de Contaduría y Administración no cuenta con una herramienta que le oriente, facilite y regule el desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de objetivos y requerimientos.

Por lo que es fundamental que el CEDIS cuente con un instrumento de apoyo administrativo como es el Manual de Procedimientos, necesario para su funcionamiento, el cual deberá contener información sobre su estructura orgánica y las funciones de sus áreas administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos establecidos para sus servicios. El Manual de Procedimientos deberá mantenerse permanentemente actualizado.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Es por eso que la opción de titulación por servicio social, elaborando manuales de organización y de procedimientos en el Centro de Educación a Distancia no solo es una oportunidad de contribuir y retribuir a la Facultad de Contaduría y Administración por los conocimientos otorgados, sino también de utilizarlos y de ponerlos en práctica.

Por lo que con la asesoría y coordinación del Dr. Luis Alfredo Valdés Hernández y la Mtra. Mónica América Hernández Reyes, así como con el apoyo de cada uno de los responsables de las áreas que conforman el Centro de Educación a Distancia, nos dimos a la tarea de elaborar su Manual de Procedimientos.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los conceptos y marco teórico para el análisis general y en particular de los procesos, para comprender la vinculación de estos enfoques con la importancia de contar con manuales de procedimientos.
2. Identificar y describir de forma precisa, los procesos centrales, los subprocesos, los procedimientos y las actividades que desarrollan cada una de las áreas que integran el Centro de Educación a Distancia.
3. Aplicar la metodología para el desarrollo de manuales de procedimientos que se ha utilizado en la Facultad de Contaduría y Administración desde septiembre de 2007, plasmada en la Guía para Elaboración del Manual de Procedimientos y desarrollada por el Centro de Informática de la FCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

3. INTRODUCCIÓN

Para iniciar y entender las actividades que nos permitirían cumplir tanto con el objetivo general como con los específicos y poder desarrollar el trabajo escrito como es la tesina, tenemos que retomar los conocimientos adquiridos a nuestro paso por la Facultad de Contaduría y Administración y plasmarlos de manera cronológica, de tal forma que muestren la secuencia de lo que se hizo para alcanzar los objetivos planteados, lo que nos lleva al marco teórico utilizado.

Para Reyes Ponce Administración es un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia (del latín *efficientia*.-capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado) en las formas de estructurar y manejar un organismo social. Los conceptos de los diferentes autores coinciden en “el logro de objetivos”.¹

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirige y controla sus actividades para el logro de metas. Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir.

3.1 La organización como un sistema

El análisis de sistemas es normativo y una metodología normativa es análoga a una analítica, no pronostica lo que va a ocurrir en el caso dado, pero sí lo que ocurrirá si se satisfacen todas las condiciones y supuestos de la metodología aplicable.

La organización como un sistema es un buscador de metas que tiene subsistemas interrelacionados buscadores de metas distintas, pero orientadas por la meta principal, es una estructura de relaciones donde se da solución a los problemas.

Los métodos particulares para la solución de problemas solo tienen importancia si la organización se analiza totalmente como un sistema integral. La tarea principal de los administradores en la organización no consiste tan solo en el logro de las

¹ Agustín Reyes Ponce, Administración de Empresas, Teoría y Práctica, Edit. LIMUSA, México 2005.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

soluciones, sino en la construcción de un proceso para sus soluciones, así como en la observación de su funcionamiento donde el hombre es medio y fin del sistema.

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 y comparten un objetivo en común. Un subsistema es un pequeño sistema dentro de un sistema más grande.

En los sistemas se consideran tres elementos principales:

- a) Las entradas
- b) El proceso de transformación
- c) Las salidas

Para el desarrollo y alcance de los objetivos planteados se seleccionaron las cinco características básicas que Churchman propone:

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



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ejecución de planes y la planeación para el cambio. Asociado al concepto de planeación y control se introduce el de realimentación o flujo de información.²

La organización como un sistema orientado a la calidad identifica las entradas, las salidas y el diseño de conversión, el análisis se efectúa de las salidas hacia las entradas, lo cual se observa en el diagrama de la **Gráfica 1**.

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.

Gráfica 1. “La organización como un sistema, considerando las entradas y las salidas del mismo, así como las características propuestas por Churchman”



² www.aprender.fca.com.mx Apuntes de Seminarios, Desarrollo y Evaluación de la Calidad, Cap. IV, Sistemas, La Organización como un Sistema del DR. Luis Alfredo Valdés Hernández.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Todo esto nos lleva a identificar y definir que un Sistograma es una representación sinóptica de las partes que componen un sistema, el cual se compone de las entradas: proveedores y clientes, el proceso central o misión de la organización y los subprocesos principales y de apoyo, que se derivan del proceso central, y de las salidas que son los productos y los clientes de la organización.

A partir de este concepto se desarrolló el Sistograma del Centro de Educación a Distancia, integrando los conceptos teóricos del enfoque de sistemas, identificando y desarrollando:

- Procesos clave.
- Procedimientos.
- Indicadores
- Control estadístico de proceso (CEP)
- Circulo para la calidad

Ahora ya podemos decir cuáles subprocesos son principales y cuales son de apoyo para integrarlos en una gráfica que represente al sistema total, o sea, todo el Centro de Educación a Distancia.

La representación gráfica del proceso operativo central y sus relaciones con las necesidades de los clientes traducidas a características y especificaciones en los productos es el primer paso que debe realizarse antes de continuar con el análisis de cualquier proceso en particular.

3.2 Los procesos y sus procedimientos

Procesos

Un 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.

Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad.

Para hacer uso de los procesos, estos deberán estar supeditados a los objetivos organizacionales los cuales están definidos en la misión, que es donde se expresa la razón de ser de la organización, identificando las necesidades de los clientes y definiendo las características del satisfactor a ofrecer.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Al identificar cuál es la misión de la organización se inicia la administración basada en los procesos.

Análisis de los procesos

Un proceso es un conjunto de actividades capaces de transformar una o varias entradas en una o varias salidas con un valor o características diferentes a las iniciales.

Un proceso puede ser muy sencillo y consistir de pocas actividades o puede ser extremadamente complejo y comprender cientos de actividades. Aquellos procesos que son demasiados complejos se dividen en subprocesos, que a su vez tienen entradas y salidas.

Los subprocesos se enlazan uno tras otro, de tal forma que la salida de un subproceso se convierte en la entrada del siguiente subproceso.

Importancia de los procesos

Los procesos son la célula básica del funcionamiento de cualquier organización y si estos operan adecuadamente es posible entonces tener control y proporcionar confiabilidad al cliente.

Diseñar adecuadamente, analizar, medir y controlar los procesos es la clave para el control y satisfacción total del cliente.

Los elementos de un proceso son:

- Entrada
- Objetivo del proceso (finalidad)
- Recursos o herramientas propias del proceso
- Secuencia lógica y ordenada de actividades
- Salida o producto
- Administrador o dueño del proceso

Procedimiento:

Es "la gestión del proceso". (Gestión, son todas las actividades y recursos que utilizas para llegar al fin deseado) es el modo como va desarrollándose el proceso.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa. Los procedimientos se dan en todos los niveles de una empresa, pero son lógicamente más numerosos en los niveles operativos.

Manual:

Es un folleto, libro, carpeta, etc., en que de una manera fácil de manejarse concentran, en forma sistemática, una serie de elementos administrativos, para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa.³

Manual de Procedimientos:

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un órgano administrativo y su interrelación con otras áreas, su intervención en las diferentes etapas del proceso, identificando los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Permite conocer el funcionamiento interno en lo relacionado a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional.

Es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Existen diversos tipos de manuales, de acuerdo a su aplicación, contenido y magnitud. Para el caso específico de éste trabajo podemos clasificarlo de la siguiente manera⁴:

³ REYES, Ponce Agustín, Administración Moderna, Edit. LIMUSA, México 2008. Pág. 260

⁴ La clasificación se hizo tomando como base las propuestas de los autores Franklin F. Enrique y de Gómez Ceja Guillermo



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

- Por su aplicación, es un manual micro administrativo, ya que corresponde a una sola organización como es el Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración.
- Por su contenido, es un manual de procedimientos, ya que muestra de forma cronológica y secuencial, las principales actividades rutinarias que son encomendadas a un trabajador.
- Por su magnitud, es un manual específico, ya que cuenta con información de un área en específico y la descripción de puestos en lo general.

3.3 Elaboración de procedimientos

La elaboración del Manual de Procedimientos es una tarea exhaustiva y minuciosa, que requiere diseñar la metodología mínima necesaria que conduzca en el menor tiempo posible a su elaboración. Con este propósito, a continuación se ilustran algunos de los puntos fundamentales que habrán de seguirse para su realización.

➤ Investigación

La investigación en materia de sistemas y procedimientos tiene una metodología propia que en lo general se conforma y parte de un plan de investigación, cuyas actividades básicas son las siguientes:

- El reconocimiento de las unidades responsables, de su integración y de sus fuentes de información disponibles, tales como normas, lineamientos, manuales y otros documentos afines, la revisión visual del medio; y la opinión o comentarios directos del personal.
- La definición de los métodos para la investigación, tales como: la visita guiada, la observación directa, la lectura documental, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. Se recomienda la entrevista abierta, en la cual se necesita una gran capacidad de retención y descripción.
- El diseño y la aplicación de medios y materiales de apoyo tales como: la encuesta, la guía de entrevista o de observación, los cuestionarios, etc.
- La identificación de las normas, atribuciones, funciones y actividades básicas y complementarias.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

- El inventario de procedimientos en existencia, la vigencia y las actividades aún no incluidas y con posibilidades de documentarse.
- La identificación de los requerimientos, tales como: la creación, actualización, modificación, depuración y tratamiento de la información.

La integración de la información se hará de tal modo que facilite el análisis y permita identificar las necesidades, resuelva los problemas de operación o productividad, canalice las ideas sobre mejora continua e innovación, plantee el objetivo, jerarquice y de secuencia lógica a los pasos o la operaciones de las actividades; así como articular éstas con el marco funcional y normativo de la unidad responsable.

➤ Análisis

Es una categoría metodológica que permite estudiar y distinguir las partes de un todo (institucional, unidad responsable, etc.), además de identificar y conocer los principios (sustancia y esencia), los elementos (atribuciones, estructura, funciones, procesos, recursos e interacciones) y los fines (objetivos, metas y resultados) de su composición y contar así con las bases y los conocimientos necesarios para actuar, en su caso, sobre sus propiedades y características, e influir en su integración, transformación, funcionamiento u operación.

Con la aplicación de esta categoría se examinan por ejemplo: características, elementos constitutivos y hechos representativos del funcionamiento de una institución (todo) o de sus unidades responsables (partes). Cabe abundar que dentro de este aspecto se incluyen las interacciones entre la misión, visión, atribuciones, funciones y los objetivos con los procedimientos de trabajo.

La base de la información para la realización del análisis de los procedimientos, se encuentra en los resultados de la investigación, en la aplicación de los conocimientos metodológicos, y desde luego en la disposición del personal responsable del mismo, en el estudio de los antecedentes, enlace y correspondencia de atribuciones, objetivos, estructura orgánica, normas y políticas, competencias, funciones, actividades, procedimientos, operaciones, puestos, adicionalmente, se deben conocer los tramos de control, las cargas de trabajo, la comunicación y coordinación, el ambiente de trabajo y las relaciones del personal.

Del análisis se deben responder a las preguntas siguientes:

¿Qué actividad u operaciones se realizan?



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

¿Para qué? Finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución.

¿Quién (es)? Descripción de los órganos o puestos responsables del desarrollo de las actividades.

¿Cómo se realiza? Explicación del método de trabajo y del uso de los instrumentos, equipos, espacios y materiales, para lograr los objetivos de una actividad.

¿Cuándo se realiza? Relativo al señalamiento de los tiempos de ejecución y obtención de los resultados, según las normas, políticas y lineamientos del procedimiento, la metodología de trabajo y los requerimientos de los usuarios, demandantes o beneficiarios.

¿Dónde se realiza? Referencia de la ubicación tanto de la unidad responsable, los puestos de trabajo, así como de sus usuarios.

¿Con qué se realiza? Señalamiento de los insumos, equipo y demás medios utilizados para la ejecución y logro de los resultados.

➤ Diseño

Acción que con una metodología y técnicas ex profeso permite transformar o traducir secuencial y cronológicamente las ideas, actividades u operaciones en textos escritos o en gráficas procesadas, manual o electrónicamente con apoyo de medios modernos de tecnología de la información.

Después del análisis de la información se procede al registro de la misma, es decir a la integración del manual.

La elaboración de procedimientos debe obedecer a tres reglas básicas, según Reyes Ponce, estas son:

Regla 1 Los procedimientos deben fijarse por escrito y, de preferencia, gráficamente, para facilitar su comprensión, análisis y explicación.

Regla 2 Los procedimientos deben ser revisados periódicamente a fin de detectar procedimientos poco eficientes o que, con el afán de especialización, una forma o documento este pasando por varios departamentos sin razón alguna. En este último caso, la revisión indicará que actividad conviene considerar en una sola persona o departamento.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Regla 3 Debe evitarse la duplicación innecesaria de procedimientos.⁵

Del análisis de todo lo anterior se seleccionó y utilizó para la elaboración del Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia el siguiente ejemplo de procesos y sus elementos **Gráfica 2**, el cual nos permite la descripción de actividades, 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 de un procedimiento.

Gráfica 2. En esta se describen las actividades (narración escrita) que se llevan a cabo en los principales subprocesos del Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración.

FORMATO DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS

Atendiendo a la **Regla 1 de Reyes Ponce**, “Los procedimientos deben fijarse por escrito y, de preferencia, gráficamente, para facilitar su comprensión, análisis y explicación”, hemos visto que la diagramación juega un papel muy importante para explicar un procedimiento gráficamente.

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación de diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.⁶

⁵ REYES Ponce Agustín, Administración Moderna, Edit. LIMUSA, México 2008.

⁶ FRANKLIN, F. Enrique, **Organización de Empresas**, 2ª Edición, Edit. Mc Graw Hill, México 2007 Pág. 212



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Un Diagrama de Flujo es la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustran gráficamente las actividades del mismo, permite conocer e identificar las actividades cronológicas del procedimiento, se ilustra la estructura, la dinámica, las etapas y las unidades que intervienen en su desarrollo.

Las ventajas que ofrece la técnica de diagramación son:

- Explica a través de símbolos y textos condensados, las actividades que integran un procedimiento.
- Permite al personal que opera los procedimientos identificar en forma rápida la manera de realizar sus actividades eficazmente.
- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.
- Reduce la cantidad de explicaciones que se dan en la descripción narrativa.
- Facilita el análisis e interpretación de cada procedimiento, ya que muestra la secuencia de las actividades y la distribución de las formas (origen y destino final).
- Permite analizar cada actividad por sí misma y su relación con las demás.
- Ahorra tiempo al usuario en el conocimiento de un procedimiento.

Los símbolos utilizados en un diagrama de flujo tienen un significado preciso y determinadas reglas para su aplicación. Los símbolos de diagramación que se emplean internacionalmente son elaborados por las instituciones siguientes:

American Society of Mechanical Engineers (ASME), ha desarrollado símbolos, que aunque son aceptados en el área de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa.

American National Standard Institute (ANSI), ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos, y de los cuales, se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos.

Existen muchas más organizaciones que han presentado simbología aceptada internacionalmente, como la International Organization for Standardization (ISO), Deutsches Institut für Normung e. V., (DIN).



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Sin embargo, por su simplicidad y por ser el más utilizado se seleccionó la simbología del American National Standard Institute (ANSI) para el Manual de Procedimientos que nos ocupa.

En el siguiente recuadro **Gráfica 3**, se presenta la simbología utilizada para la diagramación de los procedimientos del Centro de Educación A distancia.

Gráfica 3. Simbología utilizada Para El Diseño de Diagramas de Flujo para El Manual de Procedimientos del Centro de Educación A Distancia

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	INICIO O TERMINO	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	ACTIVIDAD	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	DECISIÓN	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	CONECTOR	Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente en el diagrama.
	CONECTOR DE PAGINA	Representa una conexión con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	DOCUMENTO	Representa un documento, formato o cualquier escrito que recibe, elabora o envía.
	LÍNEAS DE DIRECCIÓN	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

También es importante en la elaboración del Manual de Procedimientos la **Medición de los Procesos**.

Medir significa expresar con números una característica a través de la comparación de muestras de dicha característica contra un patrón. Su importancia es que a través de la medición es posible adquirir información acerca de las transformaciones o cambios que ocurren dentro de un sistema cualquiera que sea su naturaleza.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Las unidades de medida deben de permitir la evaluación, control y mejora continua de cualquier tipo de proceso dentro de la organización. Es por ello que el tipo y utilidad de las unidades de medida es tan amplio como tipos de procesos y necesidades existan.⁷

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.

El sistema de indicadores debe caracterizar el nivel técnico-organizativo del desarrollo de la Institución, los recursos que posee, la eficiencia de su empleo y los resultados generales de la actividad productiva con una alta calidad.

Tipos de indicadores:

- ✓ Indicadores Cuantitativos: Son los que se refieren directamente a medidas en números cantidades.
- ✓ Indicadores Cualitativos: Son los que se refieren a cualidades. Se trata de aspectos que no son cuantificados directamente. Se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.
- ✓ Indicadores Directos: Son aquellos que permiten una dirección directa del fenómeno.
- ✓ Indicadores Indirectos: Cuando no se puede medir de manera directa la condición económica, se recurre a indicadores sustitutos o conjuntos de indicadores relativos al fenómeno que nos interesa medir o sistematizar.
- ✓ Indicadores Positivos: Son aquellos en los cuales si se incrementa su valor estarían indicando un avance hacia la equidad.
- ✓ Indicador Negativo: Son aquellos en los cuales si su valor se incrementa estarían indicando un retroceso hacia la inequidad.

Criterios para construir indicadores

- ✓ **Mensurabilidad:** Capacidad de medir o sistematizar lo que se pretende conocer.

⁷ www.aprender.fca.com.mx Apuntes de Seminarios, Desarrollo y Evaluación de la Calidad, Cap. V Procedimiento; Procesos, Procedimientos e indicadores.- del DR. Luis Alfredo Valdés Hernández.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

- ✓ Análisis: Capacidad de captar aspectos cualitativos o cuantitativos de las realidades que pretende medir o sistematizar.
- ✓ Relevancia: Capacidad de expresar lo que se pretende medir.

3.4 La importancia de los manuales de procedimientos

Al inicio de este trabajo, siendo más puntual en la parte correspondiente a la presentación, se hace mención a la importancia de contar con Manuales de Procedimientos, aquí solo agregaremos otras consideraciones para complementar lo que a esta parte corresponde.

- Constituyen una fuente formal y permanente de información y orientación de la forma de ejecutar un trabajo determinado, así como los lineamientos y mecanismos que se deben observar.
- Contribuyen a dar continuidad y coherencia a las actividades que describe.
- Delimitan responsabilidades y funciones, evitando así desviaciones arbitrarias o confusiones en la ejecución de un trabajo determinado.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.
- Facilitan la capacitación del personal para el desempeño de sus funciones y al de nuevo ingreso.
- Sirven como base para la realización del estudio de métodos y sistemas, con el objeto de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las instituciones.
- Apoyan en las labores de auditoría.
- Tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.
- Facilitan la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- Aseguran y facilitan al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y logra la uniformidad en



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.

- Permiten el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- Evitan desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Constituyen una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Permiten comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

3. METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología que se utilizó para la elaboración del Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia se sustentó en el modelo sistémico, que consistió en la identificación del sistema (CEDIS) con los subsistemas (áreas que lo integran), sus procesos clave, llegando así al nivel de operaciones responsables de integrar el producto cuyas características le son necesarias para cubrir las expectativas de los usuarios.

Un enfoque sistémico aplicado al diagnóstico, pronóstico, y prospectiva de la organización y su entorno, con el fin de conocer las fortalezas-debilidades de la organización, posicionándolas con las oportunidades-amenazas del entorno respectivamente, estableciendo el crecimiento o la permanencia de la organización misma, mediante la integración de un paquete especializado adecuado a la misma, que antecede a los planes, programas y proyectos de desarrollo que sean necesarios, ya sea adquiriéndolos, desarrollándolos o mediante la copia adecuada, conservando siempre la dirección que dan la misión y los objetivos de la organización misma.

4.1 Metodología para la elaboración del Sistograma

Se esbozan los pasos a seguir para determinar cada uno de los elementos que integran el Sistograma.

1. Identificar los productos y sus características que ofrecen las áreas de estudio. Los productos, a través de sus características satisfacen alguna necesidad.
2. Identificar a los clientes. Un cliente es aquel que se beneficia con nuestro trabajo, puede ser un cliente interno como compañeros de trabajo o superiores que reciben nuestro trabajo, o puede ser un cliente externo que se considera como aquella persona ajena a la empresa y que hace uso de nuestros productos.¹
3. Establecer la misión del Centro de Educación Distancia, ya que proporciona la razón básica del porque existe. Por otro lado tenemos la manera en que se transforman los insumos o materias primas para lograr el producto final que llamaremos diseño de transformación mismo que contempla cuatro

¹ VALDES, Hernández Luis Alfredo, "Integración del sistema" <http://aprender.fca.unam.mx/~lvaldes/>



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

4. elementos: el conocimiento teórico, la experiencia de la gente, los equipos usados y el diseño del producto final que se desea, este último depende de las necesidades de los clientes que se definen desde el establecimiento de la misión de la empresa.

Una vez que tenemos estos elementos podemos responder a las preguntas: ¿Qué produzco y vendo?, ¿Para quién lo produzco o a quién se lo vendo?, ¿Qué necesidad voy a satisfacer con esos servicios? Con las respuestas a estas sencillas preguntas se integra y establece lo que llamaremos la Misión.

5. Identificar los insumos, cuyas características están condicionadas por las características de los productos.
6. Identificar a los proveedores y sus características.
7. Identificar en que partes del proceso de transformación se le proporcionan las características al producto, que sirven para satisfacer las necesidades de los clientes. A los subprocesos principales y de apoyo, derivados del proceso central.
8. Con los elementos desarrollados podemos integrar el sistema completo.

Una vez que tenemos el Sistograma, procedemos a la descripción y diagramación de las actividades de los principales subprocesos, e identificar los indicadores de medición.

Con toda ésta información estamos listos para elaborar los manuales de procedimientos.

4.2 Metodología para la elaboración de manuales de procedimientos

Para la elaboración de manuales de procedimientos, nos basamos en la Guía para Elaboración del Manual de Procedimientos, desarrollada por el Centro de Informática de la FCA y en la que se indican los siguientes pasos:

1. Se establecen: el objetivo del procedimiento, su alcance, referencias, sus lineamientos, definiciones, indicadores y anexos.
2. Se desarrollan los diagramas de flujo, tomando como base la descripción de actividades y la simbología para el diseño de estos.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

3. Se establecen los indicadores de las actividades críticas y los formatos, instructivos y machotes utilizados para la ejecución del procedimiento.
4. Se anexan los formatos, instructivos o documentos generados o utilizados en cada procedimiento.

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN < NOMBRE DE LA SECRETARÍA, DEPARTAMENTO O ÁREA >	CÓDIGO: < CLAVE DEL PROC. >		
	< NOMBRE DEL DEPARTAMENTO O ÁREA > < NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO >	PÁGINA: < # PÁG. DE # PÁG. >		
<p>I. OBJETIVO:</p> <p>II. ALCANCE:</p> <p>III. REFERENCIAS:</p> <p>IV. LINEAMIENTOS:</p> <p>V. DEFINICIONES:</p> <p>VI. MÉTODO:</p> <p>6.1 Diagrama de flujo</p> <p>6.2 Descripción de actividades</p>				
ELABORÓ < NOMBRE DE QUIEN LO ELABORÓ >	REVISÓ < NOMBRE DE QUIEN LO REVISÓ >	APROBÓ < NOMBRE DE QUIEN APRUEBA EL PROC. >	FECHA < FECHA DE APROBACIÓN >	REVISIÓN 0



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN < NOMBRE DE LA SECRETARÍA, DEPARTAMENTO O ÁREA >		CÓDIGO: < CLAVE DEL PROC. >	
	< NOMBRE DEL DEPARTAMENTO O ÁREA > < NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO >		PÁGINA: < # PÁG. DE # PÁG. >	
6.1. DIAGRAMA DE FLUJO				
< NOMBRE DE PARTICIPANTES >	< NOMBRE DE PARTICIPANTES >	< NOMBRE DE PARTICIPANTES >		
ELABORÓ < NOMBRE DE QUIEN LO ELABORA >	REVISÓ < NOMBRE DE QUIEN LO REVERSA >	APROBÓ < NOMBRE DE QUIEN APRUEBA EL PROC. >	FECHA < FECHA DE APROBACION >	REVISIÓN 0



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

		FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN <NOMBRE DE LA SECRETARÍA, DEPARTAMENTO O ÁREA>			CÓDIGO: <CLAVE DEL PROC.>	
		<NOMBRE DEL DEPARTAMENTO O ÁREA> <NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO>			PÁGINA: <# PÁG. DE # PÁG.>	
ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA O USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
ELABORÓ <NOMBRE DE QUIEN ELABORA>		REVISÓ <NOMBRE DE QUIEN LO REvisa>	APROBO <NOMBRE DE QUIEN APRUEBA EL PROC.>		FECHA <FECHA DE APROBACION>	REVISIÓN 0



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN < NOMBRE DE LA SECRETARÍA, DEPARTAMENTO O ÁREA >		CÓDIGO: < CLAVE DEL PROC. >	
	< NOMBRE DEL DEPARTAMENTO O ÁREA > < NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO >		PÁGINA: < # PÁG. DE # PÁG. >	
VII. INDICADORES				
Actividad crítica	Medición	Unidad a medir.		
VIII. ANEXOS				
Anexo	Descripción o Documento	Observaciones		
ELABORÓ < NOMBRE DE QUIEN LO ELABORA >	REVISÓ < NOMBRE DE QUIEN LO REVISÓ >	APROBÓ < NOMBRE DE QUIEN APRUEBA EL PROC. >	FECHA < FECHA DE APROBACION >	REVISIÓN 0



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Trataremos de darle una secuencia a las actividades que se llevaron a cabo para la elaboración del Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia (CEDIS) como se describe a continuación:

1. Se llevo a cabo una reunión con el Coordinador del CEDIS, los responsables de las áreas que lo integran como son: Asesoría Pedagógica; Edición y Corrección de Estilo; Diseño Gráfico; Administrador de Plataformas Licenciaturas y SUAyED, de Plataformas Maestrías, de Plataformas Convenios y Diplomados, y la Coordinadora para el Servicio Social como Opción de Titulación. De la conversación e introducción efectuada se pudo conocer y comprender lo que es el CEDIS, que hace, cuales son sus insumos, como los procesa, que productos ofrece y con qué elementos y herramientas cuenta el Centro de Educación a Distancia, adicional contamos con los documentos y lineamientos para la elaboración y cumplimiento de las funciones que ahí se realizan como son: Proyecto de Manual de Perfil de Puestos, Lineamientos Generales para la Elaboración de Apuntes, Elementos Generales para Edición y Corrección de Estilo.
2. Se definieron 13 procedimientos para su realización como se indican a continuación:

Área de Asesoría Pedagógica

1. Elaboración de Apuntes SUA (Sistema Universidad Abierta)
2. Revisión de Material Didáctico por Módulos para Diplomados como Opción de Titulación
3. Revisión de Material Didáctico para Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales
4. Diseño de Asignaturas para Licenciaturas a Distancia

Área de Edición y Corrección de Estilo

5. Apuntes SUA (Sistema Universidad Abierta)
6. Módulos para Diplomados como Opción de Titulación
7. Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales

Área de Administración de Plataformas

8. Montaje en Línea de Asignaturas para el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia
9. Montaje en Línea de Módulos para Diplomados como Opción de Titulación



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

10. Montaje en Línea de Cursos para Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales
11. Montaje en Línea de Grupos/Asignaturas para Licenciaturas en Línea
12. Montaje en Línea de Asignaturas para Maestrías

Área de Diseño Gráfico

13. Diseño Web para Plataformas de las Asignaturas

3. Para tener un control y mejor desempeño en la elaboración de los manuales, se programaron los tiempos para el desarrollo de las actividades en una gráfica de Gantt, como se muestra en el **Anexo 1**:
4. Recordemos que la representación gráfica del proceso operativo central y sus relaciones con las necesidades de los clientes traducidas a características y especificaciones en los productos es el primer paso que debe realizarse antes de continuar con el análisis de cualquier proceso en particular.

Al considerar el análisis sistémico para el Centro de Educación a Distancia, se identificaron los subsistemas en los que se desarrollaron los Manuales de Procedimientos como son las áreas de: Asesoría Pedagógica, Edición y Corrección de Estilo, Administración de Plataformas y de Diseño Gráfico.

Uno de los objetivos específicos de este trabajo es desarrollar la metodología de un modelo sistémico, para lo cual se inició con una entrevista con el Coordinador del CEDIS y los Responsables de las Áreas con la finalidad de identificar sus productos con sus características, sus clientes y necesidades. De estas entrevistas obtuvimos la información para el Sistegramma, como es:

- a. Identificación del producto y sus características.
- b. Identificación de los clientes y sus necesidades.
- c. Determinar la misión o razón de ser del CEDIS.
- d. Identificar los insumos.
- e. Identificar a los proveedores.

Una vez identificados los subprocesos procedemos a clasificarlos de acuerdo a la relación entre el subproceso y las características de los productos, que sirven para satisfacer las necesidades de los clientes, por



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

lo que se procede a la integración del Sistograma el cual representa al Sistema total del Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración como se muestra en el **Anexo 2**:

5. Una vez que se determinaron los principales subprocesos, procedimos a la descripción de las actividades de cada procedimiento, para ello se realizaron entrevistas con cada uno de los responsables de llevar a cabo dicho procedimiento.
6. Tomando como base la Descriptiva de Actividades se procedió a la representación esquemática del procedimiento, donde se ilustran gráficamente las actividades del mismo en forma simplificada, esto es la elaboración de los Diagramas de Flujo.
7. Cuando ya tenemos conocimiento de lo que se hace en cada una de las áreas y con que elementos o herramientas, podemos definir el objetivo, alcance, referencias, lineamientos, definiciones y métodos de cada uno de los procedimientos.
8. Posteriormente se determinaron los indicadores de las actividades críticas por cada proceso.
9. Por último se solicitaron los documentos, formatos, instructivos y machotes utilizados para la ejecución de cada procedimiento.
10. Una vez que tuvimos estos elementos, pasamos a editar y dar formato al Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia (CEDIS).
11. Este se presentó al Coordinador del CEDIS y a los responsables de cada una de las Áreas para su revisión.
12. Después de la revisión se hicieron correcciones de acuerdo a las observaciones hechas por los responsables de cada área.

A continuación se presenta un subproceso principal del Área de Asesoría Pedagógica, Diseño de Asignaturas para Licenciaturas a Distancia, en el que se podrá observar la aplicación de los conceptos antes mencionados.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

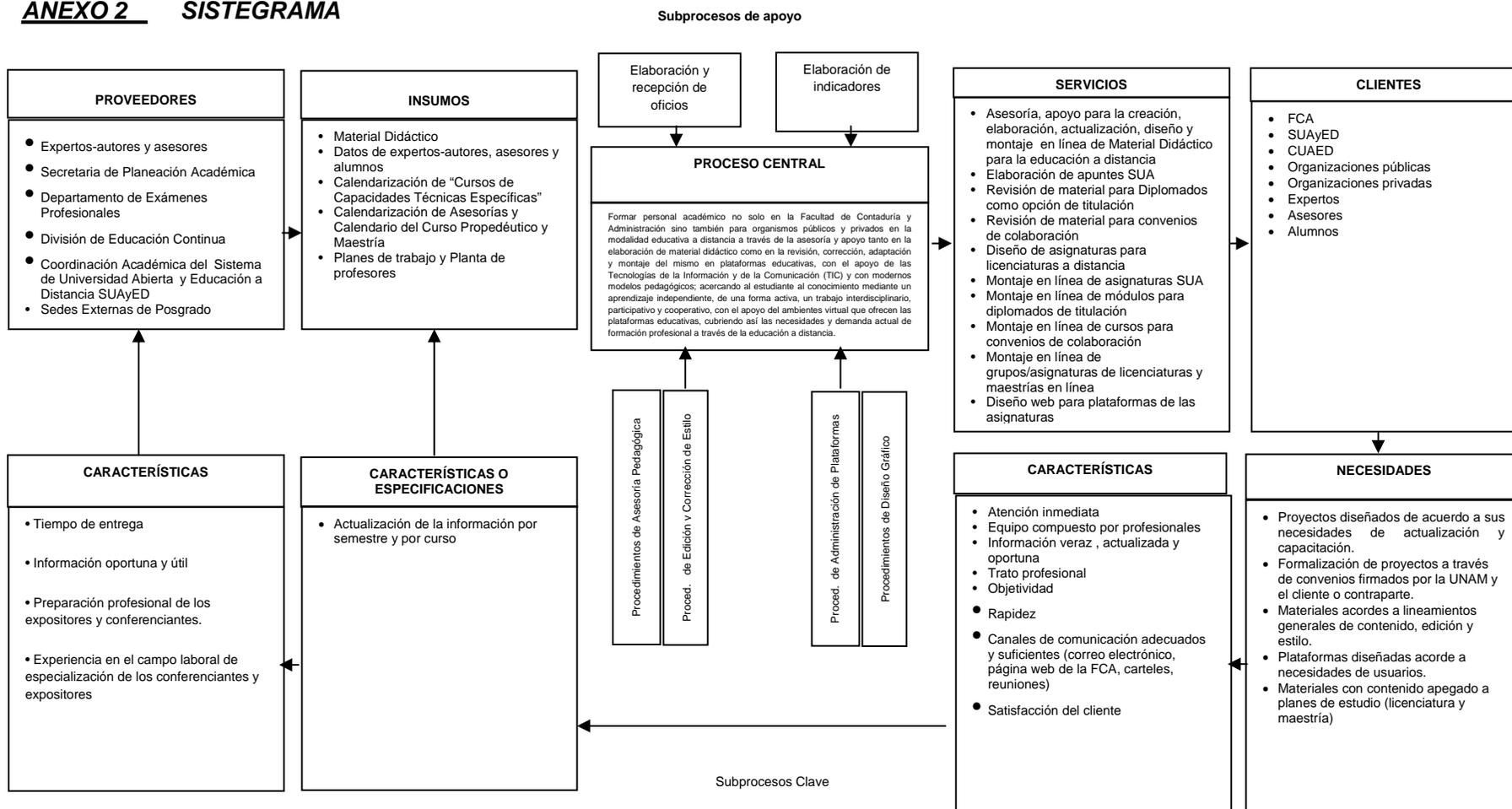
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ANEXO 2 SISTEGRAMA





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	CÓDIGO: CEDIS/APEDAG
	ASESORÍA PEDAGÓGICA	PÁGINA:

PROCEDIMIENTOS

DE

ASESORÍA PEDAGÓGICA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN
----------------	---------------	---------------	--------------	-----------------



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	CÓDIGO: CEDIS/APEDAG/04
	ASESORÍA PEDAGÓGICA DISEÑO DE ASIGNATURAS PARA LICENCIATURAS A DISTANCIA	PÁGINA:

Procedimiento

Diseño de Asignaturas

para

Licenciaturas a Distancia

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA	REVISIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO: CEDIS/APEDAG/04
	CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	
	ASESORÍA PEDAGÓGICA	PÁGINA:
	DISEÑO DE ASIGNATURAS PARA LICENCIATURAS A DISTANCIA	

I. OBJETIVO: Contar con un instrumento que facilite, guíe, regule y sistematice las actividades para el diseño, desarrollo, adaptación, modificación y adición de información al Material Educativo de las asignaturas para las Licenciaturas a Distancia de Administración, Contaduría e Informática.

II. ALCANCE: Procedimiento en el que participan la Secretaría de Planeación Académica; Centro de Educación a Distancia (CEDIS) con su Área de Asesoría Pedagógica; Experto y Coordinación de Educación Abierta y a Distancia (CUAED).

III. REFERENCIAS:

- a) Apuntes SUA
- b) Guión Instruccional (Formato Electrónico)
- c) Plan de Estudios Vigente
- d) Temario Analítico
- e) Lineamientos Generales para la Elaboración de Apuntes (Material Educativo para los Estudiantes de las Modalidades Abierta y a Distancia).

IV. LINEAMIENTOS:

- Es responsabilidad de la Coordinación del CEDIS supervisar y coordinar el desarrollo y seguimiento del Material Educativo, de la edición Web y del sistema de educación a distancia en la Plataforma Educativa.
- Corresponde al Área de Asesoría Pedagógica conducir al Experto-Autor en el desarrollo, adaptación, modificación y adición de componentes faltantes para cada una de las asignaturas que componen el Material Didáctico, así como proporcionarle los instrumentos para el desarrollo didáctico y estructural.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

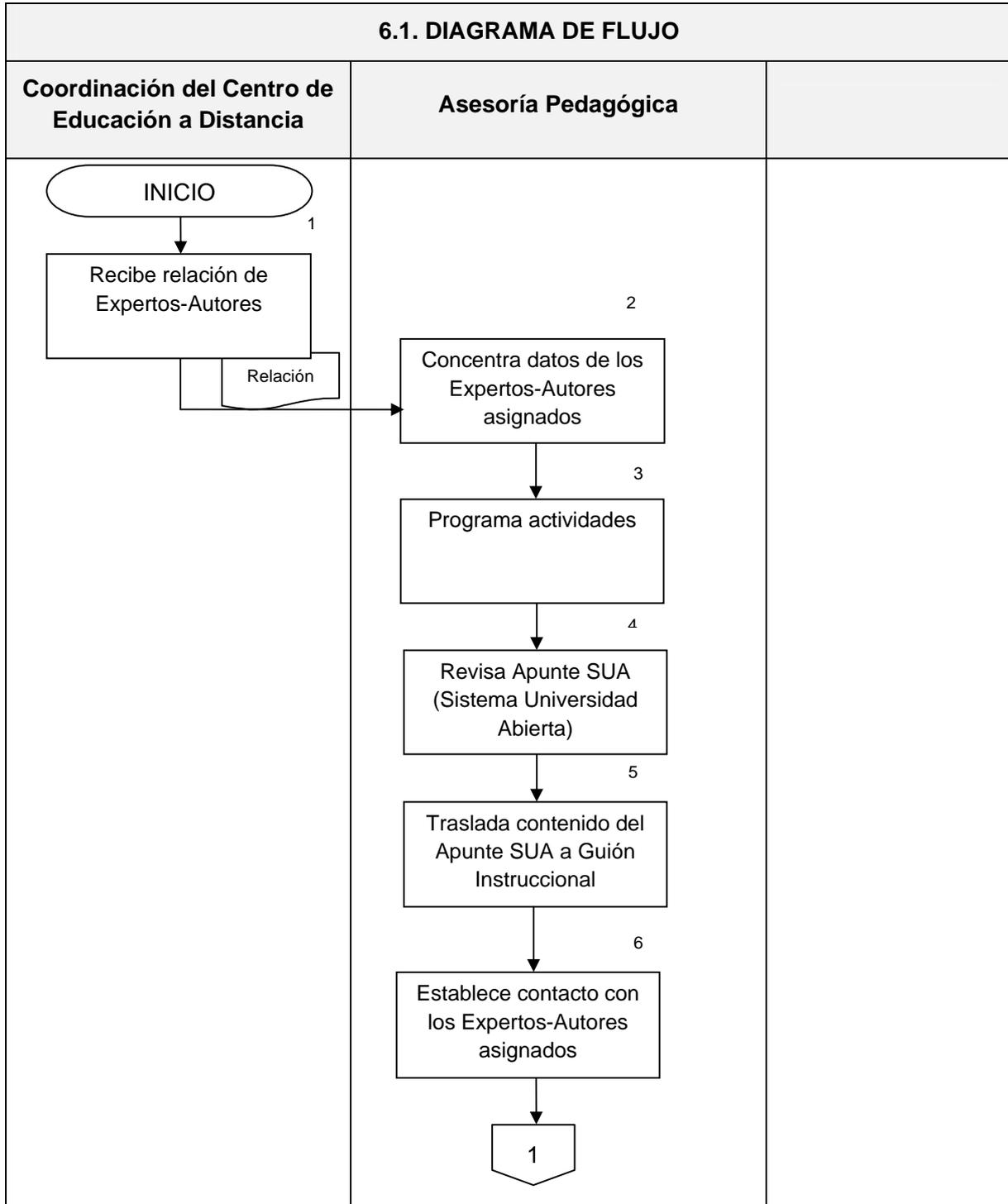
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

	FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN	CÓDIGO: CEDIS/APEDAG/0 4
	CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	
	ASESORÍA PEDAGÓGICA	PÁGINA:
	DISEÑO DE ASIGNATURAS PARA LICENCIATURAS A DISTANCIA	
<ul style="list-style-type: none">• La liberación del material no podrá llevarse a cabo si antes no fue revisado, corregido y aprobado por la Coordinación del CEDIS, Asesoría Pedagógica, Experto y Coordinación de Educación Abierta y a Distancia (CUAED).		
V. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none">• Apuntes SUA.- Medio educativo fundamental a partir del cual el estudiante establece un dialogo educativo (presencial o a través de medios electrónicos) y participa activamente en el aprendizaje de las asignaturas de su plan de estudios y en su formación profesional.• Guión Instruccional.- Es un formato electrónico al que se traslada el Apunte SUA para su adaptación, modificación y agregar componentes faltantes o en el que se plasma el nuevo material elaborado por el experto designado.• Plan de Estudios.- Documento que contiene la descriptiva de cada una de las asignaturas por semestre que conforman el mapa curricular de la carrera correspondiente (Administración, Contaduría o Informática).• Temario Analítico.-Documento que contiene el desarrollo de los temas que integran cada una de las materias.• Lineamientos Generales.-Orientan la compleja actividad de dar forma a los apuntes como material educativo, según las características y principios de las modalidades abierta y a distancia, centradas en el estudiante, en su capacidad de organizar el mismo su aprendizaje.		
VI. MÉTODO: <p>Diagrama de flujo</p> <p>Descripción de actividades</p>		



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

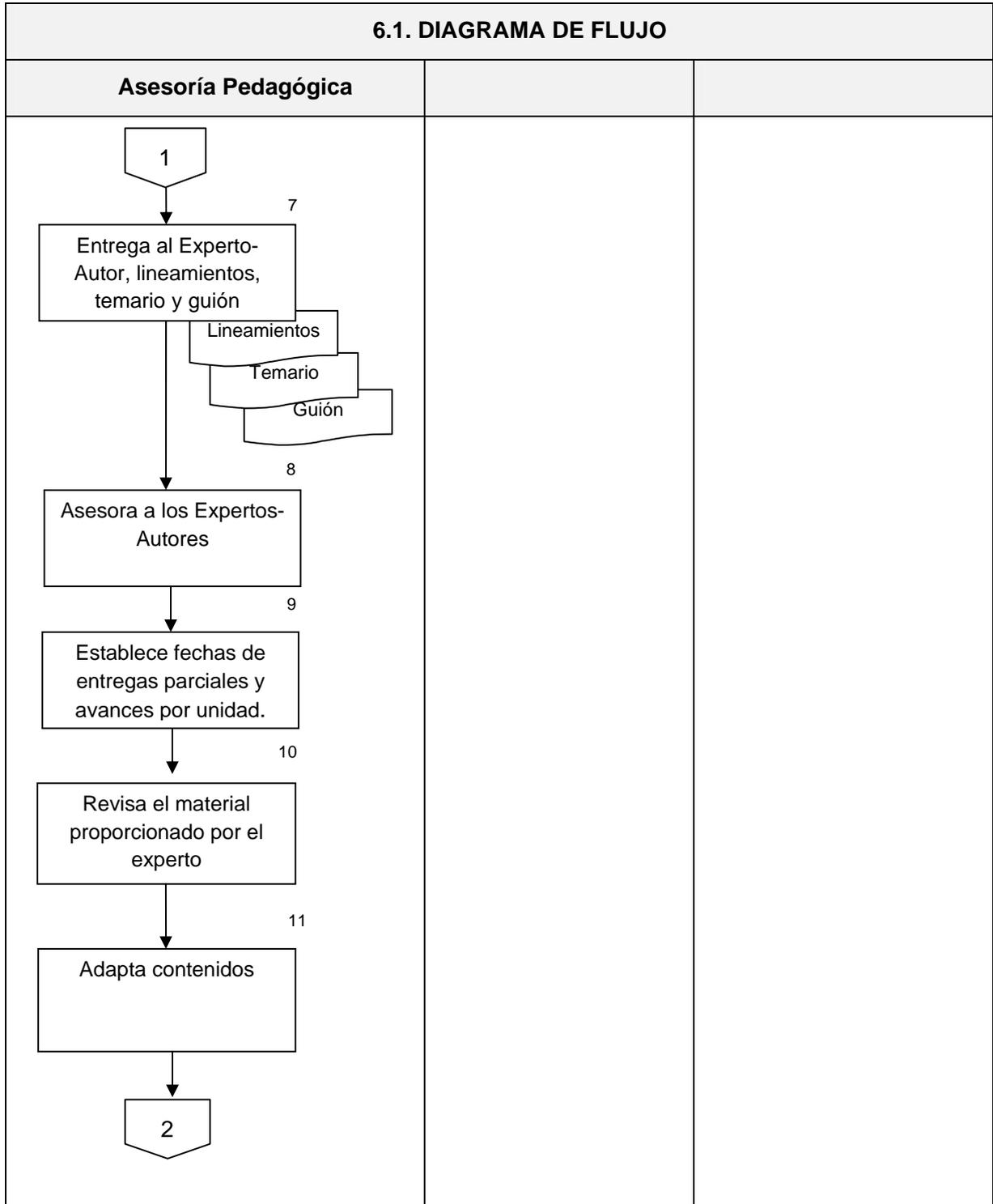
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

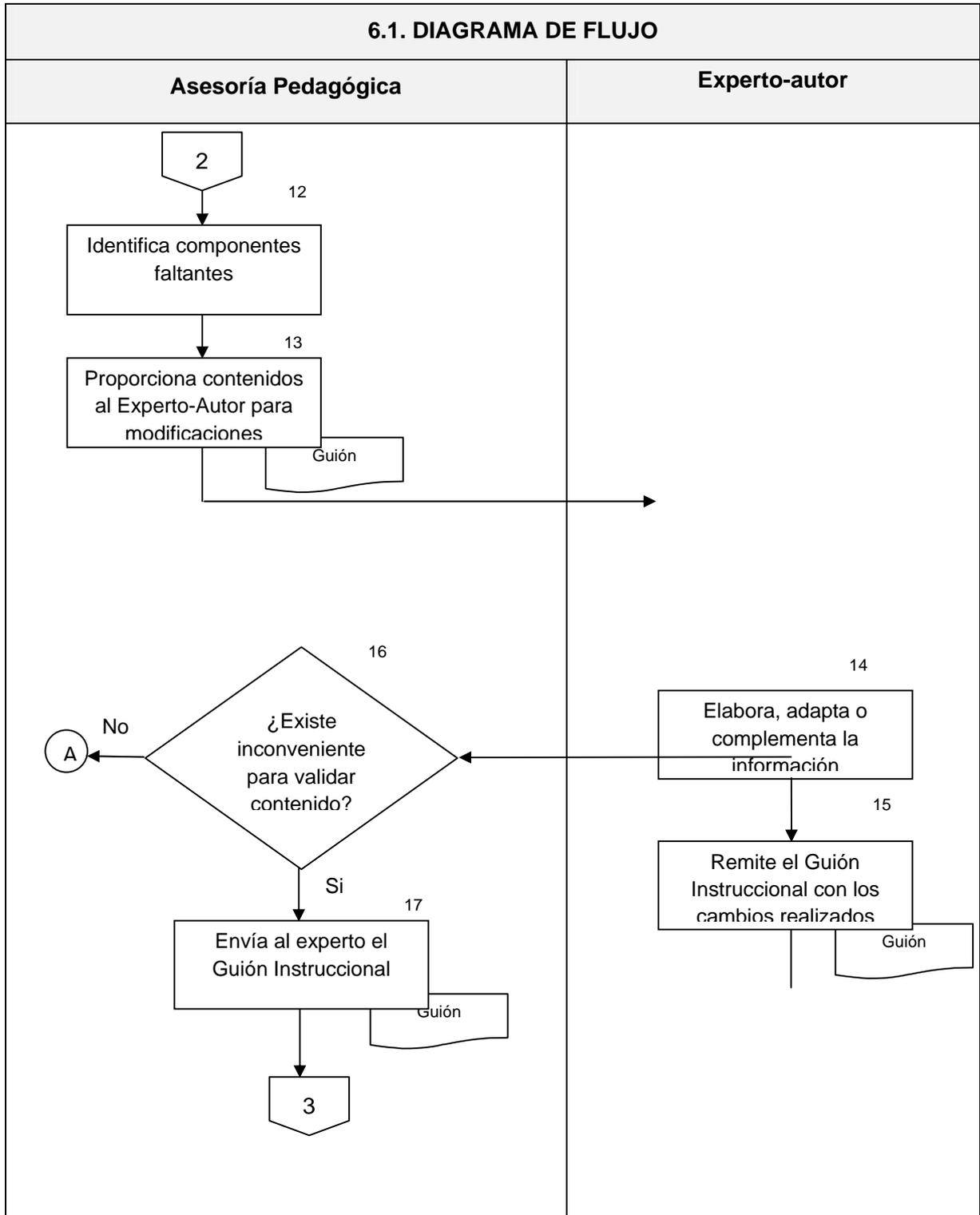
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

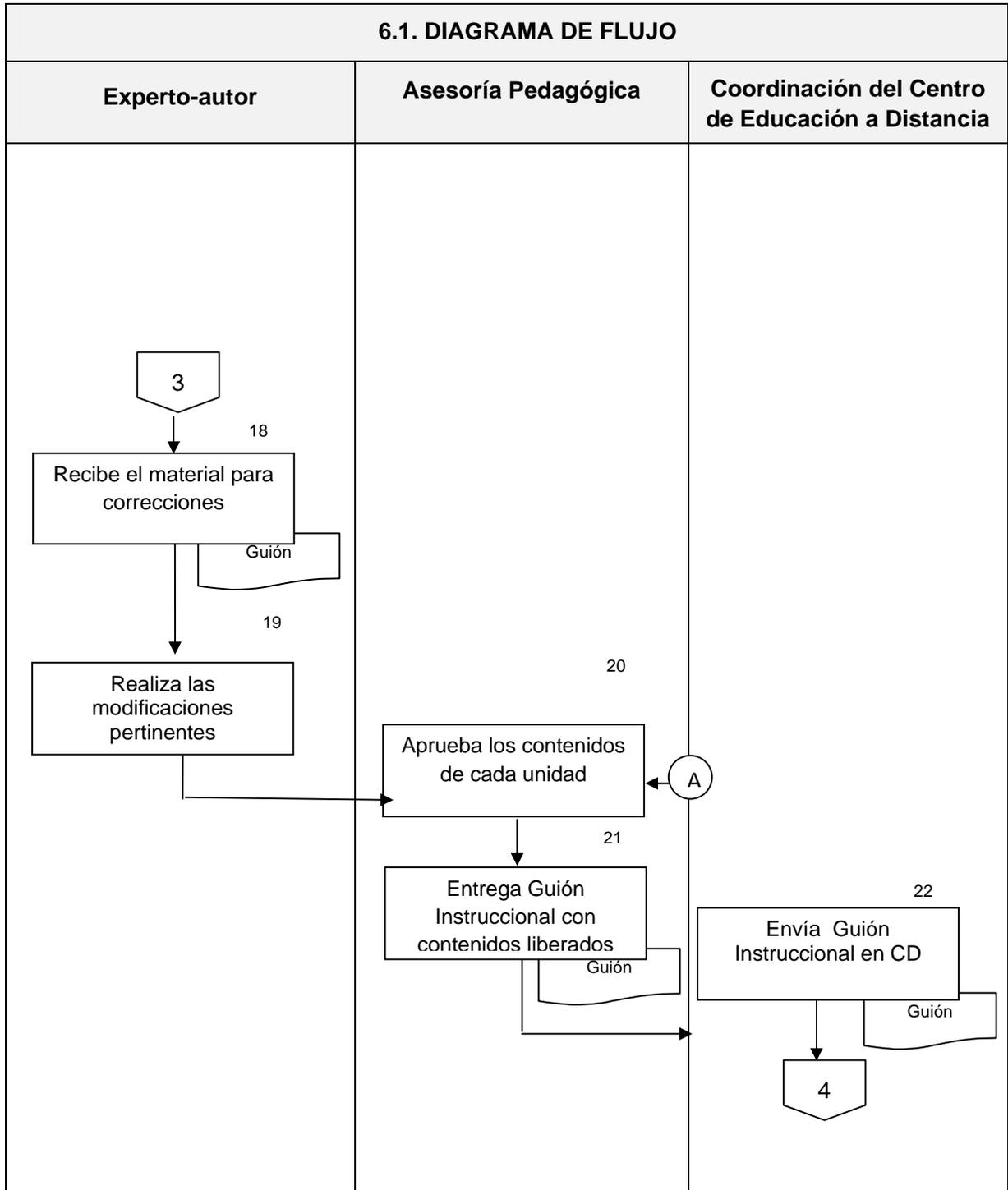
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

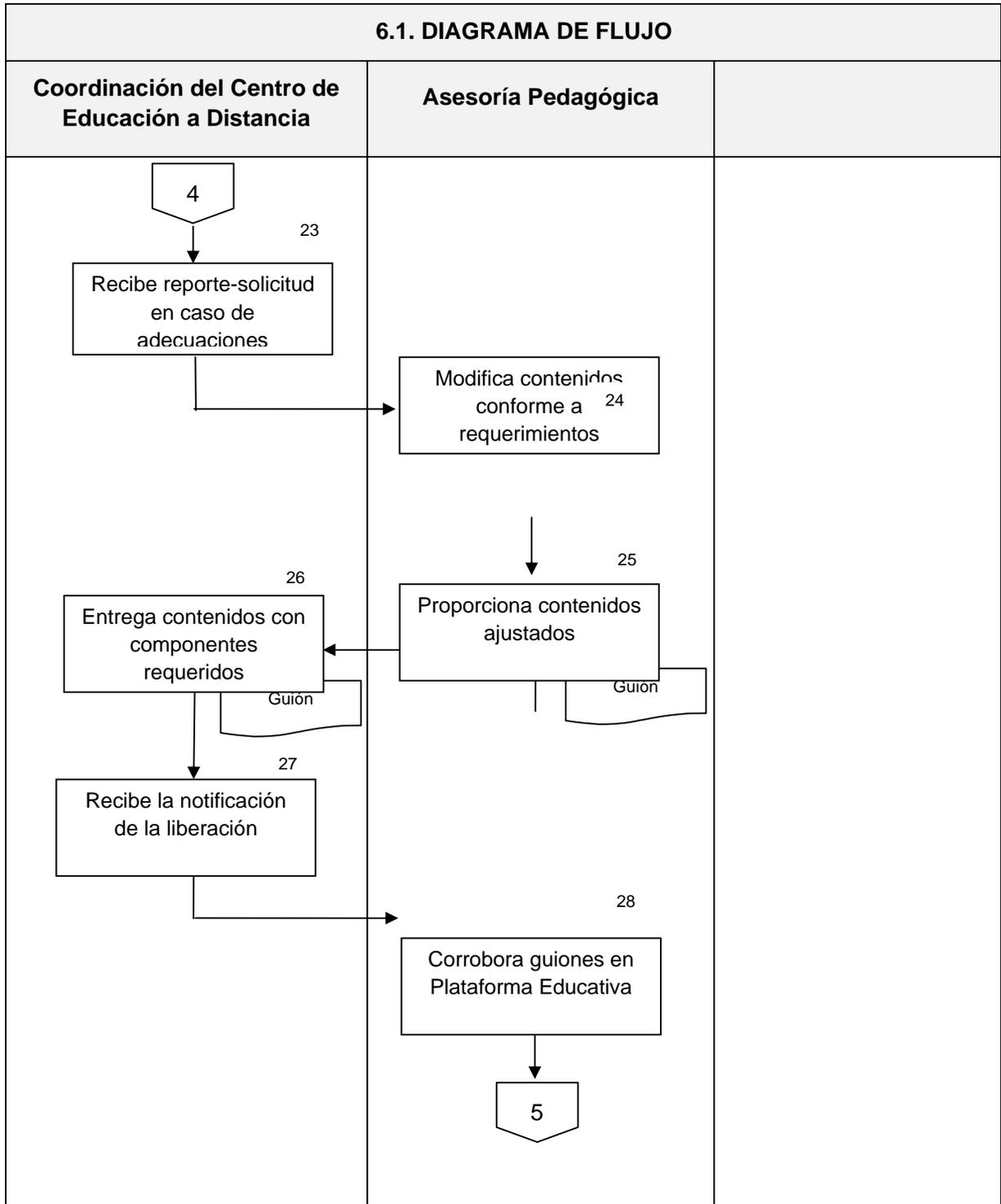
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

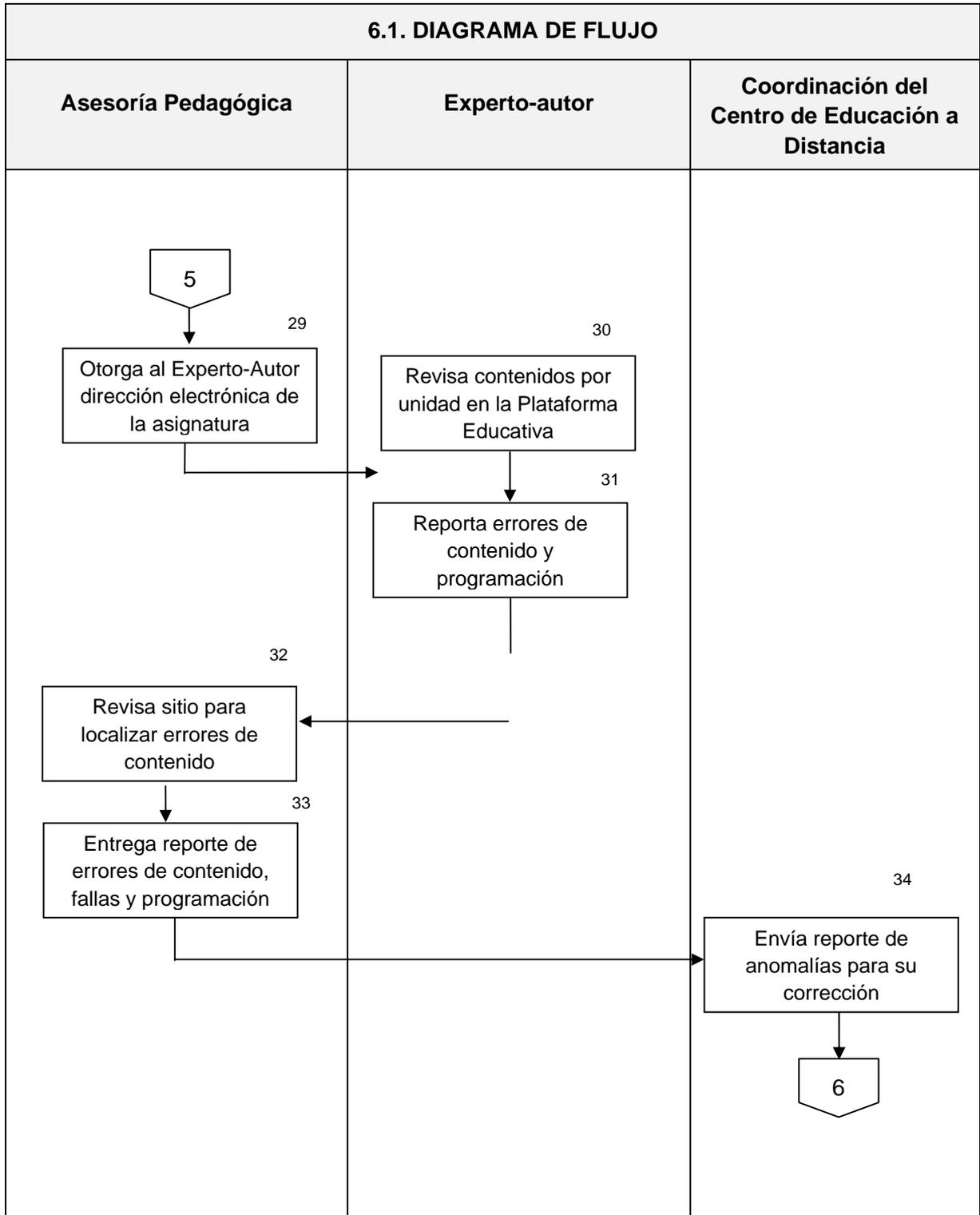
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

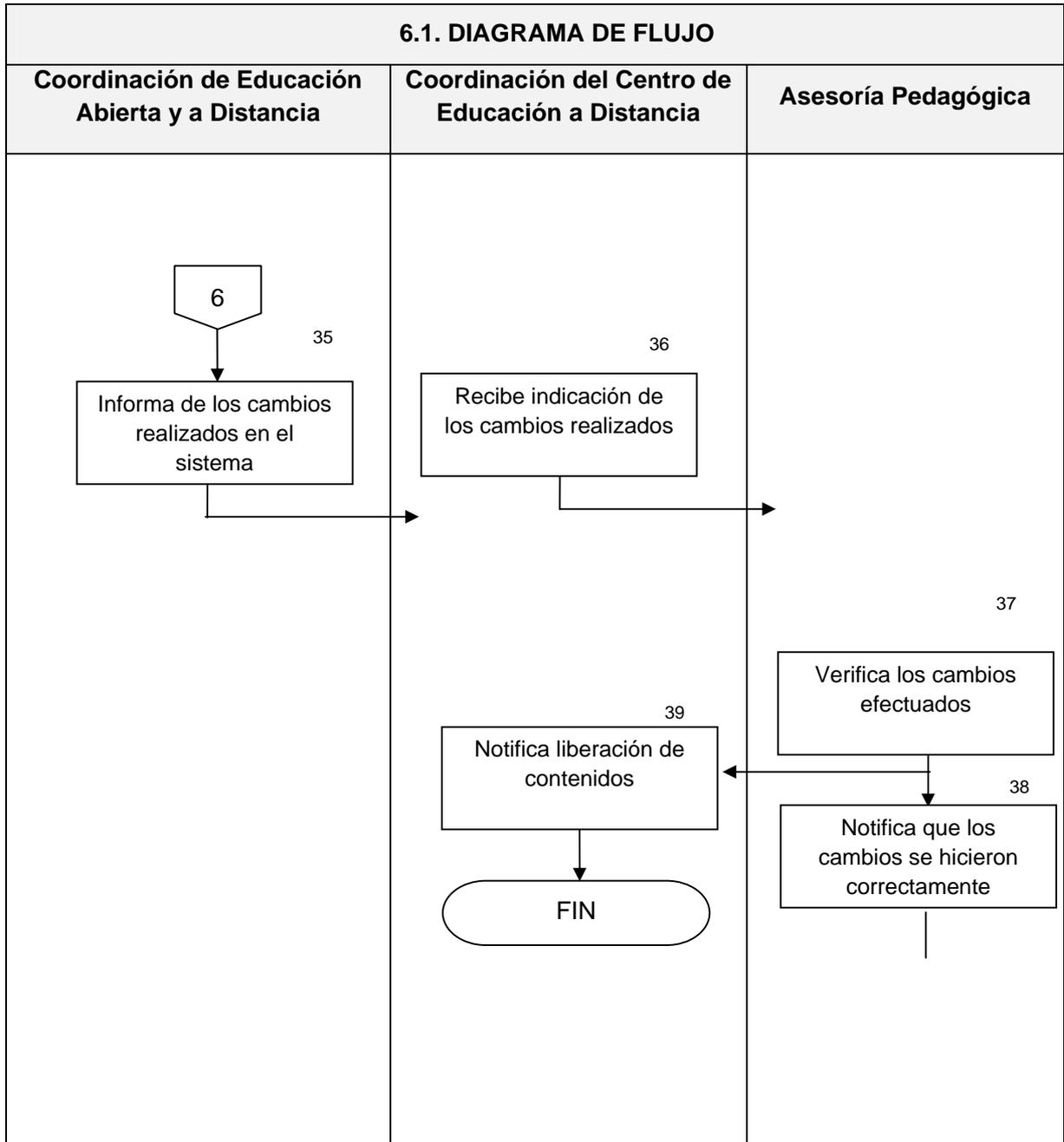
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
1	Recibir de la Secretaría de Planeación Académica de la FCA, relación con nombre, teléfono, y correo electrónico de los expertos asignados para el diseño del material educativo de las asignaturas, para las Licenciaturas a Distancia de Administración, Contaduría e Informática, conforme al Plan de Estudios Vigente 2005.	Coordinación del Centro de Educación a Distancia	Saber quiénes son los expertos designados e informar al Asesoría Pedagógica.	Secretaría de Planeación Académica de la FCA	Centro de Educación a Distancia (CEDIS)	Relación en oficio con nombre, teléfono y correo electrónico
2	Concentrar datos de los expertos asignados para el diseño del material educativo de las asignaturas para las Licenciaturas a Distancia.	Asesoría Pedagógica	Construir directorio de los expertos asignados.	Coordinación del CEDIS	Asesoría Pedagógica	Directorio Electrónico



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
3	Programar actividades relacionadas con el diseño de los materiales educativos.	Asesoría Pedagógica	Coordinar las actividades.	Coordinación del CEDIS	Asesoría Pedagógica	Medios Electrónicos
4	Revisar Apunte SUA (Sistema Universidad Abierta) por asignatura para identificar elementos faltantes.	Asesoría Pedagógica	Organizar e integrar información.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apuntes SUA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Estudios Vigente
5	Trasladar contenido del Apunte SUA a Guión Instruccional por unidades, que conforman cada una de las asignaturas para las Licenciaturas a Distancia.	Asesoría Pedagógica	Plasmar en formato electrónico para licenciaturas a distancia.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apuntes SUA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guión Instruccional
6	Establecer contacto con los expertos asignados, por correo electrónico y/o teléfono.	Asesoría Pedagógica	Concertar reunión para organizar y acordar agenda de trabajo.	Asesoría Pedagógica	Centro de Educación a Distancia	Correo Electrónico Teléfono
7	Entregar al experto, Lineamientos Generales, Temario Analítico, y Guión	Asesoría Pedagógica	Proporcionar los elementos de desarrollo didáctico y estructural en que se	Asesoría Pedagógica	Experto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lineamientos Generales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Temario Analítico



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
	Instruccional con los contenidos por unidades que conforman cada una de las materias para su desarrollo, adaptación, modificación y agregar componentes faltantes.		tienen que desarrollar las asignaturas.			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guión Instruccional
8	Asesorar a los expertos, a partir de los instrumentos anteriores, sobre los requisitos didácticos y estructurales que deben contener cada una de las asignaturas con los siguientes componentes: a) Introducción b) Objetivos c) Contenidos (obtenidos de los Apuntes SUA) d) Actividades de aprendizaje	Asesoría Pedagógica	Precisar elementos para la elaboración, adaptación o complementación de contenidos.	Asesoría Pedagógica	Experto	Temario Analítico Guión instruccional



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
	e) Cuestionarios con preguntas abiertas f) Casos Prácticos Autoevaluación con: Exámenes con preguntas de respuestas breves, objetivas o de respuestas restringidas como falso-verdadero, opción múltiple, relación de columnas y completamiento múltiple.					
9	Establecer fechas de entregas parciales y avances por unidad.	Asesoría Pedagógica	Cumplir en tiempo y forma con agenda de trabajo.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica y Experto	Verbal
10	Revisar que el material proporcionado por el experto: a) Se desarrolló conforme a los temarios establecidos en el	Asesoría Pedagógica	Confirmar que el material se está realizando conforme a lo establecido.	Experto	Asesoría Pedagógica	Medios electrónicos



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
	<p>Plan de Estudios vigente</p> <p>b) Sus contenidos se elaboraron a partir de una secuencia lógica y coherente, para ello se consideró que todo tema debe contener un inicio, desarrollo y conclusión</p> <p>c) Citaron las fuentes utilizadas para los contenidos</p> <p>d) Las actividades de aprendizaje, cuestionario y examen de autoevaluación son congruentes con la información proporcionada en el material</p>					



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
11	Adaptar contenidos a partir de plantillas de recurso de contenidos (RC) y de evaluación (RE).	Asesoría Pedagógica	Dar tratamiento de contenidos de acuerdo a la modalidad.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica	Plantillas Medios Electrónicos
12	Identificar componentes faltantes.	Asesoría Pedagógica	Dar a conocer al Experto elementos pendientes de desarrollar.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica	Guión Instruccional
13	Proporcionar contenidos al experto para modificaciones o adecuaciones y agregar componentes faltantes.	Asesoría Pedagógica	Obtener información faltante y elaborar, adaptar o complementar.	Asesoría Pedagógica	Experto	Guión Instruccional Vía electrónica
14	Elaborar, adaptar o complementar la información para los contenidos por Unidades que conforman cada una de las asignaturas, conforme a requerimientos y Componentes Generales.	Experto	Elaborar, adaptar y completar la información requerida.	Experto	Experto	Guión Instruccional
15	Remitir el Guión Instruccional con los cambios realizados a Asesoría Pedagógica.	Experto	Cumplir en tiempo y forma con agenda de trabajo.	Experto	Asesoría Pedagógica	Guión Instruccional Vía electrónica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
16	<p>Verificar que la información se desarrolló conforme a lo indicado, considera si hay adecuaciones mínimas, las realiza Asesoría Pedagógica.</p> <p>Si cumple con los requerimientos pasa a la actividad número 20</p> <p>No cumple, se continúa con la siguiente actividad.</p>	Asesoría Pedagógica	Corroborar que se efectuaron las adecuaciones.	Experto	Asesoría Pedagógica	Guión Instruccional
17	Enviar al experto el Guión Instruccional con observaciones, comentarios y propuestas.	Asesoría Pedagógica	Completar el material didáctico.	Asesoría Pedagógica	Experto	Guión Instruccional Vía electrónica
18	Recibir el material con las correcciones, comentarios, observaciones y cambios indicados para su adecuación.	Experto	Efectuar las modificaciones de acuerdo a lo indicado o sugerido.	Asesoría Pedagógica	Experto	Guión Instruccional Vía electrónica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
19	Realizar las modificaciones pertinentes cuantas veces le sea requerido.	Experto	Cumplir con lo requerido y regresar a Asesoría Pedagógica.	Experto	Experto	Guión Instruccional
20	Aprobar los contenidos de cada unidad.	Asesoría Pedagógica	Continuar con el proceso.	Experto	Asesoría Pedagógica	Guión Instruccional
21	Entregar a la Coordinación del CEDIS el Guión Instruccional con los contenidos liberados por unidades, que conforman cada una de las asignaturas.	Asesoría Pedagógica	Informar y continuar el proceso.	Asesoría Pedagógica	Coordinación del CEDIS	Verbal y correo electrónico
22	Enviar el Guión Instruccional de la asignatura a la Coordinación de Educación Abierta y a Distancia (CUAED) en CD para su montaje en plataforma con Oficio, con copia para la Secretaría de Planeación Académica y acuse.	Coordinación del CEDIS	Entregar conforme a lo acordado.	Coordinación del CEDIS	CUAED	Oficio, copia, acuse y Guión Instruccional en CD



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
23	Recibir reporte-solicitud de la CUAED en caso de adecuación de contenidos o información faltante.	Coordinación del CEDIS	Comunicar al Asesoría Pedagógica con el reporte-solicitud.	CUAED	Coordinación del CEDIS	Guión Instruccional Vía electrónica
24	Modificar contenidos conforme a los requerimientos.	Asesoría Pedagógica	Completar el Material Didáctico.	CUAED	Asesoría Pedagógica	Guión Instruccional Vía electrónica
25	Proporcionar los contenidos ajustados a la Coordinación del CEDIS.	Asesoría Pedagógica	Suministrar el trabajo realizado.	Asesoría Pedagógica	Coordinación del CEDIS	Verbal y Correo Electrónico
26	Entregar a la CUAED los contenidos con los componentes solicitados.	Coordinación del CEDIS	Obtener la liberación del material.	Coordinación del CEDIS	CUAED	Guión Instruccional Vía Electrónica
27	Recibir de la CUAED la notificación de la liberación de la asignatura en línea y la dirección electrónica.	Coordinación del CEDIS	Comunicar al Asesoría Pedagógica para que revise.	CUAED	Coordinación del CEDIS	Vía Electrónica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
28	<p>Corroborar en la Plataforma Educativa en Línea que los Guiones Instruccionales cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Temario ✓ Contenidos ✓ Actividades ✓ Diseño de sitio ✓ Tipografía ✓ Navegabilidad ✓ Imágenes 	Asesoría Pedagógica	Que los contenidos se dieron de alta correctamente.	CUAED	Asesoría Pedagógica	Plataforma Moodle
29	Otorgar al experto la dirección electrónica de la asignatura en línea para que valide los contenidos en la Plataforma Educativa.	Asesoría Pedagógica	Facilitar el acceso a la Plataforma Moodle	Asesoría Pedagógica	Experto	Correo Electrónico
30	Revisar contenidos por unidad en la Plataforma Educativa en Línea.	Experto	Detectar errores de contenido y programación.	Asesoría Pedagógica	Experto	Plataforma Moodle
31	Reportar errores de contenido y programación a Asesoría Pedagógica.	Experto	Corregir y adecuar.	Experto	Experto	Plataforma Moodle



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
32	Revisar sitio para localizar los errores de contenido, fallas y de programación.	Asesoría Pedagógica	Integrar reporte para la Coordinación del CEDIS.	Asesoría Pedagógica	Asesoría Pedagógica	Plataforma Moodle
33	Entregar reporte de errores de contenido, fallas y de programación a la Coordinación del CEDIS.	Asesoría Pedagógica	Informar a la CUAED para su corrección y adecuación.	Asesoría Pedagógica	Coordinación del CEDIS	Vía Electrónica
34	Enviar reporte de anomalías a CUAED para su corrección.	Coordinación del CEDIS	Corregir, adecuar o complementar.	Asesoría Pedagógica	CUAED	Vía Electrónica
35	Informar de los cambios realizados en el sistema a la Coordinación del CEDIS.	CUAED	Comunicar las acciones realizadas.	CUAED	Coordinación del CEDIS	Vía Electrónica
36	Recibir indicación de los cambios realizados.	Coordinación del CEDIS	Informar al Asesoría Pedagógica para validar.	CUAED	Asesoría Pedagógica para validar.	Vía Electrónica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

ACTIVIDAD	QUÉ SE HACE	QUIÉN LO HACE	PARA QUÉ LO HACE	ÁREA QUE GENERA INFORMACIÓN	ÁREA USUARIA Ó USUARIO	DOCUMENTOS UTILIZADOS
37	Verificar los cambios efectuados por la CUAED.	Asesoría Pedagógica	Validar que los cambios se hicieron debidamente.	CUAED	Asesoría Pedagógica	Plataforma Moodle
38	Notificar a la Coordinación del CEDIS que los cambios se hicieron correctamente.	Asesoría Pedagógica	Informar a la CUAED.	Asesoría Pedagógica	Coordinación del CEDIS	Vía Electrónica
39	Notificar liberación de contenidos a la CUAED.	Coordinación del CEDIS	Participar que cumplió con los requerimientos y objetivos. "Termina Procedimiento"	Coordinación del CEDIS	CUAED	Vía Electrónica



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

VII. INDICADORES		
Actividad crítica	Medición	Unidad a medir.
Revisar Apunte SUA por Asignatura	Cumplimiento de contenidos por asignatura	Apuntes SUA que cumplen contenido completo Apuntes SUA que tienen contenido incompleto
Traslado de contenidos del Apunte SUA a Guión Instruccional por unidades y por cada asignatura	Cumplimiento de contenidos por unidades y por asignatura	Contenidos trasladados a guión instruccional completos Contenidos con traslado a guión instruccional pendiente de completar
Revisión de materiales conforme a lineamientos	Cumplimiento de lineamientos pedagógicos y de temario	Materiales que cumplen con lineamientos y conforme a temario Materiales que no cumplen con lineamientos ni conforme a temario
Adaptar contenidos a partir de plantillas de recurso de contenidos y de evaluación	Tiempo y forma	Contenidos adaptados satisfactoriamente Contenidos con adaptaciones pendientes
Verificar que la información se desarrolló conforme a lo indicado	Cumplimiento de Lineamientos y requisitos	Materiales que cumplen con lineamientos y requisitos Materiales que no cumplen con lineamientos y requisitos



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

VII. INDICADORES		
Actividad crítica	Medición	Unidad a medir.
Aprobar los contenidos por unidad	Tiempo y forma	Materiales aprobados Materiales pendientes de aprobar
Montaje del guión instruccional de la asignatura en plataforma	Tiempo y forma	Guión Instruccional montado Guión Instruccional pendiente de montaje
Notificar liberación de la asignatura en línea y la dirección electrónica	Tiempo y forma	Materiales liberados en Plataforma Materiales pendientes de liberación en Plataforma
Corroborar en Plataforma Educativa en Línea que los Guiones Instruccionales están completos	Tiempo y forma	Materiales con guiones instruccionales completos Materiales con guiones instruccionales pendientes de completar
Revisar contenidos por unidad en la Plataforma Educativa en Línea	Tiempo y forma	Contenidos con errores de edición y de programación Contenidos sin errores de edición y programados en tiempo



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

VII. INDICADORES		
Actividad crítica	Medición	Unidad a medir.
Revisar sitio para localizar los errores de contenido, fallas y de programación	Tiempo y forma	Contenidos que deben ser corregidos Contenidos sin correcciones
Notificar que las correcciones se hicieron adecuadamente	Tiempo y forma	Contenidos con correcciones realizadas adecuadamente Contenidos con correcciones pendientes de realizar
Notificar liberación de contenidos a la CUAED	Tiempo y forma	Contenidos liberados Contenidos pendientes de liberación
VIII. ANEXOS		
Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
1	Directorio Electrónico	Información disponible solo en medios electrónicos.
2	Apuntes SUA	Obra con la cual el estudiante participa activamente en el aprendizaje de las asignaturas de su plan de estudios y en su formación profesional a través de medios electrónicos.
3	Plan de Estudios Vigente	Contiene la descriptiva de cada una de las asignaturas por semestre que conforma el mapa curricular de la carrera correspondiente. Instructivo, se anexa carátula.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Anexo	Descripción o Documento	Observaciones
4	Guión Instruccional	Disponible únicamente en Formato Electrónico
5	Lineamientos Generales	Orientan la compleja actividad de dar forma a los apuntes como material educativo. Instructivo, se anexa carátula
6	Temario Analítico	Contiene el desarrollo de los temas que integran cada una de las materias. Instructivo, se anexa carátula.
7	Plantillas de recurso de contenidos y de evaluación	Disponible únicamente en Formato Electrónico



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



AUTOR: ANTONIO CAMARGO MARTÍNEZ

Matemáticas Financieras	Clave:	1154	
Plan:	2005	Créditos:	8
Licenciatura:	Administración	Semestre:	1
Área:	Matemáticas	Hrs. Asesoría:	4
Requisitos:	Ninguno	Hrs. Por semana:	4
Tipo de asignatura:	Obligatoria: (x)	Optativa: ()	

Objetivo general de la asignatura

El alumno evaluará los modelos financieros aplicando los principios matemáticos referentes a la variación del dinero en el tiempo.

Temario oficial (horas sugeridas 66)

1. Interés simple (8 hrs.)
2. Interés compuesto (12 hrs.)
3. Anualidades (18 hrs.)
4. Amortización (12 hrs.)



Anexo 3 Plan de Estudios Vigente (Consulta en la página FCA <http://www.fca.unam.mx>)

PLANES DE ESTUDIO

ADMINISTRACIÓN



Plan 98
Plan 2005

CONTADURÍA



Plan 98
Plan 2003
Plan 2005

INFORMÁTICA



Plan 98
Plan 2005



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Anexo 3 Plan de Estudios Vigente (Consulta en la página FCA <http://www.fca.unam.mx>)

MAPA CURRICULAR (Plan 2005)

Nota: Para visualizar los Planes y Programas se requiere Microsoft Word.

Número de créditos: 408

PRIMER SEMESTRE	CRÉDITOS	QUINTO SEMESTRE	CRÉDITOS
Administración I	12	Administración V	8
Conceptos Jurídicos Fundamentales	8	Mercadotecnia III	8
Matemáticas Financieras	8	Finanzas I	8
Contabilidad Básica I	8	Operaciones I	8
Teoría del Conocimiento	8		
Psicología del Trabajo	8		
Informática Básica	8		
SEGUNDO SEMESTRE		SEXTO SEMESTRE	
Administración II	12	Planeación Teoría Estrategia	8
Derecho Mercantil	8	Finanzas II	8
Estadística I	8	Operaciones II	8
Contabilidad Básica II	8	Mercadotecnia IV	8
Recursos Humanos I	8		
Macroeconomía	8		
Principios y Técnicas de Investigación	8		

Anexo 4 Guión Instruccional



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Anexo 5 Lineamientos Generales (Asesoría Pedagógica)

UNAM



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Anexo 6 Temario Analítico

ASIGNATURA: PLANEACIÓN TEORIA ESTRATEGIA

TEMÁTICA

I. TEORIA DE LA PLANEACIÓN

1. Función y Formas de Planeación
 - a) Estratégica
 - b) Táctica
 - c) Operativa
2. Integración de estrategia y cultura organizacional

TEMÁTICA

II. NIVELES DE ESTRATEGIAS

1. A nivel personal



Anexo 7 Plantillas de Recurso de Contenidos y Evaluación

▶ Introducción
▶ Definición
▶ Galería
▶ Bibliografía

Galería

Los recursos digitales conforman uno de los componentes que integran un Objeto de Aprendizaje, la posibilidad de reutilizar estos recursos le ha dado a la CUAED la oportunidad de conformar un repositorio el cual ha sido clasificado en dos grandes rubros: Recursos de presentación del contenido y Recursos de Evaluación o Auto evaluación.

- ▶ Recursos para la presentación del contenido (RC)
- ▶ Recursos de evaluación o autoevaluación (RE)

Recursos para la presentación del contenido (RC)

- ▶ Esquemas con ampliación (zoom)
- ▶ Línea de tiempo
- ▶ Fichero en lista
- ▶ Fichero pestañas
- ▶ Fichero con imagen
- ▶ Texto y audio
- ▶ Hot spot
- ▶ Paso a paso



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Como resultado de la aplicación de la metodología del análisis de sistemas y la de elaboración de manuales de procedimientos obtuvimos el Manual de Procedimientos del Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración. A continuación se hace una breve descripción del contenido de este Manual de Procedimientos.

El manual contiene esencialmente, el proceso interno del Centro de Educación a Distancia, el listado de los 13 principales procedimientos que ahí se desarrollan, una breve introducción, el objetivo del Manual de Procedimientos, la misión y visión del CEDIS, su estructura organizacional, su Sistograma, caratulas con el nombre de cada una de las áreas y de los procedimientos desarrollados con formato de presentación, diagramas de flujo, descriptiva de actividades, indicadores y anexos por cada uno de los procedimientos elaborados. Este manual cuenta con un total de 289 hojas.

Considero relevante recalcar que el Centro de Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración es de nueva creación por lo que aún no habían desarrollado su Manual de Procedimientos, aunque esto no justifica la falta del documento, ya que este debió haber sido considerado dentro de la etapa de planeación y se debió haber iniciado una vez que ya el CEDIS había entrado en la etapa de organización.

El haber realizado esta encomienda me permitió no solo desarrollar y aplicar lo aprendido si no también involucrarme en una nueva modalidad de enseñanza y aprendizaje a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), conocer todo el proceso para la creación y adaptación del Material Educativo para complementar y reforzar los temas que se abordan en los planes y programas de estudio que ofrece la FCA, la labor y compromiso de cada uno de los responsables de las áreas y del desarrollo de las actividades para cubrir y cumplir con los requerimientos en materia educativa que requiere la FCA, así como, la capacidad y calidad profesional con que cuenta el personal del CEDIS, la importancia de las funciones que cada uno realiza para completar el proceso que le permite al CEDIS cumplir con su objetivo, con su razón de ser que es la de formar personal académico no solo en la Facultad de Contaduría y Administración sino también para organismos públicos y privados en la modalidad educativa a distancia a través de la asesoría y apoyo tanto en la elaboración de material didáctico como



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

en la revisión, corrección, adaptación y montaje del mismo en plataformas educativas, con el apoyo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y con modernos modelos pedagógicos; acercando al estudiante al conocimiento mediante un aprendizaje independiente, de una forma activa, un trabajo interdisciplinario, participativo y cooperativo, con el apoyo del ambiente virtual que ofrecen las plataformas educativas, cubriendo así las necesidades y demanda actual de formación profesional a través de la educación a distancia y verse como un organismo productivo, cumplido y confiable tanto para la Facultad de Contaduría y Administración como para las entidades públicas y privadas con los que tienen convenios.

Para esto el Centro de Educación a Distancia cuenta con un grupo multidisciplinario como: Pedagogos especializados en psicología y comunicación educativa, en diseño instruccional y estrategias pedagógicas, en el desarrollo de guiones para cursos a distancia; Corrector de Estilo bilingüe, con un manejo avanzado de Internet y paqueterías de software, conocimiento en nuevas tecnologías y en educación a distancia, así como edición, gestión y consulta electrónica de Wikis, blogs, portales, foros etc.; Diseñador Gráfico, especializado en diseño publicitario, visualización creativa y psicología del color; Administradores con amplios conocimientos en el uso de las TICs, de Plataformas Educativas, en la Coordinación de Proyectos a Distancia a nivel Licenciatura, manejo de lenguajes de programación de sistemas informáticos, calificados para la producción y edición de materiales electrónicos.

Aún cuando en el periodo en que se trabajo para la elaboración del manual existieron tres Coordinadores del CEDIS, esto no fue motivo para que hubiera un desvío del objetivo, el de “proporcionar al Centro de Educación a Distancia un documento técnico-administrativo y normativo que contiene, describe sus principales procedimientos de tal forma que le permite aplicar, regular y agilizar en forma ordenada y secuencial el desarrollo de sus actividades para el logro de sus propósitos y con ello una mejora en la calidad de sus servicios”, ya que se contó con la disposición y participación activa de cada uno de los responsables del procedimiento a desarrollar.



7. OBSERVACIONES FINALES

El Centro de Educación a Distancia cuenta con elementos básicos de control como son:

1. Sistema para el Seguimiento de Apuntes (SISA), sistema electrónico utilizado únicamente para la Elaboración de Apuntes SUA, en el que participan el Área de Asesoría Pedagógica y Edición y Corrección de Estilo.
2. Calendario por Semestre y Generación del “Curso Propedéutico y Maestría, Modalidad a Distancia” para Montaje en Línea de Asignaturas para Maestrías.
3. Calendarización de “Cursos de Capacidades Técnicas Específicas” para Montaje en Línea de Cursos para Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales.
4. Calendarización de Asesorías para el Montaje en Línea de Módulos para Diplomados Como Opción de Titulación.

Para los procedimientos del Montaje en Línea de Asignaturas para el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia; de Módulos para Diplomados como Opción de Titulación; de Cursos para Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales; de Grupos/Asignaturas para Licenciaturas en Línea y de Asignaturas para Maestrías cuentan en sistema electrónico, con controles que reflejan el comportamiento del Asesor-profesor y Alumno en Plataforma Educativa a través de reportes y gráficas esto con la finalidad de cumplir con los requerimientos de las áreas solicitantes ya que les es de utilidad para la contratación de maestros y aclaraciones de situaciones que se presenten durante el evento.

Este análisis permite observar que en el Área de Administración de Plataformas es donde se han implementado más controles aún cuando falta integrar información de estos para arrojar otros reportes; es aquí donde se sugiere una mejora en las Áreas de Asesoría Pedagógica y Edición y Corrección de Estilo, para el establecimiento de controles en sistema electrónico del desarrollo de sus actividades para Revisión de Material Didáctico para Convenios de Colaboración con Instancias Gubernamentales; Revisión de Material Didáctico por Módulos para Diplomados como Opción de Titulación y Diseño de Asignaturas para Licenciaturas a Distancia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Esta propuesta apoyaría la medición de los procesos ya que de los reportes implementados y de los que se realicen posteriormente, el CEDIS puede obtener unidades de medida al semestre por:

- a) Número de eventos realizados (módulos, cursos, convenios)
- b) Número de Material Didáctico de nueva creación.
- c) Número de Material Didáctico adecuado y modificado para Licenciaturas y diplomados.
- d) Número de Material Didáctico actualizado.
- e) Cuantas veces fue necesaria la revisión y corrección del material didáctico porque no cumplió con los requerimientos.
- f) Número de Alumnos inscritos por evento.
- g) Número de eventos por asesor.
- h) Tiempo de respuesta por requerimiento.

Esto permitiría la evaluación, control y mejora continua de cualquier proceso dentro del CEDIS en cuanto a la medición de tiempos y esfuerzo dedicados a determinadas actividades, precisar el avance de logros y objetivos así como obtener información acerca de las transformaciones o cambios que ocurren dentro de un procedimiento cualquiera que sea su naturaleza. También tomar decisiones adecuadas y soportadas al momento en que se presenta la situación.

El Manual de Procedimientos no solo es una herramienta útil para el Centro de Educación a Distancia también es un documento normativo, por lo que debe estar autorizado y debe ser difundido, se deberá revisar periódicamente con la finalidad de actualizarlo y mantenerlo vigente.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos, desarrollada por el Centro de Informática de la FCA en 2007.
2. Proyecto de Manual de Perfil de Puestos del CEDIS de 2009.
3. FRANKLIN, F. Enrique B., “**Organización de Empresas**”, 2ª edición, Edit. Mc Graw Hill, México 2007
4. REYES, Ponce Agustín, **Administración de Empresas**, Teoría y Práctica, Edit. LIMUSA, México 2005
5. REYES, Ponce Agustín, **Administración Moderna**, Edit. LIMUSA, México 2008
6. VALDEZ, Hernández Luis, Capítulo IV, **La organización como un sistema**, en www.aprender.fca.unam.mx
7. VALDES, Hernández Luis Alfredo, “**Desarrollo y Evaluación de la Calidad**”
<http://aprender.fca.unam.mx/~lvaldes/>
8. VALDES, Hernández Luis Alfredo, “**Integración del Sistema**”
<http://aprender.fca.unam.mx/~lvaldes/>