

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Psicología

División de Estudios Profesionales



"Manual de procedimientos para un programa de
movilidad estudiantil"

Tesis que para obtener el título de
Licenciado en Psicología presentan

Flores Ramírez Maricruz Esmeralda

Barrera Garcés Genaro

Director: Ricardo Alberto Lozada Vázquez

MÉXICO D.F.

SEPTIEMBRE 2013



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.

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de salud, aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mi mamá María Elena por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, por haberme dado la oportunidad de tener una educación en el transcurso de mi vida, por brindarme su mano en mis derrotas y logros, y sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir.

Gracias a mis tías Antonia, Carmen y mi prima Oliva, por el cariño y apoyo que siempre me han brindado, también por creer y confiar en mí en todo momento, lo cual ha permitido culminar mi esfuerzo.

A mis amigos: Oscar, Alberto, Gabriela y René por ser parte significativa de mi vida, gracias por su apoyo, comprensión y sobre todo amistad.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores: Ricardo, Cecilia, Adriana, Arlette y Gabriel.

Genaro Barrera Garcés.

Agradecimientos

La presente Tesis es el resultado de un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas con dedicación, compromiso y pasión. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de este trabajo y de mi vida, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Hay un agradecimiento especial para mi Director de tesis Ricardo Alberto Lozada Vázquez ya que en este proyecto y durante mi formación profesional influyó significativamente ya que con su ejemplo y orientación siempre inspirara a quienes le rodean a alcanzar todo aquello que se atreven a idealizar, por imposible que parezca. También quiero agradecer a mis asesores de tesis Adriana, Cecilia, Gabriel y Arlette, por las revisiones, sugerencias motivación y el tiempo dedicado.

Finalmente doy gracias a Dios por todas las bendiciones que me ha dado como mi familia, mis padres Eduardo y Josefina, mis amigos, a mi querido Juan Manuel y la vida misma.

Maricruz Esmeralda

Índice

Introducción	4
I. La psicología en las organizaciones	6
II. Manual de procedimientos	14
III. Consideraciones generales para la elaboración de manuales de procedimientos	23
IV. Contenido, formato y diseño del manual de procedimientos	36
V. Movilidad estudiantil	47
VI. Planteamiento del problema	51
VII. Metodología para la elaboración del manual de procedimientos de movilidad estudiantil	53
Conclusiones	57
Sugerencias	60
Anexo 1	
Símbolos utilizados para la elaboración de los diagramas de flujo	65
Anexo 2	
Manual de procedimientos de movilidad de alumnos de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización de la Universidad Nacional Autónoma de México	68
Anexo3	
Sugerencias al Reglamento y Normas de movilidad estudiantil	111
Anexo 4	
Carta compromiso	115
Anexo 5	
Manual de organización	117

Introducción

Todos los días las personas entran en contacto con las organizaciones de manera directa o indirecta. El término “organizaciones” incluye a las dependencias de gobierno o compañías privadas que proporcionan la mayoría de los bienes y servicios que se utilizan día con día. Éstas emplean a decenas o hasta cientos de personas y con frecuencia dirigen su atención a los psicólogos industriales para resolver problemas respecto a temas relacionados con los trabajadores; un psicólogo posiblemente interviene en su proceso de reclutamiento, en la inducción, en la capacitación que recibirá, o en temas que le afecten como son liderazgo, motivación, seguridad, calidad, desarrollo organizacional, clima laboral, entre otros, lo anterior con el fin de que las personas tengan alto rendimiento, satisfacción y adaptación laboral. Cada organización tiene una estructura propia y en ella se desarrollan actividades que van acorde a su filosofía, es común delegar o capacitar continuamente en dichas actividades a otras personas y cuando se transfiere información de una persona a otra, existe la posibilidad de que se presenten pérdidas, fallas, omisiones o toma de decisiones que afecten negativamente en el desempeño y eficiencia del trabajo. Una acción preventiva para estas situaciones consiste en dejar por escrito los pasos de cada actividad, definiendo una secuencia, determinando tiempos, tareas y responsabilidades mediante un manual de procedimientos que por su función se puede considerar como un medio de comunicación entre las personas que son el principal motivo de estudio de la psicología. La presente tesis explica la elaboración de un manual de procedimientos y la importancia e intervención de la psicología organizacional en éste. Dicho manual fue elaborado para la movilidad de alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de México que es gestionado por la Dirección General de Cooperación e Internacionalización.

En el **primer capítulo** se hace referencia a la psicología organizacional y el impacto que tiene en las organizaciones, también de su relación con la administración y concluye con el proceso administrativo.

El **segundo capítulo** explica qué es un manual de procedimientos, también habla de los manuales administrativos y de su uso en la gestión de las organizaciones. Concluye con la importancia que el psicólogo organizacional intervenga en su elaboración.

El **tercer capítulo** contiene la información que es importante considerar para la elaboración de un manual de procedimientos: contenido, diseño y formato.

El **cuarto capítulo** explica la importancia de la movilidad estudiantil en la Universidad Nacional Autónoma de México, y la estructura de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización.

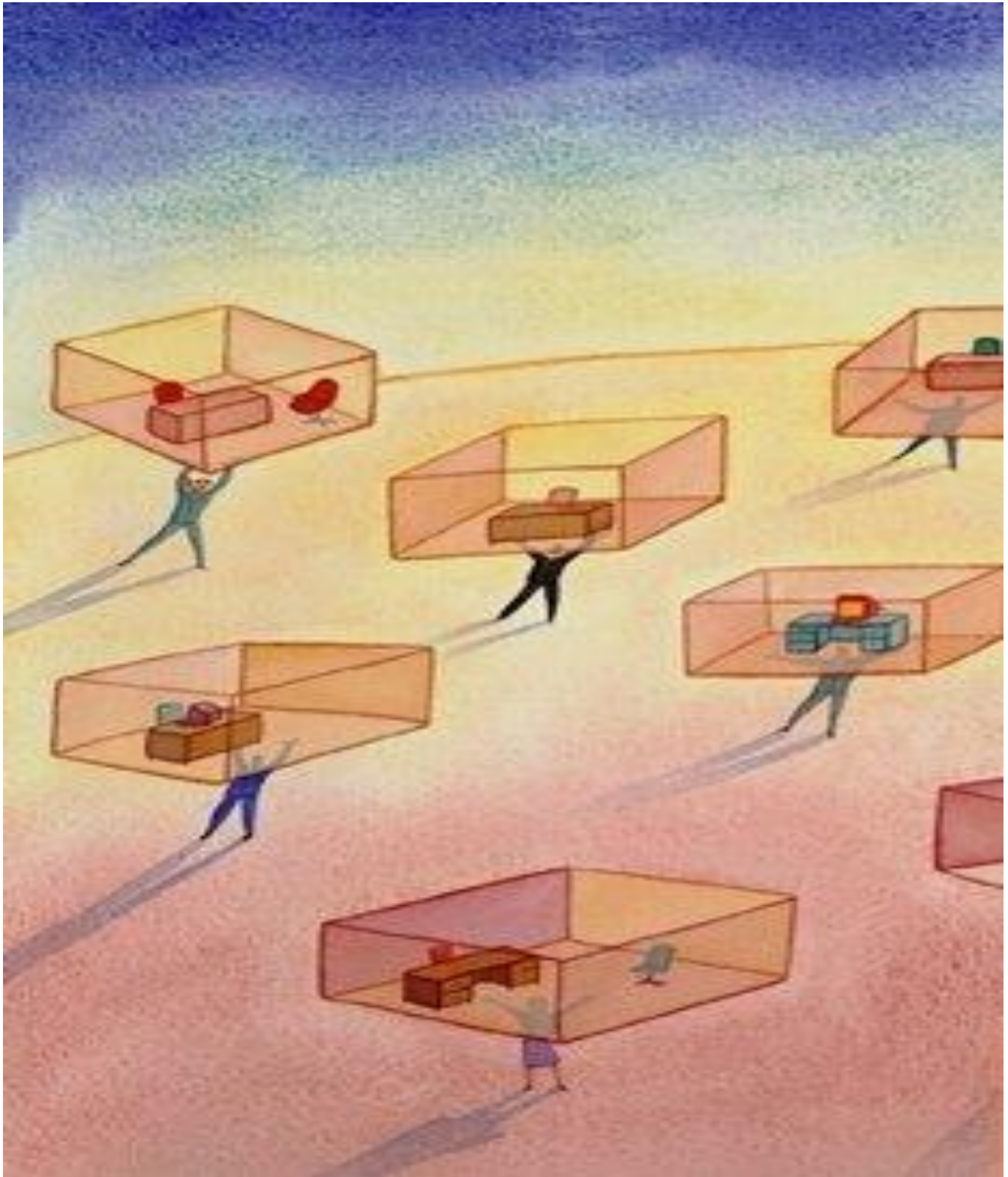
El **quinto capítulo** presenta el planteamiento por el cual se determinó que era importante contar con un manual de procedimientos de movilidad estudiantil.

El **capítulo seis** muestra toda la metodología que se realizó para la elaboración del manual de procedimientos desde un enfoque psicológico.

El **capítulo siete** contiene las conclusiones a las que se llegaron después de la elaboración del manual y las sugerencias para la elaboración de manuales de procedimientos, considerando elementos que son importantes desde un enfoque psicológico.

Finalmente se presenta en cinco anexos el manual de procedimientos que fue elaborado para el programa de movilidad estudiantil.

I. La psicología en las organizaciones



Los seres humanos siempre han realizado algún tipo de labor para subsistir y también han formado equipos de trabajo para conseguir mejores resultados, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible. Con el paso del tiempo se crearon las organizaciones, teniendo como fin primordial atender las necesidades de la sociedad.

Al estar constituida por personas, cada organización alcanza la categoría de un ente social con características y vida propias, que favorece el progreso humano al permitir en su interior la autorrealización de sus integrantes influyendo directamente en el avance económico del medio social en el que actúa. En la vida de toda organización el factor humano es decisivo y es por tanto un campo de aplicación y estudio para la psicología. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus integrantes: accionistas, directivos, trabajadores y consumidores (Fernández, 1991).

Por otra parte la administración del talento humano desarrolla políticas y diseña procedimientos para coordinar al personal de una organización, además busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad, para habilitar mejor la fuerza de trabajo en el logro de sus objetivos organizacionales, al mismo tiempo asegura que los trabajadores puedan desempeñar múltiples funciones, improvisar cuando sea necesario y la autogestión hacia una continua mejoría.

Münch y García (2009), definen la administración como un proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad. Las organizaciones como sistemas sociales, se caracterizan por poseer una estructura de acontecimientos, actividades, roles y sucesos que por tener un sustento físico, trascienden a los individuos.

El Diccionario de la Real Academia Española (2012), define a la organización como la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Münch y García (2009), definen a las organizaciones como un grupo social en el que, a través de la administración de recursos y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad y para que puedan lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos o recursos que, conjugados armónicamente, contribuyan a un funcionamiento adecuado de los recursos:

- materiales: son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa como edificios, terrenos, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas, materias primas, materias auxiliares, productos en proceso, productos terminados, etc.
- técnicos: sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos como sistemas de producción, ventas, finanzas, administrativos, fórmulas, patentes, etc.
- humanos: son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social y de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Para efecto de la presente tesis, definiremos a las organizaciones como entidades sociales con personalidad, dirigidas al logro de metas y resultados conformados por una estructura deliberada.

La psicología organizacional se centra en el estudio de la conducta en contextos relacionados con el trabajo, su objetivo es describir, explicar y predecir fenómenos psicosociales que se dan en estos contextos, solucionar los posibles problemas que se presentan con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral.

Con el paso del tiempo, la psicología organizacional se ha desarrollado como una especialidad que ha experimentado un notable crecimiento en los países

pertencientes al mundo industrializado. Con frecuencia, se recurre a los profesionales de esta especialidad a fin de que las organizaciones generen platillas de trabajo sanas y eficientes.

Muchas de las actividades de los psicólogos organizacionales se enfocan en ayudar a los centros de trabajo a obtener el mejor desempeño de sus trabajadores y contribuir a que las organizaciones velen por la salud y el bienestar de estos mismos.

Para Fernández (1991), la investigación es una de las principales actividades de los psicólogos, con ella es posible desarrollar nuevos métodos y procedimientos cuya confiabilidad y validez resulten de gran utilidad para actividades tales como: reclutamiento, selección de personal, detección de necesidades de capacitación, diseño de mejores herramientas y equipos de trabajo, motivación y entendimiento de algún fenómeno organizacional, de salud o efectos de las actitudes hacia el trabajo.

Los procesos de globalización económica en los ámbitos mundial y local se han traducido en muchos casos en cambios drásticos en los centros de trabajo a nivel organizativo y social; debido a la extrema competencia del mercado actual, están en constante reorganización para adaptarse a un entorno rápidamente cambiante, generando condiciones propicias para que a los grupos de trabajo se les exija mayor esfuerzo físico y mental, reformulación de tareas y un acelerado ritmo en sus actividades que trae como consecuencia la presencia de riesgos laborales y condiciones que favorecen el aumento de padecimientos negativos a nivel fisiológico y mental en los trabajadores.

Por lo anterior, resulta importante desarrollar métodos eficientes para identificar, evaluar, prevenir, eliminar o controlar en lo posible dichos factores que pongan en peligro la integridad de los trabajadores, y de esta manera contribuir a mantener la salud y calidad de vida de los mismos.

Cada vez que una persona ingresa a una organización, se enfrenta a un nuevo esquema de trabajo, una cultura diferente; las actividades, políticas, recursos y procedimientos también varían de un lugar a otro. Lo anterior, representa un medio que requiere que cada trabajador nuevo desarrolle un aprendizaje que le permita eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus labores e integración a una cultura laboral que es única y difiere entre una organización y otra.

Cuando una organización cuenta con una estructura sólida, definida y clara, permite que la integración de los nuevos trabajadores sea efectiva y eficiente y, a los trabajadores que tienen más tiempo les brinda la oportunidad de delegar, desarrollar o innovar en sus actividades dando como consecuencia que la organización sea una fuente de desarrollo y crecimiento. Éste se puede presentar en la maestría e innovación de una tarea (permitiendo al trabajador especializarse en el desarrollo de una actividad y caracterizando a la organización por un servicio único) o bien en la réplica de las mismas (cuando muchos trabajadores brindan un mismo servicio y como consecuencia la organización abre nuevas sucursales).

Un medio que permite brindar a la organización una estructura es el proceso administrativo, que se enfoca a funciones para planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales.

Reyes (1992), define el proceso administrativo como el conjunto de pasos o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. La mayoría de los autores señala que está conformado por cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control.

Planeación: responde a las preguntas ¿qué se quiere y qué se va a hacer? Fernández (1991), lo define como la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro. El aspecto fundamental

es determinar los resultados deseados, anticipar hechos inciertos y prepararse para contingencias reduciendo los niveles de incertidumbre.

Es necesario determinar diversos caminos, formas de acción o estrategias, para conseguir los objetivos e implica la determinación, el análisis y la selección, de la decisión más adecuada. Establece un sistema racional para la toma de decisiones (ya que permite evaluar alternativas), evita "corazonadas" o empirismos y suministra las bases a través de las cuales operará la empresa. Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación y maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos, en todos los niveles de la organización.

Organización: responde a la pregunta ¿cómo se va a hacer? Münch y García (2009), la definen como el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, la correlación y agrupación de actividades para realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Establece el marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social para lograr los objetivos. Todas las actividades y recursos deben de coordinarse a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia ya que organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos, reduciendo costos e incrementando la productividad. Es de carácter continuo ya que la organización y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, entre otros).

Dirección: para Reyes (1992), es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional ya que guía los esfuerzos a través de la motivación, la

comunicación y la supervisión. Su premisa principal es “verificar que se haga” para alcanzar las metas de la organización.

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos en la planeación y la organización, estableciendo las formas de conducta deseables en los trabajadores. Su calidad se refleja en el logro de objetivos, en la productividad y en la eficacia de los sistemas de control. Se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Control: según Münch y García (2009), es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias. Responde a la pregunta ¿cómo se ha realizado?

Permite detectar desviaciones, una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación para establecer medidas correctivas, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.

Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro. Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.

Una vez que los gremios han delimitado como implementar las fases del proceso administrativo pueden apoyarse en los manuales administrativos que son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la ordenación y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política

y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Secretaría de Relaciones Exteriores [SRE], 2004).

La presentación de un procedimiento aislado, no permite conocer la operación de una dependencia o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un solo documento, denominado "Manual de Procedimientos", los cuales apoyan el quehacer institucional y están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas a través del flujo de información, que permite a cualquier usuario interno o externo el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que se realizan.

Los procedimientos documentados, además de asegurar la consecución de un trabajo, permiten que el usuario siga un camino seguro previamente probado, que podrá continuamente ser mejorado y preservarse como experiencia institucional.

La dinámica que actualmente exige la globalización del mundo moderno, implica poner mayor énfasis en el orden interno de cada país, de cada institución, de cada comunidad o de cada organización que pretenda mantener su actuación, bajo ciertos niveles de competitividad. Dicho orden interno exige, en primer término, conocer él cómo se trabaja; quiénes intervienen en los procesos; identificar los aspectos positivos y de mejora; definir qué tareas son más importantes; cómo se podrían mejorar los rendimientos, y en fin, una serie de información que permita conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para impulsar un crecimiento y desarrollo equilibrado.

II. Manual de procedimientos



Según el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF, 2004), se le llama manual a un libro o documento, en el que se sintetiza lo importante de un tema y además, muestra cómo utilizar esa información para realizar con éxito una tarea.

Para Reyes Ponce (1999, citado en Montaña, 2008), un manual “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar se 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”.

Münch y García (2009), definen a los manuales como documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización, su principal utilidad es que uniforman y controlan el cumplimiento de actividades, delimitando actividades, responsabilidades y funciones. Aumentan la eficiencia, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer, son una fuente de información, pues muestran la estructura organizacional. Ayudan a la coordinación, evitan la duplicidad, las fugas de responsabilidad y son una base para el mejoramiento de sistemas.

González (2008), propone que los manuales son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la organización, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas, su relación con los procedimientos y la forma en la que se encuentra organizada.

Asimismo, Montaña (2008), indica que los manuales administrativos sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización, así como las

instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus áreas.

Por lo anterior, los manuales administrativos son indispensables para una organización ya que presentan una visión en conjunto de la misma, son un medio valioso para la comunicación asertiva porque permiten registrar, transmitir, permanente y sistemáticamente la información. Además precisan y delimitan funciones para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones; contribuyen a la supervisión y correcta realización de las labores asignadas al personal al propiciar la uniformidad del trabajo.

Adicionalmente, es importante señalar que los manuales administrativos tienen las siguientes desventajas (González, 2008): resulta demasiado caro, limitativo, y laborioso preparar un manual y conservarlo al día; puede conducir a una estricta reglamentación y rigidez. Cuando no se actualiza periódicamente, pierde efectividad e incluye sólo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notoria para la misma.

Al ser un medio de comunicación y una herramienta de trabajo esencial en las empresas, es importante que los psicólogos organizacionales se involucren en la elaboración y diseño de dichos manuales ya que la eficiencia, eficacia, desarrollo y desempeño de los trabajadores puede verse favorablemente influida de la percepción, aprendizaje y apoyo que les puedan brindar estos manuales.

Actualmente existe una gran variedad de manuales administrativos en las organizaciones. Enseguida presentamos un la clasificación de manuales administrativos propuesta por Esquivel y Juárez (2006).

4.1 Clasificación de Manuales Administrativos

Por su área de aplicación	<p>Macro administrativos: se refieren al nivel corporativo, en su conjunto o una parte del mismo, pero siempre que involucren dos o más entidades. Se utilizan en grandes organizaciones las cuales cuentan con sucursales o filiales.</p> <p>Micro administrativos: contienen la información de una sola entidad, pueden referirse a toda ella en forma global o a una o más de las dependencias que la conforman.</p>
Por su Ámbito	<p>Generales: presentan a toda la organización en conjunto, contiene el Manual General de Organización, Manual General de Procedimientos, Manual General de Políticas.</p> <p>Específicos: básicamente muestran el contenido de información de una unidad orgánica. Algunos ejemplos son: Manual específico de reclutamiento y selección, Manual específico de auditoría interna, Manual específico de procedimientos de tesorería.</p>
Por su contenido	<p>Manuales de organización: exponen a detalle la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y sus relaciones.</p> <p>Manuales de procedimientos contienen la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales opera una organización. Representan una guía de trabajo personal y es muy valioso para la capacitación del personal de nuevo ingreso.</p> <p>Manuales de historia de la organización: proporcionan información sobre la historia de la organización. Su comienzo, logros, administración y posición actual. Un manual de historia bien elaborado contribuye a motivar al personal haciéndolos tener un sentimiento de pertenencia hacia la organización.</p> <p>Manuales de políticas: contienen los lineamientos que deben ser seguidos en la toma de decisiones y proporcionan el marco principal sobre el cual se basan las acciones del personal. Existen manuales de políticas para funciones operacionales, como producción, ventas, finanzas, personal, compras, entre otras.</p> <p>Manuales de contenido múltiple: es la combinación de dos o más categorías, debido a que en diversas ocasiones el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizativa no amerita la elaboración de distintos manuales.</p>
Por su función específica o área de actividad	<p>Cada nivel jerárquico o área funcional, basada en su autoridad funcional, puede estructurar sus propios procesos y acciones internas para normar sus labores. En este tipo de manuales se deben compilar todas aquellas disposiciones pormenorizadas, las cuales de manera unilateral e independiente, tienen que ser conocidas y respetadas por el personal del área emisora. Este tipo de manuales se nombrarán como el área funcional que los elaboró, por ejemplo: Manual de Ventas, Manual de Compras, Manual de Finanzas, Manual de Personal, Manual de Crédito y cobranza, Manual de Producción, Manual de Otras funciones.</p>

Figura 1. Resume la clasificación de los manuales administrativos propuesta por Esquivel y Juárez (2006).

Siendo el objeto de la presente tesis la elaboración de un manual de procedimientos, mencionaremos los conceptos básicos que hay que conocer acerca de éste, el proceso que diversos autores recomiendan para su elaboración y los principales elementos que lo componen en diseño y contenido.

Manual de Procedimientos

La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE, 2004), define un procedimiento como la sucesión cronológica o secuencial de actividades conectadas, que precisan de manera sistémica la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Por otra parte el Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras "José Benito Vives de Andreis" (INVEMAR, 2005), indica que es la forma como se desarrolla cada actividad de un proceso y lo define como el conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea.

Münch y García (2009), indican que los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar actividades rutinarias y específicas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase del producto, entre otros factores.

Con base en lo anterior se puede decir que los procedimientos son el conjunto de actividades orientadas a un mismo fin, enlazadas en una secuencia cronológica específica y sistemática, y dan como resultado la respuesta a las siguientes preguntas: ¿qué se hace?, ¿quién lo hace?, ¿cómo lo hace?, ¿para qué lo hace?, ¿dónde se hace? y ¿cuándo se hace?

Münch y García (2009), indican que los procedimientos son fundamentales para planear adecuadamente en las organizaciones, ya que determinan el orden lógico que deben seguir las actividades, promoviendo así la eficiencia y

especialización; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades, determinan cómo deben ejecutarse las actividades, cuándo y quién debe realizarlas. Asimismo, mencionan que para que éstos cumplan su función, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- que previamente a su aplicación, se capacite al personal.
- sean accesibles, flexibles y fáciles de interpretar.
- se representen gráficamente.
- al implantarlos se adecúen a situaciones reales y factibles.
- se revisen y actualicen periódicamente.

El DIF (2004), indica que el manual de procedimientos de una organización, contiene información sobre las principales operaciones de trabajo, que en forma cronológica, se llevan a cabo para cada tipo de tarea. Por otra parte la Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo (DGMDA, 2004), lo define como un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico y administrativo y de atención al público debidamente estructurados, para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas con base en una normatividad y metodología autorizada.

La SRE (2004), indica que es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común y describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente qué, quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Franklin, (1998, citado en González, 2008), menciona que es el documento que comprende en forma ordenada, secuencial y detallada los procedimientos que se ejecutan en una unidad administrativa, los órganos que intervienen y los formatos que se deben utilizar para la realización de las funciones que se le han asignado. A continuación se presentan las principales ventajas y desventajas de los manuales de procedimientos.

Ventajas: es una fuente formal y permanente de información, ayuda a instruir al personal de nuevo ingreso, es útil para la detección de necesidades y planeación de la capacitación, permite verificar y controlar la ejecución correcta de labores (cómo debe hacerlo) y evaluación del desempeño; al tener una secuencia metódica facilita detectar omisiones y duplicaciones; evita retrasos y deslindar responsabilidades. Presenta las interrelaciones y la visión integral de cómo opera la unidad responsable de un procedimiento; si se delimitan y clarifican las responsabilidades de las áreas y puestos, permite una coordinación adecuada, el flujo eficiente de información y una delegación efectiva (quién debe hacerlo), establece mecanismos de control y facilita las labores de auditoría. Constituye el acervo de información histórica para análisis posteriores que conlleva a la evaluación y mejora continua de procedimientos.

Desventajas: si su elaboración es deficiente provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones, el costo de producción y actualización puede ser alto; si no se actualiza constantemente pierde efectividad, si son muy sintéticos carecen de utilidad y, si son muy detallados son complicados.

Esquivel y Juárez (2006), afirman que es importante aclarar que el manual de procedimientos no sólo es aplicable para las grandes empresas, sino que se puede aplicar en cualquier organización sin importar su tamaño, ya que la utilización de éste documento permite cumplir eficientemente los objetivos de la empresa con el beneficio de la optimización en la utilización de recursos.

Lo anterior es importante ya que actualmente las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional por los acuerdos comerciales que ha tenido México en los últimos años y asimismo por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional.

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía en 2012, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

Por la importancia de las PYMES, es importante instrumentar acciones para mejorar el entorno económico y apoyar directamente a las organizaciones, con el propósito de crear las condiciones que contribuyan a su establecimiento, crecimiento y consolidación ya que son un eslabón fundamental, indispensable para el crecimiento de México.

También, es importante destacar que una de las cualidades humanas más significativas para una organización es la práctica que los trabajadores adquieren y desarrollan al estar involucrados en varios de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma. Una persona con dicha experiencia colabora analizando factores y situaciones que permitan generar alternativas para la solución de problemas, lo cual beneficia y ayuda a la compañía a alcanzar sus objetivos y ocupar una posición competitiva.

El grado de experiencia de una persona u organización depende de la cantidad de conocimientos y de la profundidad de entendimiento que tenga sobre las normas, políticas, métodos, actividades, secuencias, responsables, tiempos, recursos, y mecanismos que se utilizan; si ese conocimiento se registra y documenta detalladamente en forma de relato y gráfica (diagramas de flujo) el valor de ello es invaluable porque así todos los colaboradores de la organización tendrán un cúmulo de información clasificada, que les brinda un panorama general y específico de cada una de sus operaciones de trabajo, con mejores posibilidades para conocerlas, y por ende, normalizarlas o estandarizarlas (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia [DIF], 2004).

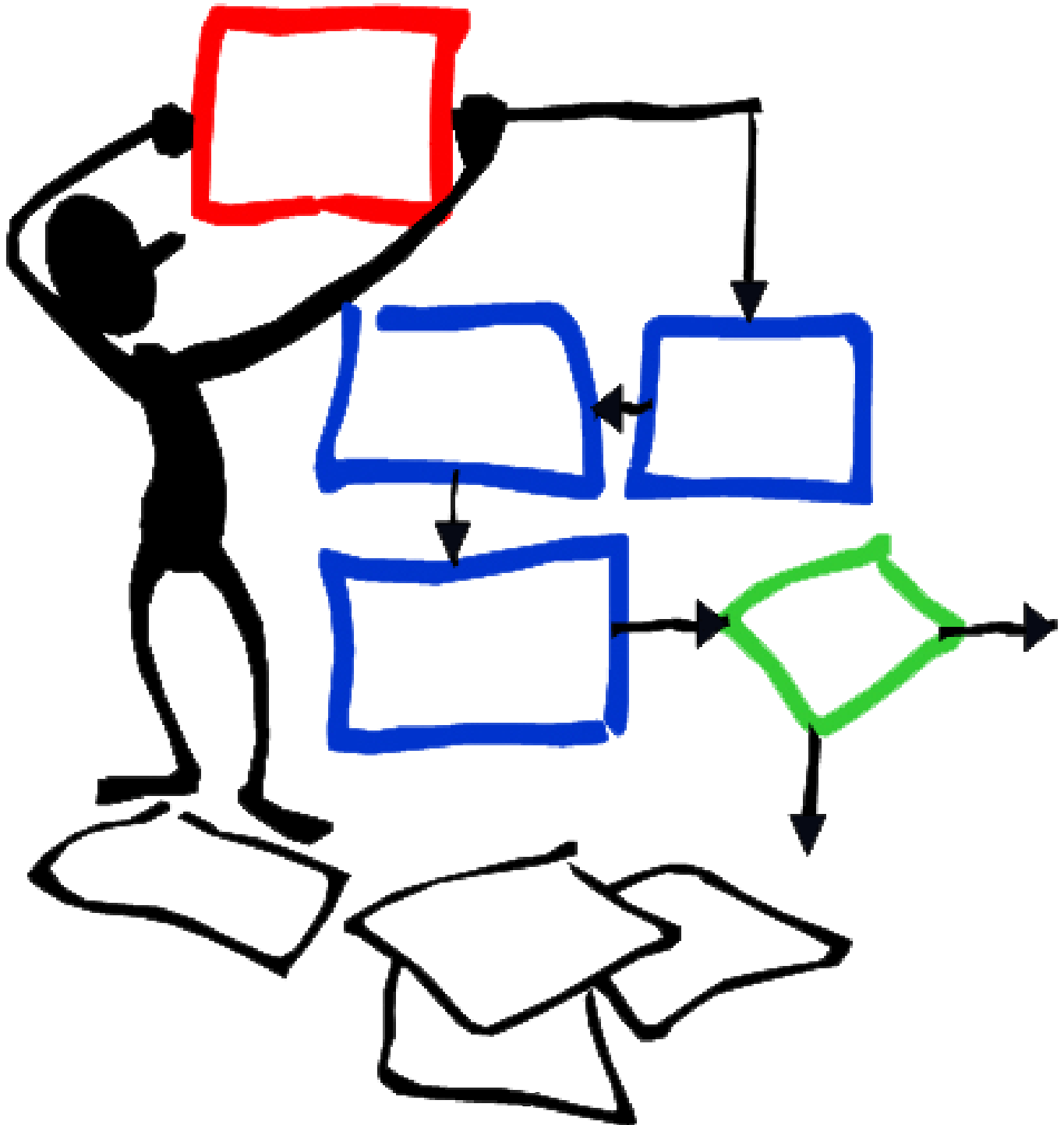
Podemos concluir que la finalidad de tener un manual de procedimientos es documentar sistemática y detalladamente el quehacer de los trabajadores en una organización para facilitar el cumplimiento puntual de actividades, el aprendizaje, la comunicación y delegación de estas; contribuir a la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones, la calidad y la competitividad, contribuyendo así a tener una estructura y fuente de desarrollo.

Por otra parte, es importante mencionar qué ocurre cuando las organizaciones no cuentan con estos manuales; ¿puede una organización funcionar adecuadamente sin manuales? la respuesta es sí, sin embargo el funcionamiento de esta es altamente dependiente de determinadas personas, sobre las cuales recae gran parte del trabajo o por lo menos el más importante.

Lo anterior dificulta el crecimiento, toma de decisiones y desarrollo de la organización al ser reducido el número de personas con capacidad para resolver, delegar, innovar caminos o mejorar procesos. De igual forma, puede haber dificultades para normalizar los sistemas de trabajo, dando como resultado deficiencias en las condiciones de solidez y estabilidad para el crecimiento y desarrollo de las mismas.

La elaboración de un manual de procedimientos es una tarea exhaustiva y minuciosa, por lo tanto se requiere diseñar la metodología mínima necesaria que conduzca en el menor tiempo posible a su elaboración. Con este propósito, a continuación se ilustran los puntos fundamentales que habrán de seguirse para su elaboración.

III. Consideraciones generales para la elaboración de manuales de procedimientos



Como actividad inicial, se aconseja determinar quiénes serán los encargados de realizar el o los manuales administrativos. En el caso de los manuales de Procedimientos, se recomienda que todos los integrantes que forman las diferentes aéreas de la organización contribuyan con lo que saben, sobre todo en los rubros que se refieran a las actividades que desempeñan, ya que debido a su experiencia son los que conocen y dominan mejor las funciones de su área de trabajo; dicho equipo de trabajo, debe ser autorizado y apoyado por la directiva de la organización.

Para garantizar la objetividad del trabajo, se deberá cuidar que las personas que aprueben los documentos que contengan las políticas y procedimientos, deberán ser diferentes de las personas que los elaboren. Una vez conformado el grupo de trabajo, su tarea inicial será reunir información que le permita conocer detalles de la unidad administrativa, órgano, departamento, dirección, gerencia u organización de la sociedad civil, respecto de la cual se pretenda elaborar el manual (DIF, 2004).

La información a recabar, será aquella que permita conocer principalmente los siguientes rubros: antecedentes e historia, tipo de organización, giro, filosofía empresarial (misión, visión, valores), tamaño, estructura, plantilla de puestos, manuales administrativos, políticas de trabajo, propuesta de contenido de manual, calendario de actividades, diseño de instrumentos, levantamiento de información análisis de la información y documentación.

Una vez que ha sido aceptada la propuesta, se recomienda replantear, delimitar y especificar el objetivo al que se desea llegar con el manual y elegir únicamente los procedimientos necesarios para ello. A partir de los procedimientos identificados, se procede a elaborar la lista de los procedimientos que incluirá el manual (DIF, 2004).

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?, ¿dónde inicia?, ¿dónde termina? La SRE (2004), asegura que una vez contestadas las preguntas

anteriores, se podrá fijar el objetivo de estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos.

Al concluir con la planeación del trabajo a realizar, el siguiente paso, es la recopilación de información con la cual se realizará el manual de procedimientos. Según la SRE (2004), consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Rodríguez (2002), propone recolectar la información utilizando uno o varios de los siguientes métodos: investigación documental, observación de campo, cuestionarios y entrevistas.

- a. Investigación documental: Rodríguez (2002), indica que a través de este método se recolecta toda la información existente, escrita y gráfica, sobre la organización o departamento de que se trate. Se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, entre otros; es importante seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o se destruyen, y quienes son las personas que intervienen (SRE, 2004).
- b. Observación de campo: consiste en acudir al lugar en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos, observar cómo una persona realiza sus actividades específicas, y registrar todas sus acciones en la secuencia correcta. La finalidad de este método es complementar, confrontar y verificar datos obtenidos en la investigación documental (Rodríguez, 2002). Este método permite definir y detectar con mayor precisión los problemas y descubrir datos valiosos omitidos durante los otros métodos (SRE, 2004).
- c. Cuestionario: es un método útil cuando se debe recabar información de un gran número de personas. La elaboración del formulario en el cual se registra

la información debe ser cuidadosa; de su diseño dependerá la facilidad de recolección y procesamiento de información (Rodríguez, 2002).

- d. Entrevista directa: para Rodríguez (2002), por la relación directa con los entrevistados, este método permite que el entrevistador, además de recibir respuestas, pueda percibir actitudes que forman parte del trabajo, basándose en la viva narración de estos. Asimismo, la SRE (2004), indica que para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente tener claro el objetivo de la misma, concertar previamente la cita, verificar la información a través de otras fuentes, aclarar todas las dudas que existan, saber escuchar, no criticar, sugerir cambios o dar consejos.

La integración de la información se hará de tal modo que facilite el análisis, permita identificar las necesidades, resuelva los problemas de operación o productividad, canalice las ideas sobre mejora continua e innovación, plantee el objetivo, jerarquice en secuencia lógica los pasos u operaciones de las actividades y articule éstas con el marco funcional y normativo de la unidad responsable (Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo [DGMDA], 2004).

Según Rodríguez (2002), el procesamiento de la información es la clasificación y análisis de los datos recopilados por medio de los métodos de investigación documental, observación, cuestionarios y entrevistas. Con lo cual se pretende depurar la información para facilitar el manejo y ordenamiento de aquella que se incluirá en el manual de procedimientos. La DGMDA (2004), y la SRE (2004), proponen realizar el análisis de la información con base en dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué actividades u operaciones se realizan?: se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas (SRE, 2004). Se recomienda hacer alusión a la naturaleza y los fines de la función de la cual se desprenden las actividades susceptibles de procedimentar, actualizar, redimensionar o suspender (DGMDA, 2004).

- ¿Quién (es)?: descripción de los responsables del desarrollo de las actividades (DGMDA, 2004), pueden hacer alusión a personas (puestos) o grupos (departamentos), (SRE, 2004).
- ¿Para qué?: finalidad de las actividades, operaciones y de los resultados de la ejecución (DGMDA, 2004). Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento (SRE, 2004).
- ¿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 (DGMDA, 2004). Asimismo, la SRE (2004) señala que la descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse "a detalle".
- ¿Cuándo se realiza?: relativo a la periodicidad del trabajo, se recomienda hacer un 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 (DGMDA, 2004).
- ¿Dónde se realiza?: referencia de la ubicación tanto de la unidad responsable, los puestos de trabajo, así como de sus usuarios (DGMDA, 2004).
- ¿Con qué se realiza? señalamiento de los insumos, equipo y demás medios utilizados para la ejecución y logro de los resultados (DGMDA, 2004).

Una vez que se ha analizado la información es momento de hacer el registro de la misma y comenzar con la elaboración de los procedimientos; es importante definir para qué grupo de personas estará dirigido el manual, con la finalidad de considerar el tipo de lenguaje que será utilizado, el uso de singular y plural, verbos, los tiempos y pronombres. La redacción debe ser clara, precisa, sencilla y comprensible.

La SRE (2004), propone que una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

1. Eliminar: cualquier operación, pasó, detalle que no sea indispensable, debe ser eliminado.
2. Combinar: si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite.
3. Cambiar: se debe revisar si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza cierta actividad puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.
4. Mejorar: algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, encontrando un método mejor.
5. Mantener: consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

Para cada uno de los procedimientos identificados y listados en el documento que conformará el manual, se determinarán los elementos que se explican a continuación (DIF, 2004).

1. Datos generales del procedimiento: ésta información se recogerá en una portada incluyendo la denominación, código de identificación, fecha de elaboración o de su última modificación, nombre y la firma de la persona que lo elabora, nombre y la firma de la persona que aprueba, las unidades administrativas que participan

en la elaboración; si el procedimiento tiene una vigencia, se especificará, contenido y anexos.

2. Objetivos del procedimiento: pueden ser generales (es la razón de ser principal del procedimiento) o específicos (se describen los beneficios que se alcanzarán al ponerse en práctica el procedimiento; si existe más de uno, se redactarán en párrafos separados)

3. Políticas de operación aplicables: establecen los criterios de acción que sirven de guías generales en el proceso de toma de decisiones en actividades rutinarias, tomando en cuenta el marco normativo, estrategias, programas y proyectos institucionales o de la propia organización. Las políticas bien formuladas evitan el desorden, facilitan la simplificación de la burocracia administrativa y eliminan cuellos de botella. En un manual de procedimientos las políticas no son imposiciones, sino que son el resultado de la participación y opinión de la gente que labora en la organización antes, durante y después de ser emitidas.

4. Formulación de descriptivos (relatoría): consiste en desarrollar la estructura del procedimiento, es la descripción o relato detallado sobre el método y la secuencia en que se ejecutará el conjunto de actividades Su propósito es estandarizar y documentar para orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

Para facilitar el entendimiento del procedimiento, se aplica la técnica recomendada en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad a la que se le ha llamado *técnica del libreto*, que consiste en presentar secuencialmente *quién* hace *qué* actividades. Esta técnica se compone de las siguientes tres partes:

- I. Se menciona al *actor* o persona responsable de realizar la actividad. Se escribe el nombre del puesto (unidad orgánica); por ejemplo: director general; director de difusión, gerente de recursos humanos, etc.

- II. Se asigna un número consecutivo a la actividad que desarrolla cada actor que va interactuando en el procedimiento. Es preferible usar una numeración sencilla, por ejemplo: 1, 2, 3, 4,..., n.
- III. Se narra o describe la actividad que realiza el actor (descriptivo). Debe iniciar con un verbo de acción conjugado en tiempo presente y en tercera persona del singular que sea representativo de la actividad, por ejemplo: presenta, elabora, solicita, compra, entrega, revisa, analiza, etc. La descripción de cada actividad deberá precisar las consideraciones, criterios, atributos, información, referencias, métodos, formas, equipos, materiales, bitácoras, etc., que se deben tomar en cuenta para el adecuado desarrollo de la actividad.

Los descriptivos deberán redactarse con claridad (expresar las ideas de manera directa, sencilla y sin adjetivos), suficiencia (incluir la información necesaria para asegurar la ejecución correcta de la actividad) y objetividad (la construcción de las ideas y el lenguaje utilizado son de suma importancia para asegurar una comprensión suficiente e inmediata y evitar interpretaciones)

5. Diagramación de la relatoría: los diagramas de flujo (flujogramas), son la representación resumida mediante símbolos gráficos de las actividades descritas o narradas textualmente en cada uno de los descriptivos; a través de ellos se presenta en forma consecutiva el flujo del desarrollo de una actividad determinada. El DIF (2004), menciona que los diagramas de flujo deben proporcionar una descripción del procedimiento en una vista sintética, completa y sobre todo comprensible. Se recomienda que su redacción inicie con un verbo en infinitivo, ejemplo: recibir, enviar, turnar, procesar, etc. (DIF, 2004; SRE, 2004).

De acuerdo con Esquivel y Juárez (2006) para su elaboración se debe establecer el alcance del proceso para fijar el comienzo y el final del diagrama, identificar y listar las principales actividades que están incluidas y su orden cronológico, identificar y listar los puntos de decisión, construir el diagrama

respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos, asignar un título al diagrama y verificar que este completo, documentar cada paso en la secuencia, empezando del primero al último.

La elaboración del diagrama de flujo agrega valor a la presentación del procedimiento, ya que así está disponible de forma resumida, considerando todos los pasos, el flujo de estos y las posibles alternativas en el caso de la toma de decisiones. Frecuentemente los diagramas de flujo se presentan en una hoja antes o después de la relatoría de cada procedimiento.

Los símbolos tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas. Existe una variedad de símbolos o elementos gráficos utilizados en la representación de los procedimientos, pero se recomienda emplear la menor cantidad posible de éstos; por esta razón, sólo se presentan los más usuales y adecuados en el **Anexo 1**.

El DIF (2004), propone que en el diseño de los diagramas de flujo, además de contener los datos de identificación del procedimiento, debe estar dividido en el número de columnas necesarias de acuerdo al número de unidades operativas (departamentos, personas, etc.) que intervienen en el procedimiento, en cuyo encabezado se escribirá el nombre que le corresponda a dichas unidades.

La DGMDA (2004), propone tener en cuenta las siguientes consideraciones para el diseño durante la elaboración de los flujogramas:

- Un diagrama de flujo siempre inicia y termina con el símbolo terminal, escribiendo dentro del mismo, la palabra que corresponda.
- La diagramación de los procedimientos comienza en la parte superior central de la primera columna, el trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.
- El símbolo de la actividad en el diagrama de flujo, contendrá los datos asentados en la descripción del procedimiento, pero con enunciados breves

y sencillos. Para cada actividad usaremos el rectángulo, que representa la ejecución de una actividad u operación.

- Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño.
- Cada símbolo de actividad deberá numerarse consecutivamente, correspondiendo a la numeración dada en el descriptivo del procedimiento.
- La unión entre símbolos se representará con líneas rectas, horizontales y verticales o la combinación de ambas, evitando su cruce, con excepción de los conectores, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento, dichas líneas indican el sentido del flujo.
- No debe haber más de una línea de entrada a cada símbolo y más de una línea de salida de cada uno de ellos, con excepción de los conectores, que podrán entrar en cualquier parte del procedimiento.
- Las líneas de salida se iniciarán en la parte inferior del símbolo.
- Cuando el flujograma no pueda continuar en la misma página, se utiliza el conector de página, inscribiendo dentro del símbolo una letra mayúscula, empezando la siguiente página con el mismo conector y por consiguiente la misma letra; a cada conector de salida de página le corresponde un conector de entrada a página (DIF, 2004).
- Cuando lleguemos a un punto en el que debemos tomar una decisión utilizaremos el rombo, escribiendo fuera de sus aristas un **sí** o un **no** (en letras negritas), para indicar el seguimiento de una ruta u otra, según corresponda a las opciones de cumplimiento de una condicionante, la cual escribiremos dentro del rombo (DIF, 2004). El símbolo de decisión podrá tener hasta tres líneas de salida: considerando que la línea de entrada se ubicará en la parte superior del símbolo, las salidas de éste podrán ser por el vértice inferior, el izquierdo y/o el derecho.
- Una vez terminado el diagrama de flujo, es importante revisar que esté completo y probar la funcionalidad del mismo.

6. Formas impresas, anexos e instructivos: de acuerdo con el DIF (2004), son los documentos utilizados en las tareas cotidianas los que sirven para registrar,

controlar, trasladar información y evidencias asociadas con el sistema de trabajo de la organización, Los formatos utilizados en la ejecución de los procedimientos objeto de nuestro manual, deberán anexarse al final de la descripción de cada procedimiento, acompañado de su respectivo *instructivo de llenado*, mismo que contendrá las indicaciones correspondientes (DGMDA, 2004).

Una vez que se cuenta con el proyecto de un manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias (SRE, 2004).

El DIF (2004), indica que el equipo encargado de elaborar el manual de procedimientos deberá conseguir al término del mismo, lo siguiente:

- Compilar una síntesis, ordenada en forma secuencial y a detalle, de las operaciones que deberán efectuarse en cada tarea que se desee reafirmar o reformar, indicando los órganos o áreas de la Organización que participarán, y señalando los formatos o registros donde se asientan esos procedimientos u operaciones.
- Establecer formalmente los métodos y técnicas de trabajo que se recomienden a la organización, para que todos los que intervienen en ellas, realmente las apliquen en la realización de sus actividades.
- Distribuir claramente las responsabilidades para ejecutar, controlar y evaluar las actividades de la organización.

Una vez que se ha terminado de elaborar el Manual de Procedimientos, se recomienda que se lleven a cabo 3 revisiones, en el caso de la primer revisión, se espera que una persona que conozca el tema revise el texto para verificar su contenido y exactitud con el fin de determinar si el contenido del manual es el correcto. La segunda revisión se espera que la lleve a cabo un especialista en asuntos legales para asegurar que el manual respete las leyes pertinentes y satisfaga los requisitos de las dependencias reguladoras que tenga jurisdicción

sobre la empresa. El tercer tipo de revisión se refiere a la calidad y a la claridad de la redacción. La persona encargada de esta revisión debe estar muy familiarizada con los principios de la buena redacción (Esquivel & Juárez, 2006).

Después de hacer las revisiones correspondientes, se imprime el documento y se entrega a las personas correspondientes para su aprobación. Se recomienda anexar una hoja al inicio con nombre de la empresa y los nombres y firmas de quienes elaboraron, revisaron y aprobaron el manual (Esquivel & Juárez, 2006).

El documento una vez aprobado, está listo para ser distribuido, pero el proceso de implantación de procedimientos requiere en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable de realizar las actividades. Resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan en detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario (SRE, 2004).

Una vez que el manual fue revisado, aprobado e impreso se realiza la distribución, se difunde a todas las áreas y se reúne a todo el personal para no caer en el error que solo se asignen manuales a los puestos y no a las personas que tengan que ver directamente con las actividades; esta reunión se lleva a cabo para que los trabajadores conozcan a detalle el contenido de dicho manual.

El responsable o coordinador del manual de procedimientos, debe llevar un estricto control en los documentos para evitar que los manuales pasen a manos de los competidores, ya que la gente que sale de la empresa puede llevarlo a la competencia; por el costo, el manual tiene un costo en la elaboración y si este sale de la compañía y se extravié habrá de entregarse otro ejemplar y se debe contar con una lista de las personas que cuentan con ejemplares impresos.

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de procedimientos surge al modificarse las tareas al interior de los órganos administrativos; en ese sentido, las unidades administrativas estarán obligadas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos vigentes (DGMDA, 2004).

Un mecanismo de simplificación en apoyo a la innovación y renovación del manual de procedimientos, se establece con la revisión de manera anual. Otros mecanismos son las auditorías, la autoevaluación, la medición estadística y la información de los clientes (Esquivel & Juárez, 2006).

La utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo tanto es necesario mantenerlos permanentemente actualizados. (SRE, 2004).

IV. Contenido, formato y diseño del manual de procedimientos



En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada organización, así como con de su ámbito de aplicación (SRE, 2004). Después de revisar las propuestas de diversos autores (Esquivel & Juárez, 2006; Montaña, 2008; DGMDA, 2004; SRE, 2004 y DIF, 2004), presentamos los elementos básicos que consideramos deben integrar un manual de procedimientos:

De presentación o forma:

- Estructura: una vez que se redactó la información para el manual es necesario definir los formatos que se van a utilizar, con el fin que este tenga uniformidad en su diseño.
- Composición: es la presentación del contenido de la página que facilite la lectura.
- Encabezamiento de pie de página: toda página del Manual de Procedimientos debe llevar en la parte superior un espacio que contenga información detallada de lo que contiene el manual y la página, con el fin de que la búsqueda sea más rápida (SRE, 2004).

De contenido:

- a. Identificación del manual: se refiere a la portada o carátula del manual de procedimientos la cual debe contener los datos más elementales como son:
 1. Encabezado: incluye logotipo, nombre de la organización, nombre del manual, revisión, y registro o clave. También incluye el título del manual y el área o persona responsable de su elaboración.
 2. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
 3. Título del manual de procedimientos.
 4. Identificación, con alguna clave, del o los procedimientos que se elaboran (en primer término las siglas de la organización, en segundo las de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y por último el

número de la forma, entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal).

5. Lugar y fecha de elaboración o en su caso, de actualización.
6. Número de revisión (en su caso).

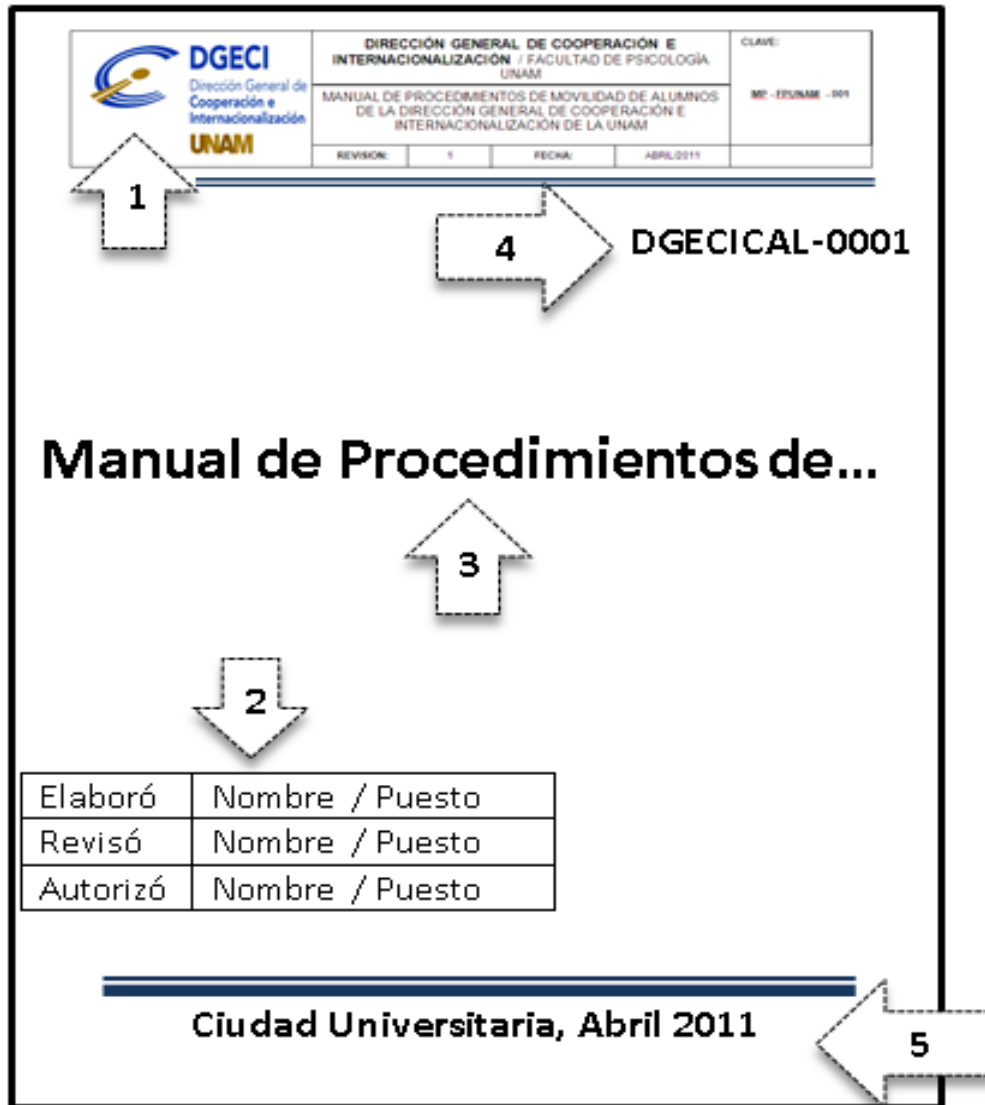



Figura 2. Ejemplo de la identificación de un manual de procedimientos.

Asimismo, se puede incluir la anteportada, con descripción de firmas de autorización, como son las de elaboración, revisión y aprobación (DGMDA, 2004).

- b. Índice: presenta de manera sintética y ordenada, los temas principales que comprende el manual, así como el número de página en que se localizan.

	DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN / FACULTAD DE PSICOLOGÍA UNAM		CLAVE:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM		MP - ESUNAM - 001
REVISIÓN:	1	FECHA:	ABRIL 2011

Índice

Introducción	4
Objetivos	5
Procedimiento de movilidad estudiantil	6
Diagrama de movilidad estudiantil	11
Objetivos	15
Procedimiento de movilidad DGECI	16
Diagrama de movilidad DGECI	19

Figura 3. Ejemplo del índice de un manual de procedimientos.

- c. Prólogo y/o introducción: se menciona en forma clara y resumida, el panorama general del contenido del manual; se debe explicar la manera o método utilizado en su elaboración, sus principales apartados, los objetivos que persigue, cómo se debe utilizar y a quién va principalmente dirigido (DIF, 2004).

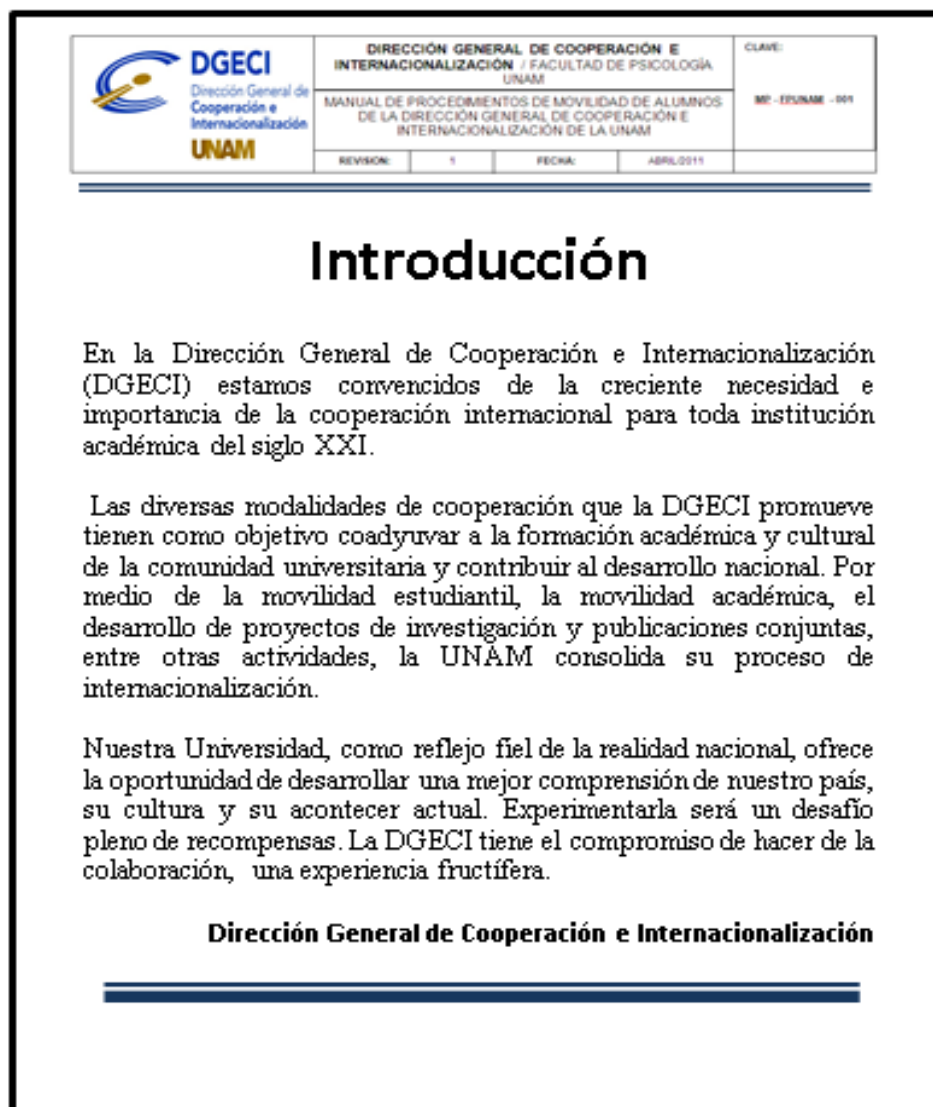


Figura 4. Ejemplo de la introducción de un manual de procedimientos.

- d. **Objetivo(s):** es la explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; debe ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar *¿qué se hace?*; y la segunda, *¿para qué se hace?* (SRE, 2004). La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo. Se describirá en una extensión máxima de doce renglones. Se evitará el uso de adjetivos calificativos.

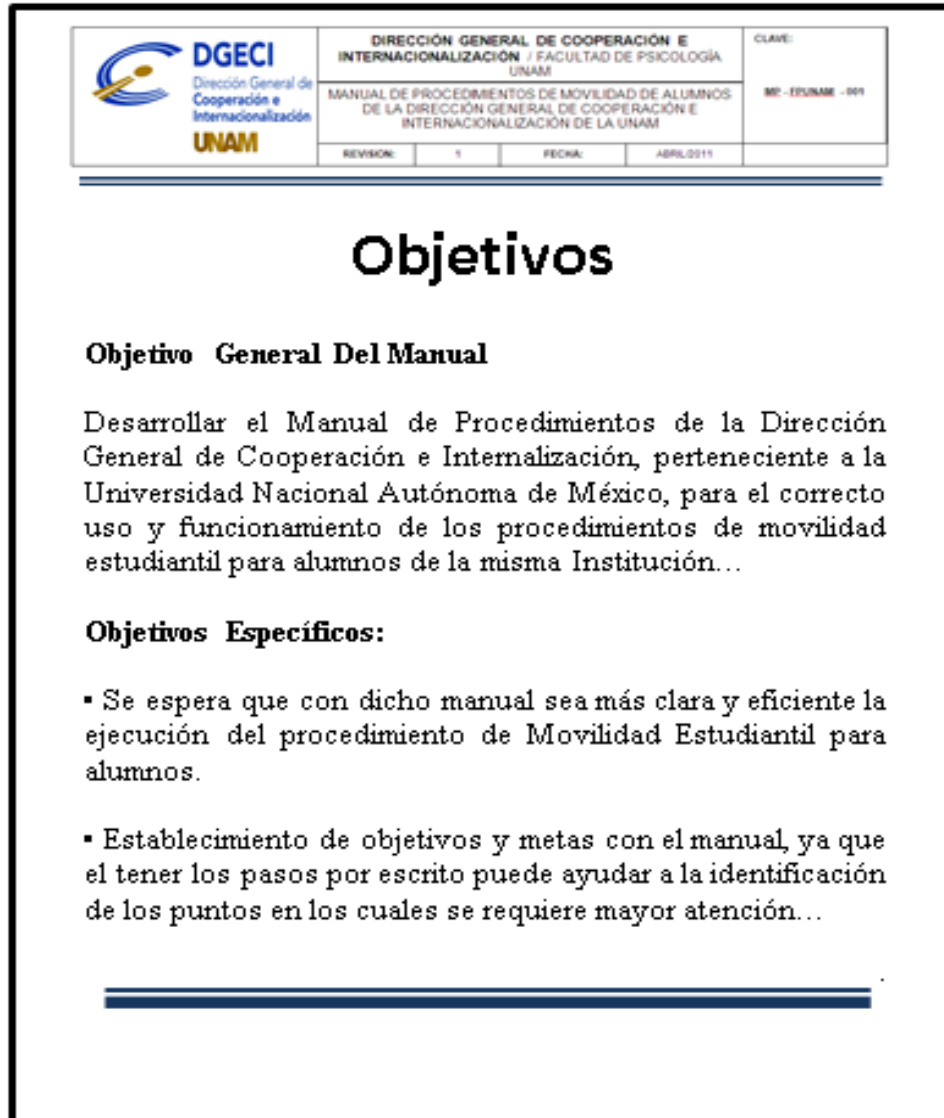



Figura 5. Ejemplo de los objetivos de un manual de procedimientos.

- e. Presentación de los procedimientos y responsables: según la DGMDA (2004), se integra por el nombre del procedimiento (debe dar idea clara de su contenido), y la descripción del mismo (no se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno); es la narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las operaciones que deben realizarse para concretar un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego en sus propias normas o políticas de operación, señalando además quién (unidad orgánica o puesto administrativo) es responsable de ejecutarla. Se tendrá presente

durante la descripción de la operación o actividad, que estas pueden ser perfectible, es decir, se podrán mejorar y eliminar. La descripción se iniciará con un verbo conjugado en tercera persona del singular y tiempo presente. Entre cada actividad se puede anotar una leyenda para darle la secuencia requerida a su descripción (cuando se presenta alguna toma de decisiones: "si se autoriza", "si está correcto", o cuando se establecen plazos: "en la fecha establecida", "posteriormente", entre otras). Al terminar un procedimiento se anotará la frase "Fin del Procedimiento"(DGMDA, 2004).

	DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN / FACULTAD DE PSICOLOGÍA UNAM		CLAVE:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM		MG-IFUNAM-001
REVISIÓN:	1	FECHA:	ABRIL2011

Descripción del Procedimiento

Paso	Responsable	Actividad	Relatoria
1	DGECI	Gestionar y firmar convenios con las Universidades	Establece convenios con diferentes Universidades Nacionales e Internacionales; el número de estudiantes que cada una recibe, el periodo de estancia y los requisitos que éstas soliciten.
2	DGECI	Publicar convocatoria	Aceptados los convenios, el área de "Difusión y de Comunicación" publica la convocatoria por diferentes medios: página web de la UNAM, gaceta, posters y carteles en las diferentes Entidades.
3	Entidad	Difundir las convocatorias dentro de las Entidades	El responsable del departamento de movilidad estudiantil en cada Entidad, difunde las convocatorias dentro de la misma. (carteles)
4	Alumno	Revisar las convocatorias	Consulta las opciones de movilidad estudiantil correspondientes a su entidad.
5	DGECI	Activar SICAI para registro de alumnos	Activa el sistema para el registro electrónico (página web de la UNAM), durante un periodo aproximado de dos meses.

Figura 6. Ejemplo de la descripción de un manual de procedimientos.

- f. Diagramas de flujo: con el fin de tener una visión de conjunto de un procedimiento, se utilizan los diagramas de flujo o flujogramas, con los cuales se muestran gráficamente las unidades orgánicas o puestos administrativos que intervienen en el procedimiento, las operaciones que realizan dichas unidades, la secuencia de las mismas y el equipo utilizado en cada caso (DIF, 2004).

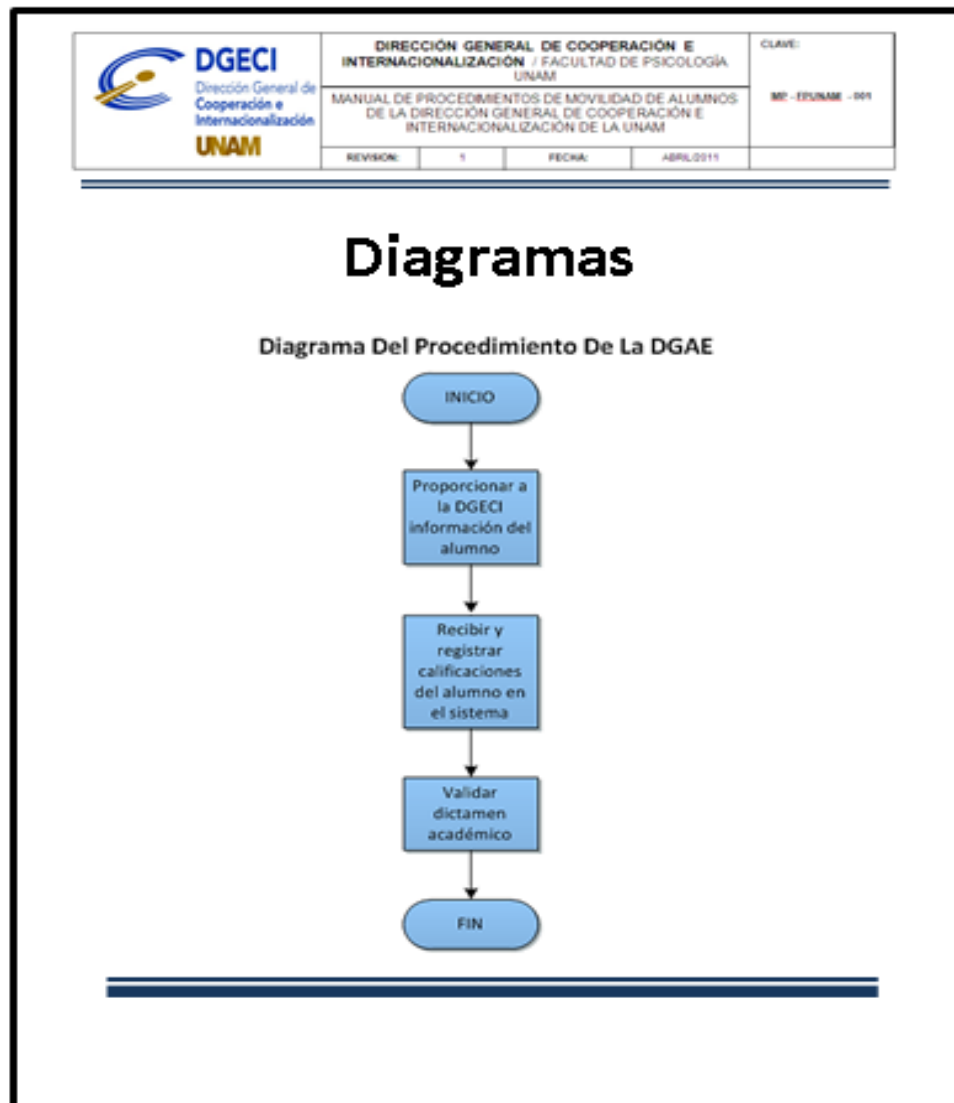



Figura 7. Ejemplo de los diagramas de un manual de procedimientos.

- g. Formas impresas e instructivos de llenado: un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina (SRE,

2004); se utilizan periódicamente para registrar información y evidencias relacionadas con el sistema de trabajo de la organización. Dichas formas pueden corresponder a una política o a un procedimiento, por lo cual deben constituir parte del manual de procedimientos y pueden incluirse como anexos del mismo o intercalarlas entre los procedimientos a continuación de los diagramas de flujo, así como sus respectivas guías de llenado. (DIF, 2004).

	DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN / FACULTAD DE PSICOLOGÍA UNAM		CLAVE:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM		MF - IFUNAM - 001
REVISIÓN:	1	FECHA:	ABRIL 2011

Formas Impresas

Carta Compromiso

México D.F. a ____ de ____ del ____.

Yo _____ alumno de _____ (institución) con número No. De cuenta _____ hago constar mi compromiso a hacer cumplir las normas y lineamientos establecidos en este documento "Carta de Compromiso", además de las regulaciones establecidas por la DGECI establecidas en el Reglamento; en caso contrario, me haré acreedor a las sanciones que se marcan en dichos apartados...

Confirmando que he recibido, leído y comprendido todos los reglamentos tanto de mi institución de procedencia como de la DGECI.

Firma Alumno

Figura 8. Ejemplo de las formas impresas de un manual de procedimientos.

- h. Glosario de términos: en él se incluyen todos aquellos términos poco conocidos, de difícil interpretación, o que no sean comúnmente utilizados en el contexto en que aparecen. Cada uno de estos términos viene acompañado de su respectiva definición o explicación.

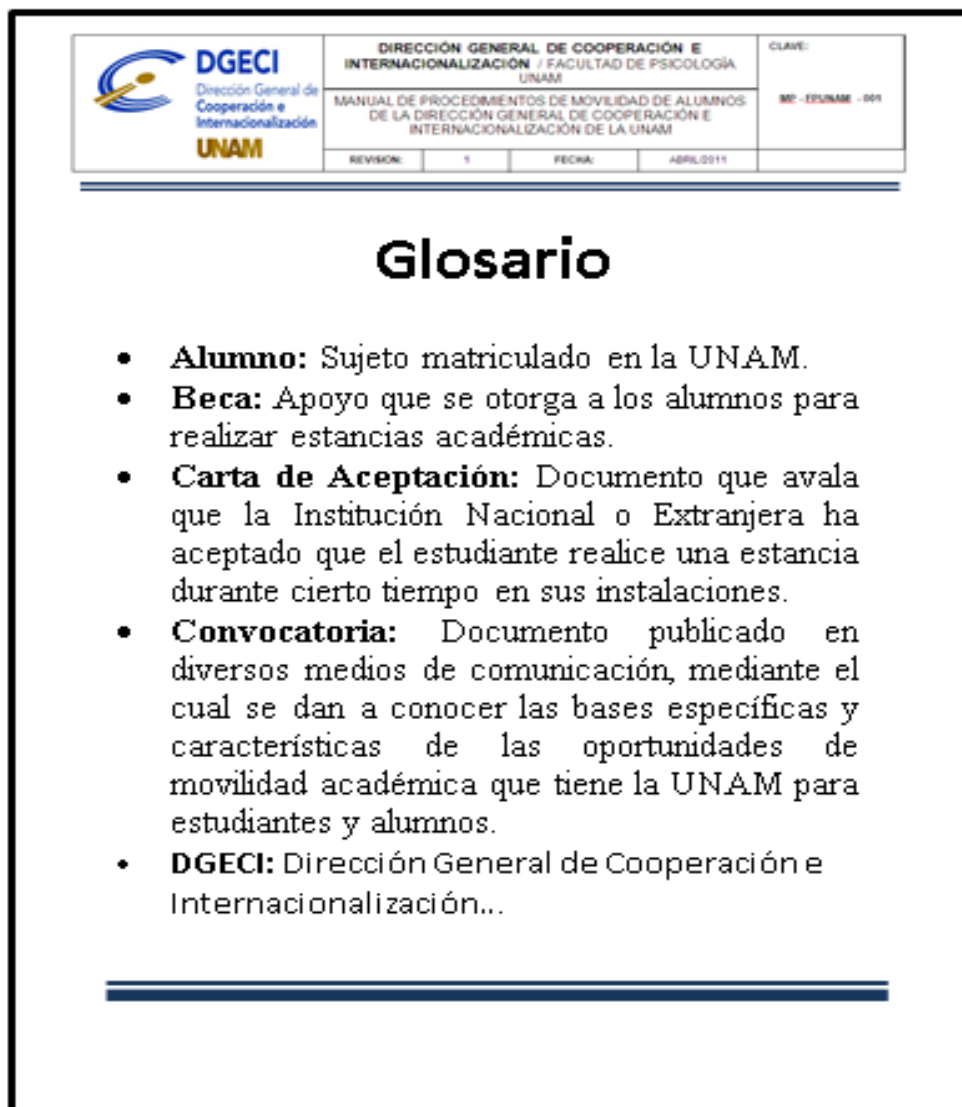



Figura 9. Ejemplo del glosario de un manual de procedimientos.

- i. Anexos: son documentos de apoyo o adicionales de consulta, que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro del procedimiento. Aquí se podrá incluir toda aquella información que

complemente, con mayor detalle, los apartados o sub apartados desarrollados en el documento del manual.

 DGECI Dirección General de Cooperación e Internacionalización UNAM	DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN / FACULTAD DE PSICOLOGÍA UNAM		CLAVE:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM		MI - ERUNAM - 001
REVISIÓN:	1	FECHA:	ABRIL 2011

Anexos

Reglamento

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN
OFICINA DE FOMENTO A LA INTERNACIONALIZACIÓN**

**REGLAMENTO DE MOVILIDAD ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

Contenido

DEL PROPÓSITO DEL REGLAMENTO 98

Artículo 1. Objetivo. 98

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES..... 98

Artículo 2. Definición de Movilidad Estudiantil para alumnos de la UNAM..... 98

Artículo 3. Tipos de movilidad..... 99

Figura 10. Ejemplo de los anexos de un manual de procedimientos.

V. Movilidad estudiantil



La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) tiene entre sus principales fines impartir educación superior, realizar investigación acerca de las condiciones y problemas nacionales, así como extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura; la reforma de la Institución es un proceso permanente, en el que todos los universitarios se encuentran comprometidos a tomar las medidas necesarias para mantener a la vanguardia la educación, la investigación y la difusión de la cultura.

La globalización es un proceso dinámico, sobrepasa las fronteras nacionales en el conocimiento y la información, lo cual trae como consecuencia que la UNAM deba adecuar oportunamente la oferta académica vinculada a sus funciones sustantivas con el medio internacional. El éxito de este proceso de internacionalización, requiere la implantación de mecanismos ágiles y eficaces con el fin de mejorar la organización administrativa, que conlleve a un cambio de cultura institucional.

Como respuesta a la necesidad de fortalecer la presencia y liderazgo de la UNAM a nivel nacional e internacional se crea el Consejo y la Dirección General de Cooperación e Internacionalización (DGECI), dentro de sus múltiples actividades se encuentra el seguimiento de la movilidad nacional e internacional de alumnos, académicos y estudiantes.

La DGECI, a través de su convocatoria anual, ofrece becas para movilidad estudiantil a nivel licenciatura. Para ser elegible a este tipo de becas, los alumnos deben tener asignado un lugar en alguna de las universidades. La beca se les podrá otorgar sólo si cumplen con todos los requisitos que señala la convocatoria, entre ellos la aceptación incondicional de la universidad receptora en la que realizarán su intercambio.

Navarro (2009), afirma que el objetivo principal de la DGECI es fortalecer la cooperación e internacionalización de la UNAM, con una visión amplia e integral,

estratégica e innovadora que garantice la calidad académica y que asegure la pertinencia social de los proyectos y el impacto social de sus egresados y académicos participantes.

Su misión es: fortalecer de manera integral, estratégica e innovadora el proceso de internacionalización de la UNAM en sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura para coadyuvar a la equidad, calidad y pertinencia académica, incidiendo en el fortalecimiento de la formación de alumnos, profesores e investigadores capaces de adaptarse y actuar con eficacia en la nueva realidad global.

En tanto que su visión es: ejercer un liderazgo en la internacionalización de la educación superior en México y ser un referente para la elaboración de políticas públicas y la conformación de espacios comunes del conocimiento a nivel global, que promuevan la movilidad estudiantil, la movilidad académica, la convergencia y reconocimiento de los estudios y el fortalecimiento de redes universitarias de investigación.

Otras universidades como la asociación de universidades “Grupo Montevideo” promueven como objetivo impulsar y fortalecer el proceso de construcción de un espacio académico común regional a través de la movilidad de estudiantes, con la convicción de que, mediante la interacción y la convivencia entre alumnos y docentes de distintas universidades y países, no sólo se promoverá el intercambio académico y cultural, y con él un mejor conocimiento de la diversidad y particularidades de los diferentes sistemas de educación superior instalados, sino que, además, se logrará una mayor participación de las nuevas generaciones en la indagación de soluciones para las apremiantes cuestiones sociales del subcontinente y en la determinación de las problemáticas comunes, con una visión regional que potencie el desarrollo integral y solidario de nuestras sociedades (Asociación de universidades “Grupo Montevideo” [AUGM], 1998).

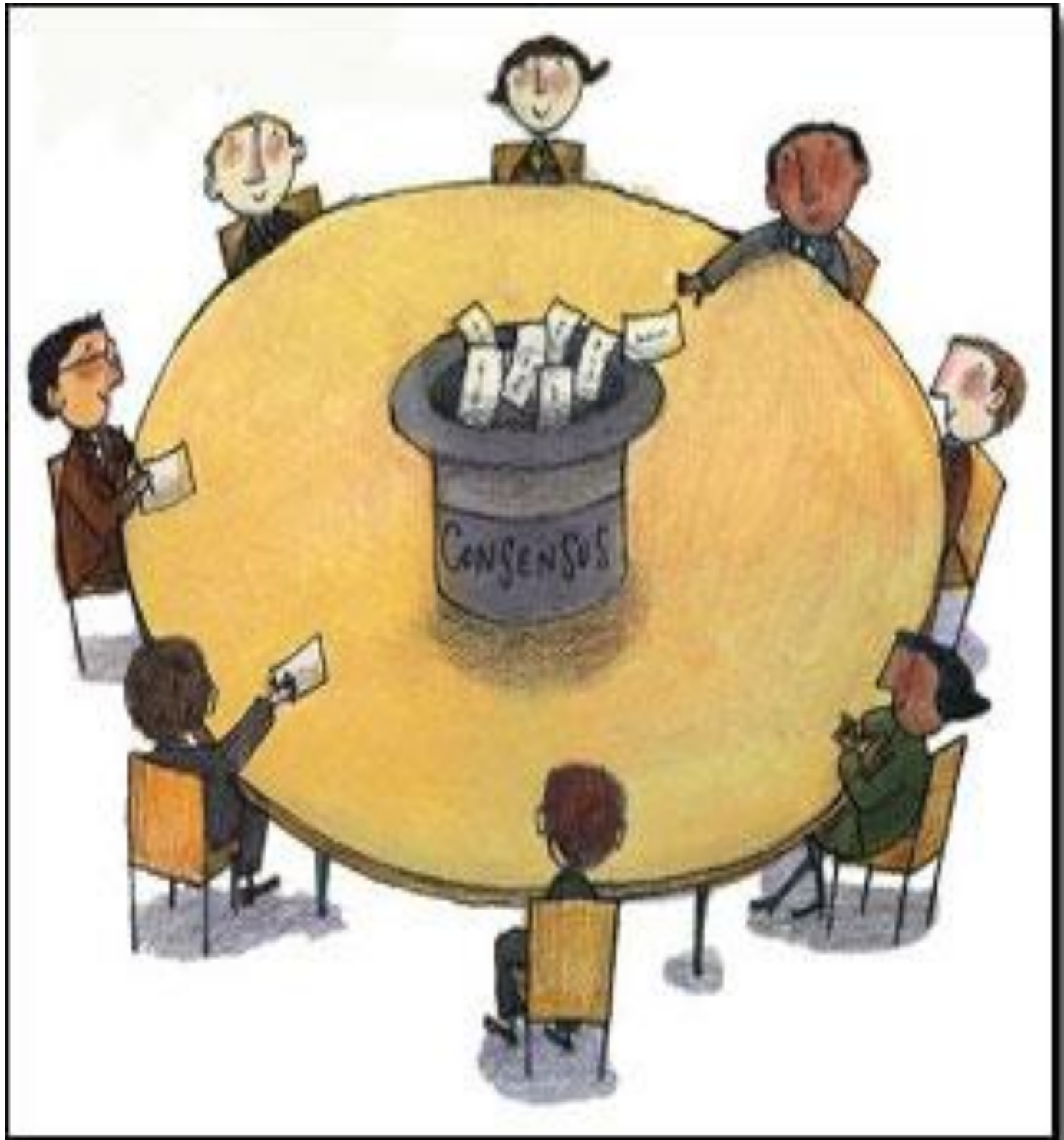
Por su parte el Instituto Politécnico Nacional (IPN) menciona que "El intercambio académico con instituciones y organismos nacionales e internacionales tiene como propósito fomentar e impulsar la participación recíproca en instituciones y organismos nacionales e internacionales, del personal académico y de alumnos en programas educativos y proyectos de investigación científica y tecnológica, así como en conferencias, seminarios, cursos, congresos, simposios y otros similares, que permitan la actualización y desarrollo de los participantes". (Instituto Politécnico Nacional [IPN], 2011).

Asimismo uno de los factores importantes para fortalecer el quehacer educativo de la Universidad Autónoma Chapingo es el intercambio académico que tiene como propósito fundamental fomentar e impulsar la participación y contribución recíproca entre instituciones de educación superior nacionales y extranjeras. Esto permite conjuntamente realizar esfuerzos que coadyuven al desarrollo de la formación de Recursos Humanos, para elevar el nivel académico y de competitividad de la comunidad universitaria, a través de la participación en programas educativos y proyectos de investigación.(Universidad Autónoma Chapingo, 2011).

La Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA), interesada por la superación académica de sus estudiantes, ha ampliado y fortalecido, un programa de convenios de intercambio académico con diversas instituciones en el extranjero. Con ello busca ofrecer a sus alumnos de licenciatura y postgrado la oportunidad de tomar cursos en otras universidades. (UAA, 2012).

Podemos concluir que la movilidad estudiantil es una actividad importante para las universidades ya que brinda la oportunidad de ampliar y fortalecer los conocimientos de los estudiantes, les permite también conocer nuevos métodos de estudio, las problemáticas y soluciones que se llevan a cabo en otros países o estados y también promover los conocimientos y estrategias que tienen.

VI. Planteamiento del problema



Los procesos de planeación de la DGECl, requieren enfrentar entornos de alta complejidad organizacional que demandan de metodologías específicas para concretar cambios, conciliar intereses encontrados entre las diferentes áreas que forman la dependencia, y así disminuir los niveles de conflicto, además de crear las condiciones organizacionales necesarias para soportar los procesos de planeación y de cambio que la organización requiere para un mejor control de las actividades demandantes (para conocer mejor su estructura, en el anexo 6 presenta el Manual de Organización)

El presente trabajo se realizó con la intención de proveer una herramienta que permita que la DGECl cuente con un respaldo para la ejecución de sus procesos de movilidad de alumnos en tiempo y forma.

El motivo principal de elaborar el presente manual fue dejar por escrito el método de trabajo que realizaba cada persona en el proceso de movilidad para tener un documento que ofreciera un panorama general de todo el proceso de movilidad estudiantil, establecer por escrito una secuencia en cuanto a la ejecución y cumplimiento de actividades para así tener por escrito y en común acuerdo las actividades, contribuyendo al flujo de información y promoviendo el trabajo en equipo.

Para dar cumplimiento al proceso de movilidad, la DGECl tiene la participación de las Entidades en las cuales estudian los Alumnos que se van de intercambio a otras universidades y con la Dirección General de Administración Escolar (DGAE) que tiene como misión dar validez a los resultados del proceso enseñanza - aprendizaje durante la vida académica de los alumnos en la institución; por tanto se pretendía dejar en el manual de procedimientos por escrito los límites, las responsabilidades y actividades de cada uno de los elementos que interactuaban en el proceso.

VII. Metodología para la elaboración del manual de procedimientos de movilidad estudiantil



Lo primero que se realizó fue establecer un cronograma de actividades en el cual la DGECI estableció un periodo de un mes para la entrega del manual de procedimientos de movilidad estudiantil de la UNAM, y una revisión a la normatividad que se tenía previamente elaborada, la cual sustentaba la movilidad de alumnos. Se llevó a cabo una reunión de trabajo en la cual se estableció el programa a realizar:

- Revisión de manuales, materiales, página de internet y documentación que nos diera información acerca de la filosofía empresarial y actividades de DGECI.
- Revisión de la normatividad del proceso de movilidad de alumnos.
- Entrevista grabada con cada uno de los encargados del departamento de movilidad de alumnos, con el fin de conocer a detalle las actividades que cada uno realizaba (se les explicó que el propósito de las grabaciones sería ocupar el mínimo de tiempo para la entrevista y evitar la pérdida de información al tener la mayor cantidad de los detalles en sus actividades).

Cada grabación se analizó con base en las siguientes preguntas: ¿Qué se hace?, ¿Cómo se hace? y ¿Quién lo hace? Se encontró que en general había cuatro responsables en este procedimiento: DGECI, alumnos, Entidad y DGAE; y también se enumeraron los posibles pasos del procedimiento. Se elaboró una tabla en la cual se puso como título de cada columna el nombre de los responsables, y los pasos tentativos del procedimiento.

También se programaron entrevistas a los alumnos que participaron en el proceso de movilidad estudiantil, participamos en reuniones de alumnos que ya habían vivido todo el proceso para conocer su experiencia y también en reuniones con las Entidades que promovía DGECI para conocer sus inquietudes y la forma en que ellos participaban en todo el proceso de movilidad estudiantil.

Se programó una segunda entrevista con los responsables de la DGECI, con el fin de verificar que el procedimiento estuviera redactado correctamente, sin

embargo fue necesario diseñar una técnica que nos permitiera tener todos los pasos del procedimiento impresos para reacomodarlo conforme su revisión.

Por lo anterior se realizó lo siguiente: se redactó en una tabla en Word todos los pasos en un tamaño de letra Arial 28, se recortó cada paso en un rectángulo y se pegó en un pliego de papel bond, el cual estaba dividido en cuatro columnas y como títulos tenían el nombre de cada responsable; DGECI, Entidad, Alumno y DGAE.

Posteriormente, se convocó a otra reunión con DGECI para trabajar con el pliego de papel bond, en el cual se podían mover estos rectángulos debido a que no estaban pegados completamente, y se fueron enumerado, anotando observaciones y correcciones conforme se iba verificando el procedimiento. Asimismo, se imprimió la relatoría en hojas tamaño carta y se llevó un juego para cada responsable con el fin de que todos pudieran revisarla y auxiliar la verificación del orden de los pasos. Cabe mencionar que en esta actividad participaron todos los responsables de la movilidad de alumnos, ya que era importante que todos coincidieran con el orden, nombre y descripción de cada paso.

Una vez que se verificó mediante esta técnica todo el procedimiento se diseñó en Microsoft Visio el diagrama del procedimiento y Microsoft Word la relatoría.

Se entregó Manual de Procedimientos de la Movilidad de Alumnos el cual contenía: diagrama y relatoría general del proceso de movilidad, diagrama y relatoría alumno, diagrama y relatoría entidad, diagrama y relatoría DGECI y diagrama y relatoría de la DGAE (Ver Anexo 2).

También se entregó otro pliego de papel bond con todo el procedimiento final, como herramienta para futuras correcciones al procedimiento, ya que esta técnica

permite que todos puedan ver el procedimiento con letras grandes, sugerir las correcciones en ese mismo momento y verificar todos los pasos.

Una vez elaborado el manual de procedimientos, se realizó una revisión a la normatividad y reglamento que avala el proceso de movilidad de alumnos, con el fin de dar sugerencias para las mejora de estos (Ver anexo 3).

Finalmente se brindó el apoyo a DGECEI para elaborar una Carta Compromiso en la cual el alumno se compromete a cumplir con el Proceso de Movilidad Estudiantil respetando la normatividad de éste (Ver anexo 5).

Conclusiones

Los manuales de procedimientos pueden utilizarse en cualquier organización y en todas sus áreas, su finalidad principal es detallar sistemáticamente las actividades que se llevan a cabo en la realización de una tarea.

Por lo general, los métodos y procedimientos cotidianos en una organización son verbales y no registrados por escrito, y únicamente se pueden observar a través de las costumbres y hábitos de los trabajadores. Este tipo de procedimientos informales, son fácilmente cambiados o desvirtuados por las personas; el estado de ánimo o situación de presión a la que se enfrentan también puede influir en la secuencia o toma de decisiones de sus tareas.

Es común que dentro de las organizaciones las tareas se deleguen constantemente a otras personas ya sea por una promoción, rotación o que cuando hay una persona de nuevo ingreso se le brinde la capacitación de sus actividades, en este proceso es probable que al no tener una estructura se omita información importante en la toma de decisiones, tiempos, detalles, objetivos o resultados esperados, afectando significativamente en la eficiencia y desempeño de los trabajadores.

Los métodos y procedimientos cuando están por escrito, aseguran la respetabilidad de un trabajo y permiten al trabajador seguir un camino previamente probado, al usar continuamente ese proceder, se vuelve un experto en ello y por lo tanto, está más capacitado para mejorarlo o tener una estructura sólida de las decisiones y propósitos de una tarea en un entorno que es muy cambiante debido a la competencia y los procesos de mejora continua de las organizaciones.

La intervención de la psicología organizacional permite que el talento humano desarrolle su máximo potencial y el psicólogo interviene en las relaciones que se establecen dentro de las organizaciones, es por ello importante que se involucre en

la elaboración de los manuales de procedimientos ya que en estos encontramos información valiosa, revisada y aprobada que puede ser útil en el aprendizaje de las personas de nuevo ingreso, delegación de responsabilidades, toma de decisiones, detalle de cómo se deben elaborar las actividades y que es útil para evaluación del desempeño o elaboración de perfiles de puestos y es un documento que está en un proceso de mejora continua.

Es común que cuando el psicólogo se integra al ámbito laboral se vea limitado en su trabajo debido a que las políticas y procedimientos en su momento ya fueron previamente establecidos y sólo se desarrollaron desde un enfoque muy administrativo, pero no desde un enfoque psicológico, lo anterior se refleja en el desempeño de los colaboradores, en el clima laboral y en el desarrollo de la organización

Otra de las razones importantes por las cuales el psicólogo debe intervenir en la elaboración de estos manuales se debe a que durante el proceso de recopilación de la información, por ejemplo en la entrevista, se pueden detectar necesidades de capacitación o áreas de oportunidad que el personal puede desarrollar para el desempeño eficiente de sus funciones como es el trabajo y toma de decisiones en equipo, comunicación asertiva, igualdad laboral, entre otros.

Uno de los problemas principales que los psicólogos enfrentan son los hábitos y costumbres que mantienen las organizaciones, los cuales pueden ser favorables y necesiten documentarse, o bien perjudiciales y deban eliminarse; si éste tiene la oportunidad de involucrarse en la elaboración de políticas y manuales de procedimientos puede establecer mediante un acuerdo escrito, regulado y aprobado por las respectivas autoridades de la organización, las decisiones para reforzar la implementación o sanción de dichas conductas y así generar un cambio.

Es importante señalar que los psicólogos pueden hacer aportaciones muy importantes en el diseño de los manuales de procedimientos ya que la percepción

de algunas personas puede ser mejor si el manual es por escrito, en video, auditivo e incluso puede ser más incluyente al diseñar manuales para personas con alguna discapacidad. La tipografía de las letras, los colores, el lenguaje, los detalles también influyen en la comunicación escrita y es una aportación valiosa.

Durante el proceso de cambio y desarrollo organizacional es muy común que el psicólogo realice evaluaciones del desempeño de los trabajadores para promoverlos o simplemente para conocer su rendimiento y en este proceso se pueden apoyar de los procedimientos y proponer cambios que ayuden a las personas a realizar mejor sus actividades.

Finalmente en cuanto a temas de liderazgo en una organización, el cual influye significativamente en el crecimiento, dirección, y desarrollo de la misma, es importante tener en cuenta las competencias de todo el equipo de trabajo, las instalaciones, los recursos materiales y también es importante proponer una estructura que les permita superar las metas propuestas, ser competitivos, motivarlos con objetivos claros, medibles y alcanzables, tener acuerdos en la toma de decisiones, crecer y permanecer en la mejora continua de un equipo que beneficia a las personas que trabajan dentro y que dan un servicio o producto único a la sociedad, dicha estructura puede iniciar en un procedimiento y es un motivo para que los psicólogos se involucren en su realización y diseño.

Sugerencias

En el Anexo 2 se entrega una copia del Manual de Procedimientos del proceso de movilidad estudiantil de la UNAM, dentro de nuestras sugerencias está establecer fechas tentativas o tiempos para realizar cada actividad y dejarlas por escrito.

También se sugiere dentro de la relatoría una cuarta y quinta columna, la cuarta que tenga el título de “tiempo o fechas” y la quinta “¿qué cuidar?”. Estos sólo se llenarán en caso de que sea necesario, es decir cuando se requiera establecer un tiempo específico para realizar un paso, o bien cuando haya que resaltar la importancia de algún acontecimiento en el cual se deba tener precaución o cuidado, e incluso puede ser información que no venga en el diagrama, pero que hay que tomar en cuenta.

Ejemplo:

Paso	Responsable	Actividad	Relatoría	Tiempo	¿Qué cuidar?
13	Alumno	Viajar a Universidad destino	Realiza el viaje de estancia a la Universidad destino.	1 mes después de que recibe el apoyo económico	Que toda su documentación tenga una vigencia que abarque hasta su regreso.

Proponemos el uso de bordes de colores (en los rectángulos de la relatoría, en el diagrama o en ambos) con el fin de resaltar cuando en una actividad hay algo urgente que implica peligro o algo muy importante (en rojo) y cuando tenemos algo que prevenir (amarillo).

Se sugiere tener reuniones para la modificación y actualización del manual de procedimientos en las cuales se mida el cumplimiento de los objetivos y se retroalimente con los diferentes participantes del procedimiento.

Sugerimos tener una entrevista con los alumnos para identificar si hay algún tipo de información que haga falta comentar y de esta forma el presente manual tenga mayor alcance.

Especificar los pasos que dan seguimiento a la solicitud del alumno por parte del responsable de movilidad estudiantil en cada Entidad, como son; el número de “Cartas de recomendación” que se le solicitan al alumno, las cuales deben ser redactadas por parte de los profesores de su Entidad, el número de “Formatos de homologación” con las respectivas materias propuestas por el alumno, y la explicación y orientación sobre cómo realizar la “Carta Motivos” donde el alumno expone sus motivaciones por los cuales desea participar en dicha convocatoria.

Una vez entregada la tarjeta de débito por parte de DGECI donde se le depositará el apoyo económico al alumno, especificar y cumplir en tiempo y forma con las fechas para los depósitos correspondientes, esto debido a que el alumno debe cubrir ciertos gastos antes de su partida como son: seguro de vida, boleto de avión, tramite de visa, etc.

Además la DGECI debe mantenerse atenta y dar seguimiento a los problemas que se puedan su citarse con las tarjetas de débito de los estudiantes en el extranjero, como bloqueos de cuenta.

Verificar antes de la partida del alumno que la vigencia de la visa del país destino coincida con la fecha del boleto de avión de regreso a México, esto para prevenir y evitar que los alumnos tengan problemas con el personal de migración de dicho país a su regreso, y confirmar con los familiares del alumno si éste regresó a México sin problema alguno en la fecha esperada.

Una vez que el alumno ha regresado de su periodo de movilidad estudiantil es recomendable agilizar el proceso de revalidación de calificaciones, ya que este

proceso es tardado y por lo tanto los alumnos no pueden dar cumplimiento a los trámites requeridos para su titulación.

Anexar al presente manual de procedimientos mayor detalle de las actividades que se realizan, por ejemplo: cuando la información del alumno se envía de manera digital, especificar si hace por algún correo electrónico, intranet, red social; en la mensajería física, especificar como verifican el envío y recepción de documentos.

Detallar el número de convocatorias que se publican en cada Entidad para identificar a futuro los medios que son más consultados y la difusión que resulte ser más efectiva.

Especificar en los diagramas información referente a documentos, por ejemplo entrega de documentos, almacenamiento de información, captura de información, almacenamiento temporal, almacenamiento permanente, etc.

Por último es importante mencionar que uno de nuestros principales hallazgos fue que elaborar un manual de procedimientos, nos permitió tener mediante la entrevista un acercamiento muy claro a las actividades que realizaba cada persona, identificar la importancia de algunos detalles como el estado de ánimo o manejo del trabajo bajo presión, el compromiso con su trabajo y los resultados esperados, todo lo anterior lo plasmamos en un documento y en un diagrama, en cada revisión encontramos motivación, mejora y propuestas de cambio ya que el trabajo de cada persona se reflejaba en un trabajo de equipo, cada colaborador hacía algo importante para cumplir con las metas de todos y eso fue muy motivador para ellos.

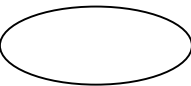


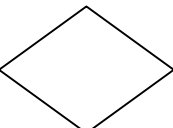
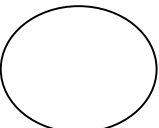
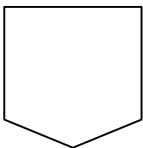
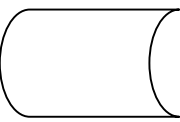
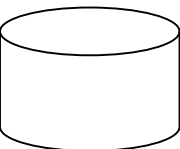
Referencias

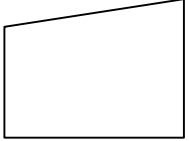
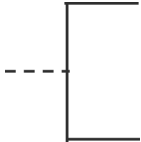
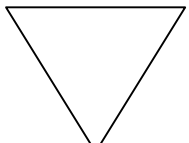
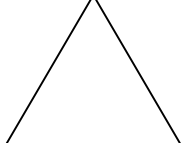
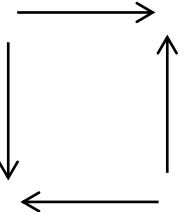
1. AUGM: Asociación de Universidades “Grupo Montevideo” (1998). *Programa Escala Movilidad Estudiantil*. Recuperado el 25 de enero de 2012, de http://www.pol.una.py/archivos/AUGM/ReglamentoAUGM_Intercambio.pdf
2. DGMDA: Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo (2004). *Guía para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado el 31 de enero de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/47781767/Guia-para-elaborar-un-Manual-Organizacion>.
3. Diamond, S. (1983). *Cómo preparar manuales administrativos*. México: Nueva editorial interamericana.
4. DIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (2004). *Guía metodológica-práctica para la elaboración de Manuales de Procedimientos de modelos de intervención de la asistencia social*. Recuperado el 31 de enero de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/44897866/GU-C3-8DAMANUALDEPROCEDIMIENTOS>
5. Esquivel, D. y Juárez, M. (2006). *Manual de Procedimientos aplicable al área contable de una empresa de servicios para la optimización de Recursos*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
6. Fernández, A. (1991). *El proceso administrativo*. México: Diana.
7. González, B. (2008). *Proyecto del Manual de Procedimientos para la Secretaría de Relaciones y Extensión Universitaria*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
8. INVEMAR: Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras (2005). *Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2*. Recuperado el 28 de enero de 2012, de <http://www.invemar.org.co/redcostera1/invemar/docs/2478Manual%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos.pdf>
9. Montaña, A. (2008). *Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Relaciones y Extensión Universitaria*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

10. Münch, G. y García, J. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
11. Navarro, M. (2009). *Dirección General de Cooperación e Internacionalización*. Recuperado el 25 de enero de 2012, de <http://www.planeacion.unam.mx/Memoria/2010/PDF/12.5-DGECI.pdf>
12. Real Academia Española (2012). *Diccionario de la lengua española - Vigésima segunda edición*. Recuperado el 28 de enero de 2012, de <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltObtenerHtml?LEMA=empresa&SUPIND=0&CAR EXT=10000&NEDIC=No>
13. Reglamento Interno del IPN, Artículo 36. *Cooperación, movilidad estudiantil e intercambio académico*. Recuperado el 25 de enero de 2012, de http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/coop/88.html
14. Reyes, P. (1992). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
15. Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales.
16. SRE: Secretaria de Relaciones Exteriores (2004). *Guía Técnica Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Recuperado el 10 de marzo de 2012, de www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/.../guia_elab_manu_proc.pdf
17. Universidad Autónoma Chapingo (2011). *Política de Intercambio*. Recuperado el 25 de enero de 2012, de <http://www.chapingo.mx/intercambio/politicas.php>
18. Universidad Autónoma de Aguascalientes (2012). *Intercambio Académico*. Recuperado el 31 de enero de 2012, de <http://www.uaa.mx/dgip/intercambio/Intercambio/fla/intercambios.html>

Anexo 1

Símbolos utilizados para la elaboración
de los diagramas de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	Inicio o Término	Indica el inicio o el fin del procedimiento.
	Actividad	Indica el desarrollo de una actividad.
	Generación de documento	Cuando se genera un documento se debe anotar el título del documento en la redacción ejemplo: vacaciones.
	Decisión	Representa la decisión entre dos posibilidades de acción. No debe numerarse.
	Conector de Actividad	Indica la conexión a otra operación del procedimiento, dentro de la misma hoja. Anotar con un número ordenado y secuencial en su interior que se repite en la actividad con la que se conecta la actividad.
	Conector fuera de página	Indica la interrupción del procedimiento y su continuación en otra página. Debe anotarse en la parte inferior de la página y en la que continúa el procedimiento.
	Almacenamiento en medio magnético	Se usa cuando se archiva en un medio magnético removible como pueden ser discos compactos, USB o discos duros.
	Almacenamiento en base de datos	Se usa para indicar que el almacenamiento es directamente a una base de datos en un disco fijo o servidor.

	<p>Captura</p>	<p>Indica la introducción de datos en una computadora.</p>
	<p>Nota</p>	<p>Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea. Se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar el tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s) o la(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.</p>
	<p>Archivo Definitivo</p>	<p>Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma permanente.</p>
	<p>Archivo Temporal</p>	<p>Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal.</p>
	<p>Flecha o Dirección de Flujo</p>	<p>Seleccionando un sentido, indican la secuencia de actividades en el procedimiento.</p>

Anexo 2

Manual de procedimientos de movilidad
de alumnos de la Dirección General de
Cooperación e Internacionalización de la
Universidad Nacional Autónoma de
México



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

DGECICAL-0001



**Manual de procedimientos de movilidad de
alumnos de la Dirección General de Cooperación e
Internacionalización de la UNAM**

Elaboró	Facultad de Psicología UNAM
Revisó	Departamento de movilidad de Alumnos/ DGECI
Autorizó	Dirección/DGECI



DGECEI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Ciudad Universitaria, Abril 2011

Introducción

En la Dirección General de Cooperación e Internacionalización (DGECEI) estamos convencidos de la creciente necesidad e importancia de la cooperación internacional para toda institución académica del siglo XXI.

El acercamiento entre instituciones de educación superior de diversas naciones permite profundizar el entendimiento mutuo y estrechar lazos para diseñar soluciones conjuntas a retos comunes en un entorno globalizado, diverso y complejo.

Las diversas modalidades de cooperación que la DGECEI promueve tienen como objetivo coadyuvar a la formación académica y cultural de la comunidad universitaria y contribuir al desarrollo nacional. Por medio de la movilidad estudiantil, la movilidad académica, el desarrollo de proyectos de investigación y publicaciones conjuntas, entre otras actividades, la UNAM consolida su proceso de internacionalización.

Nuestra Universidad, como reflejo fiel de la realidad nacional, ofrece la oportunidad de desarrollar una mejor comprensión de nuestro país, su cultura y su acontecer actual. Experimentarla será un desafío pleno de recompensas. La DGECEI tiene el compromiso de hacer de la colaboración, una experiencia fructífera.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Dirección General de Cooperación e Internacionalización

Propósito:

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para homogeneizar y organizar los procesos de movilización y facilitar al personal involucrado el acceso a los requisitos de participación y los procedimientos a seguir para realizar la gestión de la convocatoria eficiente y sin retrasos.

Alcance:

Este procedimiento aplica a la Oficina de Fomento a la Internacionalización de la DGECI, Responsables de movilidad de las Escuelas y Facultades de la UNAM, Dirección General de Administración Escolar, y alumnos participantes en las convocatorias.

Políticas:

- La Dirección General de Cooperación e Internacionalización, a través de la OFI, es la dependencia encargada de la movilidad de los alumnos nacionales al extranjero.
- De acuerdo al tema que compete al presente procedimiento, la Dirección General de Administración Escolar (DGAE) es la entidad encargada de planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar todas las actividades relacionadas con el ingreso, permanencia y egreso de los alumnos, así como la validación de las evaluaciones del proceso de enseñanza aprendizaje de los mismos, desde su inicio hasta la terminación de sus estudios.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

- La Dirección General de Revalidación de Estudios es la entidad responsable de establecer equivalencias de calificaciones académicas con las Universidades extranjeras.
- Los responsables de movilidad de cada escuela y facultad tienen bajo su responsabilidad asegurar el registro del alumno en la convocatoria correspondiente; así como, el seguimiento del mismo.
- El presente procedimiento considera en su totalidad el cumplimiento del “Reglamento de Movilidad Académica” de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización.
- En caso de que el alumno no alcance lugar dentro de las universidades elegidas y cumpla con los requisitos de alguna otra que no haya sido ocupada, se le asignará el lugar a reserva de su aceptación una vez publicados los resultados.
- El alumno deberá elegir 5 universidades como opción, por lo que deberá entregar un programa de materias a cursar por cada una de las alternativas que indique.
- Los alumnos únicamente podrán participar en una convocatoria por año.
- Los alumnos sólo podrán recibir una beca de la UNAM para llevar a cabo movilidad estudiantil.
- El registro y la documentación solicitada durante el proceso dependerá del tipo de convocatoria elegida.
- Ningún alumno podrá recibir dos veces apoyo por parte de la UNAM para realizar estancias académicas en universidades extranjeras.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Objetivo general del manual

Desarrollar el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Cooperación e Internacionalización, perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de México, para el correcto uso y funcionamiento de los procedimientos de movilidad estudiantil para alumnos de la misma Institución, y de tal manera estar a la vanguardia con la aplicación de ciertas estrategias administrativas, pues la utilización de este documento permite cumplir eficientemente los objetivos que requiere la Organización, además de que es un auxiliar para la unificación de criterios en la ejecución y evaluación del trabajo, porque en él se establecen formalmente los métodos y responsabilidades operativas.

Objetivos específicos:

- Se espera que con dicho manual sea más clara y eficiente la ejecución del procedimiento de Movilidad Estudiantil para alumnos.
- Establecimiento de objetivos y metas con el manual, ya que el tener los pasos por escrito puede ayudar a la identificación de los puntos en los cuales se requiere mayor atención.
- Mejor desempeño en el trabajo de equipo, ya que con el manual se espera que las actividades sean divididas equitativamente y por lo tanto puede mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional.

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

**Descripción del procedimiento de movilidad de alumnos de la dirección general de
cooperación e internacionalización de la UNAM**

Paso	Responsable	Actividad	Relatoría
1	DGECI	Gestionar y firmar convenios con las Universidades	Establece convenios con diferentes Universidades Nacionales e Internacionales; el número de estudiantes que cada una recibe, el periodo de estancia y los requisitos que éstas soliciten.
2	DGECI	Publicar convocatoria	Aceptados los convenios, el área de "Difusión y de Comunicación" publica la convocatoria por diferentes medios: página web de la UNAM, gaceta, posters y carteles en las diferentes Entidades.
3	Entidad	Difundir las convocatorias dentro de las Entidades	El responsable del departamento de movilidad estudiantil en cada Entidad, difunde las convocatorias dentro de la misma. (carteles)
4	Alumno	Revisar las convocatorias	Consulta las opciones de movilidad estudiantil correspondientes a su entidad.
5	DGECI	Activar SICAI para registro de alumnos	Activa el sistema para el registro electrónico (página web de la UNAM), durante un periodo aproximado de dos meses.
6	Alumno	Reunir los requisitos para participar en la convocatoria	Reúne los requisitos solicitados en la convocatoria como: ser alumno regular (implica no llevar materias reprobadas, que no tengan NP's, que estén en tiempo y forma en su semestre), promedio mínimo de 8.5, idioma (en caso de ser necesario), 50% de créditos en historial académico y cubrir los requisitos de la Universidad receptora.

7	Alumno	Acudir con el responsable de movilidad estudiantil en su Entidad	Acude con el responsable del departamento de movilidad estudiantil en su Entidad para dar seguimiento a su solicitud.
8	Entidad	Comprobar que el alumno cumpla con los requisitos de la convocatoria	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad da seguimiento a la solicitud del alumno verificando que cumpla con los requisitos para participar en la convocatoria.
9	Entidad	Solicitar al alumno documentación para armar expediente	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad revisa y verifica que la documentación que entrega el alumno sea completa y correcta para la elaboración del expediente, y debe responsabilizarse de toda la información registrada en el sistema y de la documentación entregada.
10	Entidad	Orientar al alumno en la elección de materias	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad orienta al alumno en la elección de materias, con la finalidad de que éstas sean equivalentes y válidas de acuerdo al plan de estudios de su Entidad. Sin embargo, el alumno puede cursar las materias que desea tomar en la Universidad destino, siempre y cuando cumpla los requisitos y el reglamento.
11	Alumno	Entregar documentación solicitada	Entrega al responsable de movilidad estudiantil de su entidad, la documentación solicitada en la convocatoria para su registro.
12	Entidad	Registrar al alumno en el sistema	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad inicia el registro del alumno interesado en participar en la convocatoria emitida por la DGECI, siempre y cuando este cumpla con

			todos los requisitos solicitados. Así mismo se le informa sobre los pasos posteriores su registro.
13	Alumno	Finalizar registro en el sistema	Cuando realiza los pasos indicados por el responsable de movilidad estudiantil de su Entidad, espera que el sistema procese la información y emita un resultado.
14	DGECI	Cerrar registro en el sistema	Cuando concluye el periodo establecido para el registro del alumno, cierra el sistema.
15	DGECI	Solicitar a la DGAE la información socioeconómica y académica del alumno	Solicita a DGAE información de la situación socioeconómica y académica del alumno que participan en la convocatoria.
16	DGAE	Proporcionar a la DGECI información del alumno	Proporciona a la DGECI información de la situación académica y económica del alumno que participará en la convocatoria.
17	DGECI	Correr el sistema para la asignación de lugares	Corre el sistema para la asignación de lugares en las diferentes Universidades de acuerdo a la disponibilidad, promedio escolar y requisito de idioma (en caso de ser necesario).
18	DGECI	Validar y asignar lugares y becas mediante el CIIL	Cuando obtiene los resultados del SICAI, convoca al CIIL (Comité de Intercambio Internacional de Licenciatura) a sesión. Así mismo el CIIL sesiona, avala, analiza y asigna el porcentaje de apoyo económico correspondiente a cada alumno para posteriormente publicarse (el CIIL es el comité que revisa la corrida del sistema, y soluciona

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			casos especiales que el sistema no puede resolver).
19	DGECI	Publicar resultados	Mediante el área de difusión y comunicación pública la asignación de lugares y apoyos económicos en la página web de la UNAM.
20	Alumno	Consultar resultados	En la página web publicada por la DGECI, confirma si fue seleccionado para participar en el proceso de movilidad estudiantil. En caso de ser aceptado verifica la Universidad destino y apoyo económico asignados.
21	Alumno	Decidir si acepta la Universidad asignada y/o fuente de apoyo económico	Decide si acepta o rechaza la Universidad destino. Si acepta acude con el responsable de movilidad estudiantil de su Entidad para dar seguimiento al proceso (sólo en caso de cumplir con los requisitos y perfil correspondiente). Si rechaza la Universidad y apoyo económico asignados finaliza el proceso.
22	Alumno	Integrar documentación solicitada por la Universidad destino	Cada Universidad destino solicita documentos específicos, por lo que se requiere los consulte en la página web de ésta (Universidad destino asignada); así mismo los reúne y entrega al responsable de movilidad estudiantil de su Entidad.
23	Entidad	Verificar que el alumno reúna la documentación solicitada por la Universidad destino.	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad reúne y verifica la documentación entregada por alumno (tomando en cuenta los requisitos solicitados por la Universidad destino).
24	Entidad	Postular al alumno a la DGECI	El responsable de movilidad estudiantil de cada entidad elabora un expediente con la

			documentación entregada por el alumno y lo envía a la DGECI.
25	DGECI	Recibir expediente	Recibe por parte de la Entidad el expediente del alumno.
26	DGECI	Postular expediente del alumno a la Universidad destino	Integra expediente y carta de postulación, y se envía a la Universidad destino en dos versiones: una virtual (vía correo electrónico) y otra física (vía paquetería).
27	DGECI	Recibir carta de aceptación y evaluar respuesta	Recibe carta de aceptación por parte de la Universidad destino (en algunos casos esta lo envían directamente al alumno). Hace la notificación al alumno para que esté le dé seguimiento al proceso, y envía un oficio al director de su entidad con copia para el responsable de movilidad estudiantil adjuntando la carta de aceptación, donde se notifica que el alumno no se inscribirá para el siguiente ciclo escolar. Si el alumno da una respuesta negativa, evalúa la situación y realiza un reacomodo para continuar el proceso o bien aquí finaliza.
28	DGECI	Notificar resultado al alumno	Informa resultado en caso de que el alumno no haya sido notificado por parte de la Universidad destino.
29	Alumno	Recibir carta de aceptación	Recibe carta de aceptación por parte de la Universidad destino o DGECI, y decide si continua o finaliza con el proceso. En caso de no ser aceptado por la Universidad destino finaliza el proceso.

30	Alumno	Continuar trámites pertinentes	Realiza los trámites necesarios para llevar a cabo el intercambio estudiantil.
31	DGECI	Informar a la DGAE el periodo de tiempo que el alumno estará en la Universidad destino	Una vez que el alumno es aceptado, informa a la DGAE el periodo de tiempo que el alumno estará fuera de su entidad (estancia estudiantil de intercambio, de investigación o de experiencia profesional), así como en caso de ampliación de periodo de esta.
32	DGAE	Recibir por parte de la DGECI el periodo de tiempo que el alumno estará en la Universidad destino	Recibe información de parte de la DGECI acerca del periodo de tiempo que el alumno estará fuera de su entidad (estancia estudiantil de intercambio, de investigación o de experiencia profesional), así como en caso de ampliación de periodo de esta.
33	DGECI	Iniciar trámite de apoyo económico a los alumnos beneficiados	Inicia trámite de apoyo económico cuando el alumno presenta la documentación pertinente.
34	DGECI	Solicitar documentación al alumno	Solicita al alumno seguro médico y trámite de visa (en caso de que el país destino lo requiera).
35	DGECI	Convocar reunión de alumnos aceptados	Convoca una reunión para los alumnos aceptados en el proceso de movilidad estudiantil, para informar que deben realizar su registro en la embajada Mexicana del país destino, la documentación necesaria e indispensable que tienen que enviar a la DGECI durante su residencia en la Universidad destino, la carta compromiso que deben firmar e

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			información acerca de seguridad, derechos, cultura, etc.
36	Alumno	Asistir a reunión de alumnos aceptados	Asiste a una reunión de alumnos aceptados convocada por la DGECI, y recibe orientación sobre el procedimiento a seguir e información acerca de su estancia en la Universidad destino.
37	DGECI	Entregar apoyo económico a los alumnos beneficiados	Entrega apoyo económico por medio de una tarjeta de débito.
38	Alumno	Recibir apoyo económico	Recibe el apoyo económico, mediante una tarjeta de débito (la cual utiliza y administra de manera personal en tiempo y forma que la DGECI indique).
39	Alumno	Viajar a Universidad destino	Realiza el viaje de estancia a la Universidad destino.
40	Entidad	“Compartir, adelantar y autorizar” con la DGAE las materias que el alumno va a tomar fuera	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad debe informar a la DGAE las materias que el alumno cursara durante su periodo de estancia estudiantil (ya que la calificación que aparecerá en el historial académico del alumno será un equivalente a la asignada en la Universidad destino).
41	Alumno	Enviar datos de su ubicación	Cuando el alumno llega al país destino, avisa de manera inmediata a la DGECI y al responsable de movilidad estudiantil de su Entidad su nueva dirección y me dios de contacto. En caso de cambio de domicilio tendrá que notificar su nueva dirección.
42	Alumno	Enviar comprobante de inscripción	Tan pronto recibe el comprobante de inscripción de las materias que cursara en la Universidad

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			destino lo envía por medio de correo electrónico a la DGECI.
43	DGECI	Recibir datos de ubicación del alumno y comprobante de inscripción	Recibe información personal del alumno como: comprobante de domicilio actual, número telefónico donde se le pueda localizar, correo electrónico y comprobante de inscripción (una vez que cuente con este documento).
44	Entidad	Avalar las materias que el alumno cursara en la Universidad destino	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad debe avalar las materias que el alumno cursara en la Universidad destino. Y se encarga (junto con la DGIRE) de asignar y colocar la calificación equivalente.
45	Entidad	Dar seguimiento al alumno durante su estancia en la Universidad destino	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad da seguimiento a la situación del alumno durante su estancia en la Universidad destino, a través del apoyo económico que a este se le otorga.
46	Alumno	Concluir periodo de movilidad estudiantil	Concluye el periodo académico que curso en la Universidad destino.
47	Alumno	Recibir calificaciones	Cuando concluye periodo de estancia en la Universidad destino, recibe y envía por correo electrónico sus calificaciones a la DGECI.
48	DGECI	Recibir calificación del alumno	Recibe las calificaciones del alumno por parte de la Universidad destino; primero por vía electrónica y posteriormente de manera física.
49	DGECI	Enviar calificaciones a DGAE	Envía calificaciones a la DGAE, con el fin de que ésta realice la homologación de cada materia que el alumno cursó en la Universidad destino.

50	DGAE	Recibir y registrar calificaciones del alumno en el sistema	Al término del periodo de movilidad estudiantil del alumno en la Universidad destino, la DGAE recibe y registra en el sistema las calificaciones de éste.
51	Entidad	Verificar que las calificaciones del alumno se registren correctamente en el sistema	Una vez que el alumno regresa, el responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad realiza una revisión de las materias que éste cursó y las que fueron homologadas antes de que partiera, y de esta forma evita confusiones y errores con el registro de créditos. Posteriormente acuerda y valida calificaciones con DGIRE.
52	DGAE	Validar dictamen académico	Recibe e integra al expediente del alumno el dictamen académico emitido por el responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad.
53	Alumno	Redactar informe de impactos académicos y personales durante el periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino	Elabora un informe sobre su experiencia, aprendizaje y vivencias académicas, personales y culturales durante el periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino.
54	Alumno	Entregar informe de impactos académicos y personales a la DGECI	Entrega a la DGECI informe de impactos académicos y personales.
55	DGECI	Recibir informe de impactos académicos y personales del alumno	Recibe el informe por parte del alumno acerca de su experiencia, aprendizaje y vivencias académicas, personales y culturales durante el periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino.



DGEI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

56	DGEI	Convocar al alumno a reunión de bienvenida	Cuando los alumnos concluyen el periodo de movilidad estudiantil y regresa a México, los convoca vía correo electrónico a una reunión de bienvenida.
57	Alumno	Acudir a reunión de bienvenida	Previamente convocado por la DGEI, el alumno acude a reunión de bienvenida.
58	Alumno	Formar parte de la red de ex becarios internacionales	Cuando el alumno regresa de la Universidad destino, forma directamente parte de la <i>red de ex becarios internacionales</i> , durante cinco años posteriores a la fecha de su llegada.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

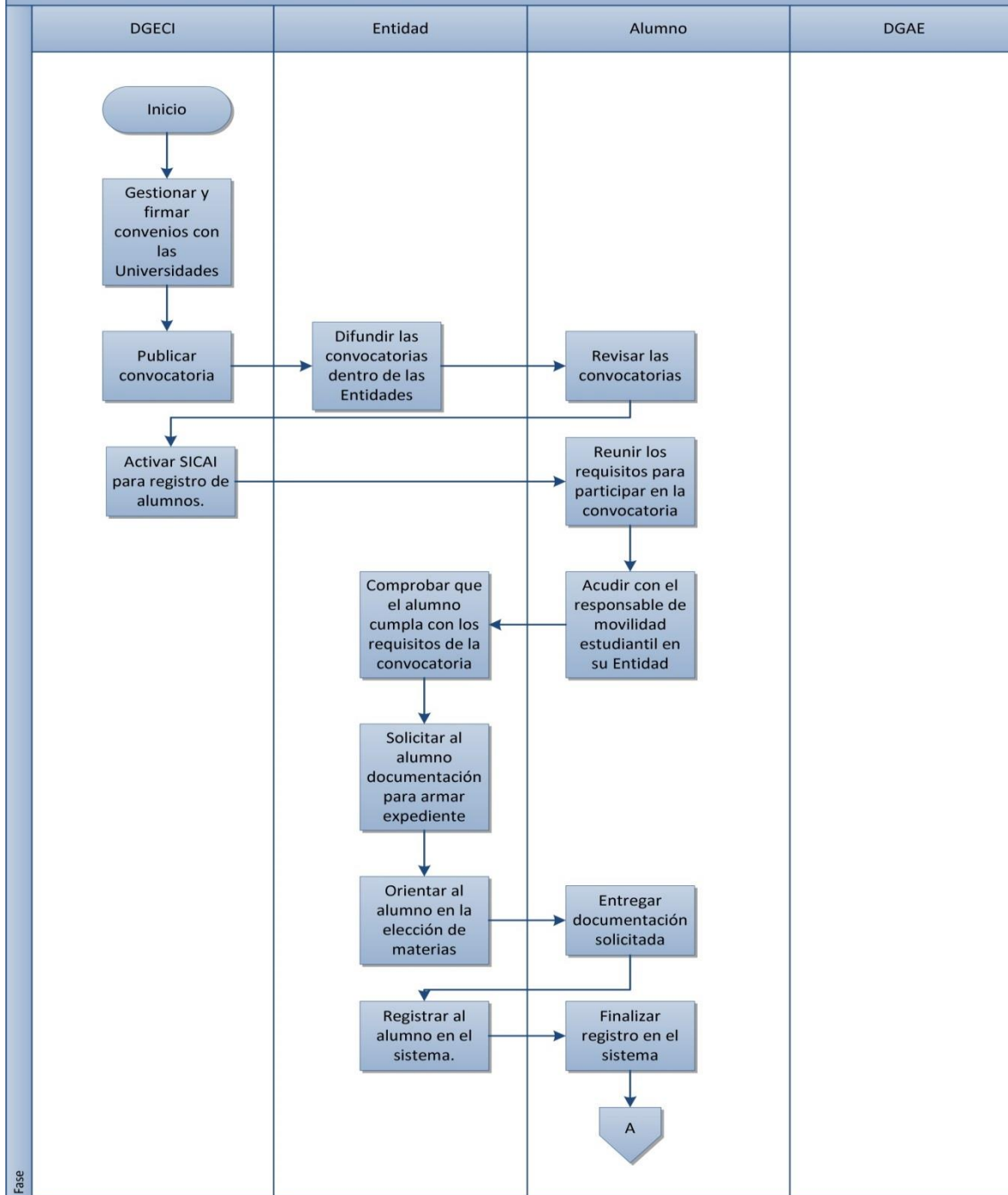
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama general para la movilidad de alumnos de la UNAM





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

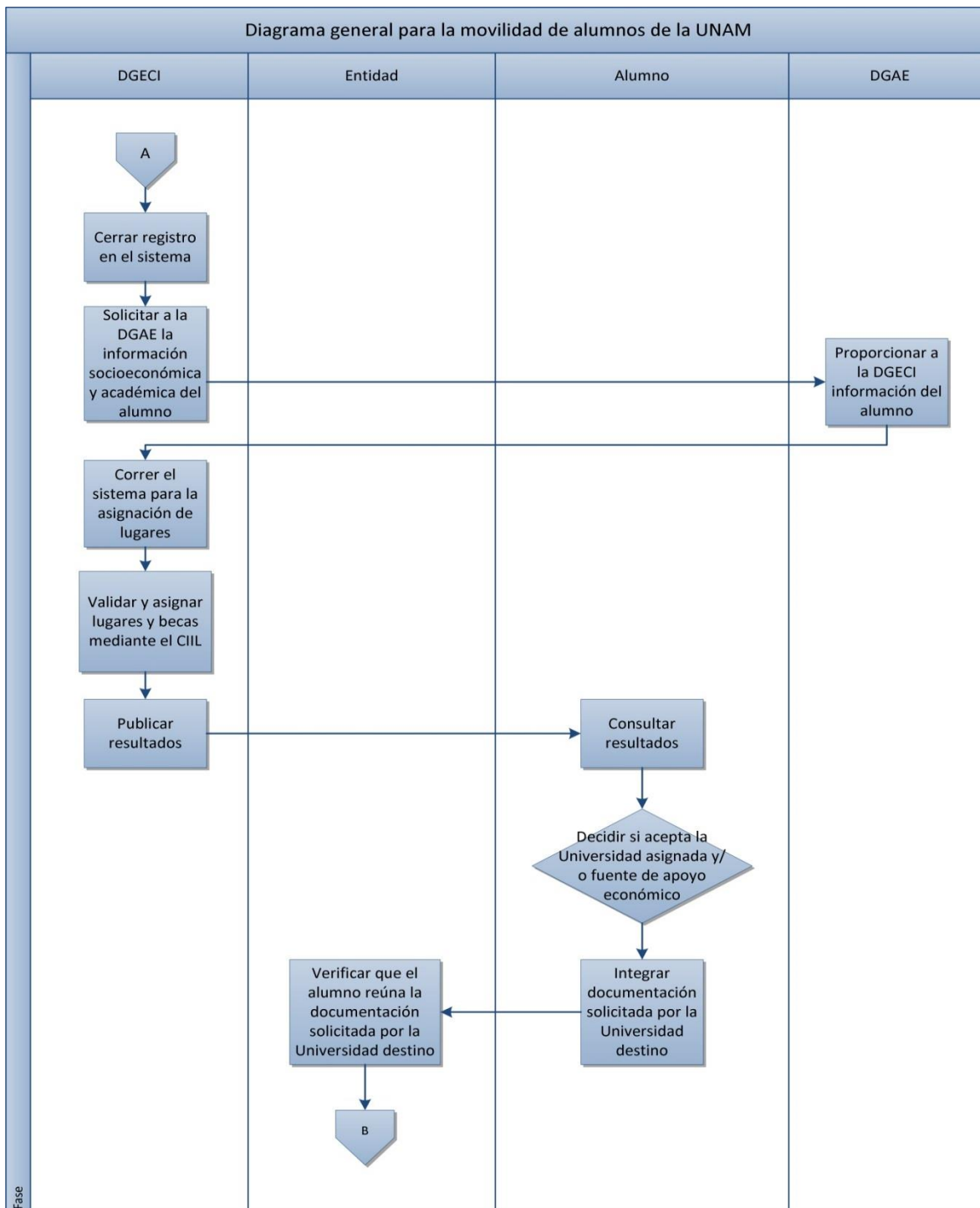
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama general para la movilidad de alumnos de la UNAM





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

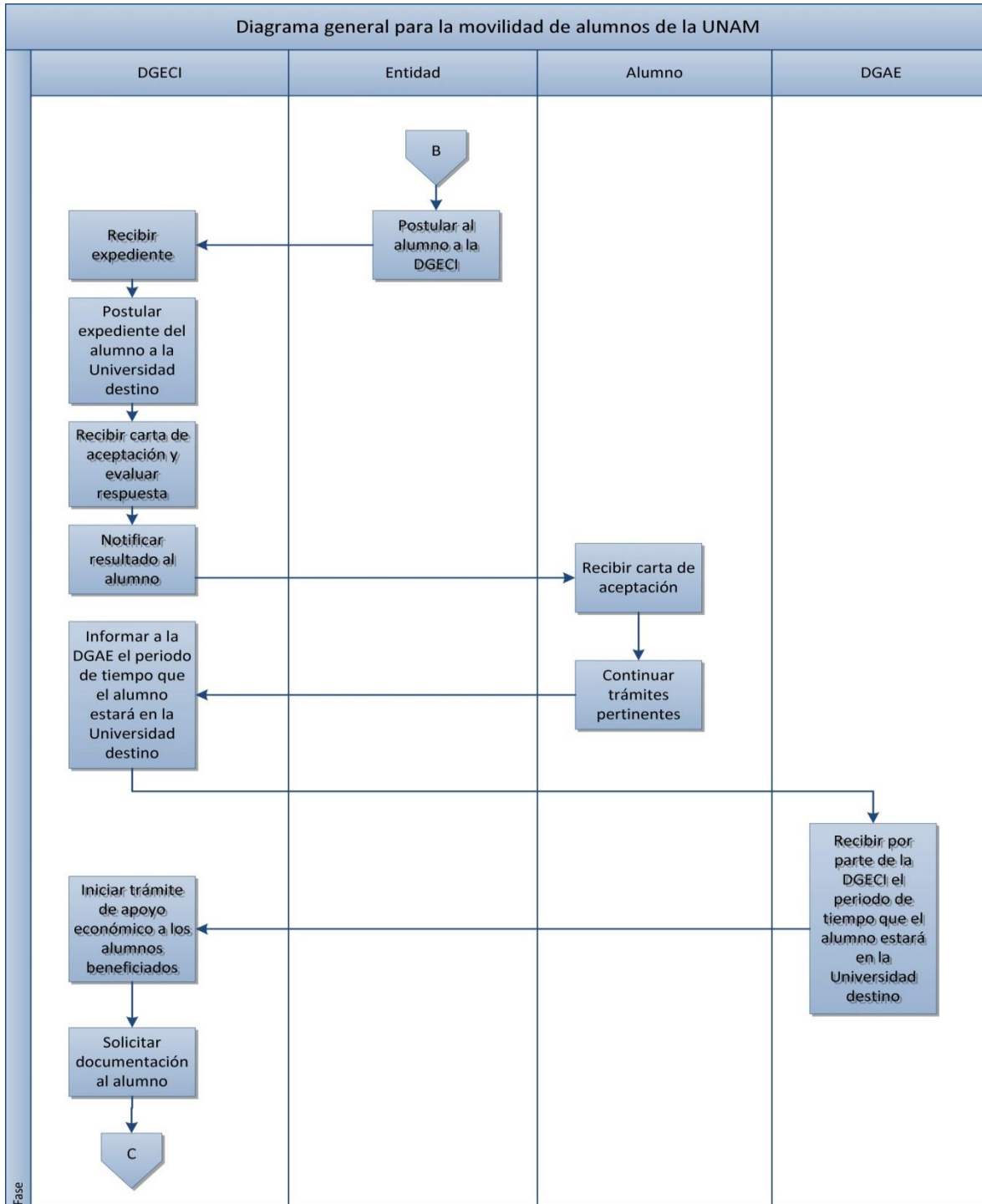
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama general para la movilidad de alumnos de la UNAM





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

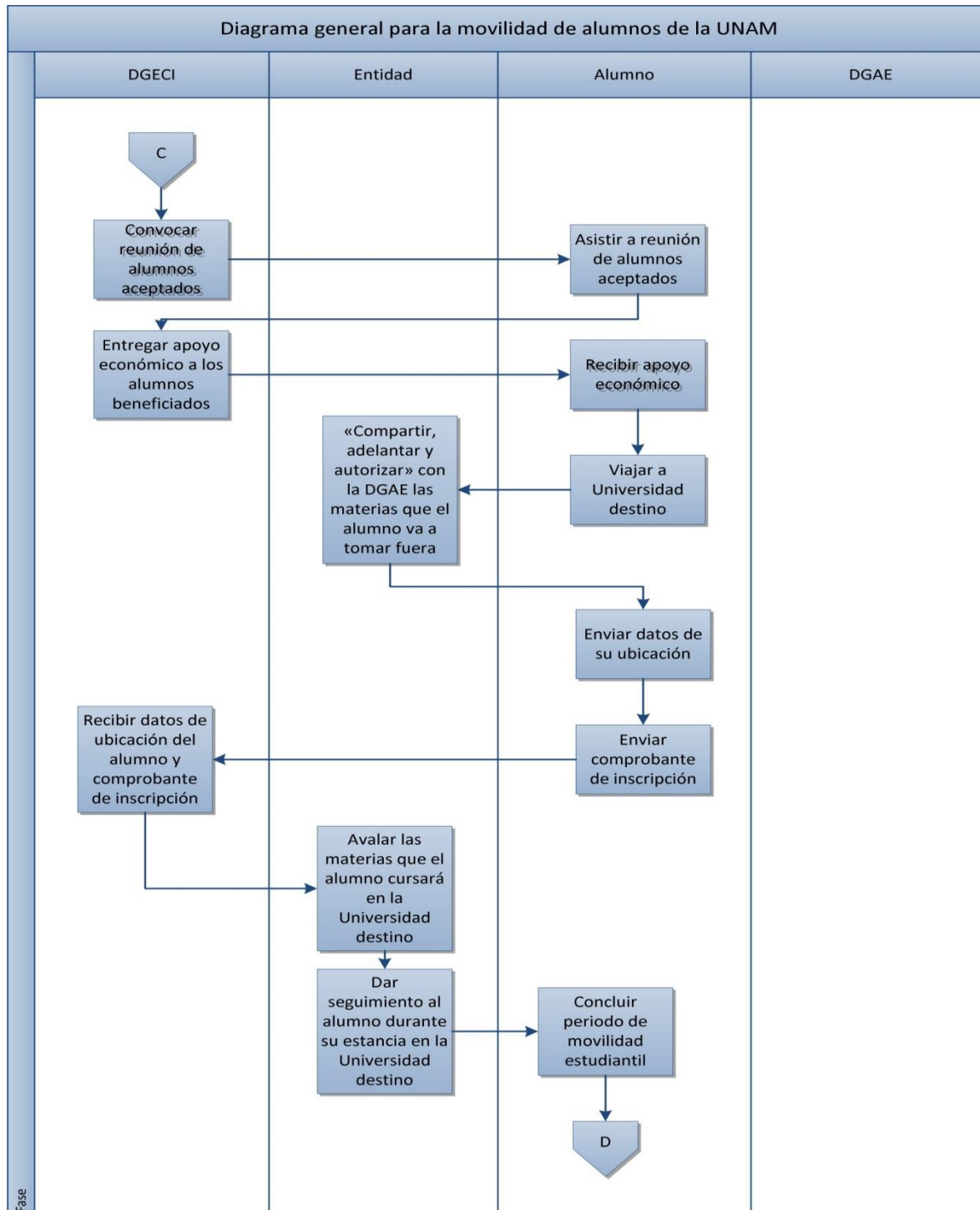
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama general para la movilidad de alumnos de la UNAM





DGEI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍA UNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

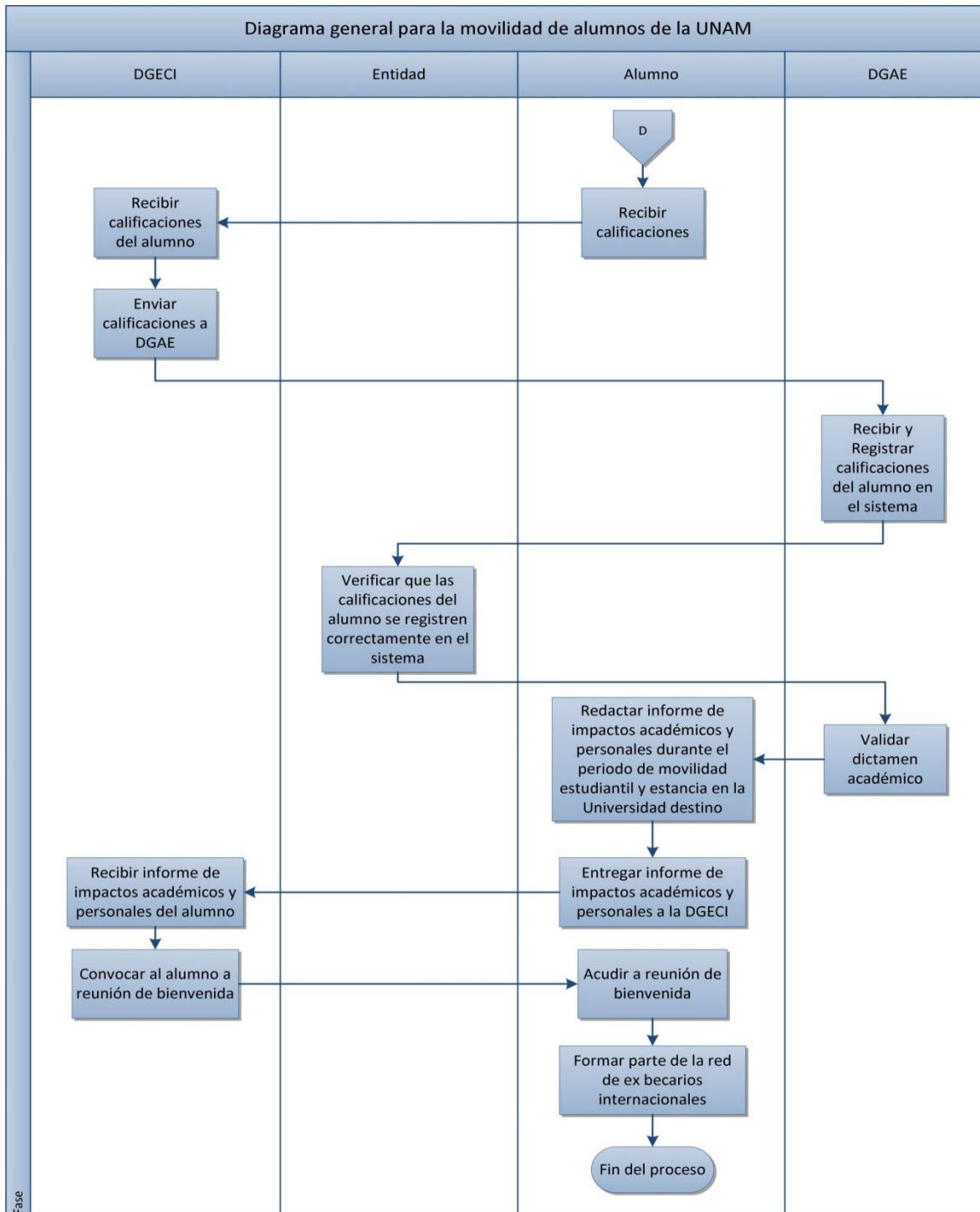
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama general para la movilidad de alumnos de la UNAM



Fase



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Objetivos específicos:

- Fortalecer de manera integral, estratégica e innovadora el proceso de internacionalización de la UNAM en sus funciones sustantivas de investigación y extensión de la cultura para coadyuvar a la equidad, calidad y pertinencia académica, incidiendo en el fortalecimiento de la formación de alumnos capaces de adaptarse y actuar con eficacia en la nueva realidad global.
- Ejercer un liderazgo en la internacionalización de la educación superior en México y ser un referente para la elaboración de políticas públicas y la conformación de espacios comunes del conocimiento a nivel global, que promuevan la movilidad estudiantil, y el fortalecimiento de redes universitarias de investigación.

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Descripción del procedimiento de la DGECI

Paso	Responsable	Actividad	Relatoría
1	DGECI	Gestionar y firmar convenios con las Universidades	Establece convenios con diferentes Universidades Nacionales e Internacionales; el número de estudiantes que cada una recibe, el periodo de estancia y los requisitos que éstas soliciten.
2	DGECI	Publicar convocatoria	Aceptados los convenios, el área de "Difusión y de Comunicación" publica la convocatoria por diferentes medios: página web de la UNAM, gaceta, posters y carteles en las diferentes Entidades.
3	DGECI	Activar SICAI para registro de alumnos	Activa el sistema para el registro electrónico (página web de la UNAM), durante un periodo aproximado de dos meses.
4	DGECI	Cerrar registro en el sistema	Cuando concluye el periodo establecido para el registro del alumno, cierra el sistema.
5	DGECI	Solicitar a la DGAE la información socioeconómica y académica del alumno	Solicita a DGAE información de la situación socioeconómica y académica del alumno que participan en la convocatoria.
6	DGECI	Correr el sistema para la asignación de lugares	Corre el sistema para la asignación de lugares en las diferentes Universidades de acuerdo a la disponibilidad, promedio escolar y requisito de idioma (en caso de ser necesario).

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

7	DGECI	Validar y asignar lugares y becas mediante el CIIL	Cuando obtiene los resultados del SICAI, convoca al CIIL (Comité de Intercambio Internacional de Licenciatura) a sesión. Así mismo el CIIL sesiona, avala, analiza y asigna el porcentaje de apoyo económico correspondiente a cada alumno para posteriormente publicarse (el CIIL es el comité que revisa la corrida del sistema, y soluciona casos especiales que el sistema no puede resolver).
8	DGECI	Publicar resultados	Mediante el área de difusión y comunicación pública la asignación de lugares y apoyos económicos en la página web de la UNAM.
9	DGECI	Recibir expediente	Recibe por parte de la Entidad el expediente del alumno.
10	DGECI	Postular expediente del alumno a la Universidad destino	Integra expediente y carta de postulación, y se envía a la Universidad destino en dos versiones: una virtual (vía correo electrónico) y otra física (vía paquetería).
11	DGECI	Recibir carta de aceptación y evaluar respuesta	Recibe carta de aceptación por parte de la Universidad destino (en algunos casos esta lo envían directamente al alumno). Hace la notificación al alumno para que esté le dé seguimiento al proceso, y envía un oficio al director de su entidad con copia para el responsable de movilidad estudiantil adjuntando la carta de

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			<p>aceptación, donde se notifica que el alumno no se inscribirá para el siguiente ciclo escolar.</p> <p>Si el alumno da una respuesta negativa, evalúa la situación y realiza un reacomodo para continuar el proceso o bien aquí finaliza.</p>
12	DGECI	Notificar resultado al alumno	Informa resultado en caso de que el alumno no haya sido notificado por parte de la Universidad destino.
13	DGECI	Informar a la DGAE el periodo de tiempo que el alumno estará en la Universidad destino	Una vez que el alumno es aceptado, informa a la DGAE el periodo de tiempo que el alumno estará fuera de su entidad (estancia estudiantil de intercambio, de investigación o de experiencia profesional), así como en caso de ampliación de periodo de esta.
14	DGECI	Iniciar trámite de apoyo económico a los alumnos beneficiados	Inicia trámite de apoyo económico cuando el alumno presenta la documentación pertinente.
15	DGECI	Solicitar documentación al alumno	Solicita al alumno seguro médico y trámite de visa (en caso de que el país destino lo requiera).
16	DGECI	Convocar reunión de alumnos aceptados	Convoca una reunión para los alumnos aceptados en el proceso de movilidad estudiantil, para informar que deben realizar su registro en la embajada Mexicana del país destino, la documentación necesaria e indispensable

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			que tienen que enviar a la DGECI durante su residencia en la Universidad destino, la carta compromiso que deben firmar e información acerca de seguridad, derechos, cultura, etc.
17	DGECI	Entregar apoyo económico a los alumnos beneficiados	Entrega apoyo económico por medio de una tarjeta de débito.
18	DGECI	Recibir datos de ubicación del alumno y comprobante de inscripción	Recibe información personal del alumno como: comprobante de domicilio actual, número telefónico donde se le pueda localizar, correo electrónico y comprobante de inscripción (una vez que cuente con este documento).
19	DGECI	Recibir calificación del alumno	Recibe las calificaciones del alumno por parte de la Universidad destino; primero por vía electrónica y posteriormente de manera física.
20	DGECI	Enviar calificaciones a DGAE	Envía calificaciones a la DGAE, con el fin de que ésta realice la homologación de cada materia que el alumno cursó en la Universidad destino.
21	DGECI	Recibir informe de impactos académicos y personales del alumno	Recibe el informe por parte del alumno acerca de su experiencia, aprendizaje y vivencias académicas, personales y culturales durante el periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

22	DGECI	Convocar al alumno a reunión de bienvenida	Quando los alumnos concluyen el periodo de movilidad estudiantil y regresa a México, los convoca vía correo electrónico a una reunión de bienvenida.
----	-------	---	--



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍA UNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

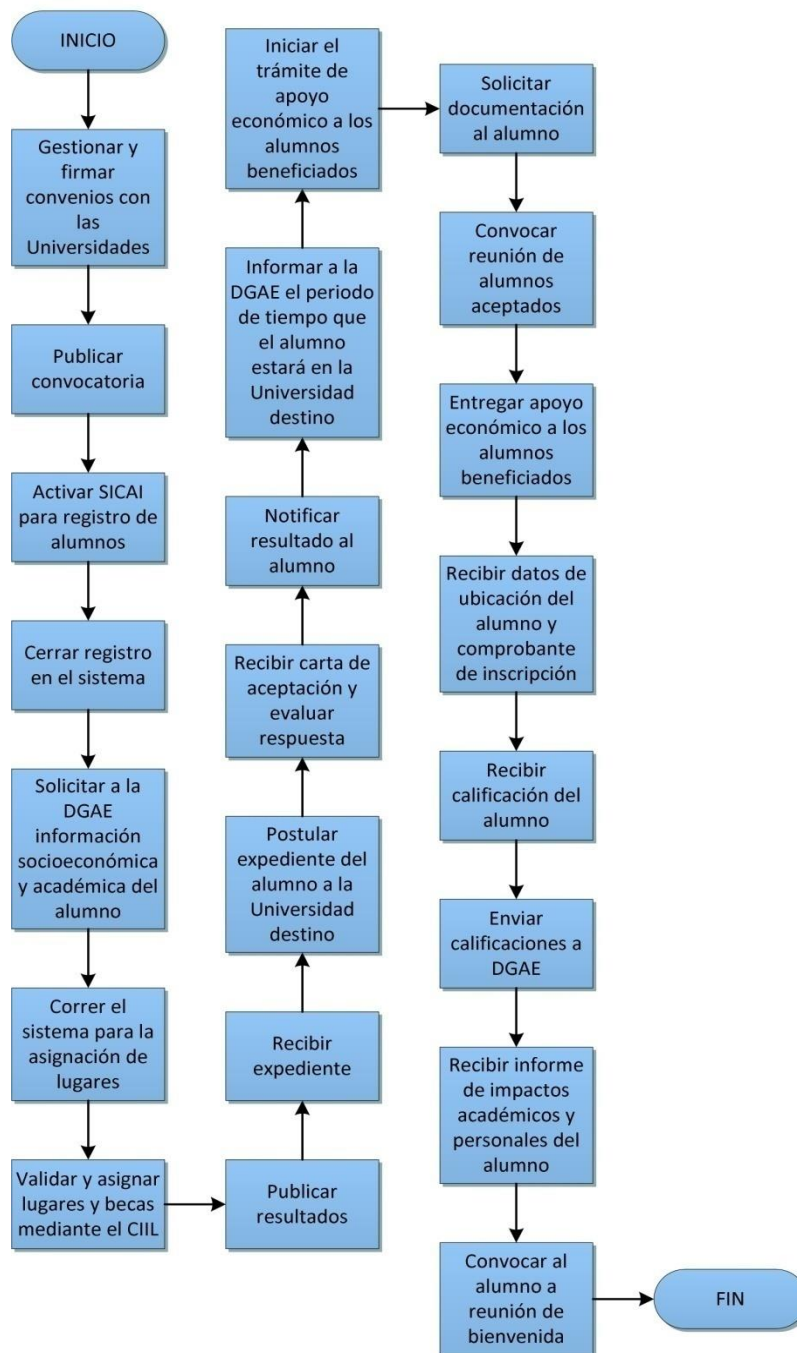
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama del procedimiento para DGECI





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Objetivos específicos:

- Incrementar la eficiencia del programa de movilidad estudiantil promoviendo las diversas actividades Nacionales e Internacionales es el principal propósito del área de Movilidad e Intercambio Estudiantil en beneficio a la formación y desarrollo profesional de los alumnos. Además de proyectar calidad en la investigación y docencia de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Descripción del procedimiento de la Entidad

Paso	Responsable	Actividad	Relatoría
1	Entidad	Difundir las convocatorias dentro de las Entidades	El responsable del departamento de movilidad estudiantil en cada Entidad, difunde las convocatorias dentro de la misma. (carteles)
2	Entidad	Comprobar que el alumno cumpla con los requisitos de la convocatoria	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad da seguimiento a la solicitud del alumno verificando que cumpla con los requisitos para participar en la convocatoria.
3	Entidad	Solicitar al alumno documentación para armar expediente	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad revisa y verifica que la documentación que entrega el alumno sea completa y correcta para la elaboración del expediente, y debe responsabilizarse de toda la información registrada en el sistema y de la documentación entregada.
4	Entidad	Orientar al alumno en la elección de materias	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad orienta al alumno en la elección de materias, con la finalidad de que éstas sean equivalentes y válidas de acuerdo al plan de estudios de su Entidad. Sin embargo, el alumno puede cursar las materias que desea tomar en la Universidad destino, siempre y cuando cumpla los requisitos y el reglamento.
5	Entidad	Registrar al alumno en el sistema	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad inicia el registro del alumno interesado en participar en la convocatoria

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			emitida por la DGECI, siempre y cuando este cumpla con todos los requisitos solicitados. Así mismo se le informa sobre los pasos posteriores su registro.
6	Entidad	Verificar que el alumno reúna la documentación solicitada por la Universidad destino.	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad reúne y verifica la documentación entregada por alumno (tomando en cuenta los requisitos solicitados por la Universidad destino).
7	Entidad	Postular al alumno a la DGECI	El responsable de movilidad estudiantil de cada entidad elabora un expediente con la documentación entregada por el alumno y lo envía a la DGECI.
8	Entidad	“Compartir, adelantar y autorizar” con la DGAE las materias que el alumno va a tomar fuera	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad debe informar a la DGAE las materias que el alumno cursara durante su periodo de estancia estudiantil (ya que la calificación que aparecerá en el historial académico del alumno será un equivalente a la asignada en la Universidad destino).
9	Entidad	Avalar las materias que el alumno cursara en la Universidad destino	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad debe avalar las materias que el alumno cursara en la Universidad destino. Y se encarga (junto con la DGIRE) de asignar y colocar la calificación equivalente.
10	Entidad	Dar seguimiento al alumno durante su estancia en la Universidad destino	El responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad da seguimiento a la situación del alumno durante su estancia en la Universidad destino, a través del apoyo económico que a este se le otorga.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

11	Entidad	Verificar que las calificaciones del alumno se registren correctamente en el sistema	Una vez que el alumno regresa, el responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad realiza una revisión de las materias que éste cursó y las que fueron homologadas antes de que partiera, y de esta forma evita confusiones y errores con el registro de créditos. Posteriormente acuerda y valida calificaciones con DGIRE.
----	---------	---	---



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama del procedimiento para entidades





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Objetivos específicos:

- Participar en las diferentes convocatorias del departamento de movilidad e Intercambio estudiantil y posteriormente ser seleccionado para representar con honor, honestidad y respeto a la Universidad Nacional Autónoma de México a nivel nacional e internacional.
- Desarrollar y fortalecer conocimientos académicos, profesionales, científicos, humanísticos, sociales y personales desde contextos diferentes, y de esta forma coadyuvar a una mejor comprensión del mundo.

**DGECE**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Descripción del procedimiento del Alumno

Paso	Responsable	Actividad	Relatoria
1	Alumno	Revisar las convocatorias	Consulta las opciones de movilidad estudiantil correspondientes a su entidad.
2	Alumno	Reunir los requisitos para participar en la convocatoria	Reúne los requisitos solicitados en la convocatoria como: ser alumno regular (implica no llevar materias reprobadas, que no tengan NP's, que estén en tiempo y forma en su semestre), promedio mínimo de 8.5, idioma (en caso de ser necesario), 50% de créditos en historial académico y cubrir los requisitos de la Universidad receptora.
3	Alumno	Acudir con el responsable de movilidad estudiantil en su Entidad	Acude con el responsable del departamento de movilidad estudiantil en su Entidad para dar seguimiento a su solicitud.
4	Alumno	Entregar documentación solicitada	Entrega al responsable de movilidad estudiantil de su entidad, la documentación solicitada en la convocatoria para su registro.
5	Alumno	Finalizar registro en el sistema	Cuando realiza los pasos indicados por el responsable de movilidad estudiantil de su Entidad, espera que el sistema procese la información y emita un resultado.
6	Alumno	Consultar resultados	En la página web publicada por la DGECE, confirma si fue seleccionado

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			para participar en el proceso de movilidad estudiantil. En caso de ser aceptado verifica la Universidad destino y apoyo económico asignados.
7	Alumno	Decidir si acepta la Universidad asignada y/o fuente de apoyo económico	Decide si acepta o rechaza la Universidad destino. Si acepta acude con el responsable de movilidad estudiantil de su Entidad para dar seguimiento al proceso (sólo en caso de cumplir con los requisitos y perfil correspondiente). Si rechaza la Universidad y apoyo económico asignados finaliza el proceso.
8	Alumno	Entregar documentación solicitada por la Universidad destino	Cada Universidad destino solicita documentos específicos, por lo que se requiere los consulte en la página web de ésta (Universidad destino asignada); así mismo los reúne y entrega al responsable de movilidad estudiantil de su Entidad.
9	Alumno	Recibir carta de aceptación	Recibe carta de aceptación por parte de la Universidad destino o DGECI, y decide si continua o finaliza con el proceso. En caso de no ser aceptado por la Universidad destino finaliza el proceso.
10	Alumno	Continuar trámites pertinentes	Realiza los trámites necesarios para llevar a cabo el intercambio estudiantil.
11	Alumno	Asistir a reunión de alumnos aceptados	Asiste a una reunión de alumnos aceptados convocada por la DGECI, y

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

			recibe orientación sobre el procedimiento a seguir e información acerca de su estancia en la Universidad destino.
12	Alumno	Recibir apoyo económico	Recibe el apoyo económico, mediante una tarjeta de débito (la cual utiliza y administra de manera personal en tiempo y forma que la DGECI indique).
13	Alumno	Viajar a Universidad destino	Realiza el viaje de estancia a la Universidad destino.
14	Alumno	Enviar datos de su ubicación	Cuando el alumno llega al país destino, avisa de manera inmediata a la DGECI y al responsable de movilidad estudiantil de su Entidad su nueva dirección y medios de contacto. En caso de cambio de domicilio tendrá que notificar su nueva dirección.
15	Alumno	Enviar comprobante de inscripción	Tan pronto recibe el comprobante de inscripción de las materias que cursara en la Universidad destino lo envía por medio de correo electrónico a la DGECI.
16	Alumno	Concluir periodo de movilidad estudiantil	Concluye el periodo académico que curso en la Universidad destino.
17	Alumno	Recibir calificaciones	Cuando concluye periodo de estancia en la Universidad destino, recibe y envía por correo electrónico sus calificaciones a la DGECI.
18	Alumno	Redactar informe de impactos académicos y personales durante el	Elabora un informe sobre su experiencia, aprendizaje y vivencias académicas, personales y culturales



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

		periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino	durante el periodo de movilidad estudiantil y estancia en la Universidad destino.
19	Alumno	Entregar informe de impactos académicos y personales a la DGECI	Entrega a la DGECI informe de impactos académicos y personales.
20	Alumno	Acudir a reunión de bienvenida	Previamente convocado por la DGECI, el alumno acude a reunión de bienvenida.
21	Alumno	Formar parte de la red de ex becarios internacionales	Cuando el alumno regresa de la Universidad destino, forma directamente parte de la <i>red de ex becarios internacionales</i> , durante cinco años posteriores a la fecha de su llegada.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM**

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

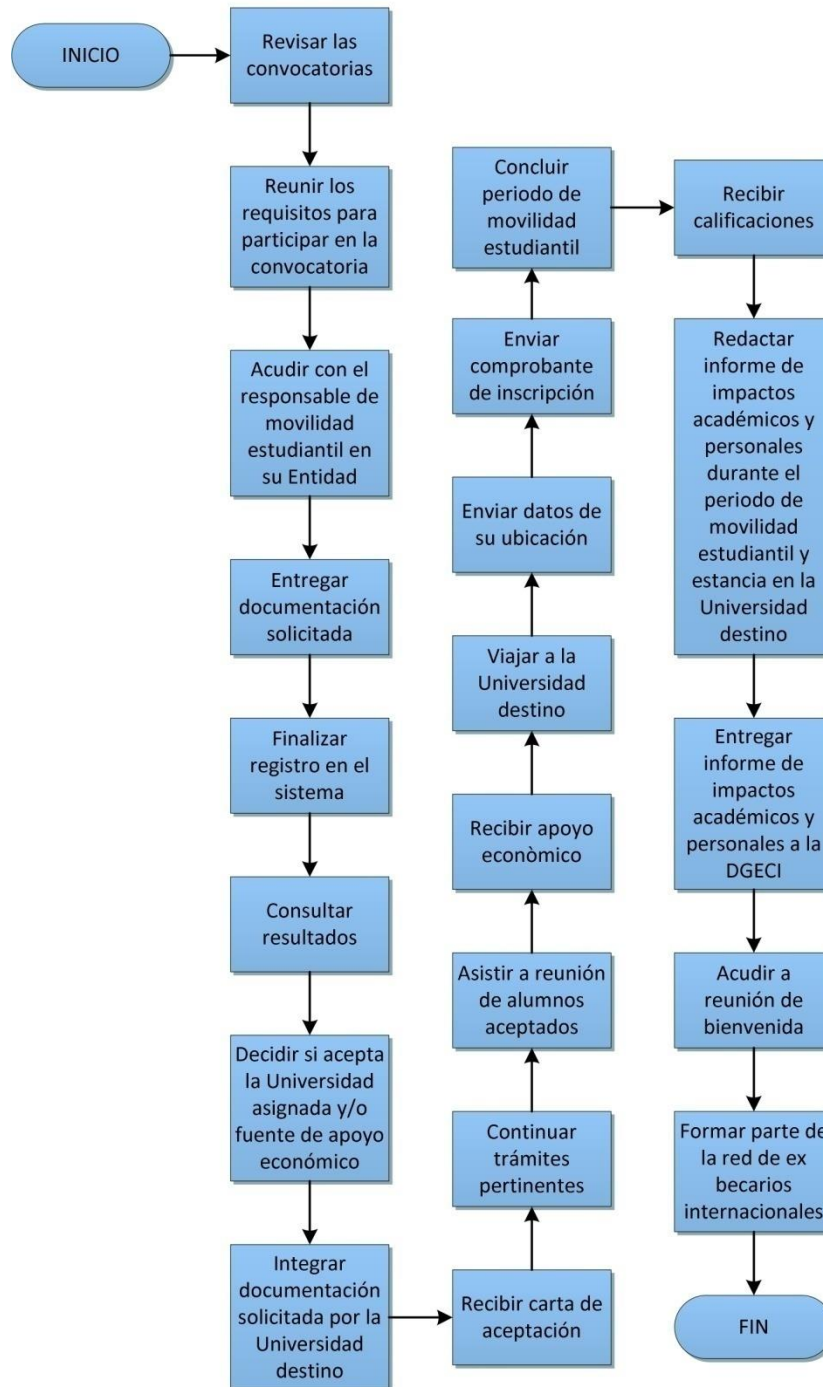
REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama del procedimiento para alumnos





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Objetivos específicos:

- Dar validez a los resultados del proceso enseñanza aprendizaje durante la vida académica de los alumnos en la institución, desde su ingreso hasta la conclusión de sus estudios.
- Dirigir, coordinar y realizar las actividades de administración escolar en la institución, en base a la normatividad y a los requerimientos de servicio.

**DGECI**Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización**UNAM****DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Descripción del procedimiento de la DGAE

Paso	Responsable	Actividad	Relatoría
1	DGAE	Proporcionar a la DGECI información del alumno	Proporciona a la DGECI información de la situación académica y económica del alumno que participará en la convocatoria.
2	DGAE	Recibir por parte de la DGECI el periodo de tiempo que el alumno estará en la Universidad destino	Recibe información de parte de la DGECI acerca del periodo de tiempo que el alumno estará fuera de su entidad (estancia estudiantil de intercambio, de investigación o de experiencia profesional), así como en caso de ampliación de periodo de esta.
3	DGAE	Recibir y registrar calificaciones del alumno en el sistema	Al término del periodo de movilidad estudiantil del alumno en la Universidad destino, la DGAE recibe y registra en el sistema las calificaciones de éste.
4	DGAE	Validar dictamen académico	Recibe e integra al expediente del alumno el dictamen académico emitido por el responsable de movilidad estudiantil de cada Entidad.



DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

Diagrama del procedimiento para DGAE





DGECI

Dirección General de
Cooperación e
Internacionalización

UNAM

**DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN/FACULTAD DE
PSICOLOGÍAUNAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MOVILIDAD DE ALUMNOS
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E
INTERNACIONALIZACIÓN DE LA UNAM

CLAVE:

MP - FPUNAM - 001

REVISIÓN

1

FECHA

ABRIL/2011

GLOSARIO

Alumno: persona matriculada en la UNAM.

Beca: apoyo que se otorga a los alumnos para realizar estancias académicas.

Becario: persona a quien se le ha concedido una beca.

Carta de aceptación: documento que avala que la Institución Nacional o Extranjera ha aceptado que el estudiante realice una estancia durante cierto tiempo en sus instalaciones.

Convocatoria: documento publicado en diversos medios de comunicación, mediante el cual se da a conocer las bases específicas y características de las oportunidades de movilidad académica que tiene la UNAM para estudiantes y alumnos.

DGAE: Dirección General de Administración Escolar

DGECI: Dirección General de Cooperación e Internacionalización.

Entidad: Facultad o Escuela de procedencia del alumno.

Estancia académica: periodo de tiempo durante el cual los alumnos y estudiantes toman materias en una Institución Nacional o Extranjera, diferente a la que los matriculó.

Movilidad Estudiantil para alumnos de la UNAM: es el medio que permite a los alumnos de esta universidad, tener la oportunidad de efectuar estudios de sus programas académicos y de idiomas, durante uno o dos semestres o durante el verano, en universidades del exterior.

OFI: Oficina de Fomento a la Internacionalización.

SICAI: Sistema de Información de Cooperación Académica e Internacionalización.

Anexo3

Sugerencias al Reglamento y Normas de
movilidad estudiantil

A continuación se presentan las sugerencias que se realizaron al reglamento y normatividad que rige la movilidad estudiantil de la UNAM.

- Definir a que se refieren con que se revalidarán por lo menos dos materias durante la estancia estudiantil de experiencia profesional o de investigación.
- Describir con mayor claridad quienes son los estudiantes visitantes extranjeros así como los estudiantes de intercambio extranjeros y las actividades que ellos realizaran en la UNAM.
- Al emitir las convocatorias de movilidad, quitar la especificación de que solo podrán participar los alumnos de la licenciatura.
- En cuanto a los alumnos aceptados (especificar), avalar las materias que los alumnos desean tomar (cómo las avalan), postular alumno (especificar cómo lo postulan)
- Especificar a la dependencia que avala el registro de las materias
- Cambiar “Alumnos de licenciatura de la UNAM”, por “alumnos de la UNAM” solamente.
- Experiencia profesional (especificara qué se refiere)
- Especificar a qué se refiere con actividad académica
- Sería bueno poner el link o el lugar en donde se publicará la convocatoria
- Aclarar que los movimientos que se prohíben son los que causarían conflicto con la estancia y con la entidad, es decir, que no se puede inscribir un alumno estando fuera de la UNAM en su Entidad de procedencia. La forma del punto puede ser confusa.
- Sería bueno poner todos los requisitos que se necesita ampare el seguro de viajero.
- Especificar que la credencial de la UNAM esté actualizada mediante el resello que hacen en ventanilla (con unas pinzas le ponen el año en curso)
- Reducir el plazo máximo de registro, de 3 semanas a 1 confirmación semanal. Es necesario que la DGECl y/o la Facultad sepan los lugares en el que estará el alumno hasta que tenga una residencia formal y duradera. También especificar que el registro no termina sino hasta la confirmación de parte del responsable de movilidad.

- Incluir que no basta con subir el documento a la red sino que el proceso de registro termina hasta que la DGECI/ Responsable de Movilidad confirmen los datos y la veracidad.
- Definir que es buena conducta para efectos del reglamento: especificar el hecho de no cometer acciones delictivas, no verse inmiscuido en situaciones de ámbito legal (al menos que la integridad del alumno esté en riesgo).
- Especificar que si el alumno actúa sin consentimiento alguno se hará acreedor de las sanciones expuestas en X lugar.
- Especificar qué pasaría en caso de que el estudiante después de determinado tiempo no cumpla con algo.
- Escribir las consecuencias que tendría que el estudiante se vaya sin avisarle a nadie.
- Valdría la pena escribir en el reglamento que si éste tuviera alguna modificación aplicarían sólo los puntos que convengan al alumno.
- Consideramos que el reglamento, a modo de introducción, debe tener una justificación, un objetivo general y un objetivo específico. También definiciones, tales como: qué es un reglamento, sus alcances, a quién va dirigido el reglamento (a quienes aplica), cuándo fue aprobado y por quién fue aprobado, periodo en el que aplica, fecha de la última actualización.
- Dado que es un reglamento de movilidad, se sugiere empezar definiendo movilidad, alumno, estudiante (invitado, estancia e intercambio, nacional/internacional).
- Dado que es un requisito, vale la pena definir a qué se refiere el término “alumno regular”.
- Definir a qué se refieren con dictamen académico.
- Se sugiere que si el “certificado parcial” es lo equivalente a una “constancia de estudios”, se cambie el término; salvo que el “certificado parcial” sea un documento particular de la DGAE.
- Especificar todo lo referente a los resultados que emite la OFI: si es apelable el resultado, por qué medios, etc.

- Especificar el tipo, la forma y los medios de la relación de los gastos que se reportan.
- Respecto al apartado de Sanciones y penalizaciones se propone tomar en cuenta cómo se sancionará si:
 - a. El alumno no tiene buenas calificaciones
 - b. El alumno se comporte de manera inapropiada (falta al reglamento o mala conducta).
 - c. El alumno no registre su arribo al país o estado.
 - d. El alumno no actualice sus datos de ubicación y/o contacto.
 - e. El alumno no se de alta en la embajada antes de la fecha límite.
 - f. Falsificación por parte del alumno en los datos brindados.
 - g. No cumpla con la entrega de documentos en las fechas indicadas.
 - h. Falte a alguna cláusula de la carta compromiso.
- Adicionalmente realizamos sugerencias de redacción, palabras o párrafos repetidos u omitidos.

Anexo 4

Carta compromiso

Carta Compromiso

México D.F. a ____ de _____ de ____.

Yo _____, alumno de _____
(institución) con número No. de cuenta_____ hago constar mi
compromiso a hacer cumplir las normas y lineamientos establecidos en este
documento “Carta de Compromiso”, además de las regulaciones establecidas por
la Dirección General de Cooperación e Internacionalización DGEI establecidas en
el Reglamento 1, Reglamento 2, Reglamento 3 etc. En caso contrario me haré
acreedor a las sanciones que se marcan en dichos apartados. De la misma forma
me comprometo a acatar las normas y lineamientos marcados por mi entidad
académica.

Confirmando que he recibido, leído y comprendido todos los reglamentos tanto de mi
institución de procedencia como de la DGEI.

Firma Alumno

Anexo 5

Manual de organización



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección General de Cooperación e Internacionalización
PUESTO:	Director de la Oficina de Fomento a la Internacionalización
OBJETIVO DEL PUESTO:	Dirigir, coordinar y gestionar las estrategias y acciones destinadas a la movilidad académica y estudiantil, nacional e internacional con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del proyecto institucional de cooperación académica e internacionalización.

FUNCIONES:

- Dirigir y consolidar líneas de acción dirigidas a la movilidad académica y estudiantil nacional e internacional, además de las actividades de difusión necesarias para su promoción.
- Planear, diseñar, organizar, supervisar y evaluar los planes de trabajo anuales destinados al desarrollo de la movilidad académica y estudiantil de la institución, a nivel nacional e internacional.
- Colaborar con las dependencias, entidades y oficinas de representación de la institución en el cumplimiento de las estrategias orientadas a la movilidad académica y estudiantil.
- Planear, diseñar, establecer, coordinar, supervisar y consolidar las actividades y servicios que ofrece la oficina como un área fundamental de la dependencia.
- Proponer y coordinar tanto con la dependencia como con la Dirección de Cooperación Académica, la ejecución de nuevos esquemas de cooperación y movilidad con organismos e instituciones del país y del extranjero, administrando políticas innovadoras de cooperación académica e internacionalización.
- Coordinar la gestión de las estrategias de acción dirigidas a apoyar a los estudiantes y académicos nacionales y extranjeros en la institución así como a los representantes de instituciones de educación superior y organismos nacionales e internacionales que colaboren con esta oficina.
- Coordinar, promover y difundir las iniciativas, programas, ofertas, acuerdos, posibilidades de participación en redes de cooperación académica, educativa y cultural, oportunidades de intercambio académico y estudiantil, recursos y convocatorias de cooperación e internacionalización.
- Participar, previo acuerdo con la dependencia, en diversos foros relacionados con la cooperación y la internacionalización.
- Coordinar y dar seguimiento a todas las actividades de las áreas que integran esta oficina.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización
PUESTO:	Subdirección de Movilidad Académica
OBJETIVO DEL PUESTO:	Contribuir al fortalecimiento de la movilidad y el intercambio académico entre la UNAM y organismos públicos y privados e instituciones de educación superior nacionales e internacionales, a fin de apoyar la formación y la actualización del personal académico, así como su participación en redes de colaboración académica.

FUNCIONES:

- Diversificar, ampliar, fortalecer y promover los programas de movilidad e intercambio académico que se establecen entre la UNAM y otras universidades, instituciones de educación superior, organismos públicos y privados, culturales, nacionales e internacionales.
- Acordar con la Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización el Plan de Trabajo Anual de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Acordar con la oficina la organización y el establecimiento de los programas anuales de movilidad e intercambio académico, tanto en el contexto nacional como internacional.
- Hacer llegar a las Coordinaciones de Humanidades, de la Investigación Científica y de Difusión Cultural de la institución las solicitudes de apoyo que presentan anualmente las IES nacionales.
- Acordar con la oficina la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de los programas anuales de movilidad e intercambio académico nacional e internacional bajo la responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Establecer, convocar, informar, coordinar, operar, supervisar y evaluar, aquellos programas de movilidad e intercambio académico de la institución bajo la responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Determinar y evaluar la utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación en la operación de los programas de movilidad e intercambio académico.
- Colaborar en la planeación, diseño, organización, operación, control y evaluación de la Oficina de Fomento a la Internacionalización como área fundamental de la dependencia, desarrollando proyectos de movilidad



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

académica nacional e internacional y ofreciendo servicios de apoyo a la operación, asesoría e información sobre movilidad e intercambio académico.

- Apoyar la promoción de proyectos conjuntos de investigación entre el personal académico de la UNAM y de otras instituciones de educación superior o culturales, tanto nacionales como internacionales.
- Desarrollar procesos administrativos y herramientas de información que sustenten una labor eficaz para el fortalecimiento de la movilidad de profesores, la cooperación y el intercambio académico de la institución.
- Actualizar, validar y evaluar el Sistema en Línea de Movilidad e Intercambio Académico de la dependencia.
- Colaborar con la oficina la organización de reuniones y en el establecimiento de acuerdos operativos con los representantes de instituciones y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
- Gestionar, en lo que compete a la movilidad e intercambio académico, los acuerdos operativos derivados del punto anterior.
- Colaborar en la actualización y mantenimiento de la página WEB de la dependencia en lo que compete a las acciones de movilidad e intercambio académico de la institución bajo responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Ser el vínculo entre la oficina y los representantes de intercambio académico de las facultades y escuelas de la institución, en la búsqueda del fortalecimiento de la cultura y dimensión internacional de la UNAM.
- Proponer a la oficina esquemas innovadores para fortalecer la cooperación, el intercambio y la movilidad académica de las facultades y escuelas de la UNAM con otras universidades e instituciones de educación superior y media superior, culturales y organismos públicos y privados, tanto nacionales como extranjeros.
- Informar trimestral, semestral y anualmente sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización Subdirección de Movilidad Académica
PUESTO:	Asistente Administrativa
OBJETIVO DEL PUESTO:	Colaborar en la atención, seguimiento, trámite y control de las actividades bajo responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Académica

FUNCIONES:

- Proporcionar apoyo a la Subdirección de Movilidad Académica en la realización de los trámites ante la Unidad Administrativas de la DGCI y otras instancias de la UNAM, que se relacionen con la asignación de los recursos financieros y materiales para la operación de los programas de movilidad, cooperación e intercambio académico correspondiente.
- Elaborar, organizar, dar seguimiento y sistematizar los oficios y los diversos documentos que se deriven de los procedimientos bajo la responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Mantener actualizados los directorios que son manejados en la Oficina de Fomento a la Internacionalización y que son de utilidad para la Subdirección de Movilidad Académica.
- Apoyar la elaboración de material informativo requerido en las diversas reuniones en las que participa la Subdirección de Movilidad Académica.
- Elaborar y presentar a la consideración de la Subdirección de Movilidad Académica las minutas de las reuniones que encabece esta Subdirección.
- Consultar y obtener, a partir de diversas fuentes, la información requerida para el desarrollo y cumplimiento de las actividades de la Subdirección de Movilidad Académica.
- Otras funciones encomendadas por la Subdirección de Movilidad Académica y todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización Subdirección de Movilidad Académica
PUESTO:	Jefe de Departamento de Movilidad Académica Nacional
OBJETIVO DEL PUESTO:	Colaborar en el seguimiento y control de las actividades de movilidad e intercambio académico nacional. Apoyar en la actualización de las bases de datos e informes de la Subdirección de Movilidad Académica.

FUNCIONES:

- Promover el intercambio académico entre las facultades y escuelas de la Institución y las universidades e instituciones científicas y culturales de México que se ubican en las Regiones *Centro Occidente, Centro Sur, Sur Sureste y Metropolitana (según ANUIES)*.
- Estructurar y poner a la consideración de la Subdirección de Movilidad Académica la primera versión del Programa Anual de Intercambio Académico Nacional de la UNAM con las Instituciones de Educación Superior incluidas en las regiones referidas en el punto anterior.
- Acordar con la Subdirección de Movilidad Académica los documentos que, previa autorización de la Dirección de la OFI, se harán llegar a las facultades y escuelas de la Institución con las propuestas de intercambio académico nacional presentadas por las universidades e instituciones científicas y culturales del país que hayan sido incluidas en el programa anual.
- Acordar con la Subdirección de Movilidad Académica los documentos que, previa autorización de la Dirección de la OFI, se harán llegar a las universidades e instituciones científicas y culturales del país con las propuestas de intercambio académico nacional presentadas por las facultades y escuelas de la Institución que hayan sido incluidas en el programa anual.
- Supervisar y realizar los trámites necesarios para concretar los proyectos de intercambio académico nacional bajo su responsabilidad.
- Colaborar en la actualización del Sistema de Movilidad e Intercambio Académico de la Dependencia.
- Dar a conocer a las contrapartes, tanto al interior como al exterior de la Institución los formatos y procedimientos para la operación de los programas que se establezcan.
- En mutuo acuerdo con la Jefatura de Control de Colaboración Nacional, actualizar la información generada en la Subdirección de Movilidad Académica



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- En mutuo acuerdo con la Jefatura de Control de Colaboración Nacional, presentar informes trimestral, semestral y anual a la Subdirección de Movilidad Académica
- Colaborar en el seguimiento del presupuesto asignado para el desarrollo de las acciones de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional.
- Todas aquellas inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización Subdirección de Movilidad Académica
PUESTO:	Jefe de Control de Movilidad Académica Nacional
OBJETIVO DEL PUESTO:	Colaborar en el seguimiento y control de las actividades de movilidad, colaboración e intercambio académico nacional. Apoyar en la actualización de las correspondientes bases de datos de la Subdirección de Movilidad Académica

FUNCIONES:

- Promover la movilidad, la cooperación y el intercambio académico entre las facultades y escuelas de la UNAM y las universidades e instituciones científicas y culturales de México que se ubican en las Regiones *Noroeste* y *Noreste* (según ANUIES).
- Estructurar y poner a la consideración de la Subdirección de Movilidad Académica el anteproyecto del Programa Anual de Intercambio Académico Nacional de las Facultades y Escuelas de la UNAM con las Instituciones de Educación Superior incluidas en las regiones referidas en el punto anterior.
- Acordar con la Subdirección de Movilidad Académica los documentos que, con la autorización de la Dirección de la OFI, se harán llegar a las facultades y escuelas de la UNAM con las propuestas de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional presentadas por las universidades e instituciones científicas y culturales del país que hayan sido incluidas en el programa anual.
- Acordar con la Subdirección de Movilidad Académica los documentos que, con la autorización de la Dirección de la OFI, se harán llegar a las universidades e instituciones científicas y culturales del país con las propuestas de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional presentadas por las facultades y escuelas de la UNAM que hayan sido incluidas en el programa anual.
- Llevar a cabo, en el tramo bajo su responsabilidad, los procedimientos que llevan al cumplimiento de las actividades que conforman los proyectos de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional establecidos entre las facultades y escuelas y las IES ubicadas en las regiones *Noreste* y *Noroeste* (de ANUIES)
- Dar a conocer a las contrapartes, tanto de la UNAM como externas, los formatos y procedimientos para la operación de los proyectos de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- Colaborar en la actualización y sistematización de la información generada en la Subdirección de Movilidad Académica
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización
PUESTO:	Subdirección de Movilidad Estudiantil
OBJETIVO DEL PUESTO:	Contribuir al fortalecimiento de la movilidad y el intercambio estudiantil entre la Institución y organismos públicos y privados e instituciones de educación superior y media superior, nacional e internacionales.

FUNCIONES:

- Promover, ampliar, fortalecer y dar seguimiento a los programas de movilidad estudiantil que existen entre la Institución e instituciones de educación superior nacionales e internacionales.
- Acordar con la oficina el Plan de Trabajo Anual de la Subdirección de Movilidad Estudiantil.
- Acordar con la oficina la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de los programas de movilidad, cooperación e intercambio estudiantil nacional e internacional bajo la responsabilidad de la Subdirección de Movilidad Estudiantil.
- Diseñar, desarrollar, emitir, ejecutar, controlar y dar seguimiento a la Convocatoria Anual de Intercambios Nacionales e Internacionales de Licenciatura tanto con las contrapartes como con la comunidad de la Institución.
- Colaborar en la planeación, diseño, organización, operación, control y evaluación de la oficina, área fundamental de la dependencia, desarrollando proyectos de movilidad estudiantil nacional e internacional y ofreciendo servicios de apoyo a la gestión, asesoría e información sobre movilidad estudiantil.
- Actualizar, validar y evaluar el Sistema en Línea de Movilidad Estudiantil de la dependencia.
- Desarrollar procesos administrativos y herramientas de información que sustenten una labor eficaz para el fortalecimiento de la movilidad y el intercambio estudiantil de la Institución.
- Ser el vínculo entre la oficina y los representantes de intercambio académico de las facultades y escuelas de la Institución, colaborando así al fortalecimiento de la cultura y dimensión internacional de la Institución en lo que compete a movilidad estudiantil.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- Colaborar con la oficina en la organización de reuniones y el establecimiento de acuerdos operativos con los representantes de instituciones y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales. Gestionar, en lo que compete a la movilidad estudiantil, los acuerdos operativos.
- Estructurar, desarrollar, dar seguimiento y evaluar junto con organismos, empresas e instituciones internacionales, programas de prácticas profesionales en el extranjero.
- Colaborar en la actualización y mantenimiento de la página web de la Dependencia en lo que compete a la movilidad, cooperación e intercambio estudiantil de la Institución.
- Proponer a la oficina esquemas innovadores para fortalecer la cooperación y el intercambio y la movilidad estudiantil de las facultades y escuelas de la Institución con otras universidades e instituciones de educación superior, culturales, organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros.
- Informar trimestral, semestral y anualmente sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización Subdirección de Movilidad Estudiantil
PUESTO:	Jefe de Departamento de Movilidad Estudiantil
OBJETIVO DEL PUESTO:	Colaborar en el seguimiento y control de las actividades de movilidad e intercambio estudiantil nacional e internacional. Apoyar en la actualización de las bases de datos e informes de la Subdirección de Movilidad Estudiantil.

FUNCIONES:

- Promover, dar apoyo administrativo y seguimiento a los expedientes y solicitudes de los alumnos de intercambio de Instituciones de Educación Superior que le correspondan para la realización del intercambio estudiantil entre las facultades, escuelas e institutos de la Institución y las universidades e instituciones de educación superior ubicadas en las Regiones del área Noroeste, del Área Noreste y Región del Área Centro Occidente, así como internacionales: España, Centro América (Belice, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, El Salvador, Costa Rica) y Cuba.
- Recibir, registrar, sistematizar, dar seguimiento y control a los expedientes y solicitudes de los alumnos de intercambio de la UNAM y de los alumnos de las IES nacionales e internaciones, realizando el trámite y seguimiento correspondiente.
- Proporcionar información y orientación a alumnos de la UNAM y de las Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales en todo lo relacionado con la movilidad estudiantil.
- Preparar la información necesaria y elaborar los cuadros de datos estadísticos para los diversos informes que se solicitan
- Elaborar los documentos que apoyan a las actividades de la Subdirección de Movilidad Estudiantil
- Supervisar y realizar los trámites necesarios para concretar los proyectos de intercambio académico nacional e internacional bajo su responsabilidad.
- Colaborar en la actualización del Sistema de Movilidad e Intercambio Estudiantil de la dependencia.
- Dar a conocer a las contrapartes, tanto al interior como al exterior de la Institución los formatos y procedimientos para la operación de los programas que se establezcan.
- En mutuo acuerdo con la Jefatura de Control de Colaboración Nacional e Internacional, actualizar la información generada en la Subdirección de Movilidad Estudiantil



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- En mutuo acuerdo con la Jefatura de Control de Colaboración Nacional, presentar informes trimestral, semestral y anual a la Subdirección de Movilidad Estudiantil
- Colaborar en el seguimiento del presupuesto asignado para el desarrollo de las acciones de movilidad, cooperación e intercambio académico nacional.
- Todas aquellas inherentes al área de su competencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Subdirección de Movilidad Estudiantil
PUESTO:	Jefe de Control de Movilidad Estudiantil
OBJETIVO DEL PUESTO:	Colaborar en la atención, seguimiento, trámite y control de las actividades de movilidad estudiantil nacional e internacional.

FUNCIONES:

- Proporcionar el apoyo administrativo a la Subdirección de Movilidad Estudiantil con las Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales de las siguientes regiones (según ANUIES): Región del Área Sur-Sureste, Región del Área Centro Sur y Región del Área Metropolitana, así como de las internacionales: América del Sur (Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Argentina, Uruguay y Venezuela).
- Dar apoyo administrativo y seguimiento a los expedientes y solicitudes de los alumnos de intercambio de IES que le correspondan.
- Recibir, registrar, sistematizar, dar seguimiento y control a los expedientes y solicitudes de los alumnos de intercambio de la UNAM y de los alumnos de las IES nacionales e internaciones, realizando el trámite y seguimiento correspondiente.
- Proporcionar información y orientación a alumnos de la UNAM y de las IES nacionales e internacionales en todo lo relacionado con la movilidad estudiantil.
- Elaborar los documentos que apoyan a las actividades de la Subdirección de Movilidad Estudiantil
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización Subdirección de Movilidad Estudiantil	
PUESTO:	Asistente de Procesos	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Apoyar, colaborar y dar seguimiento de las actividades de movilidad estudiantil nacional e internacional.	

FUNCIONES:

- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de carácter general en la realización de las actividades del área.
- Participar en la elaboración de documentos de uso reservado requeridos por la Subdirección de Movilidad Estudiantil.
- Colaborar en el análisis y la elaboración de trabajos especiales y proyectos encomendados al jefe inmediato, entre los cuales se encuentran el mantenimiento de bases de datos y trámites de credenciales.
- Vigilar y controlar que la documentación de uso reservado se encuentre debidamente resguardada en el área.
- Proponer al jefe Inmediato las innovaciones o mejoras en los procesos de trabajo e investigaciones que se realicen en el área de Movilidad Estudiantil.
- Coadyuvar en la organización e instrumentación de las funciones del área para el cumplimiento del programa de trabajo.
- Apoyar a su jefe inmediato en la coordinación y seguimiento de las reuniones de trabajo, documentando los asuntos de uso reservado.
- Colaborar en el control de los recursos informáticos y materiales, así como vigilar su mantenimiento preventivo y correctivo.
- Verificar que la documentación que se maneja en el área esté debidamente requisitada y cumpla con la normatividad vigente
- Proporcionar la asesoría que le sea requerida.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización
PUESTO:	Coordinador de Enlace y Promoción
OBJETIVO DEL PUESTO:	Desarrollar y coordinar proyectos de promoción de la Oficina de Fomento a la Internacionalización así como de apoyo y asesoría a la comunidad universitaria que coadyuven al proceso de internacionalización de la Universidad Nacional Autónoma de México.

FUNCIONES:

- Diseñar, organizar y coordinar actividades diversas de promoción (visitas y pláticas para estudiantes y académicos) con el fin de fomentar la participación de la comunidad en los proyectos de internacionalización.
- En mutuo acuerdo con la Coordinación de Difusión, coadyuvar en la integración, instrumentación, coordinación, difusión y seguimiento de convocatorias difundidas por la dependencia para la participación de la comunidad universitaria en programas de: becas, realización de estudios, intercambio de académicos y estudiantes, premios tanto nacionales como internacionales, entre otras.
- Sistematizar la información y expedientes de candidatos relacionados con el punto anterior, para presentar reportes de alcance e impacto a la Dirección.
- Planear y organizar, en coordinación con la Subdirección de Movilidad Estudiantil, la realización y evaluación de la Feria Anual “Estudia sin Fronteras”.
- Revisar, analizar y proponer a la Dirección, la conveniencia y pertinencia de participar en Ferias, Exposiciones y Eventos relacionados con las funciones de promoción la dependencia. En su caso, planear y coordinar la participación de la dependencia en los mismos.
- Asesorar a estudiantes y académicos interesados en realizar intercambios, estancias o estudios en el extranjero sobre los requisitos para la presentación de exámenes de certificación de lenguas extranjeras.
- Coadyuvar en la administración de exámenes de certificación de lenguas extranjeras en coordinación con el CELE y otras dependencias afines.
- Planear, organizar, coordinar y dar seguimiento al Programa de Voluntariado que promueve esta oficina.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- Planear, coordinar y dar seguimiento a los alumnos de la institución que participaron en algún tipo de intercambio con el objetivo de involucrarlos en diversas actividades de promoción y evaluación.
- En coordinación con la Subdirección de Movilidad Estudiantil, investigar, analizar, procesar e integrar la información necesaria para la elaboración de material informativo relevante para estudiantes nacionales que desean realizar estancias de intercambio en la institución.
- Organizar y mantener actualizada la información sobre la oferta educativa en el extranjero para consulta de los estudiantes y académicos de la institución interesados en realizar estudios o estancias en el extranjero.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización	
PUESTO:	Coordinador de Difusión	
OBJETIVO DEL PUESTO:	Desarrollar estrategias y llevar a cabo actividades de difusión que promuevan y apoyen las actividades de colaboración nacional e internacional de la UNAM, la movilidad académica y estudiantil nacional e internacional, así como el fortalecimiento de la imagen de nuestra casa de estudios en el extranjero.	

FUNCIONES:

- Diseñar y planear proyectos de difusión sobre las actividades de colaboración y movilidad tanto académica como estudiantil, aprovechando medios de comunicación propios y los de la institución.
- Diseñar, coordinar y supervisar el desarrollo de campañas promocionales sobre actividades de cooperación y oportunidades de desarrollo académico, de interés para estudiantes y académicos de esta institución.
- Coordinar y sistematizar la información de becas, convocatorias, eventos, premios o similares que se difunden y promueven al interior de esta institución por parte de la dependencia.
- En mutuo acuerdo con la Coordinación de Enlace y Promoción coadyuvar en la integración, instrumentación, coordinación, difusión y seguimiento de la información difundida por parte de la dependencia.
- Diseñar, coordinar y supervisar la edición de materiales impresos y publicaciones electrónicas que requiere la dependencia para sus diversas actividades de promoción, así como la distribución de los mismos.
- Administrar y dar seguimiento a la cuenta electrónica info@dgci.unam.mx asegurando que se dé respuesta a las preguntas presentadas de manera eficiente. Identificar y proponer formas más eficientes de respuesta.
- Coordinar la cobertura de los eventos organizados por la dependencia con las instancias correspondientes.
- Planear, a corto y mediano plazos, los proyectos y procedimientos de la Coordinación de Difusión.
- Informar trimestral, semestral y anualmente sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE COOPERACIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÁREA:	Dirección de la Oficina de Fomento a la Internacionalización
PUESTO:	Jefe de Departamento de Atención y Apoyo a Estudiantes y Académicos Visitantes
OBJETIVO DEL PUESTO:	Instrumentar, organizar, ejecutar, supervisar y evaluar la atención y servicios que se les ofrece a los estudiantes y académicos que realizan estudios o estancias de intercambio en la UNAM coadyuvando así al fortalecimiento de la cultura y la dimensión internacional de la institución.

FUNCIONES:

- Asegurar que la atención y servicios que se ofrecen a los estudiantes y académicos nacionales y extranjeros que realizan estudios y estancias de intercambio en esta institución sea de alta calidad promoviendo su participación en actividades educativas, culturales y sociales y ofreciendo asesoría e información sobre aspectos prácticos y relevantes sobre vivir y estudiar en México.
- En coordinación con la Subdirección de Movilidad Estudiantil, organizar la bienvenida e inducción a los alumnos nacionales y extranjeros con el objetivo de promover su integración a la comunidad universitaria.
- En coordinación con la Subdirección de Movilidad Estudiantil, investigar, analizar, procesar, integrar y actualizar la información necesaria para la elaboración del Manual de Bienvenida para estudiantes nacionales y extranjeros que desean realizar estancias de intercambio en esta institución.
- Analizar y evaluar sistemáticamente las necesidades de los estudiantes y académicos extranjeros para promover la búsqueda continua de mejora de los servicios a extranjeros en la Universidad.
- Planear, coordinar y dar seguimiento a los alumnos extranjeros que realizaron una estancia en esta institución con el objetivo de involucrarlos en diversas actividades de promoción y evaluación.
- Planear y coordinar, con apoyo de la Subdirección de Movilidad Estudiantil, la realización de la Feria Anual “Estudia sin Fronteras”.
- Informar trimestral, semestral y anualmente sobre todas las actividades realizadas y su impacto.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de competencia.