



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS Y
EXTERNOS NECESARIOS PARA LA IMPARTICIÓN DEL
CURSO PLAN DE NEGOCIOS EN EL ÁREA DE CENAPYME**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

P R E S E N T A:

JULIETA FUENTES RANGEL



**ASESOR:
DRA. MA. DE LOS ANGELES AGUILAR ANAYA**

MÉXICO, D. F.

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.

Dedico este trabajo

“A DIOS POR SU AMOR INFINITO”

A la Universidad Nacional Autónoma de México y en particular a la Facultad de Contaduría y Administración

Por una oportunidad más, después de una pausa en mi camino

A la Dra. Blanca Tapia Sánchez y a la Dra. Ma. de los Ángeles Aguilar Anaya

Por confiar en mí y por su respaldo total en esta lucha por llegar a esta meta

A mis maestros

Por su enseñanza y apoyo incondicional

A Dr. Javier Nieto Gutiérrez

Por la oportunidad de desarrollarme profesional y académicamente

A Quim. Marco Corona Rodríguez

Por la confianza, exultación y su ejemplo de que con pasión y entrega se pueden lograr excelentes resultados

A Lic. José Jorge Ramírez Oropeza

Por hacerme confiar en que “sí se puede”

A mis familiares, amigos y compañeros

Quiénes con sus palabras de aliento y muestras de cariño han sido un aliciente para seguir adelante

En especial, quiero agradecer

A mis hijos Jessica Valeria y José Julián

Quiénes han sido y serán la fuente de toda mi inspiración para conseguir mis metas, porque de ellos aprendo cada día el arte de amar, de luchar, de existir y de confiar. Los amo

A mi compañero incondicional, amigo y esposo Rafael

Por su apoyo, entrega y amor. Por seguir con paciencia a mi lado y demostrarme que todo se puede lograr con esmero y perseverancia. Te amo

A mi madre

Porque sé que desde donde está, me envía todo su amor, bendiciones y fortaleza

A mi padre

Por su apoyo y ejemplo de lucha incansable

A mi amiga Fanny Luna

Porque sin su injerencia todo esto no habría iniciado

En la vida, se presentan oportunidades que pueden llegar a parecer irrealizables.

En la mía se presentó una, y desde luego sabes que si no la tomas en el momento, no regresará. Es por eso que hoy, después de una larga pausa en el camino de mi carrera profesional, puedo sentirme orgullosa de concluir este sueño que se había postergado por un tiempo, pero en el cual, siempre confíe llegaría el momento de hacerlo realidad.

Puedo decir que nunca es tarde para avanzar, para luchar, para crecer; porque a veces pensamos que nuestro tiempo ya pasó, pero no nos damos cuenta de que el tiempo siempre es presente, es hoy y que cada cosa que pase en nuestras vidas, será el resultado de lo que nosotros mismos originemos en ella.

Es por eso que...

“Hoy quiero vivir cada día como si fuera el último de mi vida”

Índice

Introducción	6
Objetivos	10
Descripción de Actividades Realizadas.....	11
Organigrama CENAPYME	12
Proceso Central del Curso Plan de Negocios Interno en el CENAPyME	16
Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo en el CENAPyME	19
Actividades a desarrollar: Coordinador Académico	22
Actividades a desarrollar: Servidor Social Alumnos	23
Actividades a desarrollar: Servidor Social Profesores	24
Actividades a desarrollar: Servidor Social Constancias	25
Actividades a desarrollar: Servidor Social Materiales	26
Manuales Específicos de Procedimientos	27
Presentación de Resultados	40
Tabla 1. Proceso Central del Curso Plan de Negocios Interno en el CENAPyME	40
Tabla 2. Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo en el CENAPyME.....	44
Conclusiones	48
Bibliografía	50

Introducción

En toda empresa existe la necesidad de identificar y evaluar que los procesos mediante los cuales se desarrolla, funcionen adecuadamente para lograr ser más competitiva y mantener un adecuado control en sus procesos y procedimientos.

En esa identificación, se requiere tomar todos los recursos, datos y herramientas necesarias para recabar toda la información que ayude a reestructurar las actividades y funciones de cada área, logrando con ello una óptima calidad en lo que realizacada involucrado en ella.

Al respecto (Moller, 1997) refiere dos tipos de calidad: la “Calidad Tangible”, cuando se responde a demandas y expectativas concretas: por ejemplo tiempo, cantidad, finanzas, índice de defectos, función, durabilidad, seguridad y garantía; y la “Calidad Intangible”, cuando se responde a expectativas y deseos emocionales: por ejemplo actitudes, compromiso, comportamiento, atención, credibilidad, coherencia y lealtad.

Por su parte (Koontz, 2012) menciona: “El proceso de control básico de calidad, en cualquier lugar y para lo que sea que se controle, incluye tres pasos:

- 1º. Establecer estándares
- 2º. Medir el desempeño contra estos estándares
- 3º. Corregir las variaciones de los estándares y planes”

Por otra parte (Nava, 2013) plantea dentro de sus principios de la gestión de calidad, el enfoque con base en los procesos y señala que la mejor manera de producir resultados deseados es estructurarlas actividades como un proceso, identificar los requisitos generales del sistema de calidad y planificar el producto.

Los requisitos generales del sistema de calidad son, según Nava:

- Identificar los procesos necesarios
- Determinar sus secuencias e interacciones
- Determinar métodos para operarlos y controlarlos
- Asegurar la disponibilidad de información para operarlos y darles seguimiento
- Medirlos, darles seguimiento, analizarlos y mejorarlos

Basados en toda esta información, se hace referencia a los 14 puntos de la metodología positivista de Fayol H. con el fin de plantear y definir un proceso administrativo que ayude a llegar a la meta indicada.

Dichos puntos son:

1. División del Trabajo: Se requiere determinar y establecer las funciones para cada servidor social.
2. Autoridad/Responsabilidad: Los directivos tienen que disponer cada actividad para que sea realizada en tiempo y forma.
3. Disciplina: Los servidores sociales tienen que respetar las reglas y convenios establecidos en el área. Esto dará como resultado el cumplimiento de horarios y actividades de cada uno.
4. Unidad de Dirección: Las actividades para llevar a cabo el control de los cursos, deben ser dirigidas por un solo directivo, basándose en el manual de procedimientos.
5. Unidad de Mando: Cada servidor social debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.
6. Subordinación del Interés General: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo.
7. Remuneración del Personal: Cada servidor social deberá comprometerse a alcanzar las metas, ya que con ello va de por medio su interés personal.

8. Centralización: Es importante delegar adecuadamente a cada integrante sus funciones y tener bien definida su responsabilidad.
9. Jerarquía: Definir la línea de autoridad en el área representada por un organigrama.
10. Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar indicado, en el momento indicado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuados para él.
11. Equidad: El trabajo en equipo genera mejores resultados y esos resultados benefician a toda el área en general. Es como una cadena de eslabones, los resultados obtenidos van a afectar a los demás, ya que todo tiene un fin.
12. Estabilidad del Personal: En un área como ésta, es difícil no manejar la rotación de los servidores debido al tiempo que colaboran en ella, así que es conveniente establecer adecuada y claramente sus funciones desde el ingreso, ya que deberán capacitar al servidor que quede en su lugar.
13. Iniciativa: Es importante que los servidores sean participativos y se involucren de lleno a las actividades del área, que propongan ideas de mejora ya que ellos son quienes llevan a cabo todo lo funcional.
14. Unión del Personal: Promover el espíritu de equipo es de suma importancia ya que cada actividad es como un engrane y todo debe funcionar en unidad. Mantener tanto comunicación verbal, como escrita para que no se pierda la continuidad del trabajo.

De acuerdo a los aspectos teóricos mencionados se plantea en este trabajo, en primera instancia, los **objetivos** que se pretende alcanzar. En seguida, se presenta la **descripción de actividades realizadas** en el Centro Nacional de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (CENAPyME) a través de la identificación de procesos centrales, las actividades a desarrollar y la presentación de manuales específicos de procedimientos. Posteriormente, se muestra la **presentación de resultados** alcanzados en este trabajo que son fundamentalmente la identificación y elaboración de

los procedimientos para llevar a cabo la impartición de los cursos Plan de Negocios internos y externos.

Para concluir se presentan las **conclusiones** a las que se ha llegado al realizar este trabajo, detallando algunas consideraciones, alcances y limitaciones del mismo. Finalmente se anexa **bibliografía** que soporta el aspecto teórico de éste trabajo.

Objetivos

Este trabajo tiene como objetivo general identificar los procesos y procedimientos necesarios, a través de un Modelo de Calidad que permita establecer un adecuado sistema funcional en el Centro Nacional de Apoyo a las Pequeñas y Medianas Empresas CENAPyME.

(Griffin, 2012) menciona “La calidad y la productividad se han vuelto determinantemente importantes del éxito o el fracaso de una empresa en la actualidad”.

Para alcanzar dicho objetivo se deben identificar adecuadamente los procesos establecidos y para ello se debe iniciar con un análisis de los existentes en la organización. Este análisis incluye tanto los procesos internos como los externos. Una adecuada identificación ayuda a generar mecanismos para mantener el control en cada uno de ellos.

Descripción de Actividades Realizadas

El Centro Nacional de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa es un organismo cuya dependencia es la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, se propone atender las necesidades propias del ámbito empresarial, promoviendo la competitividad.

El CENAPyME tiene como Misión contribuir al desarrollo nacional, por el camino de la creación de más y mejores empleos, al apoyar en la aceleración de las micros, pequeñas y medianas empresas para mejorar sus resultados actuales en la búsqueda de una excelencia empresarial que les permita asegurar su excelencia en el largo plazo.

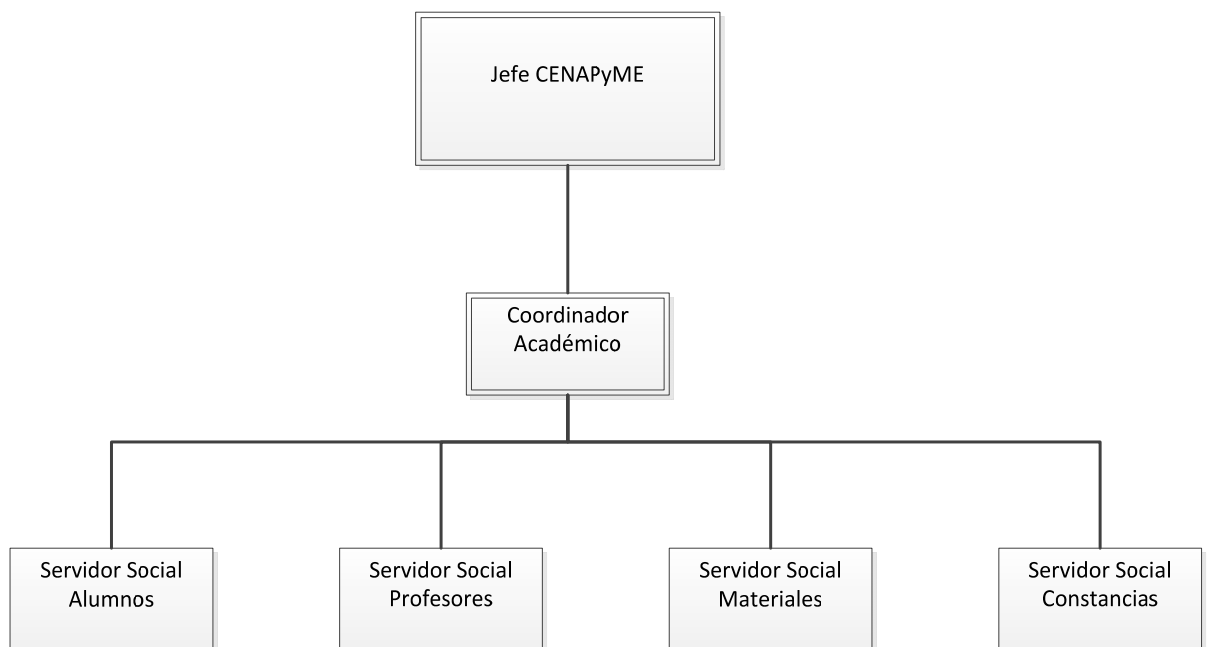
Su visión es constituirse como el centro de referencia para los pequeños y medianos empresarios mexicanos que se interesan en fortalecer sus negocios.

Los Servicios que ofrece son:

- **Capacitación.** Generar los programas académicos de los cursos y talleres ofrecidos por el Centro solicitados por la Facultad o público en general. Entre ellos: Plan de Negocios, Plan Financiero, Administración de Ventas y Propiedad Intelectual, entre otros.
- **Asesoría y Consultoría.** Estos servicios están orientados a atender necesidades concretas como: marco legal, asistencia en procesos organización empresarial y apoyo en áreas funcionales de la empresa.
- **Incubación.** Dicha actividad se realiza en coordinación con SI-Innova U.N.A.M. y en el caso particular del CENAPyME se apoya a la creación y desarrollo de Negocios Tradicionales. Es importante precisar que su incubadora de empresas es la primera que contó con la certificación de la Secretaría de Economía. Lo anterior, gracias a la experiencia adquirida en más de veinte años de servicio.
- **Difusión y Vinculación.** El CENAPyME, edita la Revista Emprendedores, publicación bimestral con 25 años de servicio a la micro, pequeña y mediana empresa. Así mismo, distribuye de manera mensual su boletín electrónico e imparte conferencias en temas empresariales. Lo anterior, con la finalidad de promover el espíritu emprendedor en nuestro país y buscar la vinculación dentro y fuera de la U.N.A.M. en apoyo a los empresarios.
- **Promoción.** Una actividad importante para el CENAPyME es la participación en eventos orientados al emprendedurismo. Con esta actividad apoyamos la necesidad de generar el autoempleo y el desarrollo profesional de los alumnos y público en general que asiste a cada uno de los eventos en los que participa el Centro.

Se hace referencia exclusivamente al Servicio de **Capacitación** que se imparte en el Centro. Para ello maneja la distribución de jerarquías de la siguiente manera:

Organigrama CENAPYME



Los procesos internos comprenden los procesos principales y los procesos de apoyo.

Los principales procesos son los productivos, mientras que los de apoyo pueden ser:

- Calidad
- Mantenimiento
- Compras
- Ventas
- Atención al cliente, etcétera.

(Nava, 2013) refiere que para dar un mejor enfoque a los procesos que se desean implementar, se requiere comprender las siguientes necesidades:

- Establecer una cultura de calidad en la empresa.
- Crear un compromiso de hacer las cosas bien de principio a fin.
- Mantener una adecuada comunicación entre cada integrante del área.
- Tener control sobre tiempos y actividades para el logro de óptimos resultados.
- Determinar actividades a cada servidor social.
- Incentivar a los Servidores Sociales, con la finalidad de crearles un mayor compromiso e interés en sus actividades y por consecuencia un óptimo desempeño.
- Tener información actualizada día a día.
- Crear puesto de trabajo de tiempo completo en el área para lograr tener una adecuada supervisión de horarios y desarrollo de actividades de los servidores sociales, ya que por la movilidad de sus horarios, se requiere un control adecuado de actividades.

Una vez detectadas las necesidades es importante establecer los procedimientos y procesos adecuados para el logro de los objetivos. Es importante involucrar a los Directivos en dichos procedimientos para coordinar, dirigir y establecer los siguientes puntos:

- Los objetivos a alcanzar.
- La responsabilidad y compromiso de cada persona.
- El programa de trabajo de los involucrados (tanto servidores, como los directivos mismos).
- La implementación y seguimiento de los procedimientos.
- Las correcciones y adecuaciones que se requieran.
- La gestión de los recursos necesarios.

En el CENAPyME se manejan dos tipos de Procesos a través de los cuales se imparte el Curso Plan de Negocios y en el cual se basan todas las actividades que ejercen los servidores sociales para que se lleve a cabo adecuadamente en tiempo y forma:

- **Proceso Central del Curso Plan de Negocios Interno:** se imparte en la Facultad de Contaduría y Administración y en el cual se controla totalmente todo su desarrollo.
- **Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo:** se imparte en diversas instancias dentro y fuera de la Universidad Nacional Autónoma de México, es por eso que se determina tener un contacto con la otra institución, la cual nos deberá informar del desarrollo del mismo.

Proceso Central del Curso Plan de Negocios Interno en el CENAPyME

Para llevar a cabo la impartición de un curso interno, en el área académica del CENAPyME es necesario llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Establecer fecha y lugar donde se impartirá el CPN Curso Plan de Negocio.
2. Realizar inscripción de alumnos a Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% para personas que pertenezcan a la comunidad universitaria (alumnos, exalumnos, trabajadores o extrabajadores) en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la U.N.A.M. y comprobante de domicilio.
3. Llevar control de inscripciones por grupo y por curso.
4. Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.
5. Contactar a Profesores que se encargarán de impartir CPN.
6. Verificar que se cuente con reseña curricular de Profesores y documentos necesarios (CURP, RFC, IFE, Talón de pago, Credencial U.N.A.M.) para la orden de pago. De no ser así solicitarlos
7. Realizar oficio Solicitud de salón dirigido a Coordinación Administrativa, División de Estudios de Posgrado para CPN.
8. Notificar a profesores lugar y hora de CPN.
9. Confirmar por correo electrónico previamente, asistencia de los Profesores que impartirán CPN.
10. Enviar vía correo electrónico material de cada módulo correspondiente a cada Profesor del CPN para su revisión y que pueda enriquecerlo sin cambiar formato origen.

11. Enviar vía correo electrónico a cada uno de los alumnos, el material del módulo correspondiente.
12. Enviar vía correo electrónico a profesores lista de alumnos con los datos generales y los de sus proyectos, para que verifiquen el perfil de la población con la que trabajarán.
13. Realizar al inicio de cada módulo la presentación del profesor señalando su reseña curricular, destacando su experiencia profesional.
14. Verificar que el salón se encuentre en óptimas condiciones y solicitar en el área correspondiente el equipo audiovisual necesario para la proyección del material o en su caso proporcionar uno de los equipos que se encuentran en el área de CENAPyME. Se requiere contar con credencial U.N.A.M. de Coordinador Académico para la solicitud del equipo audio visual.
15. Tomar fotografías de cada profesor impartiendo su módulo.
16. Tomar fotografía grupal al momento de la entrega de constancias y reconocimientos.
17. Dotar a los profesores con marcadores para pizarrón, borrador y gises, para el desarrollo de su presentación, mismos que se recabarán al finalizar el módulo.
18. Llevar al inicio de cada módulo en USB el material correspondiente como soporte, en caso de que el profesor no cuente con el mismo.
19. Obsequiar al inicio del CPN Revista Emprendedores a cada alumno.
20. Elaborar y entregar gafetes con el nombre de cada alumno, al inicio de CPN.
21. Elaborar y entregar a cada alumno, Carpeta de Trabajo para CPN al inicio del mismo.
22. Entregar al finalizar cada módulo, formato de evaluación de cada profesor a los alumnos.
23. Realizar oficio inscripción de los alumnos a Revista Emprendedores, dirigido a Secretaría de Divulgación y Fomento Editorial, adjuntando los formatos de inscripción.

24. Al concluir el CPN se entregará formato para evaluación general del mismo a los alumnos.
25. Al concluir cada módulo se deberá subir a base de datos la evaluación correspondiente a cada módulo, es decir de cada profesor. Lo mismo se hará con el de la evaluación general.
26. Realizar oficio para trámite de pago a profesores de CPN dirigido a Secretaría de Personal Docente.
27. Dar seguimiento al pago de profesores, hasta que éste haya quedado efectuado y notificarlo al profesor.
28. Realizar oficio para solicitar constancias de alumnos y reconocimientos de profesores del CPN dirigido a Publicaciones y Fomento Editorial, mismas que deben venir firmadas por el Director de la Facultad, adjuntando electrónicamente misma información.
29. Establecer fecha, lugar y hora para entrega de constancias y reconocimientos. Una vez establecidas se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.
30. Elaborar listado de alumnos que participaron en el CPN, ya que al recibir su constancia deberán firmarlo.
31. Verificar que todos los reconocimientos y constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega.

Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo en el CENAPyME

Para llevar a cabo la impartición de un curso externo, en el área académica del CENAPyME es necesario llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Establecer fecha y lugar donde se impartirá el CPN Curso Plan de Negocio.
2. Establecer quién será el contacto de la institución.
3. Realizar inscripción de alumnos a CPN. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% ex alumnos, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la UNAM y comprobante de domicilio.
4. Informar a CENAPyME datos del lugar, fecha y hora en que se impartirá el CPN.
5. Contactar Profesores que se encargarán de impartir CPN.
6. Verificar que se cuente con reseña curricular de Profesores y documentos necesarios (CURP, RFC, IFE, Talón de pago, Credencial UNAM) para la orden de pago. De no ser así solicitarlos.
7. Notificar a profesores lugar y hora de CPN.
8. Confirmar por correo electrónico previamente, asistencia de los Profesores que impartirán CPN.
9. Enviar por correo electrónico material de cada módulo correspondiente a cada Profesor del CPN para su revisión y que pueda enriquecerlo sin cambiar formato origen.
10. Enviar la información de cada módulo a institución y a cada uno de los alumnos.
11. Enviar Revista Emprendedores a Institución para que se entregue a los alumnos como obsequio.
12. Enviar formatos de inscripción a la Revista Emprendedores a Institución.
13. Enviar la información de cada módulo a los alumnos, con anticipación.
14. Elaborar y entregar a cada alumno, carpeta para CPN al inicio.

15. Verificar el acceso de automóvil a instalaciones de los profesores que impartirán el CPN y para ello se le deberá proporcionar los datos del automóvil (placas, modelo, color).
16. Realizar al inicio de cada módulo la presentación del profesor señalando su reseña curricular destacando su experiencia profesional.
17. Tomar fotografías de cada profesor impartiendo su módulo.
18. Tomar fotografía grupal al momento de la entrega de constancias y reconocimientos.
19. Realizar listado de los alumnos con nombres y correos electrónicos, para inscripción a Revista Emprendedores.
20. Realizar oficio dirigido a la División de Estudios de Posgrado, anexando listado de alumnos, para inscripción electrónica a Revista Emprendedores.
21. Enviar formato de evaluación de cada profesor que impartió CPN, para entregarse a los alumnos al finalizar cada módulo.
22. Enviar formato para evaluación general del CPN, para entregar al finalizar éste a los alumnos.
23. Subir a base de datos la evaluación correspondiente a cada módulo, es decir de cada profesor. Lo mismo para el de evaluación general.
24. Realizar oficio para trámite de pago a profesores de CPN dirigido a Secretaría de Personal Docente.
25. Verificar forma de pago a profesores, dar seguimiento hasta que éste haya quedado efectuado y notificarlos al mismo.
26. Realizar oficio para solicitar constancias de alumnos y reconocimientos a profesores del CPN, dirigido a Publicaciones y Fomento Editorial, adjuntando electrónicamente misma información.
27. Enviar constancias y reconocimientos para firma del Director a institución.
28. Una vez firmadas por el Director de Institución, se deberán enviar nuevamente a Publicaciones y Fomento Editorial para firma del Director de la FCA.

29. Establecer conjuntamente CENAPyME e institución fecha de entrega de constancias y reconocimientos. Una vez establecidas se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.
30. Elaborar listado de alumnos que participaron en el CPN, ya que al recibir su constancia deberán firmarlo.
31. Verificar que todos los reconocimientos y constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega.

Actividades a desarrollar: Coordinador Académico

- Establecer fecha y lugar donde se impartirá el CPN Curso Plan de Negocio.
- Contactar a Profesores que se encargarán de impartir CPN.
- Realizar al inicio de cada módulo la presentación del profesor señalando su reseña curricular destacando su experiencia profesional.
- Facilitar credencial UNAM, para la solicitud del equipo audio visual.
- Tomar fotografías de cada profesor impartiendo su módulo.
- Tomar fotografía grupal al momento de la entrega de constancias y reconocimientos.
- Llevar al inicio de cada módulo en USB el material correspondiente como soporte, en caso de que el profesor no cuente con el mismo.
- Entregar al inicio del CPN como obsequio Revista Emprendedores a cada alumno.
- Dar seguimiento al pago de profesores, hasta que éste haya quedado efectuado y notificarlo al mismo.
- Establecer fecha, lugar y hora de entrega de Constancias y Reconocimientos. Una vez establecidas, se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.
- Verificar que todos los Reconocimientos y Constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega.

Actividades a desarrollar: Servidor Social Alumnos

- Realizar inscripción de alumnos al CPN Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% ex alumnos o en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la UNAM y comprobante de domicilio.
- Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.
- Enviar vía correo electrónico a cada uno de los alumnos, el material del módulo correspondiente.
- Entregar al finalizar cada módulo, formato de evaluación de cada profesor a los alumnos.
- Al concluir el CPN se entregará formato para evaluación general del mismo a los alumnos.
- Al concluir cada módulo se deberá subir a base de datos la evaluación correspondiente a cada módulo, es decir de cada profesor. Lo mismo se hará con el de la evaluación general.
- Verificar que todos los reconocimientos y constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega

Actividades a desarrollar: Servidor Social Profesores

- Realizar inscripción de alumnos alCPN Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% ex alumnos o en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la UNAM y comprobante de domicilio.
- Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.
- Verificar que se cuente con reseña curricular de Profesores y documentos necesarios (CURP, RFC, IFE, Talón de pago, Credencial UNAM) para la orden de pago.
- Notificar a profesores lugar y hora de CPN.
- Confirmar por correo electrónico previamente, asistencia de los Profesores que impartirán CPN.
- Enviar vía correo electrónico a profesores lista de alumnos con los datos generales y los de sus proyectos, para que verifiquen el perfil de la población con la que trabajarán.
- Solicitar fecha y hora de entrega de dichas constancias y reconocimientos. Una vez establecidas se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.

Actividades a desarrollar: Servidor Social Constancias


- Realizar inscripción de alumnos alCPN Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% ex alumnos o en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la UNAM y comprobante de domicilio.
- Llevar control de inscripciones por grupo y por curso.
- Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.
- Realizar oficio Solicitud de salón dirigido a Coordinación Administrativa, División de Estudios de Posgrado para CPN.
- Realizar oficio inscripción de los alumnos a Revista Emprendedores (dirigido a Secretaría Divulgación y Fomento Editorial) y entregar junto con este, los formatos de inscripción.
- Realizar oficio para trámite de pago a profesores de CPN dirigido a Secretaría de Personal Docente.
- Realizar oficio para solicitar constancias de alumnos y reconocimientos de profesores del CPN dirigido a Publicaciones y Fomento Editorial, mismas que ya deben venir firmadas por el Director de la Facultad. Adjuntando electrónicamente misma información.
- Elaborar listado de alumnos que participaron en el CPN, ya que al recibir su constancia deberán firmarlo.

Actividades a desarrollar: Servidor Social Materiales

- Realizar inscripción de alumnos al CPN Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% ex alumnos o en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la UNAM y comprobante de domicilio.
- Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.
- Enviar por correo electrónico material de cada módulo correspondiente a cada Profesor del CPN para su revisión y que pueda enriquecerlo sin cambiar formato origen.
- Verificar que el salón se encuentre en óptimas condiciones y solicitar en el área correspondiente el equipo audiovisual necesario para la proyección del material o en su caso proporcionar uno de los equipos que se encuentran en el área de CENAPyME. Se requiere contar con credencial U.N.A.M. de Coordinador Académico para la solicitud del equipo audio visual.
- Dotar a los profesores con marcadores para pizarrón, borrador y gises, para el desarrollo de su presentación, mismos que se recabarán al finalizar el módulo.
- Elaborar y entregar gafetes con nombre de cada alumno, al inicio de CPN.
- Elaborar y entregar a cada alumno, Carpetas de Trabajo para CPN al inicio del mismo.

Manuales Específicos de Procedimientos

Derivado del análisis y la descripción de actividades que se realizan en el CENAPyME(García, 2012) plantea los siguientes Manuales Específicos de Procedimientos, en base a las siguientes consideraciones:

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO CENAPYME	
	MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS	
<h1>PROCEDIMIENTO GENERAL DE SERVIDORA SOCIAL DE ALUMNOS</h1> <p>Revisado Noel García 4 de Octubre 2012.</p>		
Elaboró:	Revisó:	Autorizo:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

CENAPYME

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del puesto: Encargado de alumnos

Objetivo del puesto:

Tener el control del registro de los participantes del Curso TPN.

Tareas diarias:

- Realizar inscripciones
- Llevar el registro de alumnos (verificando se llene adecuadamente y se tenga bien definida su forma de pago).
- Realizar lista de asistencia.
- Seguimiento a correo electrónico.
- Atención a dudas de participantes.
- Firma de acuerdo de que el nombre del alumno esta correcto (Proceso 1)
- Con el listado firmado lo envía a servidora de constancias (Proceso 2)
- Elaborar la relación de participantes de instructores y alumnos por curso o taller y hacer un resumen semanal y mensual

Tareas semanales:

- Aplicar evaluaciones de los instructores o pedir apoyo a las servidoras en turno.
- Elaborar gafetes.
- Realizar el trámite de solicitud de revistas impresa y electrónica.
- Verificar que los nombres en los reconocimientos sean correctos.

Tareas mensuales:

- Enviar propaganda a contactos de personas interesadas en el taller

(invitaciones, fechas, precios, etc.)

Tareas eventuales:

- Apoyo en material, equipo, auditorios y constancias requeridas para impartir los seminarios.

Relación con otras personas del área:

- Servidora social Profesores
- Servidora social Materiales
- Coordinación Académica
- Relación con los participantes

Relación con otras áreas:

- Fomento Editorial
- Imprenta

Material requerido:

- Carpeta de alumnos
- Directorio
- Formatos de registro
- Relación de participantes instructores y alumnos.

Equipo necesario

- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- PC
- Laptop
- Proyector
- Extensión
- Memoria USB

Elaboró:	Revisó:	Autorizo:
----------	---------	-----------



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO GENERAL DE SERVIDORA SOCIAL DE PROFESORES

Revisado Noel García 4 Octubre 2012.

Elaboró:

Revisó:

Autorizo:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del puesto: Encargada de Profesores

Objetivo del puesto: Organizar y solicitar los documentos de los instructores, enviar documentos de éstos a las distintas facultades para realizar el trámite de pago. Tramitar pagos internos.

Tareas diarias:

- Realizar llamadas y enviar mails.
- Apoyar al Coordinador Académico con las diferentes actividades Urgentes.
- Solicitar los documentos de los instructores para tramitar pago. (Diseñar formato único solicitando documentos, para envío de materiales, para cambios de materiales, para información de pago)

Tareas semanales:

- Solicitar los documentos de los instructores.
- Realizar reseñas curriculares. (Hacer un formato único)
- Apoyar para la elaboración de programaciones.
- Recibir el reporte de evaluación de profesores de la servidora de materiales.

Tareas Mensuales:

- Realizar el trámite de pago para los instructores dos semanas antes que acabe el taller.

- Dar seguimiento al trámite de pago a los instructores.
- Hacer todo el trámite de pago. Comunicado de pago, firma de Jefe de CENAPyME y llevarlo al departamento de personal.

Tareas eventuales:

- Contactar a los instructores para que firmen contratos de instituciones externas.
- Trasladar e instalar el equipo para los talleres.

Relación con otras personas del área:

- Servidora social Profesores
- Servidora social Alumnos
- Servidora social Materiales
- Servidora social Comunicados
- Instructores

Relación con otras áreas:

- Fomento Editorial - Constancias
- Área de Fotocopiado

Material requerido:

- Documentos de los Instructores
- Directorio
- Evaluaciones a los profesores.

Equipo necesario

- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- PC
- Laptop
- Proyector
- Extensión
- Memoria USB

Elaboró:	Revisó:	Autorizo:
----------	---------	-----------



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO GENERAL DE SERVIDORA SOCIAL DE CONSTANCIAS

Revisado Noel García 4 Octubre 2012.

Elaboró:

Revisó:

Autorizo:



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME**

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del puesto: Encargada de Constancias

Objetivo del puesto: Solicitar las constancias e información que requiera.

Tareas diarias:

- Solicitar los listados de alumnos por email a las coordinadoras externas una vez iniciado el curso, así como logotipos y datos de la escuela y del director que firma.
- Necesita el listado de profesores que participo en cada taller, de la servidora de profesores y de la servidora de alumnos.
- Hacer la solicitud de constancias a fomento editorial.
- Entregar solicitud de constancias y enviar archivo anexo a fomento editorial.
- Supervisar diariamente el avance del trámite hasta que las entreguen a capacitación.
- Al tener las constancias llevarlas a firma de los directores de cada escuela. (ESTA TAREA LA HACE EL COORDINADOR ACADÉMICO)
- Darle seguimiento a las constancias hasta que estén firmadas.
- Tener las constancias listas para entrega a participantes e instructores.
- Programar fecha de entrega para alumnos y profesores.
- Avisar a alumnos y profesores la fecha de entrega de constancias y reconocimientos.

(PASARLE LAS TAREAS DE APOYO A ESTA SERVIDORA)

Tareas semanales:

APOYAR A LA SERVIDORA DE MATERIALES

LLEVAR CONTROL DE EQUIPOS.

REPORTE SEMANAL DE INGRESOS

REPORTE SEMANAL DE EGRESOS

Tareas Mensuales:

REPORTE MENSUAL DE INGRESOS

REPORTE MENSUAL DE EGRESOS

Tareas eventuales:

- Recibe listado de la servidora de alumnos checando firma de que está bien escrito el nombre.
- Tramitar constancias a alumnos.
- Solicitud de reconocimientos a alumnos y profesores.
- Realizar formato de pagos.
- Solicitud de papelería.
- Solicitud de salones para talleres.
- Fotocopiado para alumnos.
- Fotocopiado para talleres.
- Colocar el equipo para talleres.

Relación con otras personas del área:

- Servidora social Profesores
- Servidora social Alumnos
- Servidora social Materiales
- Coordinador Académico

Relación con otras áreas:

- Personas de fotocopiado
- Fomento editorial.
- Almacén.
- Imprenta.
- Secretaría administrativa de la dirección de postgrado.
- Secretaria del centro de desarrollo docente.

Material requerido:

- Documentos de los Instructores
- Directorio
- Evaluaciones a los profesores
- Plumas
- Hojas blancas tamaño carta
- Folders

Equipo necesario

- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- PC
- Laptop
- Proyector
- Extensión
- Memoria usb
- Escáner

Elaboró:

Revisó:

Autorizo:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO GENERAL DE SERVIDORA SOCIAL DE MATERIALES

Revisado por Noel García 4 Octubre 2012.

Elaboró:

Revisó:

Autorizo:



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
CENAPYME**

MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS

Nombre del puesto: Encargada de materiales

Objetivo del puesto:

Tener preparados en tiempo y forma los materiales que serán utilizados en cada uno de los cursos y talleres que se lleven a cabo en CENAPYME.

Tareas diarias:

- Arreglar los materiales (diapositivas, cuadernos de trabajo) para los distintos talleres que se lleven a cabo.
- Preparar los formatos de evaluación de profesores.
- Enviar mail y llamar por teléfono a los profesores que darán curso para verificar que recibieron los materiales del taller.
- Confirmar participación de profesores fecha, hora y aula de su taller una semana antes y un día antes, vía telefónica y por mail.
- Verificar ingreso del instructor al estacionamiento del lugar donde se impartirá Taller.
- Preguntar a los profesores si es que hicieron modificaciones al material 8 días antes como límite.
- Atender llamadas de informes.

Tareas semanales:

- Realizar la captura de las evaluaciones a los profesores que llegan. Y comunicarle a la servidora de profesores la hoja de Excel de evaluación de profesores.
- Llevar a reproducir los materiales para los talleres.
- Revisar los materiales que se prepararán en el siguiente módulo.
- Checar cada semana con el listado de equipo y materiales, que este completo. Verificar que el equipo de cómputo este completo y que este en su lugar, así como el estado de los consumibles (tinta, hojas blancas, hojas membretadas) y si faltan solicitarlos.

Tareas Mensuales:

- Revisar y solicitar los requerimientos de papelería.
- Preparar el material en carpetas para los talleres.
- Reproducir materiales.
- Verificar el estado del equipo de cómputo y consumibles.

Tareas eventuales:

- Realizar comunicados.
- Inscripción de alumnos.
- Enviar correos a profesores o alumnos sobre los materiales.
- Apoyo en la instalación de equipo para impartir los talleres.

Relación con otras personas del área:

- Servidora social Profesores
- Servidora social Alumnos
- Coordinador Académico

Relación con otras áreas:

- Secretaría Administrativa
- Imprenta
- Almacén

Material requerido:

- Carpeta de alumnos
- Directorio
- Formatos de registro
- Hojas blancas
- Lista de material de computo

Equipo necesario

- Teléfono
- Fotocopiadora
- Impresora
- PC
- Laptop
- Proyector
- Extensión
- Memoria USB

Elaboró:	Revisó:	Autorizo:
----------	---------	-----------

Presentación de Resultados

Se presenta a continuación la descripción de actividades, persona que tiene a su cargo dicha actividad y como resultado de esas acciones, su registro, como antecedente.

Tabla 1. Proceso Central del Curso Plan de Negocios Interno en el CENAPyME

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Establecer fecha y lugar donde se impartirá el CPN Curso Plan de Negocio	Coordinador Académico	Base de Datos
Realizar inscripción de alumnos a Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% para personas que pertenezcan a la comunidad universitaria (alumnos, exalumnos, trabajadores o extrabajadores) en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la U.N.A.M. y comprobante de domicilio.	Servidor Social Alumnos, Profesores, Constancias y Materiales	Carpeta y Base de Datos
Llevar control de inscripciones por grupo y por curso	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Anexar a solicitud de inscripción, el formato para alta a la Revista Emprendedores.	Servidor Social Profesores	Carpeta y Base de Datos
Contactar a profesores que se encargarán de impartir CPN	Coordinador Académico	Base de Datos
Verificar que se cuente con reseña curricular de Profesores y documentos necesarios (CURP, RFC,IFE, Talónde pago, Credencial U.N.A.M.) para la orden de pago.	Servidor Social Profesores	Carpeta y Base de Datos

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Realizar oficio Solicitud de salón dirigido a Coordinación Administrativa, División de Estudios de Posgrado para CPN.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Notificar a profesores lugar y hora de CPN	Servidor Social Profesores	Correo Electrónico
Confirmar por correo electrónico previamente, asistencia de los Profesores que impartirán CPN	Servidor Social Profesores	Correo Electrónico
Enviar vía correo electrónico material de cada módulo correspondiente a cada profesor del CPN para su revisión y que pueda enriquecerlo sin cambiar formato origen	Servidor Social Materiales	Correo Electrónico, Base de Datos y Carpeta
Enviar vía correo electrónico a cada uno de los alumnos, el material del módulo correspondiente	Servidor Social Alumnos	Correo Electrónico y Carpeta
Enviar vía correo electrónico a profesores lista de alumnos con los datos generales y los de sus proyectos, para que verifiquen el perfil de la población con la que trabajarán.	Servidor Social Profesores	Base de Datos
Realizar al inicio de cada módulo la presentación del profesor señalando su reseña curricular, destacando su experiencia profesional	Coordinador Académico	Salón, Base de Datos y Carpeta
Verificar que el salón se encuentre en óptimas condiciones y solicitar en el área correspondiente el equipo audiovisual necesario para la proyección del material o en su caso proporcionar uno de los equipos que se encuentran en el área de CENAPyME. Se requiere contar con la credencial U.N.A.M. del Coordinador Académico para la solicitud del equipo audiovisual.	Servidor Social Materiales	Salón

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Tomar fotografías de cada profesor impartiendo su módulo	Coordinador Académico	Salón y Base de Datos
Tomar fotografía grupal al momento de la entrega de constancias y reconocimientos	Coordinador Académico	Salón y Base de Datos
Dotar a los profesores con marcadores para pizarrón, borrador y gises para el desarrollo de su presentación, mismos que se recabarán al finalizar el módulo.	Servidor Social Materiales	Salón
Llevar al inicio de cada módulo en USB el material correspondiente como soporte, en caso de que el profesor no cuente con el mismo	Coordinador Académico	USB y Salón
Obsequiar al inicio del CPN Revista Emprendedores a cada alumno.	Coordinador Académico	Salón
Elaborar y entregar gafetes con el nombre de cada alumno, al inicio de CPN	Servidor Social Materiales	Salón
Elaborar y entregar a cada alumno, Carpeta de Trabajo para CPN al inicio del mismo	Servidor Social Materiales	Salón
Entregar al finalizar cada módulo, formato de evaluación de cada profesor a los alumnos	Servidor Social Alumnos	Salón
Realizar oficio inscripción de los alumnos a Revista Emprendedores, dirigido a Secretaría Divulgación y Fomento Editorial, adjuntando los formatos de inscripción.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Al concluir el CPN se entregará formato para evaluación general del mismo a los alumnos	Servidor Social Alumnos	Salón
Al concluir cada módulo se deberá subir a base de datos la evaluación correspondiente a cada módulo, es decir de cada profesor. Lo mismo se hará con el de la evaluación general	Servidor Social Alumnos	Base de Datos

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Realizar oficio para trámite de pago a profesores de CPN dirigido a Secretaría de Personal Docente.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Dar seguimiento al pago de profesores, hasta que éste haya quedado efectuado y notificarlo al mismo.	Coordinador Académico	Correo Electrónico
Realizar oficio para solicitar constancias de alumnos y reconocimientos de Profesores del CPN dirigido a Publicaciones y Fomento Editorial, mismas que ya deben venir firmadas por el Director de la Facultad, adjuntando electrónicamente misma información.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Establecer fecha, lugar y hora de entrega de constancias y reconocimientos. Una vez establecidas se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.	Coordinador Académico y Servidor Social Profesores	Base de Datos y Correo Electrónico
Elaborar listado de alumnos que participaron en el CPN, ya que al recibir su constancia deberán firmarlo	Servidor Social Constancias	Salón y Base de Datos
Verificar que todos los reconocimientos y constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega	Coordinador Académico y Servidor Social Alumnos	Carpeta y Base de Datos

Tabla 2. Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo en el CENAPyME

Descripción de Actividades, persona responsable y el registro donde se llevará a cabo su control, ya que en este proceso se determinó un contacto responsable por parte de la Institución donde se lleva a cabo el Curso Plan de Negocios, para coordinar conjuntamente con el CENAPyME el desarrollo del mismo adecuadamente.

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Establecer fecha y lugar donde se impartirá el CPN Curso Plan de Negocio.	Coordinador Académico	Base de Datos
Establecer quién será el contacto de la institución.	Coordinador Académico e Institución	Base de Datos
Realizar inscripción de alumnos a Curso Plan de Negocios. Deben contar con ficha de pago del 100% externos, del 50% para personas que pertenezcan a la comunidad universitaria (alumnos, exalumnos, trabajadores o extrabajadores) en el caso de ser becados, entregar carta de autorización firmada por Jefe de CENAPyME, solicitar credencial o comprobante que avale pertenecer a la U.N.A.M. y comprobante de domicilio.	Servidor Social Alumnos, Profesores, Constancias y Materiales	Carpeta y Base de Datos
Informar a CENAPyME datos del lugar, fecha y hora en que se impartirá el CPN.	Institución	Base de Datos
Contactar Profesores que se encargarán de impartir CPN.	Coordinador Académico	Base de Datos
Verificar que se cuente con reseña curricular de Profesores y documentos necesarios (CURP, RFC, IFE, Talón de pago, Credencial UNAM) para la orden	Servidor Social Profesores	Carpeta y Base de Datos

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
de pago. De no ser así solicitarlos.		
Notificar a profesores lugar y hora de CPN.	Servidor Social Profesores	Carpeta y Base de Datos
Confirmar por correo electrónico previamente, asistencia de los Profesores que impartirán CPN.	Servidor Social Profesores	Correo Electrónico
Enviar por correo electrónico material de cada módulo correspondiente a cada Profesor del CPN para su revisión y que pueda enriquecerlo sin cambiar formato origen.	Servidor Social Profesores	Correo Electrónico, Base de Datos y Carpeta
Enviar la información de cada módulo a institución y a cada uno de los alumnos.	Servidor Social Materiales e Institución	Correo Electrónico, Base de Datos y Carpeta
Enviar Revista Emprendedores a Institución para que se entregue a los alumnos como obsequio.	Servidor Social Alumnos	Institución
Enviar formatos de inscripción a la Revista Emprendedores a Institución.	Coordinador Académico e Institución	Institución
Enviar la información de cada módulo a los alumnos, con anticipación.	Servidor Social Materiales	Institución
Elaborar y entregar a cada alumno, carpeta para CPN al inicio.	Servidor Social Materiales e Institución	Institución
Verificar el acceso de automóvil a instalaciones de los profesores que impartirán el CPN y para ello se le deberá proporcionar los datos del automóvil (placas, modelo, color).	Institución	Institución
Realizar al inicio de cada módulo la presentación del profesor señalando su reseña curricular destacando su experiencia profesional.	Coordinador Académico	Institución

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Tomar fotografías de cada profesor impartiendo su módulo.	Institución	Institución
Tomar fotografía grupal al momento de la entrega de constancias y reconocimientos.	Institución	Institución
Realizar listado de los alumnos con nombres y correos electrónico, para inscripción a Revista Emprendedores.	Servidor Social Materiales	Base de Datos
Realizar oficio dirigido a División de Estudios de Posgrado, anexando listado de alumnos, para inscripción electrónica a Revista Emprendedores.	Servidor Social Constancias	USB y Salón
Enviar formato de evaluación de cada profesor que impartió CPN, para entregarse a los alumnos al finalizar cada módulo.	Servidor Social Alumnos e Institución	Institución
Enviar formato para evaluación general del CPN, para entregar al finalizar éste a los alumnos.	Servidor Social Alumnos e Institución	Institución
Subir a base de datos la evaluación correspondiente a cada módulo, es decir de cada profesor. Lo mismo para el de evaluación general.	Servidor Social Alumnos	Base de Datos
Realizar oficio para trámite de pago a profesores de CPN dirigido a Secretaría de Personal Docente.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Verificar forma de pago a profesores, dar seguimiento hasta que este haya quedado efectuado y notificarlo al mismo.	Coordinador Académico e Institución	Correo Electrónico
Realizar oficio para solicitar constancias de alumnos y reconocimientos a profesores del CPN dirigido a Publicaciones y Fomento Editorial, adjuntando electrónicamente misma información.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos

ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OPCIÓN DE REGISTRO
Enviar constancias y reconocimientos para firma del Director a institución.	Coordinador Académico y Servidor Social Constancias	Institución
Una vez firmadas por el Director de Institución, se deberán enviar nuevamente a Publicaciones y Fomento Editorial firma del Director de la FCA.	Servidor Social Constancias	Carpeta y Base de Datos
Establecer fecha de entrega de constancias y reconocimientos. Una vez establecidas se deberá notificar a alumnos y profesores dicha información.	Coordinador Académico, Institución y Servidor Social Profesores	Institución, Base de Datos y Correo Electrónico
Elaborar listado de alumnos que participaron en el CPN, ya que al recibir su constancia deberán firmarlo.	Servidor Social Constancias	Institución y Base de Datos
Verificar que todos los reconocimientos y constancias se hayan entregado o en su caso dar el seguimiento necesario hasta que se cumpla en su totalidad la entrega.	Coordinador Académico y Servidor Social Constancias	Institución, Carpeta y Base de Datos

Conclusiones

La realización de este trabajo permite concluir que:

Toda organización requiere establecer los procesos más adecuados, para la obtención óptima de resultados de acuerdo a los objetivos planteados, general y específicos.

En base a las actividades realizadas en el área de CENAPyME, se propone lo siguiente:

- Abrir una vacante, que funja como supervisor de servidores sociales, ya que debido a la movilidad de los mismos se requiere de un enlace entre ellos con la atribución necesaria para conferir y verificar cada una de las actividades que se realizan. Esta propuesta se hace debido a que el Coordinador Académico realiza diversas actividades vinculadas con el área, dentro y fuera de la Facultad, las cuales en ocasiones son en los cambios de horarios de los servidores sociales; motivo por el cual no se le da la adecuada continuidad a los asuntos pendientes.
- Acudir a los salones de clase a dar información sobre el Curso Plan de Negocio (fechas, lugares, costos y sobre todo contenido)
- Hacer carta compromiso para que sea firmada por cada profesor que se invita a participar en el Curso Plan de Negocio, con la finalidad de darle formalidad al evento.
- Es importante precisar con el contacto de la Institución, en el caso del Proceso Central del Curso Plan de Negocios Externo en CENAPyME, el compromiso de mantener una comunicación adecuada, con el fin de dar un adecuado seguimiento y cubrir con las expectativas establecidas.

Este trabajo se ha desarrollado en el transcurso del tiempo establecido para concluir el servicio social en el Centro Nacional de Apoyo a Pequeña y Mediana Empresa, por lo que ha tenido como limitantes tiempos y espacios, aunando cambios que la misma área ha atravesado por lo que existen actividades a desarrollar que quedan establecidas como futuras líneas de investigación, métodos tecnológicos que ayudarán al desempeño más automatizado de funciones y en específico buscar la certificación, para dar continuidad al trabajo.

Bibliografía

Aktouf, O., & Suárez, T. (2012). *Administración, Tradición, Revisión y Renovación*. México, D.F.: Pearson Educación.

Carbellido Nava, V. M. (2013). *ISO 9001:2008 Elementos para conocer e implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua*. México, D.F.: Limusa.

CENAPyME. (2013). Centro Nacional de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa. Ciudad Universitaria, Facultad de Contaduría y Administración, México, D.F.

Griffin, R. W. (2011). *Administración*. México, D.F.: Cengage Learning.

Koontz, H., Heinz, W., & Mark, C. (2012). *Administración Una Perspectiva Global Y Empresarial*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Moller, C. (1997). *TMI Calidad Personal La Base de todas las demás Calidades*. México, D.F.: Time Manager Internacional.