



UNIVERSIDAD VERACRUZANA MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD

SEDE: FACULTAD DE CONTADURÍA, POZARICA-TUXPAN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CONTADURÍA DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA POZA RICA

TESIS

**QUE COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE ESTA MAESTRÍA
PRESENTA:**

MARÍA LUISA SUÁREZ CORDERO

**TUTOR:
MGC. Dora Alicia Daza Ponce**

Tuxpan de Rodríguez Cano, Veracruz, abril de 2010

DATOS DEL AUTOR

María Luisa Suárez Cordero, nació en Poza Rica, Veracruz, el día 21 de Junio de 1960. Cursó sus estudios básicos y de nivel medio en la ciudad de Poza Rica, Veracruz. Realizó estudios de nivel superior en la ciudad de Jalapa, a donde llegó en 1979. En 1983 egresó de la carrera de Contador Público y Auditor y en 1984 de la carrera de Licenciado en Administración de Empresas de la Unidad Docente Interdisciplinaria de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana. Desde el año de 1985 se ha desempeñado como Docente en diferentes instituciones de nivel medio y superior en Poza Rica, Veracruz. Paralelamente, de 1985 al 2003, laboró en la empresa Petróleos Mexicanos, en la subsidiaria Pemex Gas y Petroquímica Básica, como personal sindicalizado y posteriormente como personal de confianza en el área de Administración y Finanzas, desempeñando los cargos de Auditor de Presupuestos, Cajero General y Jefe de Contabilidad. Desde el año 2000 y hasta la fecha, labora como Profesor en la Dirección General de Telebachillerato, actualmente en la comunidad La Unión Km. 31, del municipio de Cazones de Herrera, Veracruz. En 1986 ingresa como Docente en la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta de la Región Poza Rica-Tuxpan, y en el mes de enero de 2009, se le otorga el nombramiento de Coordinador Regional de dicho Sistema y Región, continuando con sus labores de Docente hasta este momento.

Agradecimientos

A Dios

Por todo lo que me ha dado a lo largo de mi vida, es innegable que Él ha estado siempre a mi lado para alcanzar todas y cada una de las metas a nivel personal y profesional.

A mi hijo Miguel Angel

Mi vida entera, agradezco tu paciencia, amor y comprensión por esos compás de espera, ya que todos mis logros han sido basados en el sacrificio de los tiempos sin compartir, por eso a ti te dedico lo que soy. Recuerda que el mejor consejo que te doy es con el ejemplo, te amo.

A mi madre Juventina Cordero Jiménez

Por ser una madre ejemplar, por su fuerza y entereza, por su apoyo absoluto en las épocas buenas pero sobre todo en las malas, por los esfuerzos vertidos hasta lograr la formación que ahora tengo y por su amor incondicional. Dios te bendiga hoy y siempre.

A mi padre Federico Suárez Naranjo

Por su cariño, comprensión y apoyo, por este tiempo de reencuentro del cual me siento muy afortunada podamos compartir y porque sé que puedo contar contigo.

A Agustín

Por tu apoyo, comprensión, paciencia y amor a lo largo de estos años, ya que ello me ha permitido lograr lo que me propuesto, esta meta alcanzada también es tuya. Gracias por ser parte de mi vida.

A mis hermanos

Por el cariño, solidaridad y ayuda incondicional, por apoyarme y demostrarme su amor a cada momento, soy dichosa de tenerlos a mi lado y contar con su respaldo y comprensión.

A mis sobrinos Sacnité (+), Alán y Karen

Son una parte importante en mi vida y representan el motor que me ha impulsado a seguir preparándome y salir avante de los retos enfrentados día a día. Para ustedes todo mi amor.

A mi tutora MGC. Dora Alicia Daza Ponce

Por el invaluable apoyo y tiempo dedicado durante la revisión, mejora y realización del presente trabajo, gracias a sus valiosas aportaciones se hizo posible la conclusión satisfactoria del mismo. Con profundo respeto y reconociendo su capacidad y profesionalismo, agradeciendo la deferencia de contar con su amistad.

A mis lectores Mtro. Fidel Samuel Juárez González y Mtro. Leonardo Flores Barrios

Por sus valiosas contribuciones en el mejoramiento del presente trabajo, agradezco sus sugerencias y acertadas aportaciones, para ustedes mi cariño y respeto.

Al Mtro. Juan Roberto Mateos Crespo

Mi eterno agradecimiento, ya que sin su apoyo hubiera sido difícil alcanzar esta importante meta. Para Ud. todo mi afecto y reconocimiento por su liderazgo y capacidad profesional, pero sobre todo y ante todo, por ser un excelente ser humano.

A mis amigos Lucio Castillo Herrera, Octavia Rosalina Pérez Simbrón, Nelly Alejandra García Montelongo y Vianey Curti Perlestein

Por devolverme siempre una sonrisa, por el apoyo brindado en estos tiempos tan difíciles, por lo que han puesto de su parte para que el esfuerzo diario sea más llevadero y por ofrecerme su sincera amistad, los quiero mucho.

¡Gracias a todos por ayudarme a lograrlo!

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. FUNDAMENTACIÓN.....	4
II.1 Marco teórico	4
II.1.1. Educación Superior y Calidad	4
II.1.2. Educación Abierta y a Distancia.....	8
II.1.3. Teorías de la Calidad.....	10
II.1.4. Calidad y Administración.....	18
II.2 Revisión de antecedentes	22
II.2.1. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.....	23
II.2.2. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	23
II.2.3. Secretaría Administrativa de la Universidad Autónoma de México.....	24
II.2.4. Universidad Autónoma de Coahuila	24
II.2.5. Universidad Autónoma de Colima.....	25
II.2.6. Universidad de Guanajuato	26
II.2.7. Universidad Autónoma de Tamaulipas	27
II.2.8. Universidad de Sonora.....	28
II.2.9. Universidad Autónoma del Estado de México	28
II.2.10. Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de México	29
II.2.11. Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara	30
II.2.12. Universidad Autónoma de Baja California Campus Mexicali	30
II.2.13. Universidad Tecnológica de la Selva de Chiapas	31
II.2.14. Universidad Autónoma de Aguascalientes	32
II.2.15. Universidad Tecnológica de Aguascalientes	32
II.2.16. Universidad Tecnológica de Yucatán	33
II.3 Delimitación del problema	33
II.4 Hipótesis	35
II.4.1. Variable Dependiente y Variable Independiente	35
II.4.1. Operacionalización de las Variables	35
II.5 Objetivos	36
II.5.1. Objetivo General.....	36
II.5.2. Objetivos Particulares	36
III. METODOLOGÍA.....	37
III.1 Aspectos generales	37
III.1.1. Antecedentes de la Universidad Veracruzana	37
III.1.2. Antecedentes de la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta	39
III.2 Diseño metodológico.....	41
IV. RESULTADOS.....	42
V. DISCUSIÓN.....	52
REFERENCIAS.....	53
LISTA DE ANEXOS	56

I. INTRODUCCIÓN

La calidad, la eficiencia, la eficacia, la productividad y la competitividad representan hoy en día aspectos sumamente relevantes para las organizaciones de cualquier tipo, ya sea políticas, sociales, económicas y culturales, es por ello que las mismas incorporan dichos elementos a su filosofía de trabajo, pues el ejercicio de los mismos posibilitan la consecución de los objetivos previamente establecidos. La inserción de las empresas en la economía de libre mercado las sitúan en una agresiva y compleja competencia y necesariamente deberán correr grandes riesgos, por lo que es necesario que se modifiquen y perfeccionen los procesos y el comportamiento de los dirigentes y colaboradores de las organizaciones, apegados a una cultura de calidad, para lograr la satisfacción de los clientes, minimizando los costos y maximizando los beneficios. Actualmente la calidad es el factor primordial por la que un cliente prefiere los productos o servicios que ofrece una negociación y se convierte en la piedra angular del logro de metas empresariales y del crecimiento de la empresa en mercados nacionales e internacionales. Debido a las diversas facetas que adoptan los programas de calidad en las instituciones, es menester de los administradores encontrar aquel que llevado a la práctica aborde la organización específica, una planeación orientada a objetivos concretos y cuantificables, involucre a los líderes y a los empleados, produzca relaciones benéficas entre proveedores, empresa y clientes, perfeccione las formas de gestión y mantenga valores compartidos, para que al interrelacionarse todo lo anterior se conviertan en la llave del éxito empresarial. La calidad es hoy por hoy una manera de administrar a una organización.

Uno de los caminos que puede seguir un administrador es la adopción de un modelo de aseguramiento de calidad que brinde absoluta confianza a los clientes de que los productos o servicios que ofrece la empresa, satisfacen sus exigencias o expectativas; el mismo lo constituye un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), fundamentada en los lineamientos internacionales de calidad ISO 9001:2008, que posibilite garantizar un sistema gerencial de calidad, que funcione dentro de la espiral de calidad, mediante el diseño de documentación detallada de cada uno de sus procesos y/o sistemas de trabajo, orientada a la mejora continua

de los procesos y con un enfoque al cliente. Este representa una decisión estratégica que requiere de un alto esfuerzo y compromiso de los colaboradores y de la alta dirección, pero a cambio constituye una serie de beneficios potenciales para cualquier organización.

La implementación de un SGC en instituciones educativas es un tema de gran interés, y cada día crece más la necesidad de su implementación a nivel internacional y nacional. Las Instituciones de Educación Superior (IES) manifiestan su preocupación por la calidad en el cumplimiento de su función social, misión y visión, ya que del manejo de dichos elementos dependen las dimensiones del recurso humano que forman. Dichos recursos deberán estar dotados de competencias profesionales acordes a los requerimientos del contexto económico, político y social y serán capaces de desarrollarse con éxito en el campo profesional, basados en los valores fundamentales tales como la solidaridad, la equidad, el respeto, la transparencia y la responsabilidad social.

La Universidad Veracruzana (UV) interesada incesantemente por encontrarse a la vanguardia y dispuesta a enfrentarse a la profunda evolución y a los retos de las nuevas configuraciones mundiales que produce la globalización económica y el progreso de la tecnología mundial, ha decidido desde el año 2000 implementar sistemas de calidad y lograr la certificación en sus diversas dependencias y procesos de gestión educativa y administrativa, incluyendo dentro de sus políticas de desarrollo institucional la implementación de modelos de gestión de calidad bajo el enfoque de procesos y mejora continua, persistiendo en esta labor hasta asegurar la excelencia y calidad de sus servicios y formas de gestión.

La Facultad de Contaduría (FC) del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Región Poza Rica vive la era de las grandes transformaciones de la mundialización de los mercados y el entorno económico, político, cultural y social que se encuentra en plena efervescencia, por lo cual debe adaptarse para prever, reaccionar, contraatacar y mejorar, ya que está obligada a administrar con rigor, competencia y responsabilidad, es decir, actuar en un marco de calidad; es, por lo tanto, imprescindible para dicha facultad, iniciar el camino que conduzca a asumir de manera real una filosofía de calidad, por lo que el presente trabajo se orienta al diseño de la documentación requerida dentro de las normas internacionales ISO 9001:2008, a fin de

homogeneizar los servicios ofrecidos, asegurar la coherencia y mejora de las prácticas de trabajo, brindar mayor reconocimiento a la institución ante clientes externos e internos, asegurar el logro de los objetivos educacionales, garantizar la mejora continua y generar servicios que satisfagan enteramente las expectativas de sus clientes.

La estructura del trabajo está conformado de la siguiente manera: en el segundo apartado, se encuentra la Fundamentación que ofrece una breve revisión de las teorías que sustentan la presente tesis, el entorno en que se sitúan las IES y la importancia que reviste la calidad en las instituciones de educación abierta y a distancia, como un imperativo que demanda la sociedad inmersa en los procesos de globalización; también se presenta una revisión de antecedentes de ciertas instituciones educativas que han logrado eficientizar sus procedimientos mediante la implantación y certificación de un SGC a sus procesos administrativos y el impacto positivo que ha causado a su interior. El tercer apartado muestra la estrategia diseñada para el establecimiento de la propuesta de implantación del SGC, bajo en fundamento de la Norma ISO 9001:2008, para el proceso administrativo de la FC del SEA, misma que comprende la ubicación en el contexto de la problemática a resolver, los elementos necesarios para el desarrollo del presente trabajo, mencionando las técnicas estadísticas utilizadas. En el cuarto apartado se presentan los resultados obtenidos, después de aplicar las diferentes herramientas que guiaron el trabajo de tesis, para conocer el estado actual de la Institución, así como también se documenta la propuesta del SGC.

II. FUNDAMENTACIÓN

II.1 Marco teórico

El término Calidad normalmente se asocia con productos o servicios que no sólo satisfacen nuestras necesidades y expectativas, sino que las rebasan. Las perspectivas se presentan en función del uso que se dará a dicho producto o servicio en cuestión, así como al precio respectivo. Por naturaleza el ser humano se asocia, organiza y trabaja para mejorar sus condiciones de vida, para ello utiliza como herramienta fundamental el avance tecnológico y cultural de la humanidad. A lo largo del tiempo, la mecanización, la producción en serie, la especialización de los procesos productivos y administrativos, han separado al ser humano del resultado de su esfuerzo, impidiendo que se advierta el valor que le agrega. La calidad es la piedra angular sobre la que descansa la competitividad, la eficiencia, la eficacia y la productividad de cualquier empresa, ante la apertura y globalización de los mercados, con dramáticos cambios que se suscitan en períodos relativamente cortos de tiempo. En el presente apartado se expondrán los enfoques de calidad que orientarán el presente trabajo de investigación.

II.1.1. Educación Superior y Calidad

La educación es un factor primordial en la vida del hombre y de la sociedad y apareció junto con la especie humana. Es mediante ella que las generaciones de hoy aprenden e incorporan los conocimientos, pautas de conducta, formas de ser y maneras de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos. La educación reduce los desequilibrios sociales, ya que permite incrementar los ingresos y el nivel de vida del individuo y de la sociedad en general. Además, representa un proceso de socialización de las personas donde se desarrollan capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento ordenadas con un fin corporativo. Este término se refiere a la acción ejercida por la generación adulta sobre la joven para transmitir y

conservar su existencia colectiva. La educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización y está determinada por la capacidad de las instituciones de crear en los educandos competencias profesionales que le permitan desarrollar sus potenciales y les posibilite para adaptarse y contribuir al desarrollo económico y social, conservando sus más altos valores.

En épocas pasadas en México la universidad era rural y su riqueza procedía de la labor del campo o de la explotación de los recursos naturales. La era de la industria comienza en los años cuarentas, lo que implica transformaciones económicas, políticas y sociales, de las cuales la educación no queda excluida. El mercado crece y abre un gran campo ocupacional, por lo que obliga a las IES a cubrir nuevas demandas. Por lo anterior, la universidad tuvo que cambiar y, paulatinamente, irse convirtiendo en una organización muy compleja, era necesario que cambiara sus vínculos con la sociedad, el Estado y el aparato productivo. En los años ochentas, las universidades ingresan a un proceso de reestructuración tratando de incrementar la calidad de sus recursos humanos en formación para evitar que se presenten desarticulaciones con las demandas del mercado. Por tanto, el reto fundamental de las IES es mejorar la calidad de los servicios educativos, sin olvidar el objetivo de la educación superior que es participar activamente en la conformación de un ambiente de oportunidades que apoyen las estrategias de equidad que deben complementar la apertura económica del país; donde se fomente un aprendizaje más emprendedor, participativo y de calidad adecuado a las crecientes necesidades de recursos humanos calificados de los sectores productivos y sociales del país. La calidad de la educación superior está representada por la medida en que las instituciones que la imparten cumplan con las funciones que les han sido encomendadas. La eficiencia de la educación superior, se refiere a la relación que se obtiene entre los resultados de la educación y los recursos dedicados a ésta.

El “Informe Delors” de la UNESCO, de 1996, subraya que la educación tiene como fundamento cuatro grandes pilares o aprendizajes: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir con los demás, y aprender a ser. Lo anterior significa que la calidad educativa no resulta de los logros de excelencia de una sola de sus áreas. Eso hace que, sin dejar por el momento de lado dichos procedimientos tradicionales, deba avanzarse hacia

estrategias más «integrales», en correspondencia con una “calidad” más integrativa de aquellos aspectos fundamentales que afectan al fenómeno educativo en cuanto tal. La sociedad educativa se basa en la adquisición, la actualización y el uso de los conocimientos, estas son las tres funciones que conviene poner de relieve en el proceso educativo. Mientras la sociedad de la información se desarrolla y multiplica las posibilidades de acceso a los datos y a los hechos, la educación debe permitir que todos puedan aprovechar esta información, recabarla, seleccionarla, ordenarla, manejarla y utilizarla. Por consiguiente, la educación tiene que adaptarse en todo momento a los cambios de la sociedad, sin dejar de transmitir por ello el saber adquirido, los principios y los frutos de la experiencia. En este sentido, la FC del SEA debe poner de manifiesto tan importantes preceptos, por lo que de manera inicial y a través de la actualización de los procedimientos que tradicionalmente se han llevado a cabo en el área administrativa, será posible brindar una mejor atención a los usuarios de la Dependencia, en pos de alcanzar la plena satisfacción de los mismos.

En el Informe 2005 de Seguimiento a Educación para Todos (UNESCO) denominado "El Imperativo de la Calidad", se señala que solo con la debida calidad educativa podrán las sociedades hacerle frente a los retos actuales. En lo que concierne al Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, tiene como propósito convertir a la educación superior en un verdadero motor para alcanzar mejores niveles de vida, con capacidad para transmitir, generar y aplicar conocimientos y lograr una inserción ventajosa en la emergente economía del conocimiento. Por ello será necesario darle un gran impulso a las universidades, tecnológicos y centros de investigación, dotándolos de los apoyos públicos y privados necesarios para impulsar la docencia, la investigación científica, el desarrollo y la innovación tecnológicos, y la extensión y la difusión de la cultura. La UNESCO advierte que sin instituciones de educación superior y de investigación adecuadas, los países en desarrollo no pueden esperar apropiarse y aplicar los descubrimientos más recientes y, menos todavía, aportar sus propias contribuciones al desarrollo y a la reducción de la brecha que separa a éstos de los países desarrollados. La consolidación de la educación superior como un sistema de mayor cobertura, más abierto, diversificado, flexible, articulado y de alta calidad es esencial para el desarrollo de México.

En referencia a la UV el Programa de Trabajo 2005–2009 menciona: “Una Universidad generadora de conocimiento para su distribución social”, en el eje 4 señala que la UV tiene entre sus prioridades asegurar la calidad y el mejoramiento permanente de sus procesos académicos y de gestión. En el eje 4 mencionado se incluye el programa específico 19, mismo que se enfoca al mejoramiento y aseguramiento de la calidad académica y de sus procesos de gestión. Mediante este programa se diseñará y desarrollará un sistema institucional de gestión de la calidad que transforme progresivamente y de manera integral los procesos académico-administrativos de los diferentes niveles de la organización universitaria, fomentando permanentemente el desarrollo de una cultura de la calidad. Entre las acciones establecidas en el programa 19 se encuentran la mejora y aseguramiento de la calidad de los procesos de gestión de manera que se obtenga la certificación de los organismos nacionales correspondientes y la consideración de las necesidades, percepciones y grado de satisfacción de los diferentes usuarios del sistema para retroalimentar los procesos de mejoramiento continuo del sistema universitario de gestión para la calidad. La necesidad de ampliar y fortalecer la cultura de la calidad, el mejorar de manera continua los procesos que integran los SGC certificados y lograr la incorporación de otros procesos estratégicos de impacto institucional, significan retos actuales para la universidad. Para lograr y mantener la certificación de los procesos administrativos, éstos deben ajustarse a los estándares establecidos por las normas internacionales de calidad, entre los que se encuentra el contar con los documentos que soporten su operación y con los que se muestren las evidencias de las actividades realizadas.

La UV y cada una de sus dependencias, entre ellas la FC del SEA Zona PR requieren incorporarse a los ejes rectores de la misma institución y debe emprender una gran tarea para establecer su visión, misión y estrategias, metas y objetivos claros, que lo impulsen a ejercer un liderazgo efectivo e integrador, motivando a sus colaboradores a participar en forma entusiasta y vigorosa, a fin de eficientizar sus procesos en la formación de profesionistas de calidad, todo fundamentado en la Norma ISO 9001:2008, para soportar documentalmente sus procesos de gestión administrativa, con la intención última de encarar el reto globalizante que exige nuevas formas de producir y comercializar, las cuales requieren nuevas calificaciones

laborales en todos los niveles, pero también cambios de actitud y disposición para el aprendizaje entre los colaboradores de la institución.

II.1.2. Educación Abierta y a Distancia

Las universidades de educación abierta y a distancia son de aparición reciente en relación con las universidades convencionales. Las instituciones universitarias que cuentan con esta modalidad se conforman en dependencias o departamentos de enseñanza abierta integrados a universidades convencionales con mayor o menor autonomía para la organización y desarrollo de sus actividades académicas o universidades autónomas e independientes creadas específicamente para cursar estudios universitarios abiertos.

La mayoría de los países adoptaron la modalidad abierta para resolver los problemas de la demanda educativa y ofrecer una segunda oportunidad para realizar estudios universitarios. Hubo otros que la adoptaron para atender a una población geográficamente dispersa, o bien, aquellos que lo hicieron para abaratar los costos de la educación, aprovechando la infraestructura de universidades convencionales ya existentes. La educación abierta trajo consigo un cambio en la conceptualización de la educación superior. El concepto de educación abierta significó una idea de apertura de los estudios superiores hacia la sociedad, los espacios, las ideas y la innovación pedagógica. A partir de estas cuatro formas de apertura, Villalobos (2002) define a un sistema de estudios abiertos como "aquel sistema de enseñanza que mediante una metodología innovadora y currículum elaborado a partir de la demanda de los propios educandos y del medio social, ofrece estudios a una población de adultos en el lugar donde reside, en el entendimiento de que esa población está limitada o imposibilitada para optar por estudios escolarizados".

En México, el primer antecedente que se tiene sobre educación abierta y a distancia es la fundación del Instituto Federal de Capacitación del Magisterio en 1947, encargado de capacitar a los maestros en servicio haciendo uso de la estrategia a distancia para no interrumpir las labores cotidianas. En 1972, con la creación del sistema abierto, la

Universidad Nacional Autónoma de México se convirtió en la pionera de esta modalidad educativa a nivel superior. Con el tiempo tanto instituciones públicas como privadas fueron adoptándola, algunas de las primeras universidades que lo hicieron, fueron: la Universidad de Guadalajara, el Instituto de Enseñanza Abierta de la Universidad Autónoma de Coahuila, la Universidad Veracruzana, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, entre otras. Prácticamente es a finales de la década de los setenta que estas universidades comienzan a operar con matrícula, para contar con los primeros egresados hacia los años ochenta. Asimismo, la modalidad se incorporó a las instituciones educativas bajo modelos y marcos conceptuales bastante heterogéneos, con poca difusión en un inicio. Con lo anterior queremos apuntar al hecho de que la educación abierta y a distancia en nuestro país se ha ido consolidando paulatinamente.

Se considera como característica esencial de cualquier proceso de aprendizaje que se quiera denominar educación abierta a la no-importancia de cómo fue adquirido el saber. Todos los caminos para aprender pueden ser válidos. A diferencia de la modalidad escolar que solo valida el saber adquirido dentro de los muros de la escuela, la educación abierta acepta que hay muchos modos y vías para aprender y que estos caminos tienen derecho a ser reconocidos como alternativos y valederos. Es por ello que la educación abierta permite la acreditación o reconocimiento de competencias y saberes alcanzados en el trabajo y la diaria actuación, es decir, de origen no escolar. La educación abierta también se caracteriza por la ausencia de restricciones, exclusiones y privilegios, y por la acreditación de la experiencia previa de los estudiantes, por la flexibilidad de la administración de su tiempo, y cambios substanciales en las relaciones entre profesores y estudiantes. Un sistema de educación abierta es tal en la medida en que concrete todas o algunas de dichas modalidades de apertura. La educación abierta implica la responsabilidad y la disciplina en la programación del propio de aprendizaje y la no-separación de una persona de su entorno social sobre todo de su trabajo que puede convertirse en una verdadera fuente de aprendizaje. La modalidad educativa abierta y a distancia se estructura o compone de varios elementos que la caracterizan e interaccionan en este ámbito educativo, en donde se aplican diversas metodologías y estrategias educativas para propiciar los aprendizajes esperados, plasmados en los objetivos a alcanzar por los estudiantes.

El reconocer o identificar estos elementos, así como el tenerlos presentes cuando las personas se desempeñan en esta forma de educación, propicia la comprensión de la utilización de ciertas estrategias y metodologías, con la intención de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las funciones básicas deberá desempeñar en la modalidad se pueden agrupar en tres niveles: las relacionadas con los estudiantes, las académico-administrativas y las administrativas.

II.1.3. Teorías de la Calidad

La calidad es una necesidad y exigencia de los clientes y de los mercados y es necesaria para que la organización crezca, se desarrolle y sobreviva en el ámbito comercial. Es precisamente la que otorga sentido a la función económica o social de cualquier institución, y brinda bienestar a la sociedad mediante la satisfacción de necesidades, expectativas, intereses y valores de las personas. “La calidad, la mejora continua y la excelencia son ideales que han existido en el ser humano en todas las culturas a lo largo de la historia, los grandes avances que disfrutamos en esta época, en cualquier ámbito ya sea artístico, económico, tecnológico o científico, demuestran claramente que la calidad es un afán que ha preocupado al hombre siempre”, señala Münch (2005).

La calidad tiene diferentes acepciones, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado en castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". El significado histórico es el de “aptitud o adecuación al uso”. El diccionario de la lengua española la define como la: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Son muchos los autores de la calidad que han expresado la definición de calidad, algunas de ellas se anotan en las próximas líneas. Algunos maestros de la calidad han definido lo siguiente: Crosby argumenta que es conformidad o cumplimiento de ciertos requisitos o especificaciones; para Juran es la capacidad de uso; Deming hace hincapié en que “la calidad debe apuntar a las necesidades del consumidor, presentes y futuras”; Ishikawa indica “en su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del

trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”. Una de las más recientes, de acuerdo a la norma ISO 9000:2000, de la American Society for Quality (ASQ), la calidad: “Es el grado al cual un conjunto de características inherentes cumple los requisitos” (Wadsworth, 2005).

Por otro lado, si partimos del tronco conceptual de la administración, la calidad, en su sentido más amplio, nos habla de una filosofía, un sistema y un proceso administrativo con características propias. Por ende, la calidad es una rama de la administración moderna y de los principios básicos de la planeación, organización, ejecución y control sembrados por Fayol. La Calidad es imprescindible a nivel personal y a nivel organizacional. Para alcanzar la misma se requiere disciplina, tenacidad, habilidad, aptitudes y actitudes positivas. En una cultura de calidad es necesario adoptar en primera instancia la calidad personal y enfrentar el reto principal que es encontrar el justo equilibrio entre los valores y las oportunidades y nuevos reclamos de la modernidad. Los valores son la parte medular de la cultura de calidad y es necesario promoverlos dentro de la organización para lograr un cambio en todos los niveles. (Anda, 2006). Batten (1993) indica que “las lecciones para la cultura del futuro son claras: visión, valores, innovación, calidad, compromiso, energía, disciplina y liderazgo personal que pueden construir un mañana estupendo y emocionante”.

Las definiciones de calidad, han sufrido diversas evoluciones que van, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente. Sin embargo, hoy en día prevalece el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad. El cliente, la persona quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad. La calidad la determina el cliente, está basada en su experiencia real con el producto o servicio, medida contra sus requisitos –definidos o tácitos, conscientes o solo percibidas, operacionales técnicamente o por completo subjetivos- y siempre representa un objeto móvil en el mercado competitivo. La calidad del producto o servicio puede definirse como “la resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y

mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfará las expectativas del cliente” (Feigenbaum, 2007). “Un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario en función de parámetros como: seguridad que el producto o servicio confieren al cliente; fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado del tiempo; y, servicio o medida en que el fabricante o distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio”, indica Pola (1999).

Feigenbaum (2007) apunta lo siguiente: “Se requieren dos pasos básicos de la administración general para establecer a la calidad como el área estratégica necesariamente fuerte que debe haber en una compañía actual: el concepto de calidad orientado a la satisfacción total del cliente, junto con costos razonables de calidad, debe ser establecido como una de las principales metas de planeación del producto y del negocio y de su implementación, además de como medida de desempeño de las funciones de mercadotecnia, ingeniería, producción, relaciones industriales y servicios de la compañía; asegurar la satisfacción con la calidad en el cliente y el resultado de costos debe ser una meta primordial del negocio en el programa de calidad de la compañía y de la función de control de la calidad en sí, no una meta técnica más reducida, restringida a un resultado limitado de calidad técnico orientado a la producción”. Si bien es clara la importancia de la calidad como característica de un producto o servicio que produzca satisfacción al cliente, cuando una empresa ofrece calidad, no solo brinda lo que el cliente demanda para estar satisfecho, sino que tiene en cuenta otros factores, que hacen que se adecue lo que el cliente demanda con la finalidad propia de la empresa. Así, deben tenerse en cuenta otros factores que, además de satisfacer la demanda del cliente, hagan que la empresa sea rentable en términos de eficiencia (Ruíz-Canela, 2004).

Se debe tener en cuenta que para lograr la calidad, todos los integrantes de una organización deben ser capaces de ofrecer, en el momento preciso, la cantidad y la calidad necesaria que el cliente demanda; por lo tanto, no basta solo fabricar, es imprescindible hacerlo correctamente. Esto sólo será posible en la medida en que cada colaborador (desde el gerente hasta el operario) autocontrole su propia labor, organizándose de tal manera que se logren los objetivos previamente establecidos, por lo que necesitan conocer lo que están haciendo realmente, lo

que debe hacerse y las acciones correctivas cuando se realice algo fuera de las especificaciones. Este es el único camino que conducirá al éxito empresarial.

En las últimas décadas se han experimentado grandes transformaciones en todos los órdenes de la humanidad, los países se encuentran inmersos en un constante desarrollo económico y social, dentro de la gradual y dinámica globalización de los mercados mundiales, alternando con otros países de características heterogéneas con las que compiten en una economía de libre intercambio comercial y cultural, obligando a cada nación a incrementar su eficiencia y eficacia con el objeto de sobrevivir en los más altos niveles de calidad y productividad. A fin de enfrentar con éxito los procesos de globalización, las organizaciones necesitan optimizar sus procesos productivos o de servicios, reduciendo sus costes y aumentando el valor de sus productos y/o servicios, basados eminentemente en la adopción de una cultura de calidad.

La adopción de la cultura de la calidad es una exigencia en el México actual, sobre todo en las instituciones prestadoras de servicios, ya que los sistemas de calidad permiten satisfacer plenamente las expectativas y demandas de una sociedad cada vez más exigente, lo que conlleva a que los procesos sean más eficientes y productivos. La función de las IES en México tiende a ser cada día de mayor relevancia, ya que representa la formación integral de miles de jóvenes con los perfiles adecuados para el desarrollo económico, tecnológico, cultural y social de cualquier país, y además por los requerimientos que el mundo globalizado exige a sus profesionales. La misión de las IES, cuyas funciones sustantivas son la docencia, la investigación, la extensión y difusión de la cultura, tiene hoy un compromiso fundamental en la implementación de estrategias que permitan a sus alumnos y futuros profesionistas desarrollar un alto compromiso social. Dichas estrategias tienen dos ejes fundamentales: una sólida formación académica y una estructura administrativa óptima, ambos ejes deben sustentarse en políticas de desarrollo adecuadas y con los más altos estándares de calidad. El mundo cambia y el ritmo con el que lo hace se acelera cada vez más. Diversos organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Fondo Monetario Internacional (FMI), El Banco Mundial (BM) o el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y nacionales como la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación

Superior (ANUIES), han emitido recomendaciones que invitan a las universidades a cambiar su forma de cumplir con las funciones que les han sido encomendadas.

La calidad es uno de los temas más recurrentes y se sugiere que las universidades revisen a fondo sus servicios y la manera como los prestan. Los diagnósticos serán los instrumentos metodológicos para conocer cómo realizan sus tareas y derivar de ahí sus fortalezas y debilidades, igual que sus oportunidades y amenazas; todo ello para la elaboración de programas, estrategias y líneas de acción que les permitan la optimización de sus recursos y la mejora de sus servicios. Una estructura de calidad es aquella que articula las funciones para lograr los fines para los que una organización está constituida. Procesos y procedimientos de calidad son aquellos que abaten tiempos de respuesta, al maximizar los recursos dispuestos para ello. Un servicio de calidad es aquel que las personas proporcionan con dedicación, oportunidad, gusto y, ante todo, con calidez. Desde una perspectiva integral, estructuras, procesos y conductas son los ejes que soportan la calidad en todo su alcance. Un programa que promueva la calidad debe atender estos tres ejes de la actividad cotidiana.

En nuestra sociedad actual, se considera que una educación es de calidad si reúne las características y requisitos que permitan registrar y verificar esa calidad de acuerdo con sistemas, normas y parámetros con reconocimiento nacional e incluso internacional, como es el caso de la certificación de los procesos de gestión, que se obtienen mediante el fiel cumplimiento de las Normas ISO 9000; o como el de la acreditación de los programas educativos que se alcanza una vez que se cumple con los criterios e indicadores establecidos por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y por los organismos acreditadores reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). Por ello, no se puede eludir que una de las demandas más importantes en el ámbito educativo es la educación de calidad, que es precisamente lo que requiere un país que aspira a ser más eficaz y competitivo, más digno y soberano, más libre y democrático. Nuestra nación tiende a establecer una nueva cultura fundada en la calidad, la cual consiste en hacer las cosas bien desde que un producto o servicio inicia su proceso de elaboración hasta que éste es entregado al cliente, el sector educativo no puede marginarse. En la educación, la calidad es un elemento fundamental que necesitan los estudiantes para

formarse como profesionales, que deben tener las instituciones educativas para cumplir plenamente con su misión social, que exige el mercado laboral para ser más eficaz y que requiere México para ser más competitivo, libre y democrático.

El concepto de Calidad ha ido evolucionando desde tiempos remotos hasta nuestros días, por las características y diferentes formas de gestionarla, propias del contexto y temporalidad en que surge, la importancia que se le ha concedido no ha sido siempre la misma. Así se puede resumir que las etapas fundamentales en el movimiento de la calidad son: Inspección, que aparece en el siglo XIII con la aparición de los gremios artesanales y se aplica para medir la calidad del producto en la etapa final de su fabricación; Control Estadístico de la Calidad, que se hace patente con la Segunda Guerra Mundial y se caracteriza por el uso de herramientas estadísticas para apoyo al control de calidad y el mismo se traslada a las distintas etapas de fabricación, a través del cumplimiento de una normativa y de las técnicas estadísticas de control de los procesos productivos; Aseguramiento de la Calidad, surge a partir de la década de los setentas, se identifica con tener todos los procesos bien definidos para asegurar al cliente que puede confiar en que los productos y servicios cumplirán fielmente con sus requisitos o especificaciones, esta idea es fundamento de la normativa ISO en materia de calidad; y por último, la etapa de Gestión de la Calidad, surge en los años ochentas y se distingue por hacer bien las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo, moviéndose en un contexto de proactividad y de mejora continua, basándose en la rentabilidad del negocio, en la satisfacción del cliente, el que cobra un papel esencial en la empresa y en la excelencia de las diversas acciones de la misma (Ruíz-Canela, 2004).

A lo largo de la historia, el concepto de la calidad se ha creado y enriquecido por los valiosos estudios y aportaciones realizados por los estudiosos y maestros en materia de calidad, quienes a través de sus investigaciones, contribuciones y aplicaciones prácticas en las organizaciones, han logrado transformar el concepto de calidad desde la inspección de los productos hasta la gestión de la calidad (Ruíz-Canela, 2004). Para efectos del presente trabajo de investigación, se resaltarán las valiosas contribuciones de 3 “gurús” de la calidad, los profesores W. Edwards Deming, Kaoru Ishikawa e Ian Carlson, ya que gracias a sus aportaciones se

fundamentarán la propuesta del diseño de la documentación del proceso administrativo en la FC del SEA, bajo un SGC y apegado a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

El profesor W. Edwards Deming, se destaca por impulsar la Gestión de la Calidad en Japón mediante el control estadístico de procesos, las técnicas de resolución de problemas y la mejora de la calidad de los productos. Deming señalaba que la dirección de la empresa es responsable del 85% de los problemas de calidad, por lo que la misma debe asumir la responsabilidad el cambio de sistemas y procesos que crean tales problemas. De sus contribuciones para la mejora de procesos se puede destacar la “Rueda de Deming” o “Círculo PDCA” (Plan, Do, Check y Action), esto quiere decir, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar sobre la diferencia entre lo planeado y lo realizado (Ruíz-Canela, 2004). Planear, se establecen planes y objetivos, con base en un diagnóstico para conocer la situación actual de la organización y las áreas susceptibles de mejora, definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en la organización, y para concluir se establece una teoría de posible solución para mejorar un punto que se prueba en un plan de trabajo. Hacer, se ejecuta el plan de trabajo junto con algún control para vigilar que el mismo se esté llevando a cabo tal como se planeó, midiendo tareas y tiempos. Verificar, se comparan lo planeado con los que resultados obtenidos, estableciendo indicadores de medición. Actuar, es comprobar que los resultados se lograron tal como planeó, sistematizando y documentando los cambios que hubo, pero si es lo contrario se procede a corregir la teoría de solución y establecer nuevo plan de trabajo. Dentro de la FC del SEA, se implementarán las etapas del Ciclo de Calidad de Deming, ya que perfeccionando su proceso administrativo, se optimizan los procesos de enseñanza-aprendizaje y las funciones sustantivas y adjetivas inherentes, transformándolo en un proceso continuo de mejora, subrayando que una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo deben seguirse estableciendo y no dejar de planear, hacer, verificar y actuar hasta resolver la problemática que actualmente vive al interior de la organización, apoyando todo lo anterior en la documentación requerida dentro del SGC. Otras de las valiosas aportaciones de Deming son la Reacción en Cadena y el Espiral de Mejora Continua, considerando a la calidad como un proceso integral, ya que abarca todas las actividades de producción y de servicios,

enfaticando la importancia del cliente externo y el cliente interno como elementos vitales en el proceso de mejora continua (Münch, 2005).

Kaoru Ishikawa, orientó sus trabajos de investigación a la satisfacción de los clientes y del personal, y a la fabricación de los productos en forma atractiva, económica y satisfactoria para el consumidor (Ruíz-Canela, 2004). Ishikawa señala que la calidad es una nueva filosofía adoptada por la administración, en la que la alta gerencia debe liderar los esfuerzos de mejora logrando su compromiso con el proceso y todo el personal se responsabiliza por el autocontrol; de igual manera los colaboradores deben hacer labor de grupo y deben orientar sus esfuerzos a la eliminación de las causas de los problemas, no de los síntomas. Enfatiza que la capacitación es indispensable para todos los integrantes de la empresa desde el presidente hasta el último nivel jerárquico. Señala que la calidad inicia y finaliza con la educación. Aunado todo lo anterior, se incrementan los beneficios de la empresa, se mejoran las relaciones humanas y laborales (Gutiérrez, 2005). La propuesta de diseño de la documentación dentro del SGC para el proceso administrativo de la FC, engloba aspectos de la teoría de Ishikawa, tales como los factores esenciales de la administración de la calidad, el liderazgo efectivo que debe desempeñar el coordinador de la FC, el compromiso y el mejoramiento de la actuación del personal del área administrativa y académica de la institución para el incremento de la satisfacción de los clientes internos y externos, que son los alumnos y la comunidad en general.

Jan Carlzon, conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios, es el último gurú del que se retomarán sus aportaciones para conformar el marco para el desarrollo de la propuesta del SGC de la FC del SEA PR. Carlzon es el creador de momentos de la verdad, punto de partida de programas de administración de la calidad para empresas de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes, que duran aproximadamente 15 segundos y son usados para entregar un servicio. La empresa depende y confía en que las habilidades del empleado causarán una buena impresión al cliente. La estrategia de la calidad de Carlzon, implica documentar todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio y se le llama “el ciclo del servicio”. Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades, una

persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir cabalmente todas las responsabilidades. Otra de sus teorías señala que es de suma importancia que todos los empleados sientan que son importantes dentro de la empresa, considerando a la motivación como una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. El diseño de la documentación requerida dentro de la Norma ISO 9001:2008 para la FC, servirá para sustentar un programa de administración de la calidad que optimice el proceso administrativo de la facultad, que finalmente impacte en la mejora de los procesos y del desempeño del personal que integra a la institución y que redunde en satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, representada por la comunidad estudiantil.

Las contribuciones de estos tres grandes maestros de la calidad, guardan una íntima y estrecha relación con los ocho principios del SGC que se pretende documentar para la FC del SEA, los cuales son: Enfoque en el Cliente, Liderazgo, Participación del Personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

II.1.4. Calidad y Administración

En la mejora de la gestión de las empresas del sector público, el modelo quizá más completo y adecuado sea el de la Gestión de la Calidad. Calidad significa satisfacer necesidades y expectativas de los clientes, de los ciudadanos en el caso de la Administración Pública en general. Para alcanzar este objetivo las organizaciones han de establecer sistemas de gestión que comprenden numerosos aspectos. La Gestión de la Calidad puede ser una respuesta adecuada para enfrentarse al cambio, como estrategia flexible y dinámica en una época en la que las transformaciones son profundas y ponen de manifiesto el atributo de la incertidumbre como uno de los rasgos más característicos del mundo globalizado. En este escenario, la aplicación de los modelos de Gestión de la Calidad Total en las administraciones y servicios públicos puede jugar un papel muy relevante que se debe tener en cuenta por diversas razones.

Un sistema de calidad se refiere a la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la Gestión de la Calidad Total. Son entonces varias las perspectivas bajo las que puede abordarse la Calidad en una organización del sector público, como es el caso de las IES. Por tanto, este enfoque supone un modo de implantar la Gestión de la Calidad, con la ventaja de poder llevarse a cabo gradualmente, de modo que se vaya extendiendo por toda la organización. El Modelo EFQM es un referencial que señala qué aspectos deben ser abordados para alcanzar una gestión excelente. Precisa de la realización de una autoevaluación que informe a la dirección sobre los puntos fuertes de su gestión y de las áreas en que precisa mejorar. Su orientación está basada en la Mejora Continua y utiliza como guía 9 criterios (Agentes y Resultados) sobre los que la organización deberá mostrar una gestión (Agentes) y unos resultados excelentes.

La Norma ISO 9001:2008 establece los requisitos que debe cumplir un SGC en cualquier organización de manera tal que demuestre ser capaz de suministrar productos o servicios en forma continua y se apeguen a los requisitos de los clientes, así como para conseguir la satisfacción total y plena de los mismos, incluyendo la prevención de las no-conformidades y la mejora continua. Es compatible con otros sistemas de gestión, utiliza el mismo lenguaje y sus requisitos son genéricos y aplicables a todas las empresas no importando su giro, capacidad y producto o servicio que suministre (Escriche Roberto, et. al., 2005). La norma ha dado un salto en cuanto que ha superado su orientación exclusiva hacia el aseguramiento de la calidad, estando hoy día más cercana a una visión de Gestión de la Calidad. La ISO 9001:2008 requiere de un sistema de documentación (Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Instrucciones Técnicas) que en sí puede ayudar considerablemente a la normalización y racionalización de procedimientos en el ámbito de las instituciones de cualquier tipo, en el caso específico del presente trabajo, de la FC del SEA de la UV. Este enfoque hace posible la Certificación en la norma, lo que puede ser de interés en determinadas situaciones; dentro de la facultad este objetivo se tratará de alcanzar en forma posterior.

La Gestión de Procesos es la orientación metodológica más potente para la mejora de las instituciones de cualquier tipo, por ende, de las del sector educativo. Esto se debe a varias razones, desde la configuración de las estructuras organizativas, hasta la complejidad de los

circuitos de los distintos procedimientos administrativos. Este potencial de mejora viene dado también por el déficit de esfuerzos de mejora y racionalización de los procedimientos en las organizaciones que básicamente prestan servicios. La Gestión de Procesos posee un enorme potencial para las instituciones del sector público, debido a la cantidad y variedad de procesos de trabajo que pueden encontrarse en este tipo de empresa, así como por la existencia de procedimientos jurídicos de obligada aplicación en función de la legislación y normatividad vigente. Por otra parte, se suele contar con una estructura rígida, generalmente con un número excesivo de niveles, donde los procesos fluyen a través de una organización compleja que dificulta la coordinación, la delimitación de responsabilidades y de objetivos y el logro de resultados, superando lo mencionado a través de la división funcional de trabajo que implica la propia Gestión de Procesos. Paralelamente se produce el incremento de la motivación entre el personal, al permitir más variedad en las tareas, mayor identidad con las actividades y sus resultados, una retroalimentación más objetiva e inmediata, la oportunidad de trabajar en equipo y desarrollar proyectos fundamentados en la mejora continua. La cualidad de procesos administrativos, además, dan la posibilidad de aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de manera que se produzcan profundos cambios en las formas de gestión y acercando la administración a los clientes (alumnos y docentes), al tiempo que se reducen plazos, se incrementa la calidad, se ahorran costes y se gana en eficacia.

La ISO 9001:2008 contiene los requisitos basados en un proceso dinámico que adopta el modelo conocido como Ciclo Deming o PDCA (Plan-Do-Check-Act), al que las Normas refieren como PHVA: Planear, establecer objetivos y determinar los métodos y procesos para conseguir resultados acordes a la políticas que se mantenga; Hacer, poner en funcionamiento los métodos y procesos; Verificar, comprobar que se cumplan los procesos establecidos en relación a la política, objetivos, metas y requisitos legales y organizacionales, así como informar sobre los resultados; y, Actuar, tomar medidas respecto a los resultados de la verificación para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión (Abril, et. al., 2006). Este ciclo se muestra en la Figura 1.

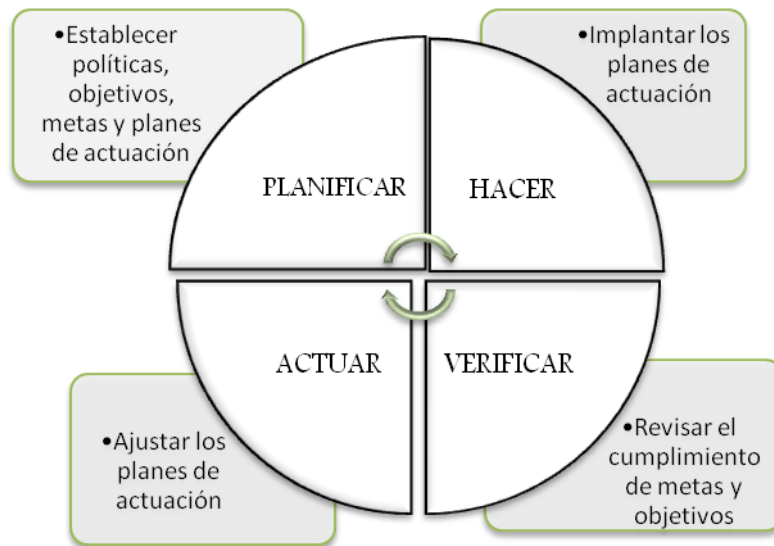


Figura 1. *Ciclo de Deming.*

Las acciones a emprender dentro de la FC para alcanzar la propuesta de implantación del SGC, comprenden: elaborar el Manual de Organización, documento que permite establecer la estructura organizacional idónea de acuerdo a las características de la facultad, así como definir las funciones y responsabilidades de quienes integran la Coordinación del SEA; identificar los servicios prestados por la institución, objeto de la actuación de Gestión de Procesos; elaborar el Mapa de Procesos (Macro y Microprocesos), identificando y clasificando los mismos en estratégicos, clave y de soporte, poniendo especial énfasis en el Procedimiento Clave; caracterizar y documentar los flujos de trabajo; diseñar las instrucciones de trabajo y formatos requeridos en el proceso clave implicado en la presente propuesta. Las mencionadas acciones conducirán al rediseño y mejora de los procesos, optimizando la calidad, eficacia y eficiencia, reduciendo plazos y costes. La propuesta de un sistema de calidad posibilitará la definición de la estructura necesaria, las responsabilidades, actividades, procedimientos y recursos capaces de mantener la gestión de procesos en el futuro, en lo que puede entenderse como el núcleo de un Sistema de Calidad.

II.2 Revisión de antecedentes

Uno de los aspectos significativos para que una organización alcance el éxito en la era de la globalización de los mercados, es indiscutiblemente la calidad de sus productos y/o servicios, los cuales deben cubrir los requisitos más exigentes de los clientes. Otro factor preponderante para que las empresas sean exitosas, obtengan ventajas competitivas y se conviertan en líderes, es la cultura de la mejora continua y la normalización y estandarización de sus procesos de manera sistemática. Es por ello que innumerables empresas se apoyan en la implantación de un SGC a fin de asegurar la calidad en sus operaciones, ordenando, controlando, verificando y perfeccionando cualquier desviación en las mismas, con miras a lograr la certificación de la organización y de sus productos y/o servicios. Implementar un SGC en la actualidad no es solo una estrategia empresarial, sino una exigencia y una necesidad imperiosa para asegurar el éxito de cualquier empresa a nivel mundial.

Es primordial para la UV alcanzar la certificación de calidad de todos y cada uno de sus procesos, apegándose a las normas y estándares internacionales, con el propósito de asegurar el funcionamiento y la mejora continua de dichos procesos. Así mismo, es imprescindible e ineludible diseñar para el proceso administrativo de la FC, la documentación requerida con fundamento en las normas ISO 9001:2008, con objeto de desempeñar óptimamente cada una de las labores inherentes a dicha función con eficiencia y eficacia, así como lograr el máximo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros y con ello alcanzar el funcionamiento armónico de la institución; en especial, es de suma importancia para llevar a cabo esta actividad con buenos resultados, el apoyo del Coordinador quien ejerce la función de liderazgo y el involucramiento y compromiso del personal directivo, administrativo, docente y la comunidad estudiantil de la FC Región PR de la UV, impactando en el incremento de la calidad de los servicios educativos y en la mejor formación de los egresados. Para hacer evidente la importancia de un SGC, enseguida se presentan algunos procesos de implantación del mismo en algunas IES, relacionándolas con el presente trabajo de investigación:

II.2.1. Universidad Autónoma de San Luis Potosí

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí (U.A.S.L.P.) recibió la certificación ISO 9001:2000 en la División de Desarrollo Humano y Finanzas, en su Departamento de Nómina, por parte de la entidad certificadora Bureau Veritas Quality International, a partir del 23 de junio del 2005. Con esta acreditación la UASLP se convierte en la primera Universidad Autónoma a nivel nacional en obtener la certificación ISO 9001:2000, dicho proceso inició en septiembre del año 2001, con capacitación a directores de Facultades, Escuelas e Institutos, además de los funcionarios de las Dependencias Administrativas así como a empleados involucrados en el Sistema de Calidad. El proceso de implantación del Sistema de Calidad, además de ser algo nuevo para todo el personal de las diferentes áreas, (Dirección de Recursos Humanos, Departamento de Personal, Departamento de Nómina y Departamento de Capacitación, Evaluación y Desarrollo), significó un nuevo estilo de trabajo, empezar con una nueva cultura de laboral, la de servir siempre mejor, buscar nuevas formas de disminuir tiempos en trámites administrativos, generar un ambiente de trabajo agradable, con la finalidad de ser facilitadores tanto a personal sindicalizado, de confianza, funcionarios y personal académico de la UASLP. Este proceso más que buscar la certificación como tal, trata de generar una cultura de calidad en toda la institución, una agilización en los trámites administrativos, una calidad de vida en el trabajo, un trato amable a las personas que los solicitan, una cultura de trabajo en equipo, de delegación de funciones, involucramiento del personal en los procesos, etc.

II.2.2. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

El lunes 13 de septiembre del 2004, La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), Chihuahua, recibió por parte de la American Trust Register (ATR), la Certificación ISO 9000 y los títulos de certificación que avalan la aprobación de las normas ISO 9001:2000, a diez de sus procesos administrativos, los cuales son Auditoría Financiera, Auditoría Funcional, Egresos, Formulación y Autorización del POA Ordinario, Adquisiciones, Selección y Contratación de Personal, Capacitación y Adiestramiento, Aplicación de Examen para

Ingresos a la Licenciatura, Préstamo Interno de Recursos Informativos en Biblioteca Central y Centro de Atención y Servicios de Teleinformática. Se pudo comprobar que existe gente comprometida con su trabajo, por lo que hace que la Universidad cumpla con las expectativas de sus clientes para beneficio del país y se continuará el trabajo hasta lograr la certificación de todos los procesos dentro de estas normas, ya que de esa manera la institución dirige su visión para favorecer a quienes hacen uso de los servicios de la USCJ.

II.2.3. Secretaría Administrativa de la Universidad Autónoma de México

Desde octubre del 2004 la Secretaría Administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ha venido realizando esfuerzos importantes para la implantación del SGC, contemplado en el Plan de Desarrollo Institucional 2003-2007, que culminará con la certificación de los procesos administrativos en materia de Personal, Presupuesto, Bienes y Suministros y Servicios Generales, que son de aplicación general en las 132 unidades administrativas de la UNAM. El 24 de mayo del 2005 se logró la oficialización de dicho Sistema en la Facultad, hecho que marca el arranque formal de este proceso, para el que se ha trabajado durante casi un año, y que permitirá la mejora constante en la operación de los servicios que presta la Secretaría Administrativa. Por tanto, la implantación de este Sistema, certificado bajo la Norma ISO 9001:2000, permitirá en el mediano plazo mejorar los niveles de satisfacción del Personal Docente, de Investigación, Estudiantes, Personal Administrativo y sociedad en general, todos ellos usuarios del Sistema.

II.2.4. Universidad Autónoma de Coahuila

Desde finales de 2002, la Universidad Autónoma de Coahuila (UA de C), a través del recién creado Departamento de Cultura de Calidad de la Dirección de Planeación tuvo la responsabilidad de definir, desarrollar y mantener el sistema de calidad de la UAdeC, tratando de materializar el objetivo de incorporar los principales procesos administrativos de la rectoría a la cultura de la calidad. El desarrollo de la calidad se dividió en cuatro etapas. La primera,

con carácter piloto, logró la certificación de dos procesos, el de nuevo ingreso, en octubre de 2003 y cinco departamentos de la Tesorería General en febrero de 2005. En la segunda, identificada como de crecimiento del sistema, se trabajó en la incorporación al sistema de gestión de la calidad de la UAdeC en septiembre de 2005, de los procesos de adquisiciones, selección y capacitación del personal administrativo y becas institucionales; así como de los sistemas de Infotecas (en Saltillo, Torreón y Monclova) y centros de idiomas en las mismas tres ciudades. La certificación de estos procesos se realizó en octubre de 2005 y el certificado fue emitido en enero de 2006, ABS QE. En esta misma etapa, en mayo de 2006 se auditaron los procesos de control escolar y la Contraloría General, recibiendo su certificación en junio de 2006. La Tercera etapa, la de consolidación, dio inicio en febrero de 2006, con el desarrollo de los sistemas de calidad de la siguientes dependencias: Dirección de Planeación, Coordinación General de Posgrado e Investigación, Coordinación General de Extensión Universitaria y Difusión Cultural, Coordinación General de Informática y la Sub Coordinación General de Recursos Físicos. La culminación de ésta es a finales de octubre de 2006, con la auditoría de certificación. La incorporación al sistema de calidad de las últimas dependencias indicadas, le permitirá a nuestra institución certificar los procesos más relevantes de toda la Rectoría. A lo largo de 2007 y primer semestre de 2008 se materializará la etapa de fortalecimiento del sistema, con la incorporación de las dependencias de la administración central que no estén incorporadas. La UAdeC está comprometida con la satisfacción de las necesidades de sus clientes, relativas a los servicios de apoyo que presta la administración central a la docencia, investigación, extensión universitaria y difusión cultural; todo en un marco de mejora continua de procesos y de promoción de la cultura de la calidad.

II.2.5. Universidad Autónoma de Colima

La empresa ABS QE otorgó dos Certificados de Conformidad que avalan el sistema administrativo de calidad de la Dirección de Estancias Infantiles y de treinta procesos de gestión estratégica de la Universidad de Colima, conforme a los requerimientos establecidos por la norma ISO 9001:2000. Esta certificación de calidad, con duración de tres años, reconoce tanto la “provisión de los servicios administrativos en el centro de cuidado infantil”,

como el “desarrollo y provisión de servicios de apoyo para la educación integral de los alumnos” de esta casa de estudios, resultado de un trabajo realizado desde el año 2003, como parte del proceso de mejora continua de la calidad. Se enfatiza que la implementación de un sistema como éste inicia con tener gente de calidad, y que requiere de un compromiso de excelencia de colaboradores y directivos, que se reflejará en los servicios que proveen. Con estas certificaciones y las que ya tiene el Sistema de Bibliotecas, la Universidad tiene 36 procesos de gestión estratégica certificados con estándares internacionales. En el año 2006 todas sus Facultades, Escuelas y Programas fueron aprobadas en ISO 9001:2000.

II.2.6. Universidad de Guanajuato

La Universidad de Guanajuato comenzó a trabajar en el mes de abril de 2005 con la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2000. La certificación de calidad obedece en gran parte al establecimiento de Ejes de Desarrollo Institucional derivados del Plan de Desarrollo Institucional 2002-2010. En específico, el eje 5.3 del PlaDI define el Mejoramiento de procesos y estructuras administrativas y tiene como meta al 2010 “Certificar el 100% de los principales procesos administrativos de la Institución”. El alcance de la certificación es “Servicios, apoyos, estímulos a alumnos y personal académico; y, servicios administrativos.” El proceso de certificación comprendió la auditoría inicial de certificación en octubre del 2005. El certificado fue emitido por el organismo certificador Det Norske Veritas (DNV), con acreditación ante la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) el 23 de Noviembre de 2005 y con acreditación ante RVA (Consejo Holandés de Acreditación) el 25 de Noviembre de 2005. La acreditación verifica la competencia y el cumplimiento de requisitos existentes del organismo de certificación. Esto garantiza que el certificado es válido a nivel nacional e internacional. En la primera etapa de certificación se incluyeron 72 procedimientos, dentro de 9 procesos de la administración de la UG. En el mes de Octubre del año 2006 se comenzó la incorporación de dos nuevos procesos y procedimientos, dando así inicio a la segunda etapa del Programa de Certificación. El SGC permite a la Universidad incrementar la satisfacción de sus clientes, y mejorar sus procesos internos (estratégicos, clave y de soporte), de igual

forma minimiza el riesgo de no cumplir con las metas institucionales definidas en el Plan de Desarrollo Institucional 2002-2010 ya que existe un monitoreo constante de las mismas. Hasta la fecha, se cuenta con 116 procedimientos dentro de los 11 procesos del SGC.

II.2.7. Universidad Autónoma de Tamaulipas

El proceso de certificación de la Universidad Autónoma de Tamaulipas inició el 2 de febrero de 2004. El día 3 de diciembre de 2004, la compañía Det Norske Veritas (DNV), entregó el documento mediante el cual la Universidad Autónoma de Tamaulipas se certificaba conforme a la norma de calidad ISO: 9001-2000, con 18 procesos administrativos con el siguiente alcance: "Generación, implantación, evaluación y seguimiento de políticas y normativas generales de aplicación para las Unidades Académicas Multidisciplinarias y demás dependencias adscritas a la Universidad Autónoma de Tamaulipas". Se inicia una segunda etapa para certificar otros procesos de la administración central y de las facultades, unidades académicas y escuelas que lo han planteado en sus programas de desarrollo. El 18 de Octubre del 2005 se lleva a cabo una primera reunión con personal de la Subsecretaria Administrativa de la UAT para dar inicio al Proyecto de Certificación con la Norma ISO 9001:2000 en la Unidad Académica Multidisciplinaria de Comercio y Administración Victoria. Durante los días 8 y 9 de Noviembre 2006, se llevo a cabo la Preauditoria de Certificación por la empresa Certificadora DNV. La Auditoría de Certificación inicia el 2 de Marzo del 2007 por la misma empresa certificadora y a partir de esa fecha la UAMCAV cuenta con la Certificación en la Norma ISO 9001:2000. Durante el periodo comprendido de la primera reunión del 18 de octubre del 2005 a la fecha el Sistema de Gestión de Calidad ha crecido en cuanto a los procedimientos integrados en el SGC, también ha mejorado en cuanto a la calidad de las auditorias internas, se ha aumentado la participación de alumnos y maestros, mediante la difusión de políticas y objetivos de calidad y se ha manifestado un crecimiento de la cultura de calidad y de administración por procesos en los responsables de procedimientos y su personal.

II.2.8. Universidad de Sonora.

El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) A.C en el año 2004, entregó a la Universidad de Sonora (Unison) la certificación ISO 9001-2000 por la implementación de un sistema de gestión de la calidad en cuatro procesos estratégicos del área administrativa. El alcance de la certificación incluye cuatro procesos administrativos: el servicio del Laboratorio Central de Informática, el proceso de compras de bienes materiales, la prestación del servicio bibliotecario de la Biblioteca Central y el proceso de inscripción de primer ingreso, ambas en la Unidad Regional Centro. La certificación está alineada con el Plan de Desarrollo Institucional 2001-2005, plasmado en 3 Ejes Prioritarios y las Estrategias Generales para el desarrollo del trabajo en su implementación, referidos a mejorar la Calidad Académica, consolidar la Vinculación y el Intercambio y fortalecer la Estructura Administrativa, la Normatividad y el Uso Óptimo de los Recursos. Es en este último Eje donde se ubica el Programa de Mejoramiento y Certificación de los Procesos de Gestión, cuyo objetivo general señala que se habrá de disponer de un Sistema Administrativo eficiente y eficaz, en el que operen todos los Procesos Administrativos Centrales Certificados por la Norma ISO 9001:2000, armonizados con el resto de las Instancias, a fin de garantizar la Mejora Continua en la búsqueda de la Excelencia Académica.

II.2.9. Universidad Autónoma del Estado de México

La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), después de 10 meses, realizó con éxito del 13 al 15 de diciembre del 2004 la Certificación en ISO 9001:2000, lo que la ubica como la primera de México en alcanzar la certificación de procesos administrativos. Dicha certificación se logró mediante la construcción de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y bajo la óptica de la norma internacional denominada ISO 9001:2000. La UAEM posee una cultura de la acreditación de programas académicos, y con la implementación de este proyecto muestra que los procesos administrativos son susceptibles de lograr una certificación internacional. El SGC nace de la visión y misión del Plan Rector de Desarrollo Institucional 2001-2005, con el valor agregado de lograr que en

este sistema el alcance estuviera dirigido hacia los usuarios de la Universidad. La Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo fue la encargada de la planeación, organización y operación del SGC. La construcción del SGC fue un ejercicio incluyente, en el que se realizaron nueve sesiones de interacción en distintos espacios universitarios y 170 reuniones de trabajo en comisiones. ATR American Trust Register S.C. es el organismo certificador elegido para llevar a cabo la revisión de nuestro SGC. Del 24 al 26 de noviembre, ATR realizó las preauditorias de certificación en las facultades de Ingeniería, Antropología, Veterinaria y Zootecnia, en el Plantel Ignacio Ramírez de la Escuela Preparatoria y en las UAP de Valle de México y Valle de Chalco, así como en las direcciones de Recursos Materiales, Recursos Financieros y en la Dirección General de Extensión y Vinculación Universitaria, obteniendo resultados que mostraron el interés por mejorar la calidad de los servicios con altas expectativas en el SGC.

II.2.10. Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de México

Después de tres años de llevar a cabo el proceso de certificación, en enero del 2008, el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Michoacán (CECyTEM) recibió el certificado de gestión de calidad ISO 9001:2000, por parte del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC). Dicha certificación fortalece el modelo educativo del colegio, por lo que desde el 2004 se inició con un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2000, el cual tiene una alta compatibilidad con nuestro modelo educativo en cuanto a principios de calidad, eficiencia y eficacia. La certificación implicó reestructurar los procesos internos del subsistema, crear algunos registros para poder llevar a cabo un sistema de evaluación, además se inició una cultura de documentar nuestro trabajo diario. Implementar el SGC propicia la apertura de una nueva área de reforzamiento en la estructura de la dirección general, que es la Coordinación de dicho sistema, mediante la cual se disminuyen los errores en procesos administrativos y permite al colegio generar mayores economías para destinarlas a una mayor estructura y equipamiento. El impacto directo de esta certificación recae en la calidad educativa, permitiéndonos mejorar los índices de aprovechamiento académico, además de reforzar los planes y programas de estudio para

disminuir los índices de deserción y reprobación. Es de mencionar que el CECyTEM en Michoacán es el tercer estado que recibe esta certificación, sólo después de Puebla y Zacatecas, la cual tiene una duración de tres años, por lo que será hasta el 2010 cuando el subsistema tenga que realizar el proceso de recertificación.

II.2.11. Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara

El Centro Universitario del Sur (CUSur), recibió en el 2005 el Certificado ISO9001:2000 a los procesos de Planeación, Presupuestación, Programación y Evaluación, mejor conocido en la Red universitaria como Sistema P3E, por la American Quality Service Registration (AQRS), logrando que sus procesos y sus programas sean evaluados exitosamente por organismos externos, elimina las asimetrías y aumenta la confiabilidad en el sistema de aprendizaje y en el manejo de los recursos que se entregan a la institución, asegurando brindar servicios educativos de calidad. La certificación implica adoptar estratégicamente un sistema de gestión de la calidad para el ejercicio de la Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación. El plan de trabajo para conseguir la norma certificadora consistió en cuatro puntos, en los que 80 miembros de la comunidad universitaria se capacitaron intensamente. Éstos puntos estratégicos fueron el de Planeación; Programación y Presupuestación, Ejercicio y Comprobación y Evaluación. Además se solicitaron los servicios del organismo certificador AQRS Internacional para que practicara la auditoría de certificación la cual se llevó durante los días 7,8 y 9 de febrero de 2005. Como resultado, el CUSur obtuvo el certificado de registro de la norma ISO 9001:200 de P3E el 2 de mayo del mismo año, adquiriendo a la vez el compromiso hasta el 2 de mayo de 2008 para continuar con su mejora en su SGC.

II.2.12. Universidad Autónoma de Baja California Campus Mexicali

La Certificación ISO 9001:2000 al SGC de Vicerrectoría de Campus Mexicali, recibió la Universidad Autónoma de Baja California, por parte de la agencia certificadora QS México

AG, en junio del 2007. Esta Certificación es reconocida a nivel internacional, pues su enfoque es satisfacer a los usuarios de los servicios, con procesos certificados por su calidad, con una mejora continua. Como un estímulo a su compromiso y transparencia la UABC, obtuvo dicha certificación en procesos de los Departamentos administrativos siguientes: Servicios Administrativos, Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, Posgrado e Investigación, Formación Básica, Formación Profesional y Vinculación Universitaria, Cooperación Internacional e Intercambio Académico, Planeación e Imagen Institucional y Recursos Humanos. Destaca la cantidad de procesos que han sido certificados, en los que se ve el esfuerzo con el que se ha trabajado y por lo que la considera una de las mejores universidades de México. Entre los 120 procesos certificados se encuentran el de servicio social, becas, intercambios, entre otros.

II.2.13. Universidad Tecnológica de la Selva de Chiapas

La Universidad Tecnológica de la Selva (UTS) obtuvo su certificación ISO 9001:2000 desde enero de 2003, después de ser evaluada con base en el modelo establecido según la norma (NMX-CC-9001-IMNC-2000), por DNV (DET NORKE VERITAS MEXICO, S.A. DE C.V.) empresa certificadora de prestigio, para ofrecer a los egresados de bachillerato una educación intensiva y de calidad certificada con planes y programas de estudio pertinentes a las condiciones socioeconómicas de la región y el estado de Chiapas. La UTS inició sus actividades el 2 de enero de 1998 como un organismo descentralizado de la administración pública del estado de Chiapas, como una alternativa de estudios para los egresados de las escuelas de nivel medio superior, la UTS forma Técnicos Superiores Universitarios en: Informática; Administración y Evaluación de Proyectos, o en el Área de Empresas Turísticas. Este modelo educativo asume la calidad como su parte medular, o sea, se basa en la calidad de la educación que ofrece y, para lograrla, trabaja de forma sistemática y permanente orientando sus actividades al mejoramiento de todas las actividades y elementos relacionados con el proceso educativo, tanto en el ámbito académico como en el administrativo. Ante la gran apertura educativa que se vive en la actualidad, decidió buscar la certificación ISO 9001:2000 como apoyo para: adquirir la firmeza necesaria y ser una opción competitiva, una institución

pública de nivel superior que genera técnicos superiores universitarios de calidad, y lograr la excelencia en la preparación de sus egresados cumpliendo con las expectativas del sector productivo.

II.2.14. Universidad Autónoma de Aguascalientes

En marzo de 2008, el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Aguascalientes fue certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2000 por EQA Certificación México. La certificación es la coronación de un largo proceso de trabajo, que requirió toda la capacidad y la dedicación de muchas personas. Sólo un equipo comprometido y entusiasta como el que hoy tiene la Universidad Autónoma de Aguascalientes, pudo generar la fuerza requerida para desencadenar los procesos de mejoramiento que requiere una Institución de calidad. El SGC de la institución comprende en primera instancia los procesos de enseñanza-aprendizaje del Centro de Ciencias del Diseño y de la Construcción, así como las actividades de apoyo académicas y administrativas que realizan las áreas centrales.

II.2.15. Universidad Tecnológica de Aguascalientes

Con relación a la estrategia de Fortalecimiento de la Gestión Institucional, la Universidad Tecnológica de Aguascalientes en 1999 inició el proyecto de Calidad Certificada a través de la Integración del Comité de Calidad Institucional, quien sería el responsable de definir políticas y objetivos de la calidad, así como el alcance del sistema. Durante el año 2000 se procedió a documentar los procesos y se inició la capacitación de auditores internos en base al estándar ISO 9002:1994. En 2001 se obtuvo por primera vez el reconocimiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad en cumplimiento con el estándar ISO 9002:1994. Los esfuerzos conjuntos, basados en el trabajo en equipo, la conciencia de ofrecer servicios de calidad a los clientes que rebasen sus expectativas y sobre todo el deseo de mejora continua, dio pie a la mejora del Sistema de calidad, ahora Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual la llevó a la re-certificación en ISO 9001:2000 en diciembre del 2002, manteniendo el alcance

del sistema en los procesos de enseñanza-aprendizaje, educación continua y seguimiento de egresados.

II.2.16. Universidad Tecnológica de Yucatán

La empresa ABS Quality Evaluations entregó el Certificado de Calidad ISO 9001-2000 de 7 procesos de gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), misma que se alcanzó a través de la trascendencia de sus académicos, personal administrativo y manual y, sobre todo, de sus egresados. Entre los procesos de gestión certificados se encuentran elección de Aspirantes, Ingreso, Permanencia, Egreso y Titulación, Servicios Bibliotecarios, Administración de Recursos Financieros-Materiales y Humanos y Administración de Tecnologías de Información. Para la UADY, más que competir con los demás, la calidad significa mejorar, superar sus propios indicadores y adoptarla como forma y estilo de vida institucional.

II.3 Delimitación del problema

La calidad en la educación superior es evaluada por diversos organismos de acreditación y certificación, mediante los programas de estudio de las propias IES, reflejándose dicha calidad en el desempeño tanto académico como administrativo de quienes conforman la institución. La FC del SEA Región Poza Rica-Tuxpan, preocupada por su funcionamiento y consciente de que su desempeño administrativo en los últimos años no ha permitido despuntar el sistema, reconoce que esta situación repercute en el aspecto académico y en la formación integral del alumno. Por tal motivo el trabajo recepcional que a continuación se presenta busca mostrar una propuesta de un SGC, en el que se aborden los elementos estratégicos que posibiliten mejorar las debilidades administrativas de la institución.

La finalidad de este estudio es diseñar y proponer la implantación de la documentación requerida que permita sustentar el desarrollo del SGC, normalizando y estandarizando los

procesos del área administrativa de la FC, lo que proporcionará una base firme para los esfuerzos del mejoramiento del proceso, reforzará la disciplina, la planificación y la responsabilidad; permitirá brindar un servicio de calidad acorde con las exigencias de los clientes, y en suma, impulsará la mejora continua y el establecimiento de una cultura de calidad; de igual manera, la optimización de los procesos administrativos, contribuirá a la formación de profesionales de alta calificación, con competencias y habilidades que les permitan desenvolverse en el ámbito profesional con ética, responsabilidad, competitividad, eficiencia y calidad, capaces de enfrentar a la grave problemática que encara la globalización y los convertirá en pilares del desarrollo sustentable de nuestro país.

La aspiración de la propuesta del trabajo de investigación es elevar la calidad de la educación en la FC, como resultado de eficientizar el proceso administrativo, mediante la adecuada aplicación de sus diferentes etapas que son la planeación, la organización, la dirección y el control a todas y cada una de las actividades por parte del Coordinador, quien guía a través de su liderazgo y logra la combinación de los esfuerzos y recursos existentes en la organización, facilitando con su labor la consecución de metas comunes, elevando la productividad y la rentabilidad en la entidad y, por ende, incrementando la calidad al interior de la institución. Operar bajo las Normas ISO 9001:2008, permite regular la calidad de los servicios que ofrece una institución como la FC y aseguran la calidad de las actividades realizadas, ya que el SGC obliga a una estrecha relación entre clientes y proveedores, posibilitando la relación de cada una de las tareas ejecutadas dentro de la facultad, convirtiéndose en un sistema efectivo, confiable y realizable, considerándose también la base de un proceso de cambio y mejora continua. Así mismo, el SGC orienta, coordina, simplifica y unifica los procesos obteniendo menores costos, tiempo y trabajo y logrando mayor efectividad.

Derivado de lo anterior, la investigación tiene como meta diseñar la documentación mínima requerida dentro de un SGC, bajo el fundamento de la Norma ISO 9001-2008, mediante el cumplimiento de los requisitos específicos de implementación de dicho Sistema. El proceso principal que se busca documentar es el Proceso Administrativo, por lo que la generación de la documentación se realizará en base al Requisito 4 de la Norma mencionada, proponiendo un

Manual de Organización, Descripción de Funciones, Instrucciones de Trabajo y los formatos respectivos.

II.4 Hipótesis

La implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, contribuye a la optimización de los procesos administrativos de la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta Región Poza Rica de la UV, mejorando la estructura organizacional administrativa y su servicio académico, satisfaciendo las expectativas de la sociedad.

II.4.1. Variable Dependiente y Variable Independiente

La Variable Dependiente: “Contribuye a la optimización de los procesos administrativos, mejorando el funcionamiento de la FC del SEA Región Poza Rica”.

La Variable Independiente: “La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad”.

II.4.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Estandarización	Mejoramiento de los procesos administrativos
Normalización	Asignación de funciones y responsabilidades
Garantía	Reducción de costos y aumento de beneficios
Reconocimiento	Actualización continua y mayor aprovechamiento escolar
Competitividad	Productividad
Satisfacción del Cliente	Eficacia y eficiencia

II.5 Objetivos

II.5.1. Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la elaboración de la documentación requerida con fundamento en la norma ISO 9001:2008, para el proceso administrativo de la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta Región Poza Rica de la Universidad Veracruzana.

II.5.2. Objetivos Particulares

Realizar un diagnóstico FODA que muestre el estado actual del proceso administrativo de la FC, a fin de detectar las fortalezas y/o debilidades actuales de la Dependencia con el objeto de normalizar y sistematizar los procesos efectuados.

Identificar y elaborar el proceso clave de la FC para la implantación del SGC.

Diseñar y elaborar la documentación mínima requerida para el procedimiento clave (Proceso de Inscripción), a fin de establecer las bases del Sistema de Gestión de Calidad de la FC del SEA, fundamentados en los requisitos señalados en la NMX-ISO 9001:2008.

Elaborar el Manual de Organización del SGC.

Elaborar la Descripción de Puestos de la FC del SEA Región PR.

Diseñar las Instrucciones acerca del procedimiento de Inscripción en Línea y en Forma Manual o Expedita de la FC.

Elaborar el formato requerido para realizar la Inscripción en Forma Manual o Expedita, así como las Instrucciones de Llenado del mismo.

III. METODOLOGÍA

III.1 Aspectos generales

III.1.1. Antecedentes de la Universidad Veracruzana

La Universidad Veracruzana es la institución de educación superior pública con mayor impacto en el sureste de la República Mexicana y una de las cinco más importantes del país; también es considerada como la institución de educación superior más prestigiada en el estado de Veracruz. Inició sus actividades en 1944, con el propósito de reunir y coordinar las actividades de un grupo de escuelas dispersas en educación media superior, así como de otros establecimientos afines. En los años cincuenta inicia una etapa de conformación institucional, de crecimiento y desconcentración, pues se fundan facultades y se imparten carreras nuevas, no sólo en Xalapa, sino en ciudades como Veracruz y Orizaba, además de nuevas escuelas de bachillerato. Esta etapa se extiende hasta 1968, cuando se decreta separar las enseñanzas media y media superior de la Universidad Veracruzana. La década de los setenta se caracteriza por el crecimiento y expansión de la institución, como ocurre en otras Instituciones de Educación Superior (IES) del país. Se consolida la regionalización universitaria, se crean facultades y los primeros programas de posgrado. Para la siguiente década, se disminuye la expansión y crecimiento de las entidades académicas, se aprueban nuevos planes y programas de estudio y desaparece formalmente el ciclo de iniciación universitaria. En los últimos dos, la Universidad Veracruzana al igual que otras IES del país, se encuentran ante nuevos retos que representan las condiciones cambiantes de su entorno social, económico y político, así como la competencia internacional y la escasez de financiamiento, lo que provoca que las universidades públicas replanteen sus formas de organización académica. El Gobierno del Estado al reconocer el justo derecho de la institución para alcanzar el nuevo estatus social y jurídico, le otorga la autonomía a la institución en 1997. En más de seis décadas de existencia, la Universidad Veracruzana ha expandido sus servicios a lo largo y ancho del territorio veracruzano, con presencia en cinco de las regiones económicas más importantes de la entidad

y con planteles en 22 localidades: entre las que destacan: Xalapa, Veracruz, Boca del Río, Orizaba, Córdoba, Río Blanco, Amatlán, Nogales, Camerino Z. Mendoza, Poza Rica, Tuxpan, Minatitlán, Coatzacoalcos, y Acayucan. Pocas universidades del país presentan un desarrollo geográfico tan acelerado. Su reconversión hacia un Sistema Universitario Estatal será una realidad académica y administrativa con cinco campus integrados en cada una de las regiones. La organización académica está integrada por una estructura basada en áreas académicas, facultades, programas educativos e institutos de investigación. Debido a la desconcentración geográfica, las actividades académicas son coordinadas por la Secretaría Académica y por las cuatro Vicerrectorías. Las direcciones generales de las áreas académicas: Artes, Ciencias Biológico- Agropecuarias, Ciencias de la Salud, Económico-Administrativa, Humanidades y Técnica, coordinan las actividades realizadas por las facultades y programas educativos. La Dirección General de Investigaciones coordina los planes y las actividades de los institutos de investigación, y la Dirección de Divulgación Artística opera las labores de los grupos artísticos y los programas de actividades culturales.

En el campus Xalapa funcionan 32 facultades, 18 institutos 4 centros de investigación, un Centro de Iniciación Musical Infantil, un Centro de Idiomas, un Departamento de Lenguas Extranjeras, cuatro Centros de Autoacceso, dos talleres Libres de Arte, una Escuela para Estudiantes Extranjeros, un Laboratorio de Alta Tecnología, una Unidad de Servicios de Apoyo a la Resolución Analítica, un Hospital Escuela y una Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI). En Veracruz, 13 facultades, tres institutos y dos centros de investigación, un Centro de Iniciación Musical Infantil, un Centro de Idiomas, dos Centros de Autoacceso, un Taller Libre de Arte y una USBI. En Orizaba-Córdoba, ocho facultades, dos centros de Idiomas, dos Centros de Autoacceso y un Laboratorio de Alta Tecnología. En Poza Rica – Tuxpan, 13 facultades, un Centro de Idiomas, dos Centro de Autoacceso, dos Talleres Libres de Arte y una USBI. Y en Coatzacoalcos – Minatitlán, ocho facultades, un Centro de Idiomas, dos Centros de Autoacceso y dos USBI. (<http://www.uv.mx>, 2008).

III.1.2. Antecedentes de la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta

El Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana es una institución educativa fundada en el año de 1980, y actualmente cuenta con 15 centros escolares distribuidos en cinco regiones del Estado de Veracruz. La Dirección General del SEA, se sitúa en Xalapa, Ver., y en ella se centralizan todas las funciones administrativas y los Consejos Técnicos universitarios. Las sesiones educativas de interacción grupal se desarrollan los fines de semana en las instalaciones universitarias de facultades en las zonas de Coatzacoalcos, Nogales, Orizaba, Veracruz, Xalapa y Poza Rica. Las carreras que ofrece el SEA son: Derecho (en las cinco zonas regionales), Administración de Empresas (en todas las zonas a excepción de Coatzacoalcos), Contaduría (en todas las zonas), Sociología (únicamente en Orizaba) y Pedagogía (únicamente en Xalapa). Inició sus actividades con el objeto de impartir educación superior al sector adulto de trabajadores, automotivados para el estudio y con necesidad de actualización y certificación de sus conocimientos prácticos. El MEIF del SEA permite a los estudiantes ir avanzando gradualmente en su trayectoria escolar, eligiendo cargas mínimas de crédito por semestre, que le permiten concluir su carrera en cuatro años, o cargas máximas, que le permiten concluir en menos de tres años y medio. (<http://www.uv.mx>, 2008).

La Coordinación Regional del SEA PR, ubicada en la calle 12 No. 215, de la Colonia Cazonas, de la ciudad de Poza Rica se puso en marcha en el año de 1980, la Psicóloga Teresa Mazadiego Infante fue la primera Coordinadora. En sus inicios se ofrecieron las carreras de Licenciatura en Administración de Empresas y Derecho, hoy en día operan los Programas Educativos (PE) de Licenciatura en Contaduría y Licenciatura en Derecho, compartiendo los mismos espacios. La FC depende de la Dirección General del Área Académica Económico-Administrativa. La Coordinación Regional del SEA PR ha brindado una sola generación de Licenciados en Administración de Empresas y 25 Generaciones de Licenciados en Contaduría.

La FC opera desde hace 6 años dentro del Modelo Educativo Integral Flexible (MEIF). Actualmente cuenta con una matrícula total de 425 alumnos, con un crecimiento paulatino debido a la movilidad de alumnos de las diferentes facultades de la UV y en especial de la FC

del Sistema Escolarizado de Tuxpan, lo cual es posible dentro del modelo educativo citado. El estudiante del SEA acude a sesiones sabatinas y asesorías entre semana para cursar su PE; posee habilidades y destrezas para el aprendizaje autónomo; además posee un alto sentido de responsabilidad en el aspecto académico; proviene del ámbito rural, así como del urbano; la gran mayoría está incorporado al sector productivo y pertenece al nivel socioeconómico medio.

La estructura organizacional de la FC está conformada de la siguiente manera: un Coordinador Académico Regional para los dos PE; un Técnico Académico en el programa de Derecho que auxilia también el programa de Contaduría, controla el Servicio Social de ambas y es el único apoyo para las actividades académicas de la Dependencia; un analista que cumple las funciones de administrador de ambos PE; un Encargado del Centro de Cómputo que sólo labora los sábados; una secretaria para la FC; un Auxiliar de Oficina; y, un intendente que trabaja los sábados y domingos únicamente, dicha estructura se muestra en el Organigrama de la Dependencia en el Anexo # I.

El personal académico está conformado por 31 docentes, con diversos perfiles de Licenciatura, entre los que se encuentran en Contaduría, en Administración de Empresas, en Derecho, en Pedagogía, en Economía, Ingenieros, dando como resultado un cuerpo multidisciplinario con alto sentido de responsabilidad y compromiso con la Institución. Es personal sindicalizado basificado, pero desafortunadamente todos los docentes se encuentran contratados por Asignatura por Hora, es decir, no se cuenta con Personal de Tiempo Completo, lo que limita la participación de los mismos en actividades inherentes a su función académica, ya que deben dedicarse a otras labores en diferentes dependencias públicas o privadas, o atienden sus propias consultorías o buffetes. Del Personal Académico 1 docente cuenta con estudios de Doctorado, 8 poseen Maestría en diversas áreas, 7 académicos son Candidatos a Master, 2 cuentan con estudios de Especialización y los 14 restantes sólo poseen la Licenciatura. El tipo de contratación del Personal Académico ha sido un obstáculo para que el mismo continúe con estudios de posgrado, ya que la mayoría de los posgrados se ofertan en sesiones sabatinas y es difícil lograr la descarga académica, esto también impide que se promueva el desarrollo y diversificación académica de dicho personal y provoca falta de motivación entre el mismo.

III.2 Diseño metodológico

El objeto del presente trabajo es investigar acerca de la problemática que enfrenta el proceso administrativo de la FC del SEA Región PR, derivado de lo anterior será posible diseñar la documentación requerida dentro de un SGC, lo que promoverá inminentemente la transformación de la facultad, posibilitando la mejora continua de las prácticas de trabajo y la reorganización del área administrativa de la misma, lo que impactará en la optimización del proceso enseñanza-aprendizaje.

A efecto de alcanzar los objetivos de la investigación, el Diseño Metodológico está estructurado en varias etapas: la primera es efectuar un diagnóstico institucional inicial del funcionamiento de la FC a efecto de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; el resultado de dicho diagnóstico permitirá conocer las condiciones actuales dentro de las que opera su función administrativa, siendo éste el punto de partida para generar las oportunidades de mejora. La segunda etapa consiste en la revisión y análisis de la Norma ISO 9001:2008 a fin de identificar los requisitos específicos que deben de cumplirse en el diseño de la documentación del SGC que se propone en el presente trabajo de tesis; en la tercera etapa se procederá a la identificación del proceso principal y los procedimientos operativos del proceso administrativo de la institución, que serán abarcados dentro de la propuesta del SGC; la cuarta etapa comprende la elaboración del Manual de Organización y la Descripción de Funciones, a efecto de establecer la estructura organizacional interna de la Coordinación, así como la reorganización administrativa, lo que conlleva a la definición específica y adecuada de las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que conforman la citada dependencia; por último, en la quinta etapa se elaborarán los procedimientos operativos del proceso clave, con la finalidad de dejar asentadas las actividades esenciales de la organización; así mismo, serán diseñados las instrucciones respectivas y los formatos requeridos para dar cumplimiento a los mismos, contribuyendo todo lo anterior a mejorar la gestión administrativa de la FC del SEA Región PR para beneficio de los usuarios de la dependencia.

IV. RESULTADOS

Derivado del diagnóstico Institucional efectuado dentro de la FC del SEA Región PR de la UV, mediante la realización de un sondeo se pudo determinar lo siguiente:

Fortalezas. Se cuenta con Normatividad Institucional la que brinda legitimidad y regula las actividades académicas y administrativas de la Dependencia; de igual manera, permite la actualización de programas y planes de estudios, una evaluación adecuada y oportuna de las Experiencias Educativas (EE). Existe el Registro Oficial ante la Secretaría de Educación Pública, lo que da validez oficial a los estudios realizados y brinda reconocimiento a nivel estatal y nacional. Se cuenta con un Plan de Desarrollo Académico (PLADEA) mismo que retoma las políticas nacionales, estatales y de la Universidad Veracruzana para fortalecer la capacidad y competitividad del PE. El 100% del Personal Académico cuenta con estudios de Licenciatura. El 58% de los académicos posee estudios de posgrado en el área disciplinar y en educación, 1 docente realizó estudios de Doctorado, 8 cuentan con Maestría en diversas áreas, 7 académicos son Candidatos a Master y 2 efectuaron estudios de Especialización. El total de académicos ejerce su profesión en el sector productivo combinando la teoría con la práctica, transmitiendo sus experiencias y conocimientos a los alumnos, elevando de esta forma la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. Tienen un alto sentido de responsabilidad, compromiso y disposición para colaborar con el diseño y puesta en marcha de los programas institucionales. La participación de los docentes en cursos de actualización y superación es elevada. Los planes de estudio del PE son flexibles y posibilitan la formación integral de los estudiantes. En la FC la mayoría de alumnos son personas adultas, con experiencia laboral y en algunos casos con conocimientos adquiridos por haber cursado con anterioridad una carrera profesional diferente, propiciando con esto la eficiencia del proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del PE. Los alumnos reciben asesoría presencial o virtual cuando lo requieran tanto en sesiones sabatinas como entre semana. El horario sabatino le da la oportunidad al alumno de trabajar entre semana, lo que coadyuva a su formación y mejora su desempeño

académico. Los docentes y alumnos participan de manera activa en los eventos académicos convocados por la UV. Los egresados y los alumnos del PE gozan de una amplia aceptación dentro del mercado laboral como profesionistas o como prestadores de servicio social. Se cuenta con un centro de cómputo debidamente equipado aunque insuficiente. Los espacios educativos reúnen las condiciones idóneas de iluminación, ventilación, espacio y mobiliario. Dentro de la FC no se cuenta con apoyo bibliotecario e informático, pero todo este material puede ser consultado en la USBI de la Región.

Oportunidades. Se deberán poner en marcha los programas institucionales de Tutorías, Seguimiento de Egresados, Vinculación con el sector productivo, etc., los cuales contribuyen en la formación integral de los estudiantes o egresados. El Personal Académico con estudios de posgrado cuenta con el perfil requerido para ocupar Plazas de Tiempo Completo (PTC), lo que permitirá alcanzar su diversificación académica y fortalecerá las actividades sustantivas del PE. El diseño e implementación de un Manual de Organización y de la Descripción de Puestos de la Coordinación Académica Regional definirá los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y comunicación, así como las funciones y responsabilidades del personal adscrito a esa dependencia. La identificación y elaboración del macroproceso de la entidad delimitará los procesos clave a atender, de los cuales se desprenderán el diseño de los procedimientos e instrucciones de trabajo del área, estableciendo al personal sus cargas de trabajo y la forma óptima de llevarlas a cabo. Es necesario gestionar la contratación de personal administrativo de apoyo a las funciones de la dependencia, en especial, un Técnico Académico en Cómputo y un Técnico Académico de Contaduría, los que apoyarán en la reorganización administrativa, brindando por consiguiente una mejor atención a los clientes internos y externos de la FC. Aunque el personal administrativo es insuficiente para atender a docentes, alumnos, egresados y público en general, existe una actitud positiva y disposición por parte del mismo. En cuanto a la infraestructura y equipo es indispensable gestionar antes las instancias correspondientes la obtención de recursos provenientes de programas institucionales tales el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) o buscar las aportaciones de Fideicomiso por parte de los alumnos del programa, a fin de adquirir o crear los espacios de los cuales se carece y que

resultan imprescindibles para la operación de las funciones académicas y administrativas de la Coordinación, lo que ayudará en gran medida a resolver parte de la problemática existente.

Debilidades. Existe una centralización de los procesos académicos y administrativos en la Dirección General del Sistema de Enseñanza Abierta, ubicada en la ciudad de Xalapa. La estructura organizacional es endeble, ya que el personal es muy limitado y el número de docentes, alumnos, egresados y público en general es elevado, lo que impide brindar una atención de calidad a los mismos. La falta de personal impide dar seguimiento adecuado de las peticiones y trámites administrativos enviados a la Dirección del SEA. Todo lo anterior provoca una atención deficiente a los clientes de la FC, propiciando insatisfacción entre los mismos. No existen Manuales de Organización, de Prodecimientos, de Calidad, Descripción de Puestos, Instrucciones de Trabajo, etc., específicos para la Dependencia, lo que propicia fuga de responsabilidades, incumplimiento en las tareas asignadas, definición clara de los niveles jerárquicos y problemas de comunicación. Los docentes no están socializados con los programas y planes institucionales, como son el PLADEA, los Cuerpos Académicos (CA), las Líneas de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC), las redes de colaboración a nivel nacional e internacional que logren fortalecer al personal académico, asegurando el crecimiento y diversificación en su labor docente, dificultando la obtención de PTC, lo que genera desmotivación del personal docente para aprovechar los programas institucionales de estímulos y de mejoramiento de calidad educativa. Limitaciones en la participación activa del personal académico en los programas institucionales, ya que la contratación del docente es por asignatura, por lo que tienen que laborar en otras instituciones y ésto les resta tiempo para cumplir con todas las actividades de la Universidad Veracruzana. Falta de conocimiento y uso de tecnología por la mayoría de docentes, lo que impide desarrollar prácticas de aprendizaje innovadoras con uso apropiado de las TIC'S. Los alumnos carecen del programa de Tutorías, básico para el MEIF en el que opera el PE. La Vinculación con los sectores productivos es mínima, aspecto que repercute en el perfil del estudiante o egresado. No hay seguimiento de egresados, de titulación, de servicio social, información de gran relevancia para la vida académica del Plantel. No existe un programa de Educación Continua dentro del PE. No hay un encargado del centro de cómputo con los conocimientos requeridos para operarlo con

eficiencia. El presupuesto asignado dentro del Programa Operativo Anual con que cuenta el PE de Contaduría es insuficiente para cubrir los requerimientos del mismo. A pesar de que se cuenta con dicho centro, los espacios son insuficientes para el número de estudiantes que atiende el PE. La infraestructura y el equipamiento no son suficientes para atender en forma adecuada las actividades académicas y administrativas de la facultad. No se posee edificio propio, compartiendo espacios con la Facultad de Trabajo Social y Pedagogía. El área que ocupa la Coordinación es muy reducida para atender a la comunidad estudiantil. No existe biblioteca, ni otro espacio de consulta para alumnos y docentes. No se cuenta con sala de maestros, cubículos para tutorías, aula magna para la realización de los exámenes de titulación u otro tipo de evento. Existen 9 secciones en la FC tanto en el turno matutino como en el vespertino, sólo hay 7 cañones y 3 laptops para apoyo al docente, compartiendo estos equipos con igual número de secciones del PE de Derecho en ambos turnos. En relación a los recursos financieros, no son aprovechados los programas institucionales tales como el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) y Fondos de Fideicomiso (Patronato), están inmóviles sin darles el uso para los fines por los que fueron creados.

Amenazas. Existen instituciones de la iniciativa privada y la FC del sistema escolarizado de Tuxpan que brindan los servicios ofrecidos por la FC del SEA PR, constituyendo la principal competencia, lo que a mediano o largo plazo constituiría la pérdida de alumnos. En relación al personal docente la falta de motivación o estímulos impiden el involucramiento o falta de compromiso hacia la institución. El personal administrativo no tiene clarificación de sus funciones, lo que da por resultado la fuga de responsabilidades y el incumplimiento en las tareas asignadas. La insatisfacción de los usuarios por no contar con el equipo, materiales o infraestructura adecuada, impide la identidad con la institución y, por lo tanto, no asume compromisos plenos con la misma.

Como resultado de lo anterior se desprende que es sumamente indispensable elaborar e implementar el Manual de Organización dentro de la FC del SEA Región PR, ya que el mismo reviste una importante función dentro de la organización ya que establece un reordenamiento interno de la estructura organizacional, define los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, de responsabilidad y de comunicación, a fin de optimizar la infraestructura administrativa y

racionalizar los gastos en las áreas de servicios. Enseguida se presenta el Organigrama con que actualmente se opera dentro de la Coordinación Académica Regional del SEA PR, mismo que nos muestra la situación que prevalece en la Dependencia. (Figura 2).

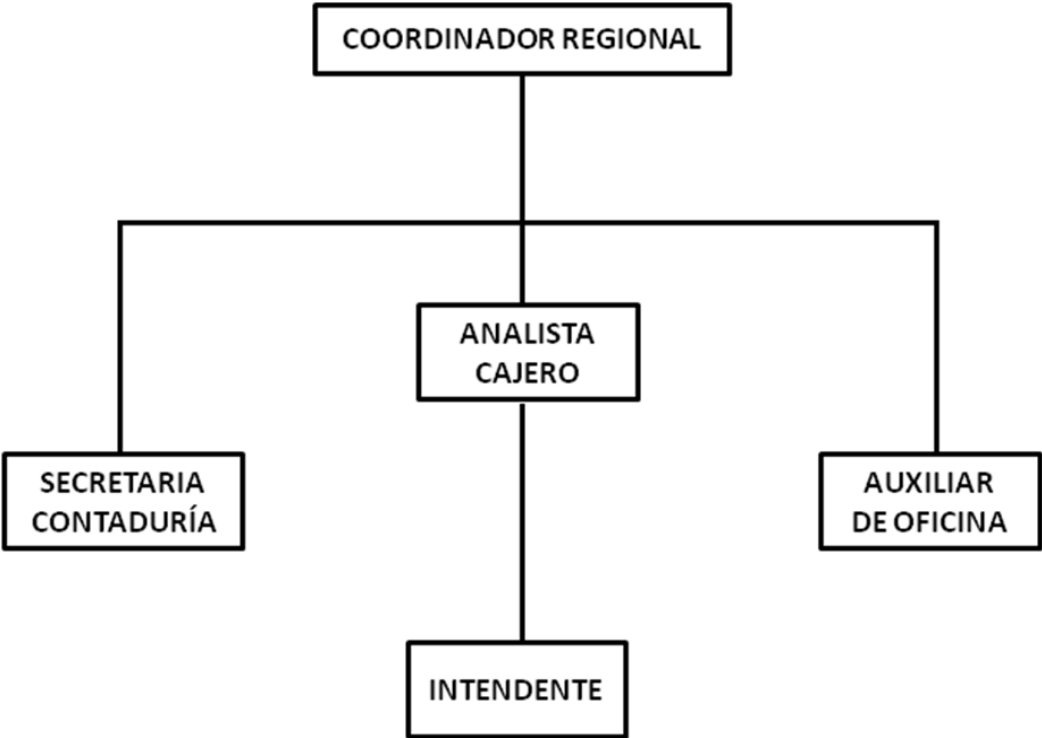


Figura 2. *Organigrama Actual de la Facultad de Contaduría de la Coordinación Académica Regional del SEA Poza Rica.*

De igual forma se muestra el Organigrama propuesto (Figura No. 3), que surge como resultado del proyecto de reestructuración organizacional, con el que se proyecta que la Coordinación efectúe sus operaciones de manera óptima, para brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la misma.

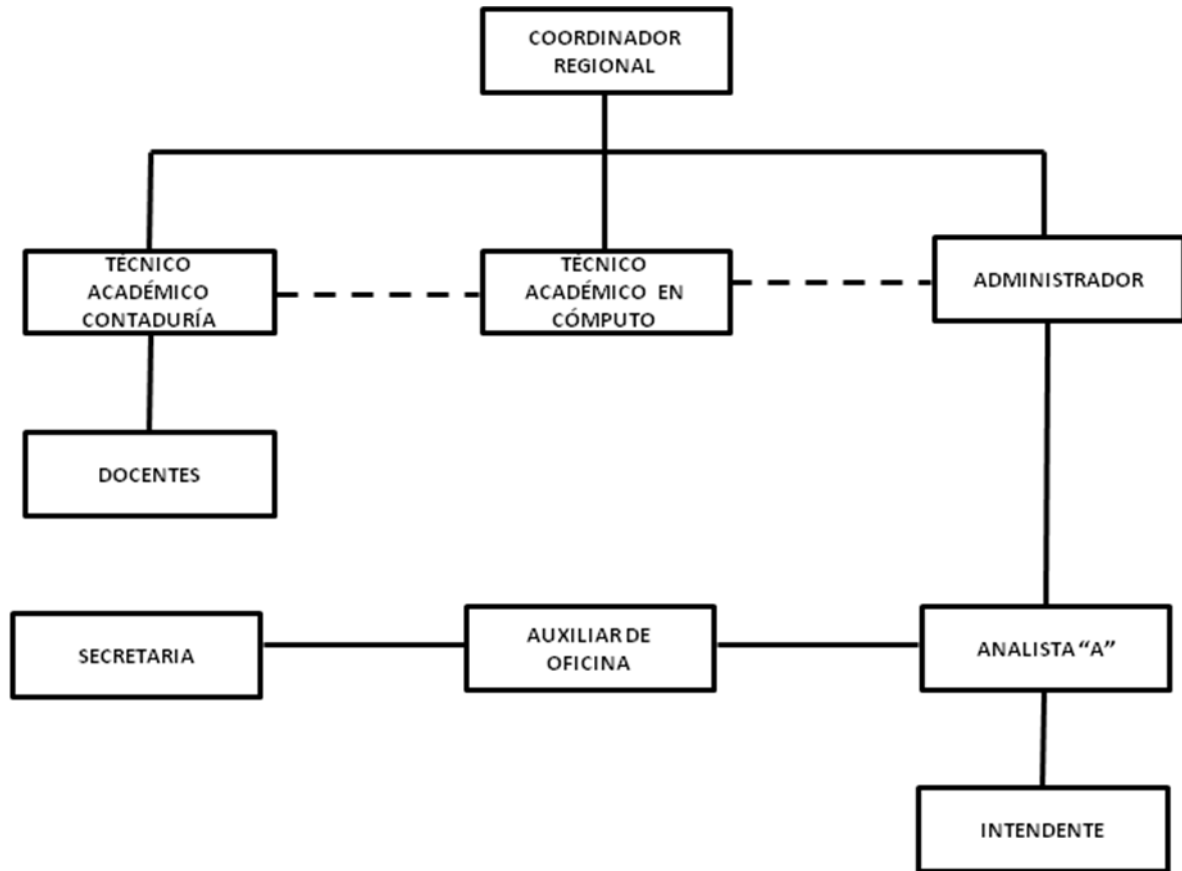


Figura 3. *Organigrama Propuesto de la Facultad de Contaduría de la Coordinación Académica Regional del SEA Poza Rica.*

Con el propósito de generar productividad y calidad al interior de la Dependencia, así como para el logro de los objetivos previamente establecidos, pero sobre todo a fin de producir una práctica administrativa que cumpla las necesidades y rebese las expectativas de los usuarios que son los docentes, alumnos, egresados y la sociedad en general, se identifica el proceso clave de la Coordinación Académica Regional Poza Rica que corresponde al Proceso Administrativo (Figura 4), mismo que comprende Servicios, Apoyos y Estímulos a los Alumnos y los Docentes de la misma y el cual se muestra a continuación.

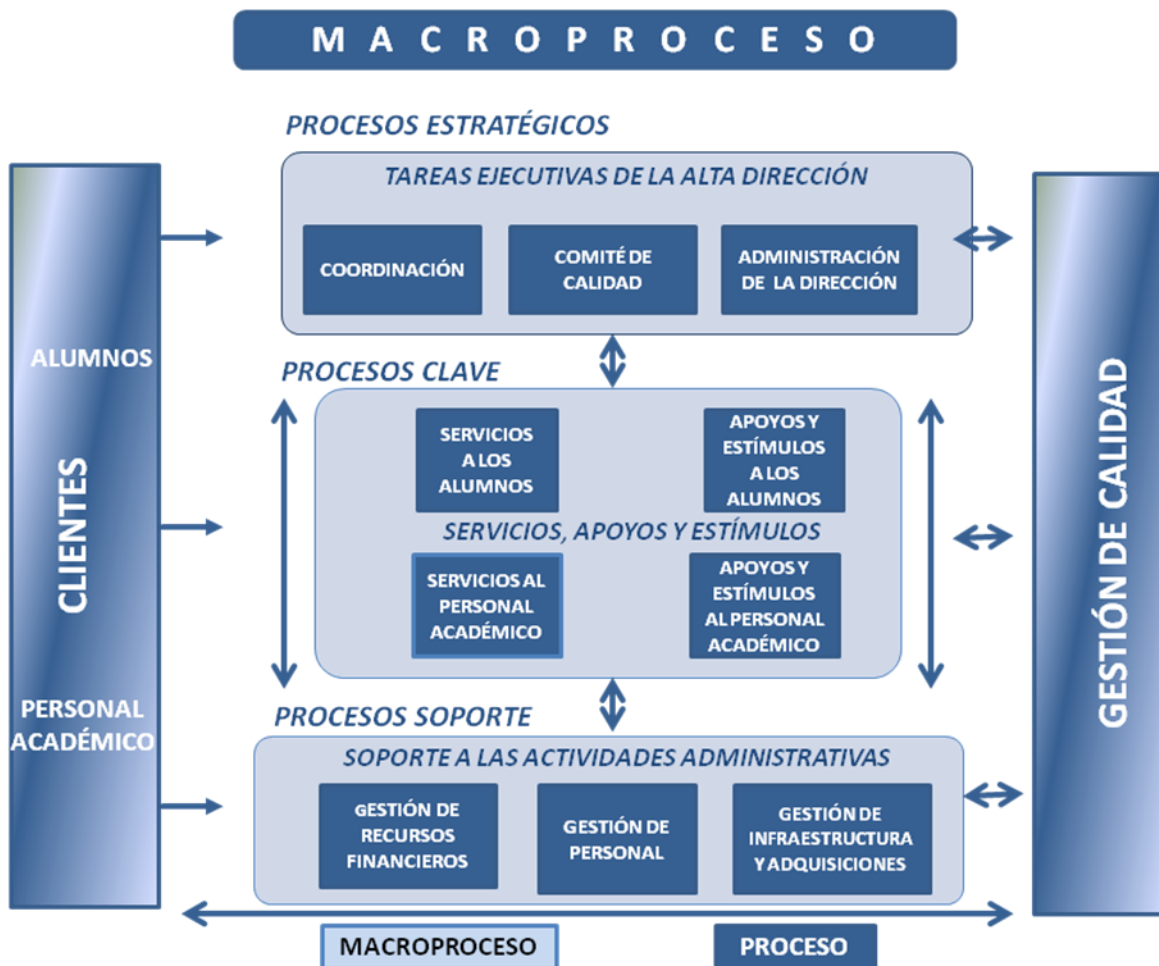


Figura 4. Macroproceso de la FC del SEA.

Haciendo extensiva esta actividad y con el objetivo de lograr la optimización de la función administrativa y teniendo como misión proporcionar una educación de calidad enfocada en el proceso enseñanza-aprendizaje, se desprende la elaboración de los Diagramas de Inscripción Escolar, tanto en Línea como en forma Manual o Expedita, a fin de que los alumnos de la FC del SEA PR cuenten con las herramientas adecuadas para ejecutar el Proceso de Inscripción y obtengan una mejora en los servicios administrativos ofrecidos, presentando enseguida los Microprocesos de los mencionados diagramas en las Figuras 4 y 5.

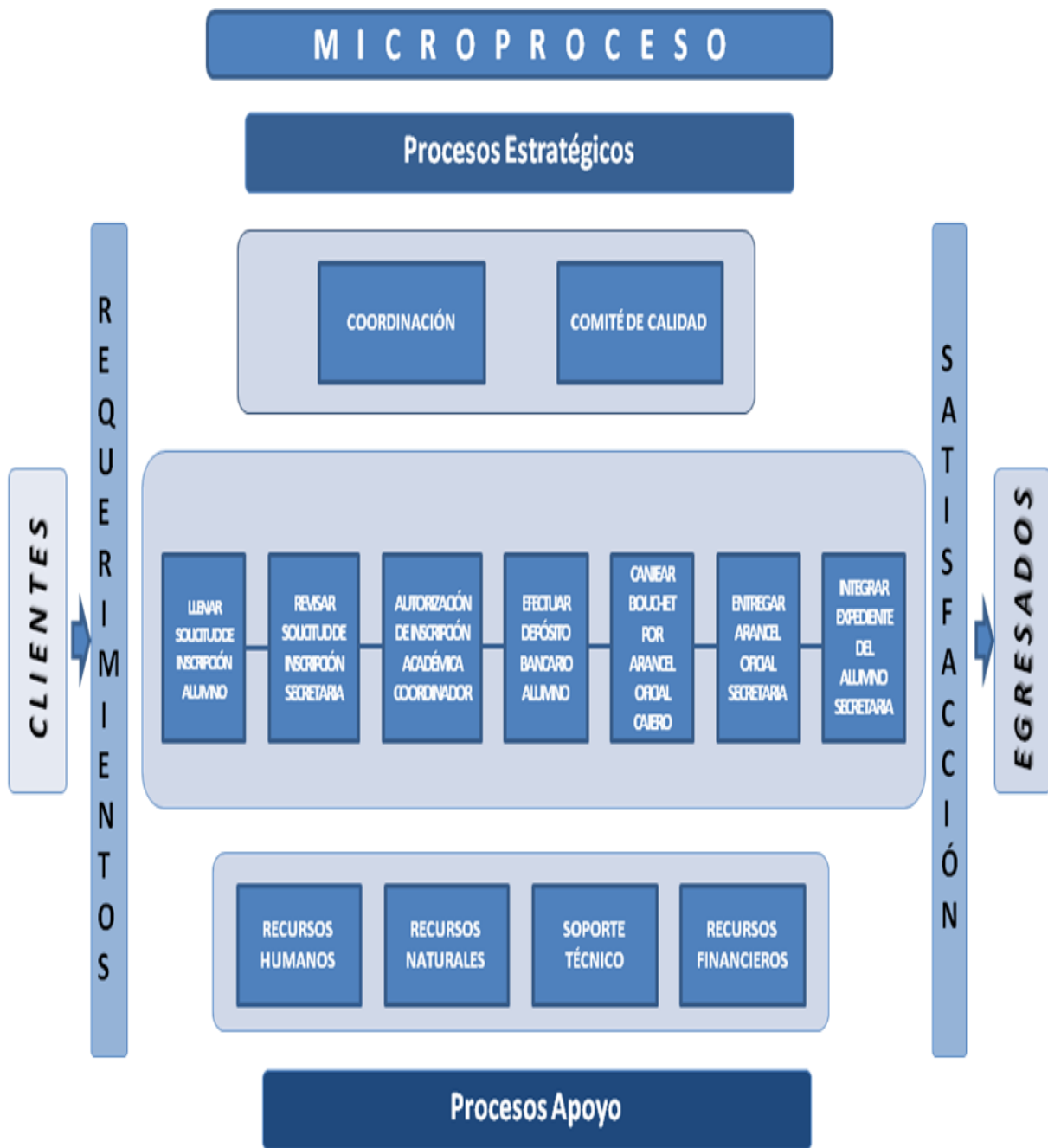


Figura 4. *Microproceso de Inscripción en Línea de la Facultad de Contaduría del SEA Poza Rica*

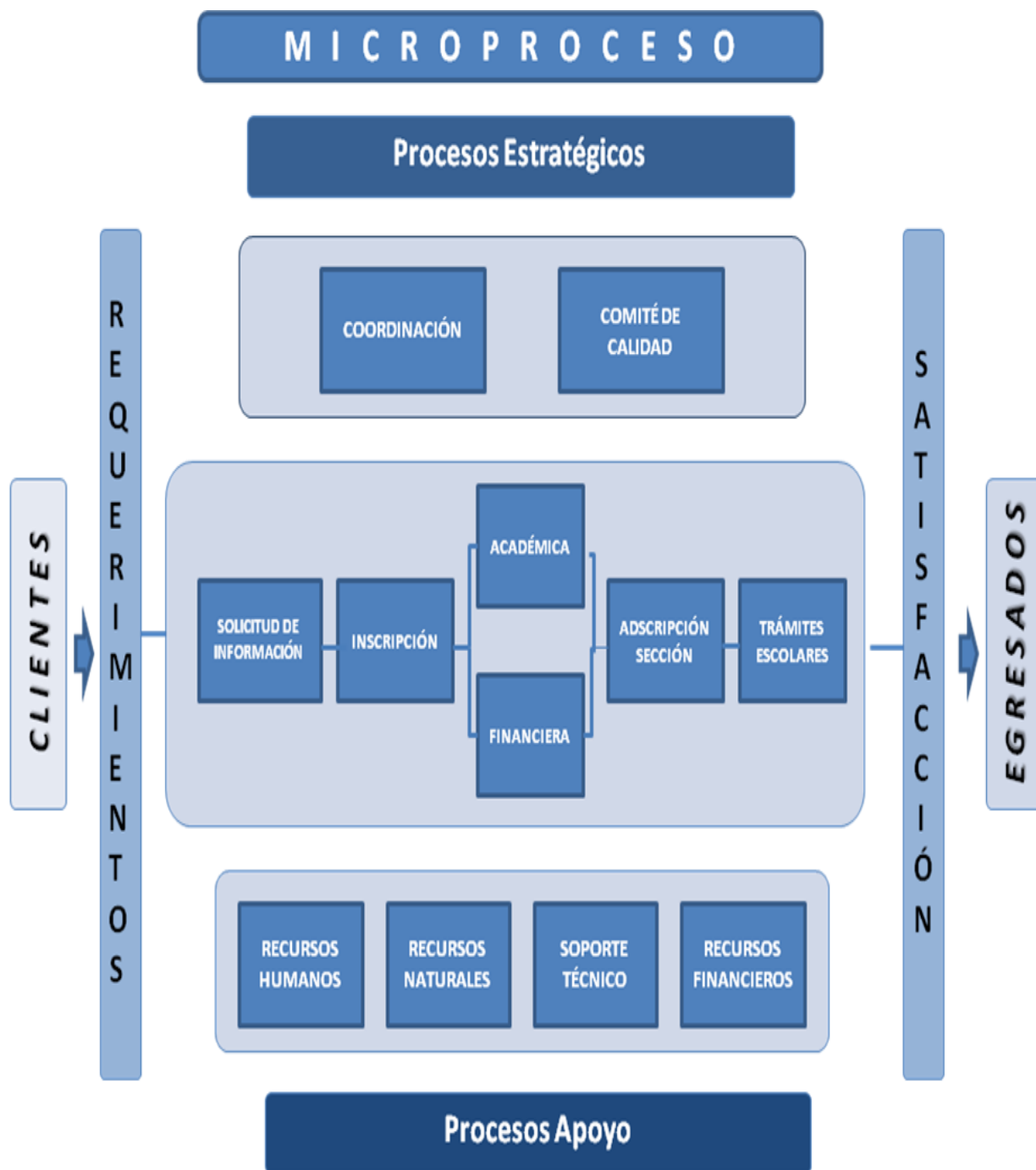


Figura 5. Microproceso de Inscripción en Línea de la Facultad de Contaduría del SEA.

Con la finalidad de mejorar el proceso administrativo de la FC se ha diseñado también el Manual de Organización que se presenta en el Anexo I, el cual tiene como propósito fijar, delimitar y cumplir las funciones del personal que conforma el área administrativa, precisando las líneas de mando, los niveles jerárquicos y las relaciones de subordinación, las funciones administrativas, las facultades y obligaciones de los funcionarios y empleados adscritos a la Facultad de Contaduría, todos responsables del eficiente y oportuno logro de los objetivos y metas establecidas en los programas de la Dependencia, así como de la atención de calidad a los usuarios internos y externos de la misma.

Independientemente de que no se presenta dentro de los resultados del presente trabajo, también se ha diseñado la Descripción de Funciones el cual permitirá analizar y determinar las funciones, la definición de los cargos y de la red de interrelaciones de los mismos, la fijación de tareas para cada función asignada, la autoridad y responsabilidad requerida para la función y el perfil de requerimientos de tipo personal para desempeñar la función, el cual será utilizado en forma interna dentro de la FC de la Coordinación Académica Regional del SEA PR

En los Anexos II y III se muestran las Instrucciones de Trabajo de los procedimientos de Inscripción en Línea y Manual o Expedita, respectivamente. El formato utilizado para apoyar la Inscripción Manual o Expedita de los alumnos de la FC se muestra en el Anexo IV y el Instructivo para el Manejo del mencionado formato se presenta en el Anexo V lo que complementa la actividad descrita.

V. DISCUSIÓN

Los resultados derivados del sondeo realizado dentro de la FC del SEA Región PR, nos permiten reconocer la importancia que reviste la propuesta de implementación de un SGC, bajo el fundamento de la documentación mínima requerida en la Norma ISO 9001:2008, específicamente al proceso administrativo de la misma, ya que las normas ISO 9001:2008, son la base de todo el proceso de cambio planificado de cualquier organismo constituyendo una herramienta de gestión sólida y efectiva para transitar dentro de los retos de la globalización y lograr la capitalización de los recursos.

Como resultado del análisis de la situación por parte del personal que actualmente conforma la Coordinación Regional del SEA Poza Rica se derivaron las siguientes acciones:

Identificación del Proceso Clave de la FC, así como la determinación de los Procedimientos de Inscripción tanto en Línea como en forma Manual o Expedita, como punto de partida para abordar todos los procedimientos que engloba el proceso administrativo de la Dependencia. Elaboración del Manual de Organización, Descripción de Funciones, Instrucciones de Trabajo para el proceso de Inscripción en Línea y Manual o Expedita, así como los formatos requeridos dentro del punto 4 del SGC; dicha documentación funciona conjuntamente y ha sido diseñada cuidadosamente para identificar las metas y los objetivos del proceso, recolectar información, mejorar los procesos y emplear el sistema de administración de calidad. La propuesta comprende además un proceso de mejora continua que posibilite la identificación de las áreas, recursos humanos, procesos específicos que muestren carencias o necesidades y que impidan el desempeño adecuado del proceso administrativo y, por ende, el del proceso enseñanza-aprendizaje.

REFERENCIAS

- Abril S. C. E. (2005). *Manual para la integración de sistemas de gestión. Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. FC Editorial. España. p.p. 19-20, 53-55.
- Anda- Gutiérrez, C. (2006). *Administración y Calidad*. Editorial Limusa. México. p.p. 59-60.
- Batten, J. (1993). *Cómo construir una cultura de calidad total*. Grupo Editorial Iberoamérica. p. 9.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México. p.p. 12, 14.
- Escrache, R. (2005). *Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria agroalimentaria*. Editorial Universidad Politécnica de Valencia. España. p. 81.
- Feigenbaum, A.V. (2007). *Control Total de la Calidad*. Compañía Editorial Continental. México. p.p. 7, 19.
- Gutiérrez-Pulido, H. (2007). *Calidad Total y Productividad*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México. p.p. 36, 57-58.
- Hernández, S. R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill. México.
- Koontz, H. *Administración. Una perspectiva global*. Editorial McGraw-Hill. México. p. 28.
- Münch-Galindo, L. (2005). *Calidad y Mejora Continua, Principios para la competitividad y la productividad*. Editorial Trillas. México. p.p. 11, 39, 51-54.
- Münch-Galindo, L. (2005). *Fundamentos de Administración*. Editorial Trillas. México. p.p. 38.
- Pola-Maseda, A. (1999). *Gestión de la Calidad*. Alfaomega Grupo Editor. México. p. 9.
- Rojas-Soriano, R. (2002). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Editorial Plaza y Valdés. México.
- Ruíz-Canela L., J. (2004). *La gestión por Calidad Total en la empresa moderna*. Alfaomega Grupo Editor. México. p.p. 2-12, 19.

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., y Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Pearson Educación. México. p.p. 7, 11-16, 234.

Wadsworth Jr., H. M., Stephens, K. S. y Godfrey, A. B. (2005). *Métodos de Control de Calidad*. Compañía Editorial Continental. México. p.p.15, 27-29, 55-60.

Villalobos de Lugo, N. (1981). "*Algunas consideraciones sobre el concepto de universidad abierta*". Ponencia presentada en Conferencia Latinoamericana de Educación Superior. Costa Rica, Parte introductoria.

<http://www.uacj.mx/comunica/gaceta/2004/G173.pdf>. (2004). *Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*. Gaceta Universitaria. Año XIX. Número 173.

<http://ocu.ucr.ac.cr/Boletin1-2005-Articulo5.htm>. (2005). *Universidad de Costa Rica*. Contraloría Universitaria. Boletín 1-2005, artículo 5°. Acreditación de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

<http://www.acatlan.unam.mx/campus/270>. (2005). *Universidad Autónoma de México*. Facultad de Estudios Superiores Acatlán. UNAM: Oficialización del Sistema de Gestión de Calidad.

<http://www.uadec.mx>. (2007). Universidad Autónoma de Coahuila.

http://www.uadec.mx/portal/page?_pageid=35,28268&_dad=portal&_schema=PORTAL. (2007). Universidad Autónoma de Coahuila. Cultura de Calidad.

<http://www1.ucol.mx/iso/index.php>. (2007). *Universidad de Colima*. Sistemas de Gestión de Calidad. Plataforma de Gestión de Calidad.

<http://www.ucol.mx/boletines/noticia.php?id=4064>. (2005). *Universidad de Colima*. Dirección General de Información. Boletín de Prensa.

http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/d_educacion.htm. (2006). *Cámara de Diputados*.

http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF. UNESCO. *Informe Delors*.

<http://www.presidencia.gob.mx>. *Presidencia de la República*.

http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/index.php?page=transf_edu2. (2007). *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012*. Presidencia de la República.

http://www.uv.mx/orgmet/nuv/manuales/SGC-MANUAL_ISO (2006). *Universidad veracruzana. Unidad de Organización y Métodos. Manual para Documentar Sistemas de Gestión*.

http://www.medios.udg.mx/prensa/prensaycomunicaciones//index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=47. (2007). *CUSUR Guadalajara*.

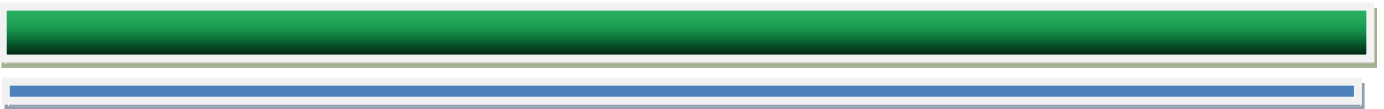
<http://www.oem.com.mx/lavozdelafrontera/notas>. *Viceeectoría Universidad de Baja California campus.mx1.uabc.mx*.
<http://www.utags.edu.mxseccion=iso900> (2004). *Universidad Tecnológica de Aguascalientes*.

<http://www.uady.mx/eventos/premio04> (2009). *Universidad Autónoma de Yucatán*.

LISTA DE ANEXOS

- Anexo No. I. Manual de Organización.
- Anexo No. II. Instrucción de Trabajo del Proceso Clave de Inscripción en Línea.
- Anexo No. III. Instrucción de Trabajo del Proceso Clave de Inscripción Manual o Expedita.
- Anexo No. IV. Formato de Solicitud de Inscripción Manual o Expedita.
- Anexo No. V. Instructivo para el Manejo del Formato de Inscripción Manual o Expedita.

Anexo No. I. Manual de Organización.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA
COORDINACIÓN REGIONAL POZA RICA-TUXPAN
FACULTAD DE CONTADURÍA**



ÍNDICE

	Página
Introducción	~
Antecedentes -----	4
Marco Jurídico -----	5
Alcance -----	7
Misión -----	8
Visión -----	9
Objetivo Genral -----	10
Políticas de Calidad -----	11
Organigrama -----	12
Descripción de Funciones -----	13
Coordinador Académico Regional -----	14
Técnico Académico en Contaduría -----	16
Técnico Académico en Cómputo -----	18
Administrador -----	20
Docentes -----	22
Secretaria -----	24
Auxiliar de Oficina -----	26
Analista “A” -----	27
Intendente -----	29



INTRODUCCIÓN

La tarea administrativa moderna consiste en hacer frente a los cambios generados en nuestro entorno. El ritmo acelerado de ellos ha afectado profundamente las estructuras institucionales¹ que se enfrentan a las constantes innovaciones en la ciencia y la tecnología. Dentro de este marco de referencia, las Instituciones de Educación Superior juegan un papel preponderante en la formación de profesionistas de calidad que puedan hacer frente a esos cambios y que sean promotores del crecimiento económico.

Para lograrlo se requiere de estructuras acordes a la misión, visión y objetivos institucionales y los requerimientos del entorno social y económico. De esta forma, el contar con una adecuada estructura organizacional, referenciando áreas y delimitando funciones, permitirá optimizar los recursos educativos y proveerá a la Institución de una base sólida para la consecución de sus fines.

El presente Manual de Organización se elaboró a fin de cumplir con las disposiciones y programas, así como con la misión, visión y objetivos de la Universidad Veracruzana, de la Dirección General del Sistema de Enseñanza Abierta y, específicamente, de la Facultad de Contaduría de la Coordinación Académica Regional Poza Rica.

El Manual de Organización de la Facultad de Contaduría tiene como propósito fundamental establecer, delimitar y cumplir las funciones del personal que conforma el área administrativa de la misma; además, precisar las líneas de mando, los niveles jerárquicos y las relaciones de subordinación, mismos que sustentan el esfuerzo encaminado al desarrollo. Todo lo anterior permite desarrollar con eficacia las tareas administrativas y definir además las facultades y obligaciones de los funcionarios y empleados que se encuentran adscritos a la Facultad de Contaduría, todos responsables del eficiente y oportuno logro de los objetivos y metas estable-

cidas en los programas de la Dependencia, así como de la atención de calidad a los usuarios internos y externos de la misma.



2

El presente documento incorpora los Antecedentes de la Facultad de Contaduría que señalan los principales acontecimientos de su evolución histórica; el Marco Jurídico que regula su funcionamiento; muestra el Organigrama que establece la Estructura Organizacional de la Dependencia y la Descripción de las Funciones del personal que conforma la misma.

Para enriquecer su contenido y mantenerlo actualizado, es conveniente realizar revisiones periódicas, lo que permitirá conservar su vigencia y utilidad.



ANTECEDENTES

3

El Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana es una institución educativa fundada en el año de 1980, y actualmente cuenta con 15 centros escolares distribuidos en cinco regiones del Estado de Veracruz. La Dirección General del SEA, se sitúa en Xalapa, Ver., y en ella se centralizan todas las funciones administrativas y los Consejos Técnicos Universitarios.

Las Regiones en las que opera el Sistema de Enseñanza Abierta son las siguientes: Orizaba, Coatzacoalcos, Veracruz y Poza Rica, ofreciendo las carreras de Administración de Empresas, Sociología, Pedagogía, Derecho y Contaduría, en la Región Poza Rica-Tuxpan se ofrecen éstas dos últimas licenciaturas. Inició sus actividades con el objeto de impartir educación superior al sector adulto de trabajadores, automotivados para el estudio y con necesidad de actualización y certificación de sus conocimientos prácticos.

La Coordinación Regional del SEA Región Poza Rica ubicada en la calle 12 No. 215 de la Colonia Cazonas, en la ciudad de Poza Rica, Veracruz, inició actividades en el año de 1980 siendo su primera Coordinadora la Psicóloga María Teresa Mazadiego Infante.

La Facultad de Contaduría depende de la Dirección General del Área Académica Económico Administrativa ubicado en el Edificio de Rectoría de la Universidad Veracruzana en la ciudad de Xalapa, Ver., operando desde hace 6 años dentro del Modelo Educativo Integral Flexible (MEIF) y actualmente cuenta con una matrícula total de 425 alumnos.



MARCO JURÍDICO

4

El Marco Jurídico que rige a la Universidad Veracruzana y, en consecuencia, a la Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta, regula las funciones y las actividades sustantivas (docencia, investigación, vinculación, difusión y extensión universitaria) y la conforma la siguiente normatividad:

- Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana.
- Ley de Autonomía de la Universidad Veracruzana.
- Estatuto General de la Universidad Veracruzana.
- Estatuto del Personal Académico.
- Estatuto de los Alumnos.
- Reglamento de Academias por Áreas de Conocimiento, por Programa Académico y de Investigación.
- Reglamento del Programa de Desarrollo del Personal Académico a través de Estudios de Posgrado.
- Reglamento General de Estudios de Posgrado.
- Reglamento de Incorporación de Establecimientos Docentes.
- Reglamento de Planes y Programas de Estudio.
- Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.
- Reglamento de Reconocimiento al Mérito Universitario.
- Reglamento General de Servicios Bibliotecarios.
- Reglamento de la Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información.
- Reglamento de Revalidación y Reconocimiento de Estudios.
- Reglamento del Servicio Social para los Pasantes del Estado de Veracruz.



5

- Reglamento para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento del Comité para las Adquisiciones y Obras de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento del Consejo Editorial.
- Reglamento del Consejo Universitario General.
- Reglamento para el Control Patrimonial de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento de Ingresos y Egresos.
- Reglamento de la Junta de Gobierno de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento de Obras de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento de Planeación.
- Reglamento en Materia de Registro Patrimonial de los Servidores de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento del Escudo, Sello y Lema.
- Reglamento General de Servicios Informáticos.
- Reglamento del Sistema Bibliotecario.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Veracruzana.
- Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías.



ALCANCE

El ámbito de aplicación del presente Manual de Organización comprende a todo el personal que presta servicios dentro de la Coordinación Académica Regional del Sistema de Enseñanza Abierta Poza Rica, constituyendo un instrumento normativo de gestión que tiene por finalidad formalizar la estructura organizativa y asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas. Los usuarios del Manual deberán cumplir estrictamente con lo prescrito, y es la Coordinación Académica Regional Poza Rica responsable de su uso, custodia, aplicación y actualización permanente.



MISIÓN

Formar profesionistas en la disciplina de la Contaduría mediante el aprendizaje permanente y el conocimiento autogestivo, a través de modalidades educativas alternativas de calidad (presencial, a distancia, abierta y virtual), capaces de aplicar conocimientos contables y financieros, administrativos y computacionales con la finalidad de proporcionar información útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, contribuyendo a la integración de personas responsables, honestas y comprometidas con la sociedad y preparados para la convivencia, la vida democrática y el desarrollo sostenible en un marco de justicia de los derechos humanos en un contexto globalizador.



VISIÓN

La Facultad de Contaduría del Sistema de Enseñanza Abierta, será una institución con reconocimiento estatal y nacional que funcione dentro de un esquema de gestión de calidad integral, con cuerpos académicos consolidados de alto nivel, programas académicos con pertinencia y acreditados, continua innovación educativa y una administración certificada, contribuyendo en la formación de profesionales comprometidos y competentes que respondan con idoneidad en el desempeño de sus funciones, con amplio dominio de la ciencia y prácticas contables y valores para responder a los retos y cambios de la globalización.



OBJETIVO GENERAL

Lograr el desarrollo institucional y optimizar su manejo administrativo basado en un proceso continuo de planeación, una organización eficiente sustentada en una estructura organizacional dinámica y coherente, un liderazgo y una dirección acorde a los requerimientos actuales, basados en sistemas de información adecuados para el manejo de la administración y la correcta toma de decisiones, con el propósito de optimizar el servicio de atención a los alumnos y al personal docente, mediante una capacitación permanente que promueva la calidad humana y los valores éticos y morales del personal de la institución.



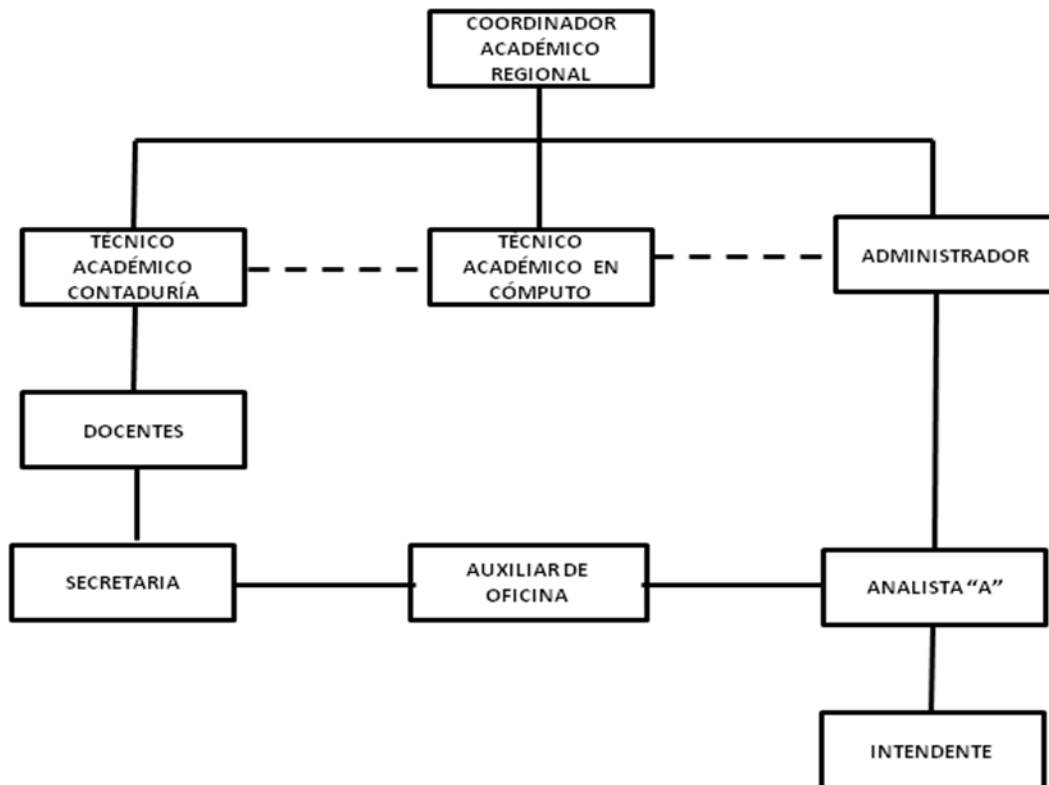
POLÍTICAS DE CALIDAD

Los servicios administrativos de la Coordinación Académica Regional Poza Rica del Sistema de Enseñanza Abierta deben satisfacer las necesidades de los alumnos, del personal docente y del público en general, sustentado en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001-2008, mismo que promueva el desarrollo del personal y su participación activa en la mejora continua en los procesos administrativos.

La Facultad de Contaduría tiene el compromiso de formar profesionales de calidad, por lo cual, dirige su actividades hacia el alcance de los objetivos establecidos, logrando así la eficiencia del Sistema de Administración de Calidad a través de la constante medición y análisis de resultados, aplicando las acciones oportunas para alcanzar la mejora continua.



ORGANIGRAMA





DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

A continuación se presenta la Descripción de Funciones del Personal Administrativo que integra la Coordinación Académica Regional Poza Rica del Sistema de Enseñanza Abierta:



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador Académico Regional.
JEFE INMEDIATO:	Director General del Sistema de Enseñanza Abierta.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Ejercer la jefatura de todo el personal adscrito a la Facultad, garantizando de esta forma el cumplimiento de las Leyes y demás disposiciones, así como resolver los conflictos e imponer las medidas en apego a la normatividad institucional vigente.
2. Eficientizar los servicios administrativos de la Coordinación, gestionando ante las instancias respectivas de la Institución los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos que se requieran.
3. Promover y supervisar las actividades sustantivas y de apoyo académico, así como en la realización de programas coordinación y vinculación en materia de docencia, difusión, investigación y extensión con otras instituciones y con los sectores productivos, social y privado.
4. Elaborar el Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Integral de Financiamiento Institucional (PIFI) de acuerdo a las disposiciones vigentes, cuidando la adecuada y racional aplicación de los recursos obtenidos, así como también, controlar la adecuada utilización de las instalaciones y los equipos asignados a la Dependencia que son usados en la prestación de los servicios administrativos y educativos de la misma
5. Impulsar procesos de auditoria de calidad, colaborar en las evaluaciones externas y promover planes de mejora de la calidad de la Facultad, así como instaurar proyectos de innovación.
6. Supervisar las actividades de ingreso, permanencia, promoción, actualización y funciones sustantivas y actividades académicas desarrolladas por el personal docente.



7. Coordinar y fomentar el proceso de generación y aplicación del conocimiento a través de los Cuerpos Académicos.
8. Coordinar la ejecución del Programa Institucional de Tutorías a fin de mejorar el rendimiento escolar e impulsar planes definidos de reforzamiento en favor del alumnado en coordinación con el personal docente.
9. Coordinar la elaboración o actualización de los programas educativos de la Facultad, así como el diseño de instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje acordes con los planes de estudio vigentes.
10. Coordinar y supervisar el proceso de ingreso, inscripción, reinscripción, trayectoria escolar, seguimiento de peticiones y servicio social de los alumnos de la Facultad. De igual forma, coordinar los procesos para la obtención de becas y demás servicios ofrecidos por la Universidad en beneficio de los estudiantes de la Facultad.
11. Promover la titulación y obtención de cédulas profesionales de los alumnos egresados, implementando los instrumentos necesarios para dar seguimiento a los mismos.
12. Coordinar la elaboración o actualización de los programas institucionales PLADEA y PLADES, con la participación de los docentes del Programa Educativo.
13. Elaborar y sistematizar la información necesaria y requerida por las instancias de la Universidad Veracruzana.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA:	Lápices, Lapiceros, Hojas Blancas Tamaño Oficio y Carta, Folders Tamaño Oficio y Carta, Broches, Clips, Engrapadora, Perforadora, Sellos, Tintas para sellos, CD's, Memorias USB, Toner, Cartuchos para impresora.
EQUIPOS QUE UTILIZA:	Equipo de Cómputo de Escritorio y Personal, Impresora, Escáner, Copiadora, Fax, Teléfono, Videoprojector, Escritorio, Silla.
LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Técnico Académico en Contaduría.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Fungir como enlace entre la Coordinación Académica Regional y el personal docente.
2. Apoyar en la promoción y supervisión de las actividades sustantivas y de soporte académico, así como en la realización de programas coordinación y vinculación en materia de docencia, investigación, difusión y extensión con otras instituciones y con los sectores productivos, social y privado.
3. Elaborar la programación académica acorde con los requerimientos de la Dependencia, bajo los lineamientos de la Secretaría Académica y de la Dirección General del Sistema de Enseñanza Abierta.
4. Colaborar en el diseño y ejecución de programas y proyectos de desarrollo y superación académica, promoviendo los estímulos y reconocimientos para el personal académico y alumnos.
5. Vigilar la correcta realización de los trámites del personal académico y resguardar el archivo de movimientos del personal académico, así como apoyar en la captura de Cargas de Horario del Personal Docente dentro del Sistema de Registro de Asistencia (Digitalización).
6. Brindar tutorías a los alumnos.
7. Brindar apoyo Académico en los Procesos de Inscripción en Línea a Estudiantes y Docentes.



8. Prestar apoyo en los Procesos de Autoevaluación, Certificación y Acreditación de la Facultad.
9. Apoyar a la Coordinación en la organización de las actividades de prestadores de servicio social.
10. Informar mensualmente a la Coordinación sobre las actividades realizadas conforme al plan anual de trabajo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA:	Lápices, lapiceros, hojas blancas tamaño oficio y carta, folders tamaño oficio y carta, broches, clips, engrapadora, perforadora, sellos, tintas para sellos, CD's, memoria USB, cartuchos para impresora, marca textos, sello fechador.
EQUIPOS QUE UTILIZA:	Equipo de cómputo de escritorio y perfax, escáner, impresora, copiadora, teléfono, videoprojector, escritorio y silla.
LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Técnico Académico en Cómputo.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Apoyar técnicamente a la Coordinación Regional, personal administrativo, personal docente y alumnos de la Dependencia en aspectos relacionados con Tecnologías de la Información, a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios del centro de cómputo.
2. Brindar apoyo técnico a la Coordinación Académica y al personal administrativo en la elaboración de los Programas Institucionales (POA, PIFI, PLADEA y PLADES), así como en el Proceso Autoevaluación, Certificación y Acreditación de la Facultad.
3. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo asignados a la Dependencia, a fin de que sean conservados en óptimas condiciones, así como también apoyar en el levantamiento físico de inventarios de dichos equipos y mantener actualizado la base de datos de los mismos.
4. Brindar tutorías a los alumnos.
5. Prestar apoyo técnico en los procesos de creación y actualización de la base de datos del Personal Docente, Personal Administrativo y Alumnos.
6. Brindar apoyo técnico a la administración en el manejo del SIUU Banner.
7. Informar mensualmente a la Coordinación sobre las actividades realizadas conforme al plan anual de trabajo.



ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA:	Softwares, herramientas diversas (desarmadores, pinzas, dados, etc.), pulseras antiestáticas, cables de red, aire comprimido para limpieza de equipos, papelería (hojas, lápices, lapiceros, marcadores permanentes y para pintarrón, marca textos), lápices, lapiceros, CD's y Diskettes.
EQUIPOS QUE UTILIZA:	Equipo de Cómputo de escritorio y personales, impresora, escáner, copiadora, fax, teléfono, video proyectores, bocinas, radiograbadora, cámara fotográfica, televisión, servidores, reguladores, memorias USB, escritorio y silla.
LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Administrador
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Coordinar y controlar las actividades del personal Administrativo, Técnico y Manual que se encuentra dentro de su área de responsabilidad y proponer la administración eficiente del mismo, así como su desarrollo individual e institucional.
2. Supervisar la gestión eficiente y oportuna de los trámites administrativos generados por los movimientos del personal a su cargo, aplicando adecuadamente los lineamientos establecidos por las autoridades y resolver los conflictos del mismo personal en apego a la normatividad vigente.
3. Coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con la detección de necesidades, requerimientos, adquisición, mantenimiento, conservación y salvaguarda de los bienes asignados a la Dependencia, así como mantener actualizado el mismo con apego a la normatividad vigente y con criterios de racionalidad, eficiencia y oportunidad.
4. Colaborar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la entidad académica, ejercer el control presupuestal por proyecto y coadyuvar en la optimización de la aplicación del mismo
5. Operación del SIUU Banner para controlar los ingresos de la Dependencia, acorde a las disposiciones emitidas por la Dirección General de Recursos Financieros a través del Departamento de Ingresos.
6. Efectuar ante el Departamento de Egresos, los trámites administrativos para el ejercicio y comprobación de las partidas de gastos autorizadas por fondo y proyecto, debiendo observar las políticas y procedimientos establecidos por la Secretaría de Administración y Finanzas.



7. Informar mensualmente a la Coordinación sobre las actividades realizadas conforme al plan anual de trabajo.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA: Hojas tamaño carta y oficio, folders tamaño carta y oficio, libretas, lápices, lapiceros, marcadores permanentes, marca textos, broches, clips, sellos, engrapadora, perforadora, tintas para sellos, CD's y Diskettes.

EQUIPOS QUE UTILIZA: Equipo de cómputo de escritorio, impresora, sumadora, calculadora, escáner, copiadora, fax, teléfono, televisión, video proyectores, memorias USB, radiograbadora, escritorio y silla.

LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO: Coordinación Académica Regional Poza Rica.



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Docentes
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Impartir las Experiencias Educativas que le fueron asignadas, ofreciendo asesorías sabatinas e intersemanales de reforzamiento, elaborando y socializando productos de enseñanza para facilitar el proceso enseñanza-aprendizaje, a fin de dar cumplimiento a los objetivos de los programas educativos.
2. Impartir Tutorías a los alumnos que le fueran asignados.
3. Integrar y participar activamente en los Cuerpos Académicos y en los seminarios de discusión de proyectos de investigación, así como cumplir con las diversas comisiones encomendadas por la Coordinación, a efecto de lograr la mejora continua de las funciones sustantivas de la Facultad.
4. Participar activamente en los programas de capacitación, perfeccionamiento y actualización académica calendarizados dentro de la Dependencia.
5. Participar en la elaboración e integración del Plan de Desarrollo Académico (PLADEA) de la entidad académica.



ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA: Marcador para pintarrón, borrador, hojas tamaño carta y oficio, listas de asist y de calificaciones, lápices, lapiceros, memorias USB, marcadores permanentes, marca textos, CD's, antologías y libros..

EQUIPOS QUE UTILIZA: Equipo de Cómputo de escritorio y personales, pintarrón, rotafolios, videoproyectores, bocinas, radiograbadora, televisión, escritorio y silla.

LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO: Coordinación Académica Regional Poza Rica.



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Secretaria.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

1. Recopilar, clasificar, registrar, elaborar, distribuir y archivar la documentación de la Coordinación Académica Regional.
2. Atender y orientar en forma personal o telefónica a los alumnos, docentes, egresados y público en general, brindando información que requieran y tramitar sus peticiones ante la Coordinación Académica Regional y la Secretaría Académica del Sistema de Enseñanza Abierta.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA:	Hojas tamaño carta y oficio, folders tamaño carta y oficio, engrapadora, perforadora, cinta diurex, bolsas sobres diversos tamaños, lápices, lapiceros, marcadores permanentes, marca textos, memoria USB, CD's, borrador, corrector líquido, broches, clips, regla, cintas para máquinas de escribir, toner, rollo para fax, libretas, sellos, tinta para sellos, sello fechador, post it, etiquetas adhesivas, diskettes, CD's.
EQUIPOS QUE UTILIZA:	Equipo de cómputo de escritorio, máquina de escribir, teléfono, fax, copiadora, escáner, pincetón, archiveros, escritorio y silla.



LUGAR DONDE SE ENCUENTRA Coordinación Académica Regional Poza Rica.
LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE
EL PUESTO:



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Oficina.
JEFE INMEDIATO:	Coordinador Académico Regional.
DEPENDENCIA:	Coordinación Académica Regional Poza Rica.
JEFE DE LA DEPENDENCIA:	Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

Entregar y recoger los envíos de correspondencia, realizar compras menores, efectuar los trámites bancarios que se le indiquen, puede proporcionar información vía teléfono o en forma directa al público que se le solicite, informando a su jefe inmediato sobre las actividades realizadas.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA:	Hojas tamaño carta y oficio, folders tamaño carta y oficio, engrapadora, perforadora, cinta diurex, bolsas sobres diversos tamaños, lápices, lapiceros, marcadores permanentes, marca textos, regla, memorias USB, broches, clips, toner, rollo para fax, libretas, sellos, tinta para sellos, post it, sello fechador, etiquetas adhesivas.
EQUIPOS QUE UTILIZA:	Equipo de cómputo de escritorio, máquina de escribir, teléfono, fax, copiadora, escáner, pintarrón, archiveros, escritorio y silla.
LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO:	Coordinación Académica Regional



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Analista “A”

JEFE INMEDIATO: Administrador

DEPENDENCIA: Coordinación Académica Regional Poza Rica.

JEFE DE LA DEPENDENCIA: Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Colaborar en el control de los ingresos de la Facultad a través del manejo del SIUU Banner y apoyar en la elaboración de los reportes e informes de los mismos,
- Auxiliar en el control presupuestal, en la aplicación adecuada de las partidas y proyectos y en el trámite oportuno y eficiente de los gastos realizados por la Dependencia, coadyuvando al uso racional de los recursos y servicios de contrato.
- Todas aquellas actividades necesarias y convenientes para el logro de los objetivos de la entidad académica o dependencia y las que se señalen con esa finalidad en la Ley Orgánica, estatutos, reglamentos y manuales administrativos de la Universidad Veracruzana.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA: Hojas tamaño carta y oficio, folders tamaño carta y oficio, libretas, lápices, lapiceros, marcadores permanentes, marca textos, broches, clips, engrapadora, perforadora, sellos, tintas para sellos, CD's y Diskettes.



EQUIPOS QUE UTILIZA:

Equipo de Cómputo de escritorio, impresora, sumadora, calculadora, escáner, copiadora, fax, teléfono, televisión, radigrabadora, memorias USB, video proyectores, escritorio y silla.

LUGAR DONDE SE ENCUENTRA
LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE
EL PUESTO:

Coordinación Académica Regional



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Intendente.

JEFE INMEDIATO: Administrador.

DEPENDENCIA: Coordinación Académica Regional Poza Rica.

JEFE DE LA DEPENDENCIA: Coordinador Académico Regional.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Conservar limpias las instalaciones de la Coordinación Académica Regional, mantener en óptimas condiciones el mobiliario y equipo que se encuentren en uso dentro de la misma, auxiliar en labores menores de mantenimiento y colaborar en el trabajo de vigilancia de la Dependencia.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

MATERIALES O PRODUCTOS QUE MANEJA: Escoba, trapeador, mob, tratamob, pinol, cloro, ácido, recogedor, jerga, pastillas desodorantes, guantes, cepillos, lámparas, bolsas de plástico, cubetas, cestos de basura, agua, manguera, herramienta menor.

EQUIPOS QUE UTILIZA: No aplica.

LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO ESPECÍFICAMENTE EL PUESTO: Coordinación Académica Regional Poza Rica.

Anexo No. II. Instrucción de Trabajo del Proceso Clave de Inscripción en Línea.

1. Realizar la Evaluación de los Docentes a través del SEDDUV, tecleando en la barra de dirección <http://eval.uv.mx/>, antes de efectuar la Inscripción en Línea.
2. Iniciar Internet Explorer y teclear en la barra de dirección <http://www.uv.mx>.
3. Hacer clic en el apartado Estudiantes.
4. Hacer clic en el apartado de Aviso Importante Comunicado sobre Proceso de Inscripción para conocer los lineamientos de la Inscripción en Línea.
5. Consultar dentro del Comunicado la Hora y Fecha de Inscripción que le corresponde, haciendo clic en el Área Económico-Administrativa.
6. Hacer clic en el Programa Educativo al que pertenece.
7. Teclear la matrícula en el campo y pulsa ENTER.
8. Consultar dentro del apartado Estudiantes la Oferta Académica que comprende las EE que ofrece la Facultad, el Área Básica de Formación General (AFBG) y el de Elección Libre (AFEL).
9. Elaborar en forma manual el horario deseado y un alternativo que comprendan las EE que se deseen cursar, en base a la Oferta Académica ofrecida, mismos que servirán de base para el proceso de inscripción en línea.
10. Después de leer el Comunicado para conocer Fecha y Horario de inscripción, así como la Oferta Académica, así como haber realizado la Evaluación a los docentes, ingresar al portal de Estudiantes con la clave de Usuario, Contraseña y seleccionar el Campus donde esté inscrito el estudiante.

Usuario	z + Matrícula. Ej.: zS09001404
Contraseña	10 primeros dígitos del CURP o RFC. Ej.: MESM790401
Campus	Poza Rica.
11. Dentro del Portal de Estudiantes en el apartado de Inscripción, hacer clic en la sección de Requisitos Específicos.
12. Consultar en la ventana de Requisitos específicos los lineamientos establecidos por la Dependencia que los alumnos deben cubrir, tales como: fechas, horarios, cuota de inscripción, cuota de resello de credencial y cuota de fideicomiso.

13. Después de leer los Requisitos específicos, hacer clic en la pestaña Oferta Académica, en la cual se encontrarán las Asignaturas (A), es decir, Experiencias Educativas del Programa Educativo de Contaduría que le corresponde cursar en el período (semestre) a inscribir.
14. Hacer clic en la pestaña Registro en Línea, si aún no es la Fecha y Horario de Inscripción se mostrará el mensaje: “Esta pantalla es para los alumnos que ingresaron a partir de Agosto de 200x”.
15. Si no se ha efectuado la Evaluación a los docentes se les desplegará el siguiente mensaje: “Es importante que contestes la evaluación de tus docentes en la página <http://eval.uv.mx/>”.
16. Hacer clic sobre el nombre de la EE que se desee cursar, dentro de los apartados de Oferta Académica, se desplegará el NRC, Créditos, Nombre del Docente, Bloque y Horario en el que se oferta la misma, así como el cupo disponible.
17. Hacer clic en el botón que aparece al lado izquierdo, hacer clic en la ventana Validar y se desplegará el número de créditos que va acumulando por EE.
18. Repetir el paso anterior hasta completar el total de Experiencias Educativas a cursar, dentro de los 3 Bloques del Turno Matutino y Vespertino respectivamente, así como para alcanzar el número de Créditos Mínimo o Máximo que deseen cubrir en el período correspondiente.
19. Pulsar el botón Inscribir para continuar.
20. De existir traslape en el horario elegido aparecerá una ventana con el mensaje: “Existe traslape de horario”, así como los horarios en que se cruzan las Experiencias elegidas.
21. Repetir los pasos 18 y 19 hasta que el horario esté completamente correcto.
22. Se abre la pantalla de Pagos, para capturar los mismos se debe marcar la casilla que contiene el Fideicomiso/Patronato y agregar el monto asignado, mismo que se encuentra estipulado en los Requerimientos Específicos, o bien, a través de la misma Dependencia.
23. Los campos de Inscripción y Resello no son modificables. En el caso de alumnos con el derecho de Condonación su inscripción se muestra en cero, el resello no se modifica y si aplica la cuota de Fideicomiso deberá capturar la información.
24. Hacer clic en Calcular.
25. Hacer clic en Finalizar.
26. Al concluir se muestra en esta misma pantalla el mensaje: “Ya has concluido tu registro en línea”. Hacer clic donde dice: Solicitud / Pago de Inscripción.
27. En la ventana emergente se muestra la Solicitud de Pago [para impresión] misma que deberá llevar y presentar al banco para realizar el pago correspondiente. Pulsar el botón Imprimir,

dentro de la impresión se mostrará el Número de Cuenta y el Banco donde deberá realizar el pago

- 28.** Efectuar el pago dentro de los 5 días hábiles siguientes al proceso de Inscripción en Línea.
- 29.** En la cuenta personal de correo de la UV, deberá llegar una notificación con la información final del proceso de Inscripción en Línea.
- 30.** Hacer clic en Horario donde se podrá consultar e Imprimir el horario con el que se inscribió, debiendo configurar en forma horizontal dentro de Propiedades de la Impresora.
- 31.** Enviar al correo electrónico: buzónIL@uv.mx cualquier duda que exista o asistir a las oficinas administrativas de la Coordinación de la Facultad/Dependencia.

Anexo No. III. Instrucción de Trabajo del Proceso Clave de Inscripción Manual o Expedita.

1. Consultar en la Dependencia o en la Página de la Universidad Veracruzana <http://www.uv.mx>. dentro del apartado de Estudiantes, la Oferta Académica que comprende las EE que ofrece la Facultad, el Área Básica de Formación General (AFBG) y el de Elección Libre (AFEL).
2. Elaborar en forma manual el horario deseado y un alternativo que comprendan las Experiencias Educativas que se deseen cursar, en base a la Oferta Académica ofrecida dentro del Programa Educativa de Contaduría del período a inscribir.
3. Llenar en forma manual el Formato de Solicitud de Inscripción Manual para Alumnos del MEIF, por aquellos alumnos que no pudieron efectuar el proceso de Inscripción en Línea o no eligieron el total de Experiencias Educativas que deseen cursar.
4. Presentar el Formato en original y 3 copias debidamente requisitado ante la secretaria de su Programa Educativo, quien lo revisará, sellará y lo turnará al Coordinador Regional para que verifique la documentación y autorice su inscripción.
5. La secretaria procederá a conservar el expediente del alumno a inscribir, entregando la última copia del formato debidamente autorizado por el Coordinador y conteniendo el sello de la Dependencia.
6. Autorizada la Inscripción Académica se procede a efectuar el depósito bancario a la Cuenta Concentradora, que le será proporcionada por la Dependencia, por el importe total que comprende la cuota de Inscripción, de Resello y la Cuota de Fideicomiso, cantidades que determinará la misma Dependencia y que podrá ser consultada en la página de la UV dentro del portal de Estudiantes, en el apartado de Requisitos Específicos o en la misma Facultad.
7. Presentar el bouchet original del depósito bancario ante la Caja de la Dependencia, anotando en el mismo Nombre y Apellidos completos, así como el Número de Matrícula, el cual deberá ser canjeado por el Arancel de Pago (Recibo Oficial) que le será expedido por el Analista/Cajero de la Facultad, en dos tantos (Organización e Interesado).
8. Verificar que los datos e importes sean correctos dentro del Arancel y que contenga el sello de la Dependencia.
9. Entregar la copia del Arancel de Organización con la secretaria de carrera para integrarlo al expediente que contiene la inscripción académica del alumno; la misma secretaria deberá sellar de Recibido la copia de Interesado.

- 10.** El alumno deberá integrar y conservar su expediente personal conteniendo la copia del Formato de Solicitud de Inscripción Manual para Alumnos del MEIF y la copia de Interesado del Arancel de Pago, verificando que contengan las firmas de autorización y los sellos correspondientes.

Anexo No. IV. Formato de Solicitud de Inscripción Manual o Expedita.



UNIVERSIDAD VERACRUZANA DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR SOLICITUD DE INSCRIPCION

DATOS DEL ALUMNO							
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NOMBRE (S)		ID Matricula	
(1)						(2)	
DOMICILIO ACTUAL						SERVICIO MÉDICO	
(3)						(4)	
DATOS ACADEMICOS							
PROGRAMA EDUCATIVO			CAMPUS			PERIODO	
(5)			(6)			(7)	
INSCRIPCION A EXPERIENCIAS EDUCATIVAS							
NRC	BLOQUE TURNO	EXPERIENCIA EDUCATIVA	CATEDRÁTICO	INSCRIPCION			No. CRÉD
				1º	2º	3º	
(8)	1º. MAT.	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
(8)	1º.VESP.	(9)	(10)				(14)
(8)	2º.MAT.	(9)	(10)				(14)
(8)	2º.VESP.	(9)	(10)				(14)
(8)	3º.MAT.	(9)	(10)				(14)
(8)	3º.VESP.	(9)	(10)				(14)
TUTOR ACADEMICO				(15)			
TIPO DE INSCRIPCION							
POR REINGRESO	(16)	POR TRASLADO	(17)	POR REVALIDACION O EQUIVALENCIA ESTUDIOS	(18)	REINGRESO BAJA TEMPORAL	(19)
REQUISITOS PARA PASAR A CAJA							
SELLO Y RUBRICA DE SOLICITUD PROCESADA EN VENTANILLA				(20)			
COBERTURA DEL ARANCEL							
POR CONDONACION	(21)	EN EFECTIVO	(22)	"Deberá cubrir el pago arancelario el mismo día de realizar la inscripción a cursos o a mas tardar el día siguiente"			
AUTORIZACIÓN DE CONDONACION				OBSERVACIONES			
				El caso omiso a esta leyenda dejara sin efecto el trámite de inscripción Académica.			
POZA RICA, VER., A (23) DE (24) DE (25)							
(26) FIRMA ALUMNO		(27) FIRMA COORDINADOR			(28) FIRMA SECRETARIO		

* Este trámite está sujeto a la revisión de la escolaridad.

Anexo No. V. Instructivo para el Manejo del Formato de Solicitud de Inscripción Manual o Expedita.

ASPECTOS GENERALES:

1. **NOMBRE:** Formato de Solicitud de Inscripción Manual para Alumnos del MEIF.
2. **OBJETO:** : Inscribir en forma Manual o Expedita a los alumnos del Programa Educativo de Contaduría que no pudieron hacerlo mediante el Proceso de Inscripción en Línea, en parte o en la totalidad de las Experiencias Educativas a cursar, en cualquiera de las Secciones de la Oferta Académica de la Dependencia.
3. **ELABORA:** Coordinador Académico Regional del SEA Poza Rica.

MEDIOS DE CONTROL:

1. **ELABORACIÓN:** Alumno que se inscribe.
2. **REVISIÓN:** Coordinador Académico Regional del SEA Poza Rica.
3. **AUTORIZA:** Secretaria Académica de la Dirección General del SEA y Departamento de Servicios Escolares de la U.V.

DISTRIBUCIÓN DE EJEMPLARES:

ORDEN	DESTINO	USO
Original	Servicios Escolares	Inscripción Académica del alumno.
1ª. Copia	Secretaria Académica del SEA	Autorización de la Inscripción del Alumno. Elaboración de Actas Oficiales de las Experiencias Educativas.
2ª. Copia	Coordinación Académica Regional del SEA	Integración del Expediente del alumno Elaboración de Listas de Asistencia de las Experiencias Educativas.
3ª. Copia	Alumnos	Control de Escolaridad.

Instrucciones de llenado:

- (1) Anotar Apellido Paterno, Apellido Materno y Nombre(s) completos del alumno a inscribir.
- (2) Anotar Número de Matrícula.
- (3) Anotar domicilio del alumno: Calle, Número, Localidad y Municipio.
- (4) Anotar nombre de la Institución que le presta Servicio Médico al alumno a inscribir. En caso de no contar con dicho servicio anotar N/A (No Aplica).
- (5) Anotar nombre del Programa Educativo de Contaduría al que se va a inscribir el alumno.
- (6) Anotar nombre de la Región a la que pertenece el Programa Educativo: Poza Rica-Tuxpan al que se inscribe el alumno.
- (7) Anotar el Período a cursar: Agosto 200x-Febrero 200x ó Febrero 200x-Agosto 200x.
- (8) Anotar en cada una de las celdas el NRC que corresponda a las Experiencias Educativas a las que se inscribe el alumno.
- (9) Anotar el nombre completo de la Experiencia Educativa a cursar en el período.
- (10) Anotar el nombre del Catedrático que impartirá la Experiencia Educativa a cursar en el período.
- (11) Marcar con una “X” sí es la Primera Inscripción a la Experiencia Educativa que cursará el alumno.
- (12) Marcar con una “X” sí es la Segunda Inscripción a la Experiencia Educativa que cursará el alumno.
- (13) Marcar con una “X” sí es la Tercera Inscripción a la Experiencia Educativa que cursará el alumno.
- (14) Anotar el número de Créditos que comprende la Experiencia Educativa a cursar.
- (15) Anotar el nombre completo del Tutor Académico asignado por la Dependencia.
- (16) Marcar con una “X” el cuadro de Reingreso para los alumnos que se inscriban del 2º. Período en adelante.
- (17) Marcar con una “X” dentro del cuadro de Traslado para los alumnos que proceden de otra Región (Campus).
- (18) Marcar con una “X” dentro del cuadro por Revalidación o Equivalencia de Estudios cuando el alumno proviene de otro Programa Educativo o de otra Institución, y presente el Dictamen de Equivalencia correspondiente autorizado por la Dirección del Área Económico-Administrativa.
- (19) Marcar con una “X” dentro del cuadro Reingreso por Baja Temporal en caso de que el alumno que se inscriban del 2º. Período en adelante haya solicitado la Baja mencionada y solicita continuar sus estudios de licenciatura en la Dependencia.
- (20) Firma del Administrador de la Dependencia y el sello de la misma.

- (21) Marcar con una “X” dentro del cuadro en caso de que el alumno que se inscribe obtiene la Condonación por ser trabajador de la Universidad Veracruzana o es familiar en línea recta del propio trabajador.
- (22) Marcar con una “X” cuando el alumno paga la Inscripción vía Depósito Bancario en la Cuenta Concentradora de la Universidad Veracruzana.
- (23) Anotar el día de inscripción del alumno.
- (24) Anotar el mes de inscripción del alumno.
- (25) Anotar el año de inscripción del alumno.
- (26) Firma de alumno que se inscribe.
- (27) Firma del Coordinador Académico Regional del SEA Poza Rica.
- (28) Firma del Secretario Académico del SEA en Xalapa, Ver.