



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

**UNIDAD AJUSCO
AREA ACADÉMICA No.1
POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
PROCESOS INSTITUCIONALES
Y GESTIÓN**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL, UNIDAD
AJUSCO (2002-2003)**

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

P R E S E N T A N :

**RENATA DENNISE ANDRADE ROMERO
ANGELICA DOMINGUEZ GONZÁLEZ
OLIVIA SANCHEZ GONZÁLEZ**

ASESOR DE TESIS: PROFR. FAUSTO MERLÍN PICHARDO

MÉXICO D.F.

JUNIO 2007

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analiza el Sistema administrativo de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional, unidad ajusco, con la finalidad de comprender que tan importante es contar con el Sistema administrativo en la Universidad Pedagógica Nacional, así como la interacción de éste con los otros Sistemas del Suprasistema Institucional.

Así mismo se analiza la realidad y proyección futura de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad en cuestión, contemplando sus aspectos administrativos, humanos y tecnológicos.

En el capítulo I se presentan algunos de los antecedentes de la Universidad Pedagógica Nacional con la finalidad de conocer un poco sobre su historia, de igual forma se presentan los antecedentes de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica, unidad ajusco, con el fin de conocer un poco sobre como se realizaban los procesos administrativos en este lugar; por otra parte se lleva a cabo una caracterización de los Sistemas tomando en cuenta la Teoría General de Sistemas que expuso Ludwin Von Bertalanffy, haciendo referencia en particular a las características de los Sistemas, a los tipos de Sistemas y a los elementos de los Sistemas, con el propósito de comprender la interacción entre un sistema y otro y del porque la importancia del Sistema de Servicios Escolares en particular con los otros Sistemas de la Universidad Pedagógica Nacional.

En el capítulo II se presenta una breve descripción de lo que es control escolar, así como los objetivos principales del mismo, con el fin de conocer cual es la meta principal del Sistema en cuestión, se presenta también un esquema donde se aprecia la interrelación existente entre el Sistema de control escolar con los otros Sistemas integrantes del Suprasistema Institucional; por otra parte se muestran los Subsistemas en los que se divide el Sistema de control escolar, señalando las funciones que desarrolla cada uno de ellos; de igual forma se presentan los elementos auxiliares con los que debe contar el Sistema de control escolar para la realización de sus funciones, y para finalizar este capítulo se describe en forma breve los diversos manuales administrativos con los que debe contar cualquier sistema de control escolar para que la realización de sus metas se logren con eficiencia y eficacia, capítulo que servirá como apoyo para el análisis del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional, unidad ajusco, tema en cuestión de esta tesis.

En el capítulo III se analiza la situación actual de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional, unidad ajusco, donde se aborda la importancia de este Sistema en el desarrollo de las funciones educativas, se muestra el organigrama del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares mencionando su objetivo principal y sus funciones generales, así mismo se presenta de forma independiente los subsistemas integrantes del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares con el afán de tener una descripción más amplia de los mismos, por otra parte se hace mención de las normas, lineamientos y reglas que son utilizadas en este Sistema, así mismo se analiza la importancia de capacitar al personal que labora en este Sistema en particular, y por último para finalizar este capítulo se analiza la calidad del servicio que se brinda en esta Subdirección.

Para continuar se presenta los resultados obtenidos de la investigación de campo, realizado a través de entrevistas por medio de un cuestionario aplicado al 10% del alumnado del Suprasistema Institucional, así como las graficas de los resultados obtenidos de esta investigación y la interpretación de los mismos.

Al final del trabajo se exponen las conclusiones más importantes que de acuerdo a nuestra consideración se desprenden del desarrollo del mismo, así como los anexos y bibliografía utilizada para el desarrollo de la presente investigación.

El proceso metodológico a seguir para la realización de esta tesis, comprende la investigación documental y la investigación de campo. Donde la aplicación de la 1ra, técnica comprende las actividades de recopilación bibliográfica y el propósito de la 2da. Técnica, es el obtener información necesaria sobre la estructura orgánica y funcional del sistema de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional, unidad ajusco.

Esta investigación se realiza por medio de observación directa, participantes y de entrevistas por medio de dos cuestionario, previamente elaborados, uno aplicado al personal que labora en esta Subdirección y el otro aplicado a los alumnos de la Universidad Pedagógica Nacional unidad ajusco.

Los alcances y limitaciones para la realización de esta tesis fueron: en el primer punto fue la obtención de formatos utilizados en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares para la realización de algunos procesos administrativos, por ejemplo: ficha de admisión a licenciatura, ficha de inscripción, de reinscripción, de altas, bajas y cambios de materias, calendario escolar, solicitud de inscripción a examen extraordinario, solicitud de certificado terminal solicitud de carta de pasante, carpeta de folletos específicamente de la organización y funciones de la Universidad pedagógica Nacional, etc., así mismo el apoyo brindado por parte de cada uno de los jefes de departamento, a los cuales les agradecemos por el tiempo y apoyo brindado para la obtención de la información requerida para el desarrollo de esta tesis, así como algunas de las personas que laboraron en este Sistema, ya que sin su apoyo no hubiéramos podido obtener los antecedentes de cómo se realizaban los procesos administrativos en este lugar, toda vez que no hay nada plasmado hasta el momento, por otra parte en lo que se refiere al segundo punto, podemos decir que unas de las limitaciones a las cuales nos enfrentamos fue la negación del análisis de los manuales administrativos que se utilizan en el Sistema de la Subdirección como apoyo para la realización de sus funciones, así como la negación de los reglamentos internos que deben seguir cada uno del personal que labora en este Sistema Administrativo.

CAPITULO I

1 ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL UNIDAD AJUSCO

“La Universidad Pedagógica Nacional nació como respuesta a una sentida demanda del magisterio y tiene como meta consolidarse como la Máxima Casa de Estudios del Normalismo mexicano”¹.

Considerando que una vez creada la Universidad Pedagógica Nacional, los maestros egresados de la Dirección General de Educación Normal tienen la posibilidad de ampliar y perfeccionar su formación pedagógica, logrando con ello una satisfacción profesional y una educación del más alto nivel académico para todo el país.

“En 1923 José Vasconcelos impulsó la superación del magisterio nacional, al instaurar las Misiones Federales de Educación. Muchos otros esfuerzos se han realizado para lograrlo, y otros habrá que realizar para conseguir un mejor nivel académico del magisterio”².

En el mes de marzo de 1975 se crean las licenciaturas en Educación Preescolar y Primaria, las cuales dependen directamente de la Dirección General de Educación Normal, la cual establece centros en cada uno de los estados del país; Estos centros se incorporan en diciembre de 1977, a la Dirección General de Mejoramiento Profesional del Magisterio.

¹ GONZALEZ AVELAR, Miguel. La Universidad Pedagógica Nacional, nació como respuesta a una demanda del Magisterio, Folleto de divulgación, México, editada por la U.P.N., 1986. P. 4.

² Ibidem, Pag. 4.

Al crearse la Universidad Pedagógica Nacional, el 25 de agosto de 1978 como una Institución Pública de Educación Superior, por Decreto Presidencial del Lic. José López Portillo, absorbe directamente dichas licenciaturas. Esta Institución nace por la necesidad de profesionalizar el magisterio, y se crea con características de un organismo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública.

Su finalidad es la de prestar, desarrollar y orientar, así como capacitar y actualizar los servicios educativos de tipo superior, encaminados a la formación de Profesionales de la Educación, de acuerdo con las necesidades de la educación mexicana.

“La Universidad Pedagógica Nacional inicia formalmente sus labores docentes el 12 de marzo de 1979, ofreciendo carreras en el nivel de licenciatura a una población inicial de 2,200 estudiantes, con cinco opciones: Sociología de la Educación, Psicología Educativa, Pedagogía, Administración Educativa y Educación Básica. Los estudios de Posgrado, con especialización en Planeación y Administración Educativa, comienzan el 23 de Abril del mismo año con una inscripción de 950 alumnos”³. Estas actividades se empiezan a trabajar en la colonia Plaza Miravalle y en la Delegación Azcapotzalco en México D. F., posteriormente se trasladan a la sede central de la Universidad, la Unidad Ajusco, cuya construcción se termina en 1982.

“La Universidad Pedagógica Nacional, se inspira en la filosofía del liberalismo social, que recoge el art. 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Política Educativa dictada por el Gobierno de

³ KOVAC, Karen, El normalismo en México, Pag. 30.

la República, que responde a la demanda magisterial de contar con una Universidad propia, que perfeccione la formación pedagógica, evite el desvío de la vocación docente, y permita hacer estudios del más alto nivel académico”⁴.

La Universidad Pedagógica Nacional cuenta con 74 unidades distribuidas en el territorio nacional, seis de las cuales se encuentran ubicadas en diferentes zonas del Distrito Federal. Las Unidades de la Universidad Pedagógica Nacional fueron creadas en el periodo septiembre-diciembre de 1979 y originalmente surgieron como unidades SEAD (Sistema de Educación a Distancia), con el propósito fundamental de llevar los servicios educativos a la población magisterial que no puede asistir regularmente a las aulas; el Sistema de Educación a Distancia se integra por dos Subsistemas, el SEAD 75 y el SEAD 79.

Karen Kovac en su artículo, la planeación educativa en México: Universidad Pedagógica Nacional, menciona que el SEAD 75 se responsabiliza de atender todos los problemas relacionados con el registro de las licenciaturas de mejoramiento profesional, que por acuerdo de la Secretaría de Educación Pública pasaron a formar parte de la Universidad Pedagógica Nacional a partir de septiembre de 1979; el SEAD 79 atiende los programas académicos pertenecientes a la modalidad de sistemas abiertos que se comienzan a impartir dentro del proyecto académico de la Universidad.

⁴ GONZALEZ AVELAR, MIGUEL. La Universidad Pedagógica Nacional, nació como respuesta a una demanda del Magisterio, op.cit. Pag. 4.

A partir del Acuerdo para la Modernización de la Educación Básica, emitida en mayo de 1992, y el proceso de federalización de los servicios educativos, las Unidades de la Universidad Pedagógica Nacional ubicadas en los Estados de la República son administrados por las oficinas gubernamentales de cada uno de ellos. En su carácter de institución nacional, la Universidad Pedagógica Nacional mantiene las normas que regula el desarrollo de su proyecto académico.

1.1 LAS LICENCIATURAS EN LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

La Universidad Pedagógica Nacional, como Institución de Educación Superior, ofrece planes y programas de Licenciatura para la formación de educadores y otros profesionistas, orientados a la atención de campos relevantes del Sistema Educativo Nacional.

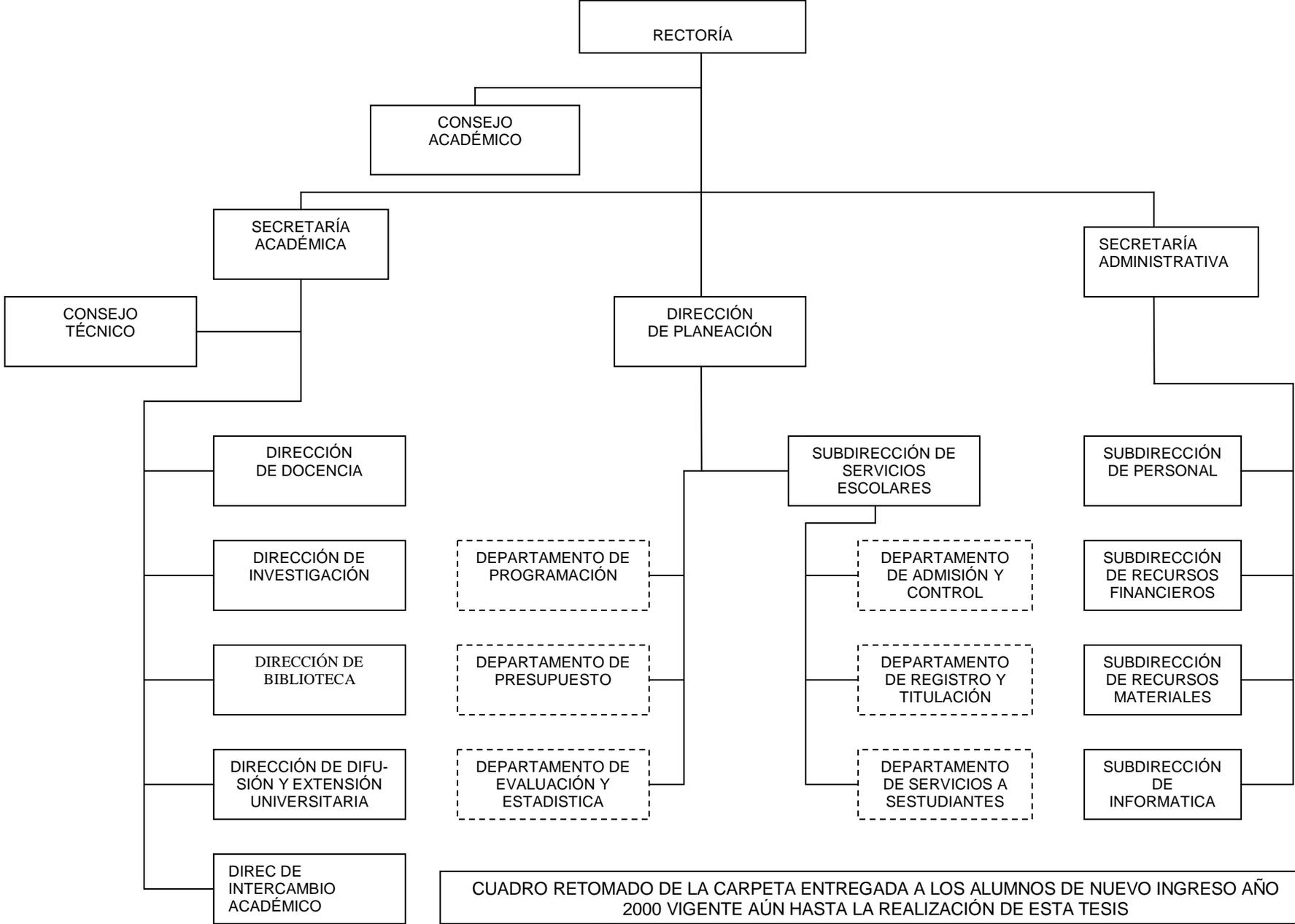
En la Unidad Ajusco, sede central de la Universidad Pedagógica Nacional, se imparten licenciaturas bajo la modalidad escolarizada, en los turnos matutino y vespertino de lunes a viernes. En las Unidades de la Universidad Pedagógica Nacional las licenciaturas se imparten con la modalidad abierta o semiescolarizada donde el alumno elige las asesorías, de martes a sábado.

En los últimos años, a raíz del proceso de reformulación de las licenciaturas para maestros en servicio, se ha implementado, la Licenciatura en Educación Plan 94, con la participación de las unidades de la Universidad Pedagógica Nacional.

A continuación se muestra el organigrama general de la Universidad Pedagógica Nacional del año escolar 2000 (organigrama 1), y se hace mención de los antecedentes del área de Servicios Escolares, siendo ésta el área de mayor importancia en la realización de esta Tesis. Se hace notar que no hay documento alguno para la obtención de esta información, así que para la recuperación del desarrollo histórico, se utilizan técnicas de investigación, las cuales se apoyan en entrevistas y testimonios del personal actual, así como el de mayor antigüedad, que labora en la institución.

ORGANIGRAMA 1

ESTRUCTURA FUNCIONAL DE LA UNIVERSIDAD PEGADÓGICA NACIONAL



CUADRO RETOMADO DE LA CARPETA ENTREGADA A LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO AÑO 2000 VIGENTE AÚN HASTA LA REALIZACIÓN DE ESTA TESIS

1.2 ANTECEDENTES DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

Cuando la Universidad Pedagógica Nacional inicia sus servicios se divide orgánicamente en unidades. Por ejemplo: unidad de Planeación, unidad de Secretaria Académica y unidad Administrativa; posteriormente estas unidades se denominan como Secretarías, Direcciones y Subdirección, un ejemplo más explícito es la Subdirección de Servicios Escolares.

En 1971, inicia sus funciones la Dirección General de Mejoramiento Profesional del Magisterio, con el objeto de ofrecer a los maestros en servicio, una asesoría permanente y procurar su actualización. En 1975 se crean las licenciaturas en educación preescolar y primaria, dirigidas a los profesores en servicio. Primero a través de la Dirección General de Capacitación y Mejoramiento Profesional del Magisterio, que se empieza a impartir en el ciclo 1978-1979 a maestros de educación primaria no titulados y en servicio. La Universidad Pedagógica Nacional en noviembre de 1978, con base en el decreto presidencial de creación, absorbe las licenciaturas, con la intención de convertirse en la institución rectora, del sistema nacional de formación de maestros, teniendo la responsabilidad de titulación de sus egresados y probable creación de unidades regionales. Toda esta Información y archivo se empieza a manejar por medio de la unidad de servicios escolares sede central, la cual controla matriculados, calificaciones, datos personales del alumno y expediente de cada uno de ellos. Creadas las 74 unidades regionales, la Unidad Central se encarga de administrar la documentación e información que corresponde a los alumnos.

A continuación se menciona como se manejó toda esta información en la Unidad de Servicios Escolares:

La información datos de alumnos, calificaciones, etc., se maneja a través de un formato de “hojas ópticas”, los cuales se concentran inicialmente en la Unidad de Servicios Escolares, con que cuenta cada Unidad Regional de la Universidad Pedagógica Nacional, siendo revisados manualmente uno por uno. Posteriormente, estos formatos eran enviados a la Unidad de Informática de la Sede Central en la Unidad Ajusco, para proceder a su lectura y así obtener la matrícula, datos del alumno y calificaciones de los mismos. Asimismo, la emisión de los formatos en hoja óptica, certificados, listados y asignación de matrícula, esta a cargo de la Unidad antes mencionada, por lo tanto la Unidad de Servicios Escolares dependían de esta Unidad para la realización de su trabajo. Este proceso o sistema de trabajo esta vigente de 1978-1995 aproximadamente, según información proporcionada por el personal de la Subdirección de Servicios Escolares, que labora en estas fechas.

A partir del 12 de marzo de 1979 la Universidad Pedagógica Nacional, inicia sus labores ofreciendo 4 opciones en licenciatura en sistema escolarizado que son: Sociología de la Educación, Psicología Educativa, Pedagogía, Administración Educativa; y una en sistema abierto o a distancia que es Educación Básica. Su método de inscripción se realiza en tres pasos:

Primer paso: el personal que revisa documentación verifica que sea auténtica, abre expediente integrando la documentación original.

Segundo paso: el aspirante llena la hoja óptica con sus datos personales, rellena los óvalos mediante el código, posteriormente estas hojas se envían a la Unidad de Informática para que sean leídas y obtener la información del aspirante.

Tercer paso: consiste en dar información general de la Universidad al aspirante. Con el que concluye este proceso.

El proceso de reinscripción se divide en 2 fases; la primera consiste en que una vez capturadas las calificaciones, se emite el certificado parcial y hoja de reinscripción. Los datos que contiene el certificado parcial son: matrícula, nombre, carrera, SEAD, fecha, materias aprobadas y reprobadas, créditos acumulados y créditos faltantes, promedio o niveles avanzados. Los datos de la hoja de reinscripción son: matrícula, nombre, domicilio, carrera, alumno regular o irregular, espacio para asentar las materias a cursar, con su respectivo horario. Esta documentación forma parte del paquete de reinscripción que se entrega al alumno

En la segunda fase, el alumno regular tiene el derecho de reinscribirse en los 2 primeros días de la semana que se otorgan para la reinscripción, y los alumnos irregulares deben reinscribirse en los días restantes.

Aproximadamente en 1996 se integra Servicio Social a la Subdirección de Servicios Escolares formulando y avalando constancias de inicio y termino de éste, por razones prácticas y de reorganización la Unidad responsable del

Servicio Social es transferida a la Dirección de Docencia; este servicio se dejó de dar en el año 2000 en la Subdirección de Servicios Escolares.

Por otra parte como se puede observar los procesos administrativos que se realizan en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares han cambiado considerablemente en cuanto a su organización y operación, tomando en cuenta que en cada sede de la Universidad Pedagógica Nacional ya realizan sus propios procesos de inscripción, reinscripción, altas, bajas, cambios, etc., asimismo la Universidad Pedagógica Nacional sigue siendo la sede central de todas las sedes regionales.

Cabe mencionar que la forma de llevar a cabo los procesos administrativos de esta unidad han sido actualizados y mejorados de acuerdo a las herramientas de trabajo con que se cuenta para la realización de los mismos, por lo cual no cabe duda que entre más baya avanzando la tecnología mejor va hacer la realización de estos procesos.

Por otra parte hay que tener presente que para que el Suprasistema institucional logre alcanzar satisfactoriamente sus objetivos es importante conocer que esto se puede lograr mediante una interacción constante y adecuada del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares con los otros Sistemas del Suprasistema, por lo cual en el siguiente punto se menciona lo más relevante e importante de la Teoría General de Sistemas que será de gran ayuda para comprender y conocer de que manera se da la interacción entre un sistema y otro.

1.3 TEORIA GENERAL DE SISTEMAS

Para entender con mayor claridad este tema es importante comprender que la Teoría de Sistemas estudia a las organizaciones como Sistemas Sociales que se encuentran inmersos en otros Sistemas sociales mayores y en constante movimiento, que se interactúan y afectan mutuamente.

Por otra parte en lo que se refiere a la Teoría General de los Sistemas, uno de los primeros expositores fue Ludwing Von Bertalanffy, quien intentó lograr una metodología integradora para el tratamiento de problemas científicos.

Asímismo se considera que las ideas elementales de Von Bertalanffy fueron publicadas en Alemania entre 1950 y 1960, y que a través de estos postulados se formaliza el pensamiento de esa época, con el cual se aclaraba que los Sistemas vivientes no debían considerarse cerrados, ya que eran Sistemas abiertos.

La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de los Sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados, por lo que se considera que la comprensión de los Sistemas solo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes por ejemplo: el bosque es diferente de cada uno de sus árboles.

“En el pasado el conocimiento tradicional se ha desarrollado a lo largo de materias o temas bien definidos. Bertalanffy sugiere que los diversos campos de la ciencia moderna ha tenido una evolución continua hacia un paralelismo de ideas. Este paralelismo representa una oportunidad para formular y desarrollar principios que actúan como Sistema en general”⁵

Por otra parte se menciona que en la ciencia moderna el problema básico de todos los campos es la interacción dinámica existente, por lo que se considera que sus principios generales tendrán que ser formulados a través de la Teoría General de Sistemas, asimismo se menciona que la Teoría General de Sistemas es el punto de vista global desde el que se deberán analizar todos los tipos de Sistemas.

En la actualidad se puede apreciar el crecimiento de las organizaciones modernas, las cuales dan lugar al desarrollo de Sistemas, mismos que hacen frente a la complejidad y multiplicidad de operaciones en forma bastante efectiva. De tal manera que las organizaciones, para realizar sus actividades en forma adecuada, propician Sistemas de trabajo para lograr una coordinación integral de todos sus elementos.

Tres de las conceptualizaciones de Sistemas organizacionales son las siguientes y nos dan la pauta para expresar lo que nosotras consideramos un Sistema.

⁵ KAST, FREEMONT E y ROSSENZWEIG JAMES E. Administración en las organizaciones, enfoque de sistemas y contingencias. MC GRAW-HILL, 1988 pag. 108.

1. “Una serie de objetivos con una determinada relación entre ellos mismos y entre sus atributos”⁶.

2. “Un conjunto de objetos y/o seres vivientes relacionados de antemano, para procesar algo que denominamos insumo, y convertirlo en el producto definido por el objeto del sistema y que puede o no tener un dispositivo de control que permita mantener su funcionamiento dentro de los límites preestablecidos”.⁷

3. “Un Sistema es un todo organizado y unitario, compuesto de dos o más partes interdependientes, componentes o Subsistemas y delineado por límites identificables que lo separan de su Suprasistema ambiental”⁸

Por lo tanto un Sistema es un conjunto de dos o más Subsistemas interrelacionados entre sí para lograr un objetivo común.

Una vez entendido lo que es un Sistema en el siguiente punto se mencionaran las características de los mismos.

⁶ <http://www.miexamen.com/metodos/20de/20investigación/teoriade> sistemas, p. 1

⁷ VELÁZQUEZ MASTRETTA, Gustavo, Los sistemas de producción. 5ed. Limusa, 1985, P. 19.

⁸ KAST FREEMONT E. y ROSENZWEIG JAMES, Administración en las organizaciones , enfoque de sistemas y de contingencias, MC GRAW-HILL, 1988, pag. 16.

1.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS

La característica inicial de un Sistema consiste en estar compuesto por partes, que ejercen interacción entre sí, cada una de las cuales revisten intereses propios, pues son ellas las que enriquecen el comportamiento de un Sistema y hacen de su análisis una tarea muy compleja

“Todo Sistema, cualquiera que sea su naturaleza tiene tres características básicas.

1.- Todo Sistema contiene otro Sistema (Subsistema) y a la vez está contenido en otros Sistemas de carácter superior. Esto da como resultado, una auténtica categorización: de Suprasistema, Sistemas, y Subsistemas (organigrama 2).

2.- Todos los componentes de un Sistema, así como sus interrelaciones actúan y operan orientados en función de los objetivos del Sistema. Se puede deducir que los objetivos constituyen el factor o elemento que direcciona todas las partes del conjunto.

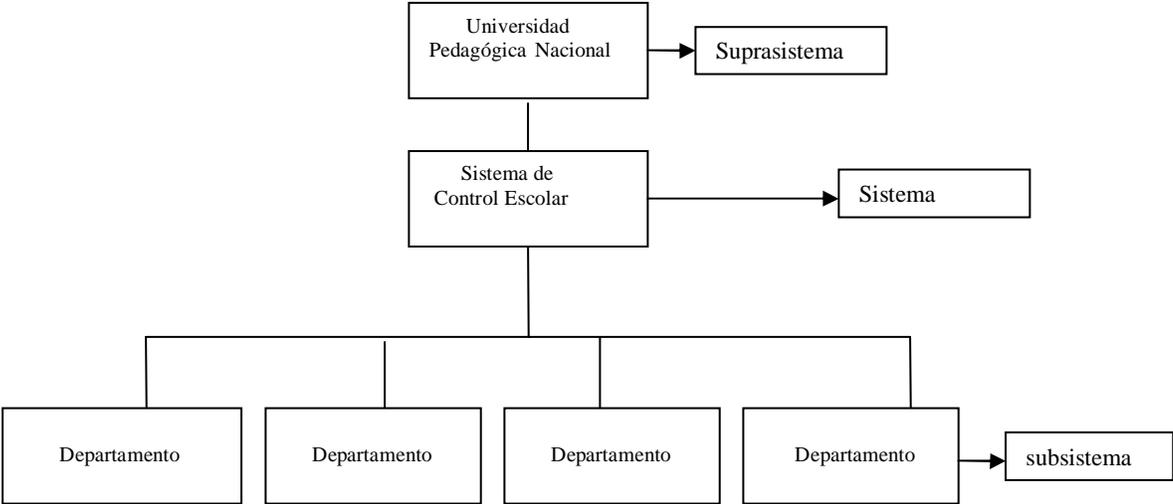
3.- La alteración o variación de una de las partes o de sus relaciones incide en las demás y en el conjunto. Sin dejar de reconocer la importancia de las otras características, ésta constituye uno de los soportes básicos para la construcción del modelo o matriz de análisis administrativo”⁹.

⁹ [Http://www.miexamen.com/metodos/de/investigación/teoria de sistemas](http://www.miexamen.com/metodos/de/investigación/teoria%20de%20sistemas), p. 3.

Una vez analizado las características de los Sistemas, se considera que todo Sistema se estructura en Suprasistemas, Sistemas y Subsistema. En esta investigación la Universidad Pedagógica Nacional es el Suprasistema, la Subdirección de Servicios Escolares es el Sistema y los departamentos que forman parte de la Subdirección de Servicios Escolares son los Subsistemas.

Asímismo el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares se le considera como un Sistema abierto ya que recibe y descarga información con los otros Sistemas y con su medio ambiente. Hay que mencionar que los Subsistemas actúan y operan en función del objetivo del Sistema, tomando en cuenta que si uno de los Sistemas no realiza sus funciones correctamente afecta a los demás Subsistemas en la realización del objetivo del Sistema.

ORGANIGRAMA 2



1.3.2 TIPOS DE SISTEMAS

En cuanto a los tipos de Sistemas se puede decir que existe una gran diversidad de Sistemas y una amplia gama de tipologías para clasificarlos, de acuerdo con ciertas características.

a) Los Sistemas pueden ser físicos o abstractos en cuanto a su constitución:

-“Sistemas físicos o concretos: compuestos de equipos, maquinaria y objetos y elementos reales, en resumen están compuestos de hardware”.¹⁰

-“Sistemas abstractos: compuestos de conceptos, planes, hipótesis e ideas. Los símbolos representan atributos y objetos que muchas veces sólo existen en el pensamiento de las personas. En resumen están compuestos de software”¹¹

Como se puede observar hay complementariedad entre Sistemas físicos y abstractos, por lo que los primeros (maquinas) necesitan del Sistema abstracto (programación) para operar y cumplir sus funciones ahora si lo interpretamos al revés podemos observar que los Sistemas abstractos solo se vuelven realidad cuando se aplica en algún Sistema Físico. El ejemplo aplicado en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares sería de la siguiente

¹⁰ CHIABENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la administración, Mc MRAW HILL, año 2000, par. 773.

¹¹ Abidem pag. 773.

manera: este Sistema consta de oficinas, computadoras, iluminación, tableros, escritorios, etc., a esto se considera Sistema físico mientras que a los procesos administrativos son los Sistemas abstractos.

b) En cuanto a su naturaleza, los Sistemas pueden ser cerrados o abiertos:

- Sistemas Cerrados: “no presentan intercambio con el ambiente que lo rodea, pues son herméticos a cualquier influencia ambiental. Los Sistema Cerrados no reciben ninguna información del ambiente ni influyen de éste. No reciben ningún recurso externo, ni producen algo para enviar fuera”.¹²

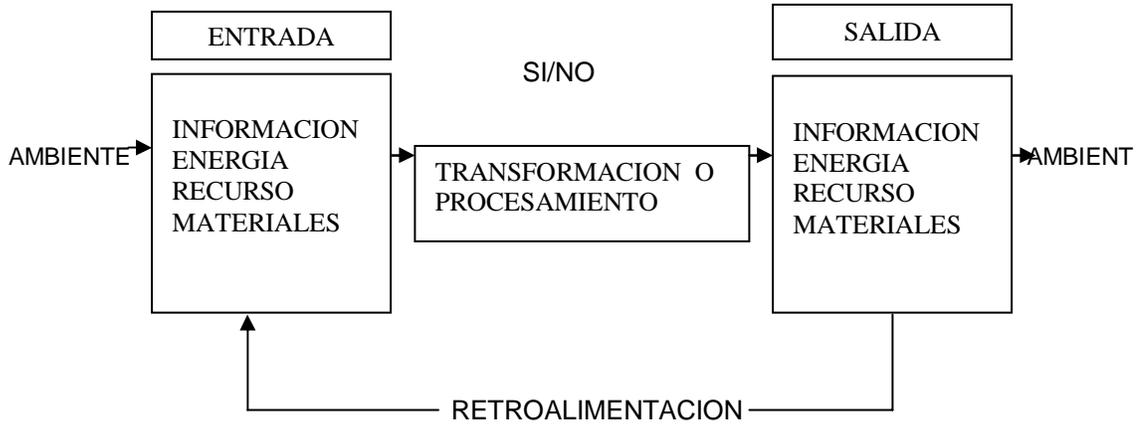
- Sistemas abiertos: “presentan relaciones de intercambio con el ambiente a través de entradas (insumos) y salidas (productos). Los Sistemas abiertos intercambian materia y energía en el ambiente continuamente. Son evidentemente adaptivos, pues para sobrevivir deben readaptarse constantemente a las condiciones del medio”.¹³ (cuadro1)

El concepto del Sistema abierto puede aplicarse en diversos niveles, por ejemplo: en el individuo, en un grupo, en una organización o en la sociedad yendo desde un microsistema hasta un macrosistema.

¹² Ibidem pag. 773

¹³ Ibidem pag. 774

CUADRO 1

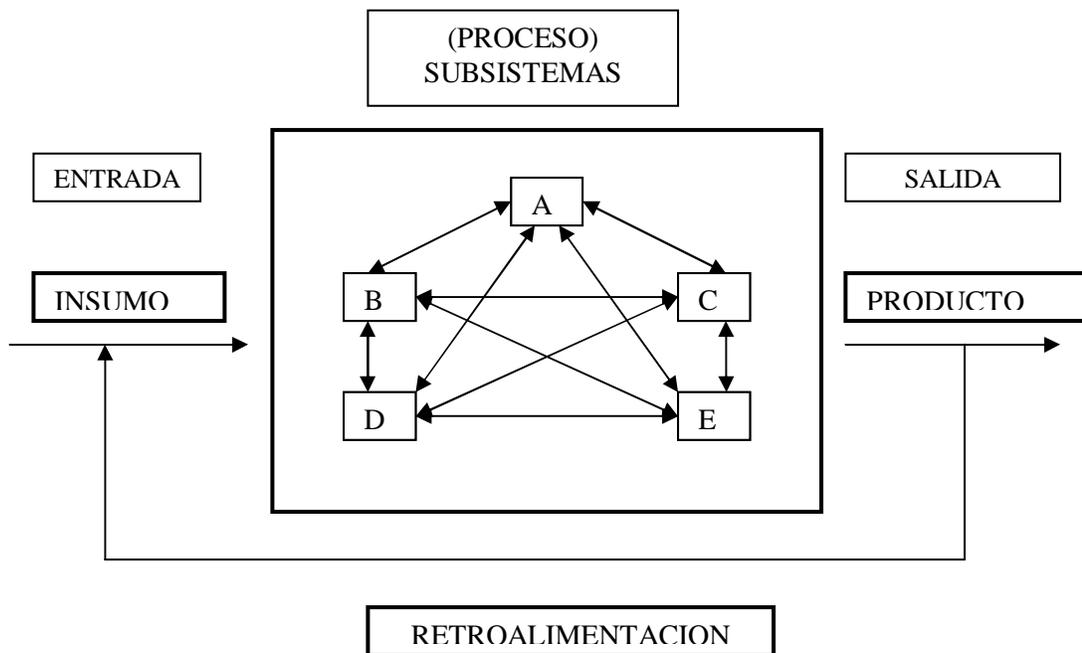


No cabe duda que en nuestro alrededor existe una gran variedad de Sistemas, por lo que encontramos Sistemas de todo tipo, por ejemplo: tenemos Sistemas de montañas, de ríos y el Sistema solar como parte del ambiente físico que nos rodea. Así mismo a diario estamos en contacto con fenómenos como el Sistema de transporte, de comunicación (teléfono) y el Sistema económico entre otros.

1.3.3 ELEMENTOS DE LOS SISTEMAS

Es importante señalar que todo Sistema cuenta con cuatro elementos o unidades necesarios para su existencia manteniendo una relación entre sí; los cuales son: Insumo, Proceso, Producto y Retroalimentación. En algunos Sistemas el elemento o unidad de proceso se presenta como Subsistemas (cuadro2).

CUADRO 2



Esto significa que los elementos o unidades que componen el Sistema, no se refieren al campo físico (objetos), sino más bien al funcional. De

este modo los elementos o partes pasarán a ser funciones básicas realizadas por el Sistema.

A continuación se da una breve explicación de los Elementos o Unidades de los Sistemas.

INSUMO: “El Sistema importa y recibe insumos del ambiente (recursos, energía, e información) que le proporcionan los medios necesarios para funcionar”.¹⁴

SUBSISTEMAS: “Partes del Sistema que procesan toda la actividad y constituyen el Sistema. En una organización, pueden ser departamentos o divisiones; en el cuerpo humano pueden ser los Sistemas digestivos, respiratorio, etc. La división de trabajo exige la especialización de las partes del Sistema”.¹⁵

RESULTADOS: “Entradas debidamente procesadas y transformadas en resultados que se exportan de nuevo al ambiente en forma de productos o servicios, energía o información”.¹⁶

RETROALIMENTACIÓN: Consiste en tomar informes de lo que se está produciendo y compararlo con un criterio preestablecido para decidir

¹⁴ CHIAVENATO , Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Mc GRAW HILL Interamericana, S.A. año 2002 Pag. 75.

¹⁵ Ibidem Pag. 75.

¹⁶ Ibidem. Pag.75

inmediatamente una acción correctiva, según el resultado de esta comparación. Por ejemplo: en la Subdirección de Servicios Escolares se encuentra una libreta, donde realizan una serie de preguntas respecto al servicio que se les brinda a los alumnos, para luego comparar estos resultados con sus metas y objetivos preestablecidos, con el objetivo de corregir y brindar un mejor servicio.

Una vez analizados los Elementos o Unidades de los Sistemas se menciona otro ejemplo: En el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares el proceso de admisión se presenta de la siguiente manera:

- INSUMO es la entrega de solicitud y documentos de respaldo del aspirante.
- PROCESO se analiza y asigna matrícula de examen de admisión.
- SALIDA se proporciona resultado de aceptación o rechazo.
- RETROALIMENTACIÓN se analizan casos especiales, como solicitudes de bachillerato en dos años, bachillerato en el extranjero o con estudios equivalentes, etc.

Es necesario establecer que los Sistemas son de gran importancia en la administración de una organización puesto que consiste fundamentalmente en la capacidad de manejar problemas complejos, en mayor o menor grado. En nuestros días se observa como gradualmente, los Sistemas y su estudio toman importancia en el desarrollo de las organizaciones, por lo que se puede afirmar que los procedimientos, formas y métodos son elementos componentes del

Sistema. Partiendo de esto en el siguiente capítulo se analizará lo que es y representa el control escolar para toda institución educativa, así como las funciones que se realizan en este Sistema administrativo, de igual forma se mencionarán los elementos auxiliares que utiliza este Sistema para la realización de sus funciones y por otra parte se hará una breve descripción de los diversos manuales administrativos con los que debe contar cualquier institución educativa para la realización de sus funciones.

Como se puede observar en este capítulo la Universidad Pedagógica Nacional es de gran importancia para la sociedad educativa, por lo cual, es muy importante contar con un Sistema administrativo en el cual interactúen constantemente cada uno de los Sistemas que componen al Suprasistema Institucional, así como los Subsistemas de los mismos, a su vez donde se especifiquen los procedimientos, formas y métodos para la realización de los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los Sistemas; esto con la finalidad de lograr los objetivos establecidos por el Sistema institucional. Asimismo hay que tener presente que cada Sistema reviste intereses propios y que la falla de uno perjudica a todo el Sistema.

CAPITULO II

2. CONTROL ESCOLAR

En toda institución educativa se considera fundamental contar con un departamento donde se lleve a cabo el control de los registros, tramites y documentación de los alumnos, no importando la nominación de éste, por ejemplo en algunas instituciones educativas lo que se conoce como Sistema de Control Escolar, se identifica como Sistema de Servicios Escolares, Sistema de Registro Escolar, Sistema de Servicios Académicos y Sistemas de Asuntos Escolares, por lo tanto en este capitulo se mencionara como Sistema de Control Escolar.

2.1 DESCRIPCIÓN DE CONTROL ESCOLAR

Control Escolar es el Sistema encargado de llevar a cabo el adecuado control de los registros, trámites y documentación en general de los alumnos, desde su ingreso hasta su egreso de la Institución.

Entre los objetivos principales de este Sistema, se encuentran el de registrar, coordinar y controlar el historial académico del alumno, para generar información, que permita normar criterios académicos, que serán de gran utilidad para los otros Sistemas integrantes del Suprasistema.

El Sistema de Control Escolar en la mayoría de las instituciones, presentan características diferentes en cuanto a su dependencia, nivel jerárquico y nominación, puesto que estas tienen criterios diferentes, en cuanto a su Objetivo, Definición, Función y Políticas.

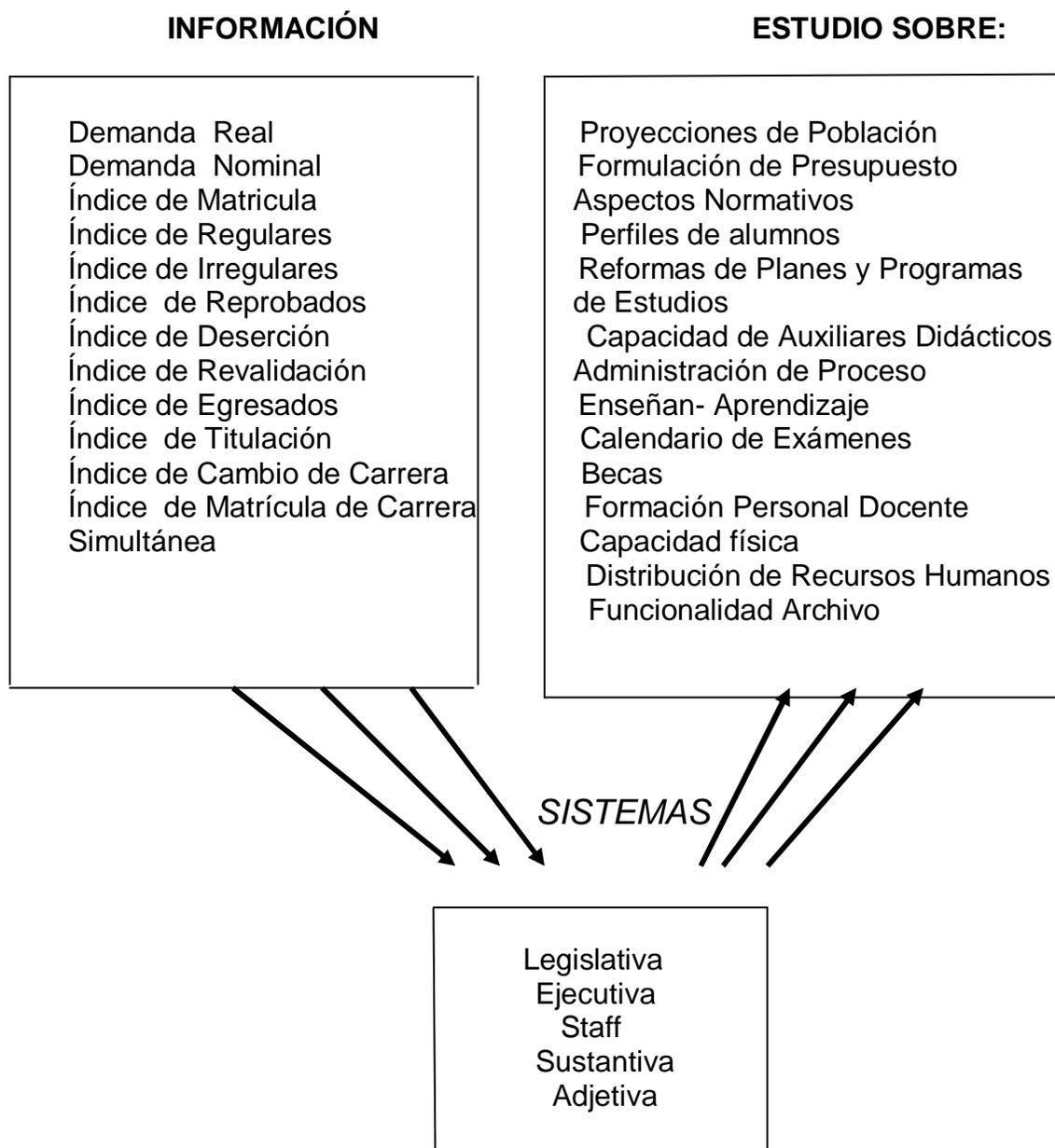
En algunas instituciones se considera que el Sistema de Control Escolar debe de tener su ubicación orgánica y funcional en el Sistema Administrativo, por ejemplo “el Centro Universitario de Ciencias de la Salud, su Control Escolar depende del sistema Administrativo”¹⁷ cuyo objetivo es el de ayudar al desarrollo del Suprasistema institucional, para que en forma participativa y coordinada, alcance sus metas y objetivos, mediante el uso óptimo de sus recursos.

En la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, se observa que el Sistema que lleva acabo el control de los registros, tramites y documentación de los alumnos está denominado como Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares y éste depende directamente del Sistema de la Dirección de Planeación. Que es el encargado de desarrollar en forma permanente y sistemática acciones de planeación, organización, programación-presupuestal y evaluación que coadyuven a la transformación de la institución afín de que ésta responda a las demandas actuales y mejore la calidad de las tareas universitarias en su conjunto.

A continuación se muestra un cuadro donde se presenta el Sistema de Control Escolar, como generador de información para el desarrollo de la planeación institucional.

¹⁷ http://www.CUCS.udg.mx/servicios/aaaaaEscolar./pp_coordinacion_Control_Escolar_CUCS.ht

CUADRO 3
 “SISTEMA DE CONTROL ESCOLAR COMO GENERADORA DE
 INFORMACIÓN



Cuadro retomado del libro Control Escolar en las instituciones de educación superior¹⁸

¹⁸ BARBACHANO ALCOCER, Adolfo y Rebeca S. Montero Gutiérrez, Control Escolar en las instituciones de educación superior, 1983, p. 11

En el cuadro anterior, al Sistema de Control Escolar se le denomina, como generador de información puesto que es el encargado de pasar toda la información correspondiente de los trámites, que se realizan en los diferentes Sistemas.

Los cinco Sistemas que se encuentran en el esquema anterior, realizan las siguientes funciones:

“Sistema LEGISLATIVO o bien CONSEJO UNIVERSITARIO.- Se encarga de aprobar los reglamentos de admisión, inscripción, reinscripción, exámenes, titulación, acreditación, calendario escolar, entre otras cosas.

Sistema EJECUTIVO o bien RECTORIA.- Ejecuta los acuerdos del Consejo, como pueden ser los acuerdos de admisión, revalidación, certificación, titulación, calendario escolar, entre otros.

Sistema de STAFF.- Es el encargado de asesorar en procedimientos administrativos, también de investigar, recabar, procesar y sistematizar información de los reglamentos y procedimientos.

Sistema SUSTANTIVO o bien SECRETARIA ACADÉMICA.- Principalmente se encarga de la certificación de documentos y de la evaluación de alumnos, a través de consejo técnico autoriza, modifica planes de estudios y canaliza las iniciativas y peticiones académicas.

Sistema ADJETIVO o bien TESORERÍA, RECURSOS HUMANOS, ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES.- Las funciones de este Sistema son: las de llevar el control de operaciones y financieras contables y presupuestables y de personal administra los recursos humanos de la Institución, como pueden ser: pagos, personal, papelería, archivo general, imprenta¹⁹.

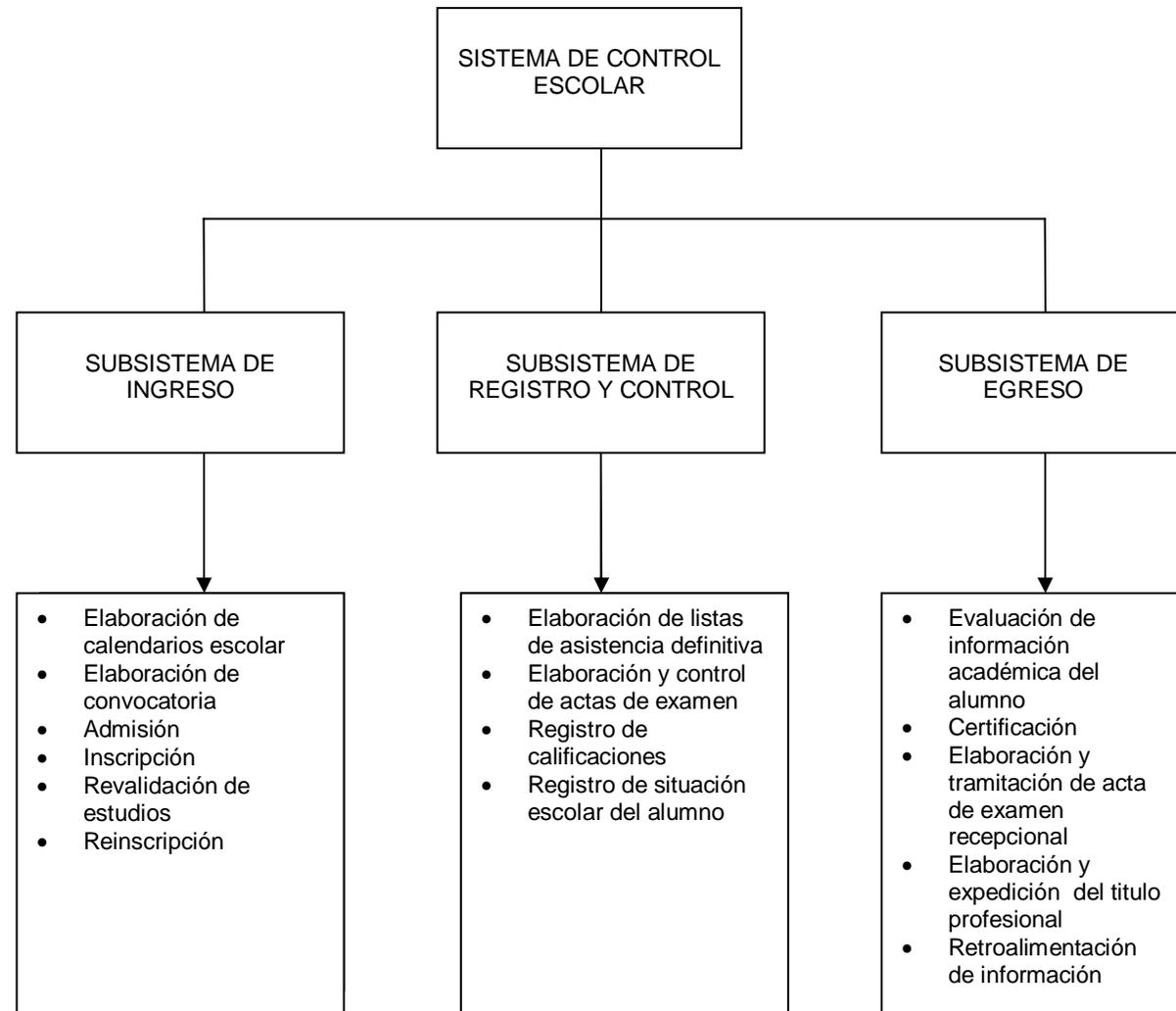
Una vez analizado la Teoría General de Sistemas en el capítulo I de esta tesis y tomando en cuenta que un Sistema es un conjunto de dos o más Sistemas interrelacionados entre sí para lograr un objetivo común, se puede comprender con mayor claridad el cuadro 3 de este capítulo, donde se muestra que el Sistema de control escolar se encarga de pasar a los otros Sistemas la información correspondiente de los trámites que se realizan en ellos, para que se continúe con su seguimiento y se logre así satisfactoriamente el objetivo institucional.

¹⁹ Ibidem, p. 37.

2.2 ELEMENTOS AUXILIARES Y FUNCIONES DEL SISTEMA DE CONTROL ESCOLAR

El Sistema de Control Escolar se divide en tres Subsistemas muy importantes para la realización de sus objetivos, ya que de ellos depende la funcionalidad o disfuncionalidad del Sistema, y en ocasiones hasta del Suprasistema institucional.

En el siguiente organigrama se muestran los Subsistemas en los que se divide el Sistema de Control Escolar, señalando las funciones que desarrolla cada uno de ellos, dando una explicación de las mismas para lograr una mejor comprensión (organigrama 3).



Información retomada del libro de Control Escolar de las Instituciones de Educación Superior

2.2.1 SUBSISTEMA DE INGRESO

Una vez observado y analizado el organigrama anterior, se presenta una breve descripción de las funciones que realiza cada uno de los Subsistemas que integran el Sistema de control escolar, esto con la finalidad de comprender un poco más sobre los procesos administrativos que se realizan en este Sistema.

El Subsistema de Ingreso: Establece los procedimientos administrativos, que permiten dar inicio a la vida académica del alumno, para con ello sentar la base del registro y control de su historial académico. Llevando a cabo los procedimientos de:

Elaboración de Calendarios: Se elaboran los calendarios estableciendo los periodos pertinentes al año en cuestión, tomando en cuenta que los periodos son establecidos de acuerdo a las políticas institucionales.

Elaboración de Convocatoria: Principalmente se da a conocer tanto a aspirantes como a alumnos las fechas y requisitos necesarios para el examen de admisión, inscripción, reinscripción y revalidación de estudios.

Admisión: En este procedimiento se lleva a cabo el registro de los aspirantes que cumplan con los requisitos académicos-administrativos señalados en las normas de la Institución, para apoyar el proceso de selección.

Revalidación de Estudio: Se lleva a cabo la validez de los estudios de un grado académico o materia realizada en otro centro de estudios.

Inscripción: Se implementan los elementos necesarios de ingreso, de cada uno de los alumnos, para iniciar el registro y control de su historial académico.

Reinscripción: Se continúa con el registro y control del proceso académico del alumno, para alimentar su historial hasta su egreso de la institución.

Como se puede observar en el Subsistema de ingreso se lleva a cabo los procedimientos administrativos que le permiten al aspirante y al alumno conocer los periodos establecidos para determinado proceso, así como los requisitos necesarios para el examen de admisión, inscripción, reinscripción y revalidación de estudios.

2.2.2 SUBSISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL

El Subsistema de Registro y control: Capta y procesa, la información que permite dar seguimiento a la trayectoria académica de cada alumno, así mismo permite contar con los elementos requeridos para cualquier toma de decisión. Los elementos que conforman este Subsistema son:

Elaboración de listas de asistencia definitivas: Se realizan las listas de asistencia de los alumnos por grupo y materia, el nombre de cada alumno, junto con el número de cuenta, para contribuir después con el registro y control de las historias académicas.

Elaboración y control de actas de examen: En este proceso se lleva a cabo la elaboración y control de las actas de examen de cada alumno, para evaluar posteriormente el historial académico de los mismos.

Registro de calificaciones: Se registra la calificación obtenida por los alumnos en cada materia y cada semestre, para controlar y alimentar el historial académico de los mismos.

Registro de situación escolar del alumno: Registra la información lograda a través de la inscripción, reinscripción y modificación de calificaciones de cada alumno para integrarla a su expediente académico.

Como su nombre lo dice el Subsistema de registro y control es el encargado de llevar el registro de todos los alumnos de la institución, así como el adecuado control de los mismos, por lo cual elabora y controla la listas de asistencia, las actas de examen y el registro de calificaciones, con la finalidad de evaluar y alimentar el historial académico de los alumnos hasta su egreso de la institución.

2.2.3 SUBSISTEMA DE EGRESO

Este Subsistema se encarga de evaluar la información académica de cada uno de los alumnos, como resultante de su estancia en la Institución, para brindar el apoyo administrativo necesario, a la certificación de estudios y/o titulación. Los procedimientos que realiza son:

Evaluación de información académica del alumno: Se verifica que el alumno cumpla con los requisitos académicos y administrativos señalados por la Institución, para la autorización del examen profesional y/o certificación de estudios.

Elaboración y tramitación de acta de examen profesional: Se elaboran y tramitan los elementos necesarios para efectuar la evaluación final de conocimientos del alumno que opta por la titulación.

Certificación: Elabora y expide certificados de estudios que garanticen la terminación de un determinado nivel académico o plan de estudios de una carrera, para dar validez oficial al historial académica del alumno.

Elaboración y expedición de título profesional: Se elabora y expide el título profesional que la institución otorga al alumno en el momento que concluye un grado académico

Retroalimentación de información: Genera la información necesaria a la Institución, para la realización de estudios de planeación curricular.

Como se puede observar el Subsistema de egreso es la parte final de los procesos que se realizan en el Sistema de Control Escolar, ya que una vez concluida su estancia del alumno en la institución se procede a verificar que el alumno cumpla con los requisitos académicos y administrativos señalados por la institución, para lo cual tendrá derecho a presentar su examen profesional y/o certificación de estudios.

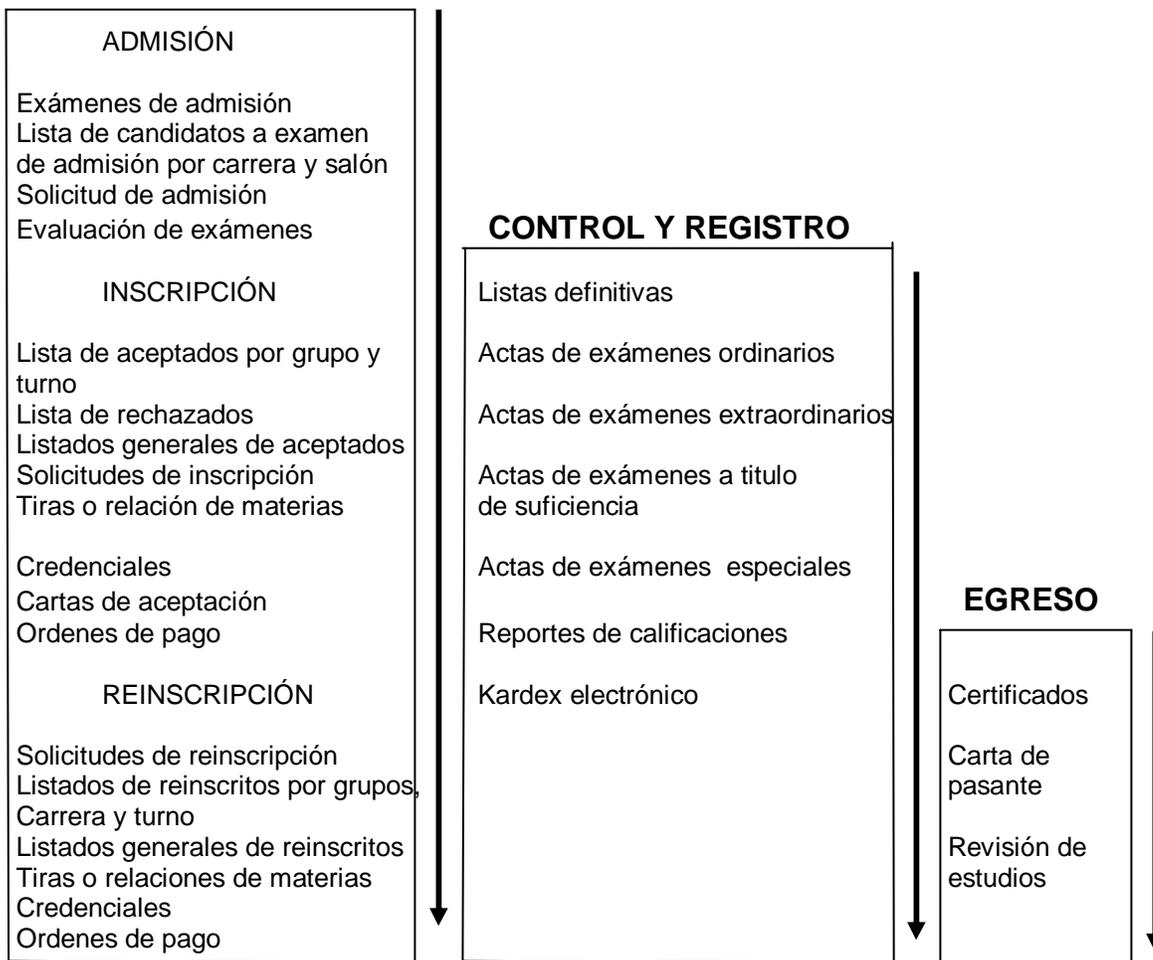
De acuerdo a las funciones anteriores el Sistema de Control Escolar es el idóneo para tener un manejo adecuado en las Instituciones de Educación Superior, señalando a cada Subsistema sus respectivas actividades y objetivos.

Una vez analizado el Sistema de Control Escolar y los Subsistemas que lo integran, así como los procesos administrativos que se llevan a cabo en cada uno de ellos, se puede decir que éste Sistema cumple con todas las características básicas de los Sistemas ya que en él se muestra claramente que éste Sistema esta compuesto por partes, los cuales son: el Subsistema de ingreso, El Subsistema de registro y control ,y el Subsistema de egreso, los cuales actúan y operan en función de los objetivos del Sistema, por lo tanto hay que tener presente que si alguno de los Subsistemas no realizan bien un proceso administrativo afectan a los otros Subsistemas del Sistema de control escolar.

Para el cumplimiento de sus Objetivos y Funciones, el Sistema de Control Escolar se auxilia, por un lado, de los elementos mecanizados, como lo proporciona el Sistema Computarizado y las técnicas de Digitalización por Imágenes, que se utiliza para digitalizar las imágenes de los documentos importantes, y por otro, por los apoyos del Sistema de Recursos Financieros de los Centros Educativos.

A continuación se muestra en cuadros la manera en que se relaciona el Sistema de Control Escolar, a través de los SISTEMAS COMPUTARIZADOS para la función de sus actividades.

INGRESO



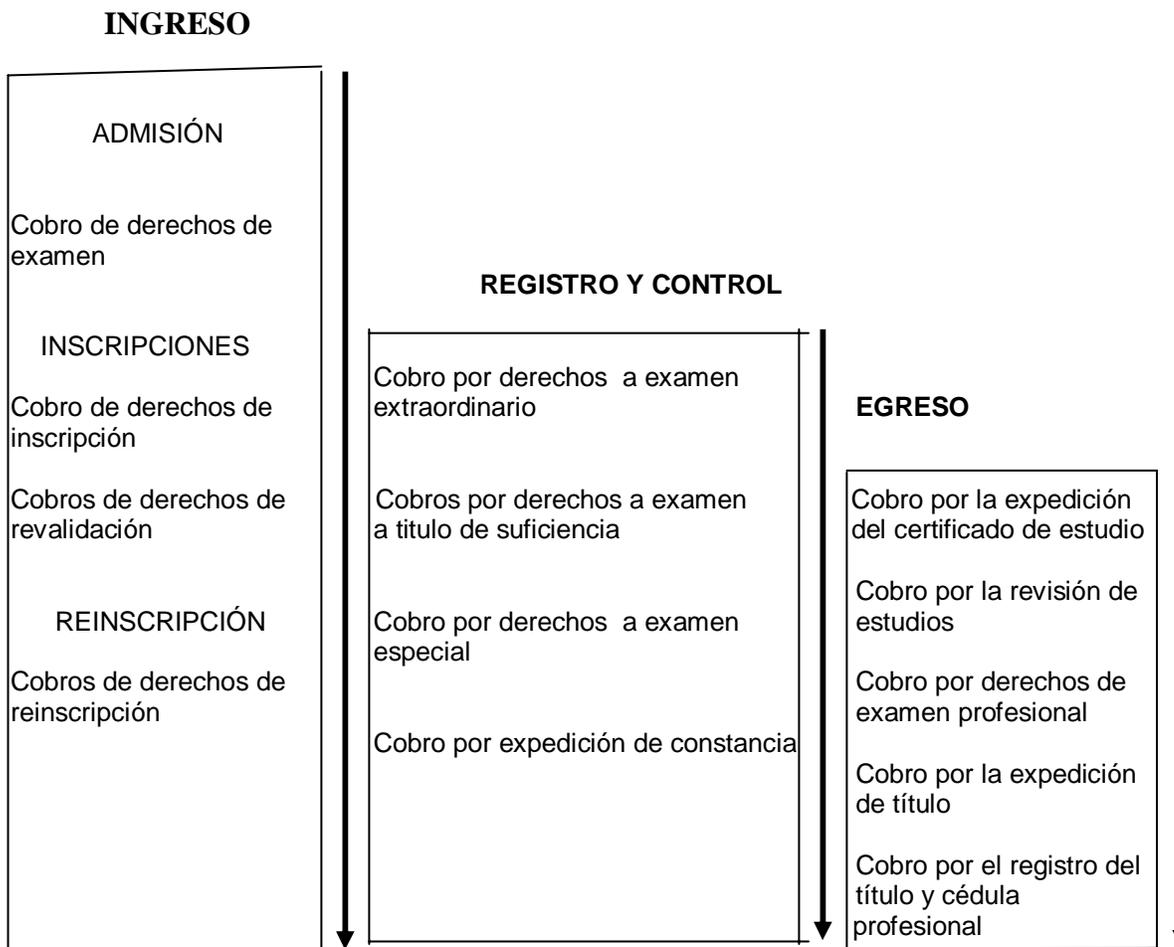
Del análisis del recuadro anterior, se puede observar que tan importante es contar con los Sistemas Computacionales, ya que de esta forma se obtiene una mayor facilidad en el manejo de la información de cada uno de los alumnos, desde su ingreso hasta su egreso de la Institución.

Para la realización de sus funciones, el Sistema de Control Escolares se relaciona con la DIGITALIZACION POR IMÁGENES, de la siguiente manera:



En este recuadro se muestra la importancia de la Digitalización por Imágenes, ya que se conservan los originales en resguardo y se cuenta con la Imagen Digitalizada de los mismos, facilitando así su consulta.

Por lo que respecta a la relación del Sistema de Control Escolar con el de RECURSOS FINANCIEROS, podemos mencionar lo siguiente:



El apoyo que le brinda el Sistema de Recursos Financieros al Sistema de Control Escolar, es importante para la realización de los trámites de pago que realizan los alumnos.

2.3 MANUALES ADMINISTRATIVOS

Para empezar este punto, es importante mencionar que un manual es un documento que integra lo sustancial de un tema de estudio, da una visión integral y proporciona información básica y concisa sobre la materia.

Existe manual de organización, manual de procedimientos, manual de operación, manual de bienvenida, etc.

Así mismo es importante para el buen funcionamiento del Sistema de Control Escolar o de cualquier institución contar con los manuales administrativos, ya que de ellos depende en gran parte, que la realización de sus metas se logren con eficiencia y eficacia, puesto que en ellos se definen y esclarecen las funciones a realizar de cada Subsistema.

A continuación, se describe en forma breve los diversos manuales administrativos con los que debe contar cualquier Sistema de Control Escolar para la realización de sus funciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN.- Es un instrumento de trabajo necesario para los Sistemas, en él se describen las normas, funciones y responsabilidades del

personal, que conforma una estructura de la organización del Sistema, logrando mediante su adecuada implantación, la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

El objetivo de este manual es definir la estructura orgánica, formal y real del Sistema, estableciendo los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para las funciones del mismo, así como definir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y Sistema Administrativo, con el fin de evitar sobrecarga de trabajo y lograr así una interrelación entre estas dos.

Antes de mencionar que es un manual de procedimientos es necesario saber que un procedimiento es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestran la forma clara y precisa quien, que, cómo, cuándo, donde y con que se realiza cada una de las actividades.

Por lo tanto un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** informa de manera clara y precisa los aspectos básicos para instruir, dirigir y orientar al personal, en la consecución y ejecución de sus actividades. Este sirve para evitar malas interpretaciones y duplicidad de mandatos, teniendo con ello un gran ahorro de tiempo y esfuerzo.

Asímismo los manuales de procedimientos son importantes por que en ellos se:

- “constituyen una fuente formal y permanente de la información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Delimitan responsabilidades y evitan desviaciones arbitrarias a malos entendidos en la ejecución de un trabajo delimitado.
- Facilitan la supervisión del trabajo y proporcionan a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de sus subordinados.
- Son una herramienta para capacitar en el desempeño de sus funciones.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, autorización o desconcentración de las actividades que llevan acabo en las dependencias.

- Auxilian en las labores de auditoria administrativa²⁰.

Este manual es la herramienta, administrativa necesaria, para el buen funcionamiento del Sistema de Control Escolar, de él depende en la mayoría de los casos, la eficiencia y oportunidad en el cumplimiento, de cada uno de los objetivos asignados a los Subsistemas de Ingreso, Registro y Control, y Egreso.

MANUAL DE OPERACIÓN.- Es otro documento de apoyo administrativo, en el cual se presenta el desglose, descripción e instrucción de las operaciones que integran, cada una de las actividades inherentes a los procedimientos establecidos, en el Sistema de Control Escolar.

Este documento detalla y especifica los pasos a seguir para la realización de las actividades encomendadas, auxiliando así a una funcionalidad operativa del área. La elaboración del manual se basa fundamentalmente en la revisión de los procedimientos, contemplados en el manual correspondiente, identificando y determinando las actividades más complejas, que requieren ser apoyadas mediante el señalamiento de sus operaciones específicas.

²⁰ Universidad Nacional Autónoma de México. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Impreso en México por la Dirección General de Personal, 1994, P. 5.

Como ya se menciono los manuales administrativos, se consideran fundamentales para el logro de la funcionalidad del Sistema de Control Escolar o de cualquier institución, considerando las tres definiciones de manuales administrativos, el que se considera de mayor prioridad para el Sistema de Control Escolar, es el manual de procedimientos, porque instruye, dirige y orienta al personal para el correcto desempeño de sus labores, por lo que es conveniente realizar un proceso de actualización de los manuales para un óptimo desempeño y una funcionalidad adecuada a las necesidades actuales.

Es necesario mencionar que el Sistema de Control Escolar es una de las partes fundamental de toda institución educativa, ya que en este Sistema se lleva a cabo el control de los registros, trámites y documentación de los alumnos desde su ingreso hasta su egreso de la institución, así mismo tomando en cuenta que es el lugar que más visita el aspirante y el alumno para la realización de sus procesos administrativos el Sistema debe brindar un buen servicio en su totalidad. En nuestro siguiente capítulo se vera la situación actual del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional unidad ajusco, donde se hace una breve descripción del Sistema, así como de los Subsistemas que lo conforman, detallando un poco mas algunos de los procesos administrativos que se realiza en cada uno de ellos. posteriormente se mencionara las normas con las que cuenta este Sistema, de igual forma se describen las herramientas de trabajo con las que cuenta el Sistema para la realización de sus funciones, por otra parte se analiza la calidad en el servicio y la capacitación del personal de esta institución que son de gran utilidad para la misma.

CAPITULO III

SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL UNIDAD AJUSCO

Para dar entrada a este capítulo es necesario mencionar que para que una institución educativa logre alcanzar satisfactoriamente sus metas es preciso contar con una estructura orgánica, donde se establezcan los niveles jerárquicos, funciones, autoridad y obligaciones a cumplir. Ahora bien en lo que respecta al Sistema de control escolar o como se le nombre a éste, es importante tener bien definido su objetivo, definición, funciones y políticas, esto con el fin de evitar una amplia gama de actividades de otra índole con amplios tramos de control orgánico y funcional, que lleva a la disfuncionalidad de la organización institucional y más por ser éste el Sistema encargado de llevar a cabo el adecuado control de los registros, trámites y documentación de los alumnos desde su ingreso hasta su egreso de la institución.

3 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS ESCOLARES

Para poder abarcar este tema es necesario definir con claridad lo que se entiende por Servicios Escolares, como se menciona en el punto *Descripción de Control Escolar*, ubicado en el Capítulo II de esta tesis, a este término se le conoce como: Control Escolar, Registro Escolar, Servicios Académicos y Asuntos Escolares.

En esta investigación la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco denomina al área que lleva a cabo el control de los procesos administrativos correspondientes de los alumnos como Subdirección de Servicios Escolares, por lo tanto de ahora en adelante se hará mención de este Sistema como tal.

SERVICIOS ESCOLARES: “Es un Sistema Administrativo de apoyo y complemento al área académica, ya que participa de la índole y naturaleza de la institución, a través de procedimientos académico-administrativo, tiene como objetivo el control y registro del historial académico del alumno para generar información que permita normar criterios académicos, toma de decisiones en la planeación institucional y brindar apoyo al estudiante”²¹.

En el organigrama general de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares depende directamente del Sistema de Planeación, el cual se puede observar en el organigrama general de la Universidad Pedagógica Nacional ubicado en el Capítulo I de esta tesis.

3.1 SISTEMA DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

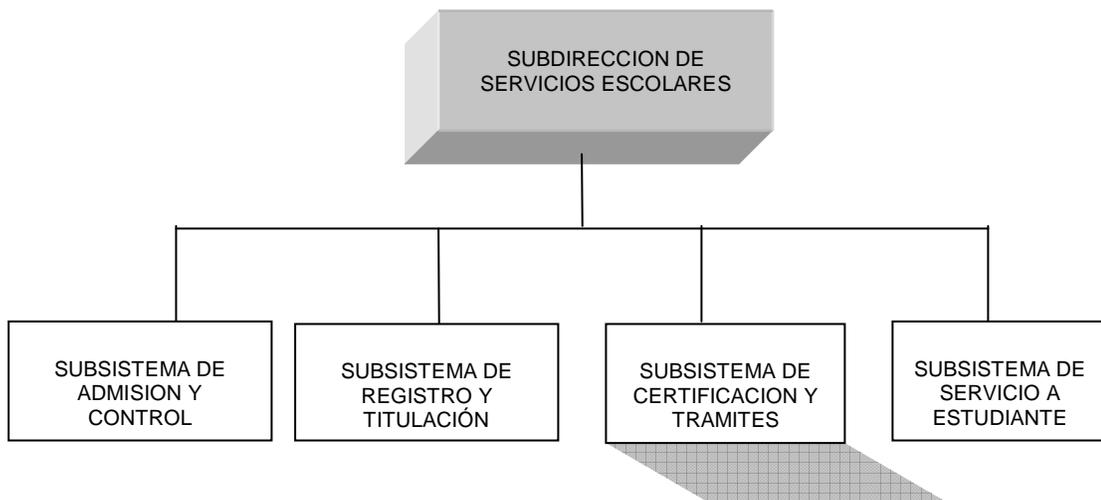
El organigrama del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, cuenta con 4 Subsistemas los cuales actúan y operan en función de los objetivos del Sistema para la

²¹ ARISMENDI RODRÍGUEZ, Roberto, La Administración de la Educación Superior. UNAM, Coordinación de humanidades. Centro de Estudios sobre la Universidad, P.17

realización de sus metas, los cuales son: Subsistema de admisión y control, Subsistema de de registro y titulación, Subsistema de certificación y trámites y el Subsistema de servicios a estudiantes (ver organigrama 4).

A continuación se muestra el organigrama del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, así como el objetivo principal de éste y algunas de las funciones generales que se realizan en el mismo

ORGANIGRAMA 4



Es importante mencionar que el Subsistema de Certificación y Trámites sobresale por que originalmente no se encuentra en el organigrama original del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, dado que solamente se

manejaban tres Subsistemas. Sin embargo este Subsistema está plena mete aceptado y justificado, por tratarse del organigrama funcional y operacional de la institución.

OBJETIVO

El objetivo primordial que persigue la subdirección de Servicios Escolares, es proporcionar un servicio con calidad, buscando en todo momento la satisfacción del alumno, mediante la reducción de tiempos, asimismo la automatización y sistematización de procesos.

FUNCIONES GENERALES

Este Sistema se encarga de establecer los mecanismos administrativos para la selección, inscripción y reinscripción de los alumnos, asimismo lleva un registro de la historia académica de los estudiantes y realiza la tareas necesarias para la expedición de título profesional, por otra parte lleva acabo la gestión de los registros, inscripción , convalidación y equivalencia de estudios, a su vez apoya en la organización de calendarios, horarios y disposición de los espacios físicos.

El Sistema se encarga asimismo de expedir cartas de pasante, constancias de inscripción, constancias de estudios, credenciales, duplicado de documentos, etc., a su vez realiza los tramites para cambios de unidad y

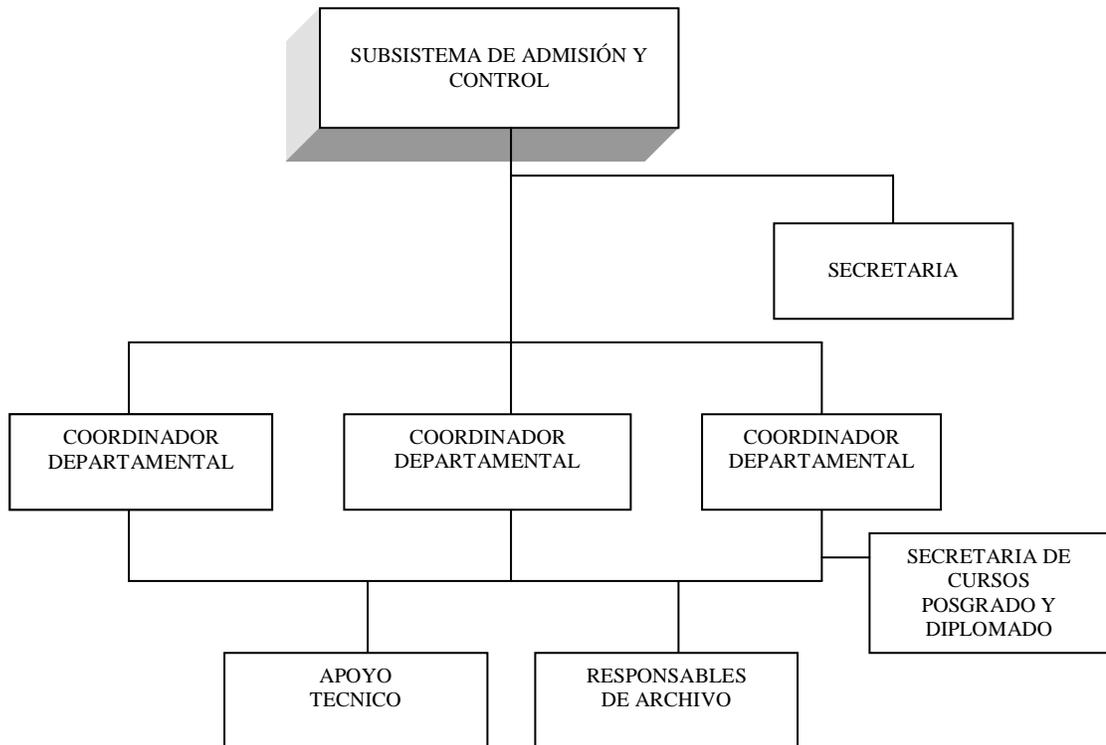
carrera, baja temporal o definitiva, exámenes extraordinarios, cambios de grupo y materias y certificación de documentos.

De acuerdo al organigrama anterior y a las funciones generales que se realiza, se puede observar que la Subdirección de Servicios Escolares es uno de los Sistemas de mayor importancia no solo para la Universidad Pedagógica Nacional si no para cualquier institución educativa, ya que en este Sistema se lleva a cabo entre otras cosas el adecuado control de los registros, trámites y documentación de los alumnos desde su ingreso hasta su egreso de la Institución, asimismo es el Sistema que más es visitado por el estudiante ya sea para la expedición de un documento o para la realización de algún trámite institucional.

A continuación se presenta de forma independiente los Subsistemas que integran al Sistema de la subdirección de Servicios Escolares, así como los procesos administrativos que se realizan en cada uno de ellos, dando una breve descripción de los mismos.

3.1.1 SUBSISTEMA DE ADMISION Y CONTROL

Este Sistema se encarga principalmente de los procesos administrativos que permiten dar inicio a la vida académica de los alumnos de licenciatura, especialización, maestría y doctorado.



Este Sistema se encarga principalmente de los procesos administrativos que permiten dar inicio a la vida académica del alumno de licenciatura, especialización, maestría, doctorado, cursos y diplomados que se imparten en esta institución, por otra parte lleva el control del archivo de documentos de los alumnos tanto egresados como vigentes, los procesos que realiza son:

Admisión: en este proceso se lleva a cabo el registro de los aspirantes que cumplan con los requisitos académicos de la institución, llevando a cabo los siguientes pasos:

1. Revisión de documentación completa del aspirante y llenado de papeleta (anexo 1).
2. Captura de los datos personales del aspirante para imprimir ficha de examen.
3. Se le entrega al aspirante
 - Ficha de examen
 - Guía de estudios
 - Estudio socioeconómico (anexo 2).

Por otra parte la admisión de especialización, maestría y doctorado se llevan a cabo de la siguiente manera:

El aspirante se presenta a la Subdirección de Servicios Escolares con la documentación requerida y dos tantos de copias, para la apertura de dos expedientes por aspirante, el 1er expediente contiene certificado de licenciatura, acta de nacimiento, título o cédula profesional, el 2º expediente contiene la documentación antes mencionada y currículum, carta de exposición de motivos y anteproyecto de investigación, el 2º expediente se va a la coordinación de posgrado o maestría dependiendo el caso. Este proceso consta de dos fases:

1. Se aplica examen de selección
2. Entrevista de cada estudiante

Inscripción: el aspirante de licenciatura aceptado entrega en la Subdirección de Servicios Escolares ficha de examen , documentos originales , pago de inscripción (anexo3) generando tira de materias acreditándolo como alumno, por lo tanto se inicia el registro y control de su historial académica.

En lo que se refiere a la inscripción de especialización, el aspirante acude a la coordinación de posgrado para que le hagan entrega de la carta de aceptación a la especialización solicitada, con esta carta y documentos originales se presenta en la Subdirección de Servicios Escolares para la inscripción oficial entregando dicha, documentación y mediante el sistema se genera la tira de materias donde se indica el horario de clases y se le acredita como alumno. La inscripción de maestría y doctorado es el mismo proceso.

Por otra parte la inscripción del Centro de Lenguas Extranjeras (CELEX), se lleva a cabo de la siguiente manera: La coordinación de CELEX envía por oficio a la Subdirección de Servicios Escolares fecha de inscripción, horarios y grupos. Este proceso es en dos fases.

- 1.- El alumno acude a la coordinación de CELEX para la realización de su preinscripción y le entregan una especie de ficha donde indica el grupo a inscripción.

2.- Se presenta en la Subdirección de Servicios Escolares. con la ficha y recibo de pago. La Subdirección de Servicios Escolares entrega un comprobante de inscripción dando por terminado este proceso.

Reinscripción: se continua con el registro y control del proceso académico del alumno para alimentar su historial, donde se le hace entrega de:

1.- Paquete de reinscripción que consiste en: hoja de reinscripción (anexo 4), hoja de valoración docente (anexo 5), calendario de actividades (anexo 6), historial académico, ficha de banco por concepto de pago de reinscripción (anexo 3).

2.- El alumno se presenta en la Subdirección de Servicios Escolares en la hora y fecha señalada, para procesar su reinscripción, presentando la hoja de reinscripción, credencial, talón de pago y hoja de valoración docente. Una vez realizado este proceso se le hace la entrega de su tira de materias, que lo acredita como alumno inscrito.

En lo que se refiere al proceso de reinscripción de especialización el alumno se presenta en la Subdirección de Servicios Escolares con su preinscripción que les otorga la coordinación de posgrado, entregando dicha documentación y pago, asimismo se carga la información en Sistema y se le hace entrega de su tira de materias.

NOTA: para reinscripción de maestría y doctorado es el mismo proceso.

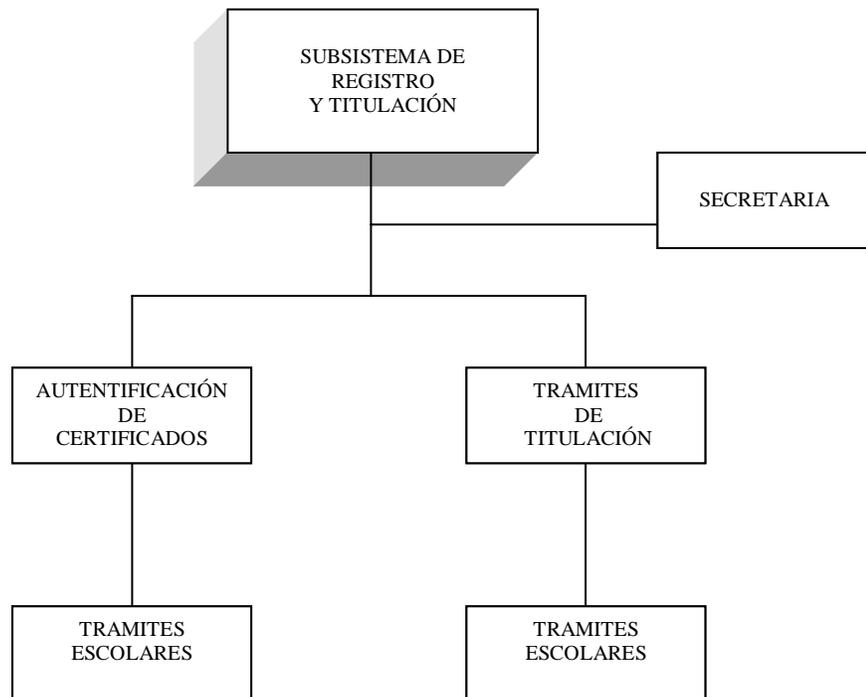
Procesos de altas bajas y cambio de licenciatura: este proceso es exclusivamente para nivel Licenciatura.

En este proceso el alumno realiza, ya sea alta de materia (s), baja de materia(s), o cambio de grupo (anexo 7). Puede realizar todo esto pero en un solo movimiento y dar de alta un máximo de 6 materias. Para la licenciatura de Educación de Adulto el alumno por semestre tiene 8 materias.

Nota: Alumnos que no realizaron con tiempo y forma su reinscripción en este proceso lo pueden realizar.

3.1.2 SUBSISTEMA DE REGISTRO Y TITULACIÓN

Este Subsistema se encarga de registrar ante la Dirección General de Profesiones las carreras impartidas en la Universidad Pedagógica Nacional a nivel nacional, así como la gestión de título y cedula de los alumnos egresados de la Unidad Ajusco y sedes del D. F.

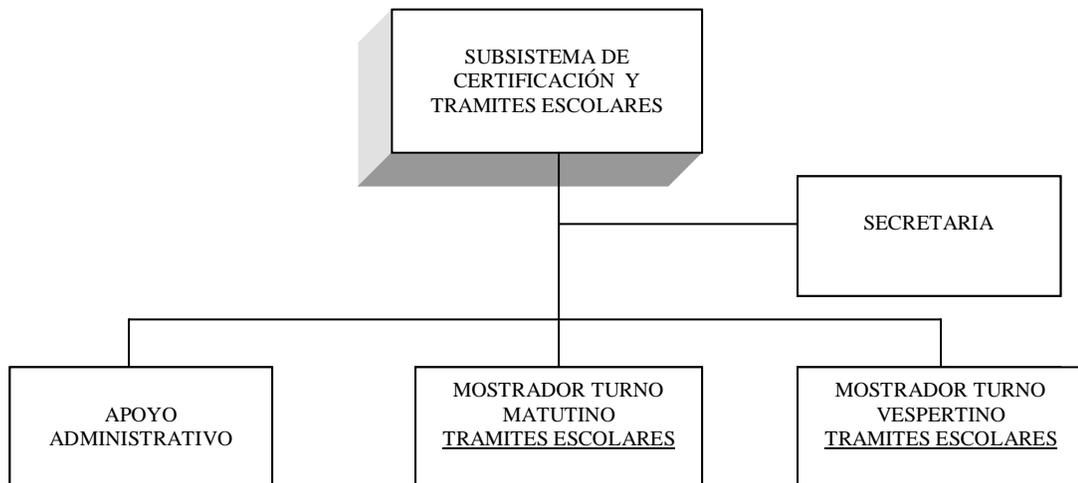


Este Subsistema se encarga de registrar ante la Dirección General de Profesiones las carreras impartidas en la Universidad Pedagógica Nacional a nivel nacional, así como la gestión del título donde se encarga de elaborar y expedir el título que otorga la institución como documento que ampara la

obtención de un grado académico, asimismo se encarga de expedir la cedula profesional que elabora la Dirección General de Profesiones una vez titulado el alumno.

3.1.3 SUBSISTEMA DE CERTIFICACIÓN Y TRÁMITES ESCOLARES

Se considera que este Sistema es la cara de la Universidad por la atención e información general que brinda a aspirantes, alumnos y egresados así como la realización de capturas de calificaciones y la certificación



Se considera que este Sistema es la cara de la universidad por la atención e información que brinda a aspirantes, alumnos, y egresados de esta institución , entre los procesos que lleva a cabo se encuentran:

Certificación: donde elabora y expide certificados de estudios que garanticen la terminación de un determinado nivel académico o plan de estudios de una carrera, para dar validez oficial al historial académico del alumno.

Captura de calificaciones: en este proceso administrativo se lleva a cabo el registro de las calificaciones obtenidas por los alumnos en cada materia y cada semestre, para controlar y alimentar el historial académico de los mismos.

Inscripción a exámenes extraordinarios: este proceso lleva a cabo la inscripción de los exámenes extraordinarios que realizan los alumnos.

Así mismo lleva los trámites que se realizan en el área de mostrador por ejemplo:

Baja definitiva: este tipo de proceso se realiza todos los días hábiles del año, el alumno que desea darse de baja definitiva debe cumplir con los requisitos solicitados por la Subdirección de Servicios Escolares.

Baja temporal: la baja temporal se autoriza de 2° al 8° semestre, desde el inicio y hasta los 30 días antes de finalizar el periodo escolar, pudiendo ausentarse por este motivo hasta dos años.

Constancia de estudios: el alumno solicita esta constancia en el mostrador cuando lo requiera, llenando la solicitud que proporciona la

Subdirección de Servicios Escolares e indicando él mismo si desea que se le anote alguna observación.

Credencial: el alumno acude a la Subdirección de Servicios Escolares en fechas programadas para tomarse fotografía y firma electrónica, posteriormente se imprime y se le entrega en el mostrador al alumno.

Duplicado de credencial: el alumno solicita duplicado de credencial por perdida o daño a la misma, entregando a su vez los requisitos necesarios para obtenerla.

Historial académico: es el documento donde se asientan las calificaciones obtenidas durante todos los semestres que ha cursado el alumno, el historial puede ir con sello y firma dependiendo de cómo lo requiera el alumno.

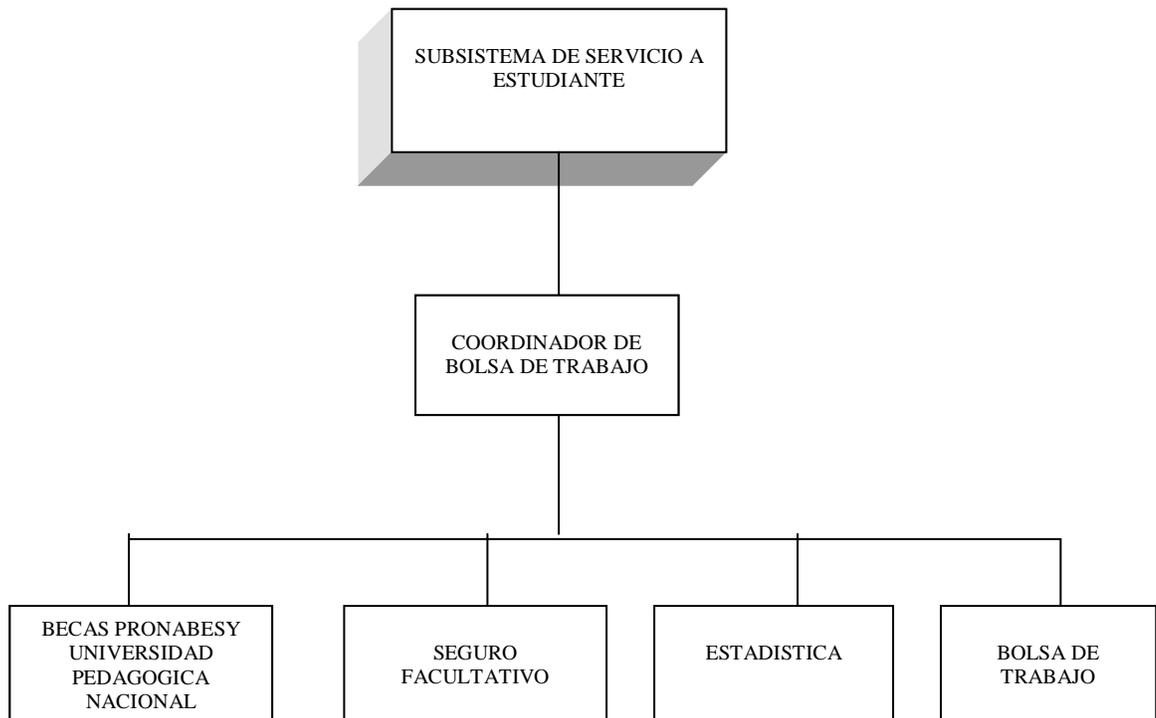
Duplicado de tira de materias: el alumno puede pedir duplicado de tira de materia por extravió o cualquier otra razón.

Duplicado de certificado Terminal: el alumno para pedir duplicado de certificado Terminal tiene que llenar la solicitud que se le proporciona en el mostrador de la Subdirección de Servicios Escolares (anexo 9)

Carta de pasante: el alumno puede solicitar esta carta máximo hasta seis meses después de la fecha de egreso, para solicitarla tiene que llenar la solicitud que se le proporciona en la Subdirección de Servicios Escolares (anexo 10).

3.1.4 SUBSISTEMA DE SERVICIO A ESTUDIANTE

Este Sistema se encarga específicamente de la gestión de las becas PRONABES y de la organización de las becas de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, así como de la Bolsa de Trabajo y Seguro Facultativo.



Este Sistema es el encargado de brindar el servicio de becas , seguro facultativo y bolsa de trabajo al alumno que lo solicite donde:

Lleva a cabo la asignación de las becas que brinda la Universidad Pedagógica Nacional, así como el PRONAC, a los alumnos que lo soliciten, siempre y cuando cumplan ciertos requisitos.

En lo que se refiere al seguro facultativo, este departamento realiza todos los trámites necesarios para incorporar al IMSS a todos los alumnos de la Universidad Pedagógica Nacional.

En cuanto a la bolsa de trabajo este departamento en especial tiene vinculo con empresas que solicitan personal, encargándose éste de contactar a los alumnos y egresados de esta institución con la empresa.

Tomando en cuenta la Teoría de Ludwing Von Bertalanffy y aplicandola al Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares y a sus Subsistemas, nos muestra que este Sistema es una parte fundamental para la realización de las funciones institucionales del Suprasistema; indicando así que todo Suprasistema esta compuesto de un Sistema y este a su vez esta integrado por otros Sistemas llamados Subsistemas.

3.2 NORMAS

Las normas son reglas que se deben seguir o a la que deben ajustarse nuestros actos, por lo tanto son de gran importancia para toda institución educativa contar con estas para la realización de sus funciones.

De acuerdo al Art. 47 del reglamento interno de la Secretaría de Educación Pública a la Universidad Pedagógica Nacional se le considera como un órgano desconcentrado de la misma, por lo cual las normas que rigen a esta institución de nivel superior, son elaborados por la misma institución.

“Art. 47

Son órganos desconcentrados de la Secretaría los siguientes:

- I Comisión Nacional de Deportes
- II Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
- III Instituto Nacional de Antropología e Historia
- IV Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura
- V Instituto Nacional de Derecho de Autor
- VI Instituto Politécnico Nacional
- VII Radio Educación

- VIII Universidad Pedagógica Nacional

Los órganos desconcentrados, se registrarán por sus instrumentos jurídicos de creación, así como también por las disposiciones aplicables de este

Reglamento y las que en su caso, determine el Presidente de la República o el Secretario en ejercicio de sus atribuciones”²².

Por otra parte es importante mencionar que el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares para llevar a cabo la transformación de los insumos que procesa, los realiza de acuerdo a la finalidad del Sistema, tomando en cuenta las normas de la Secretaría de Educación Pública y de la Dirección de Profesiones, así como de las normas interna. Asimismo considerando que dichos insumos requieren de un procedimiento específico de transformación que comprende etapas sobre como se hace, el Sistema establece los límites del proceso que no es otra cosa que las normas por medio del Suprasistema institucional.

En lo que respecta a las normas, lineamientos y reglas, en las cuales se apoyan los jefes, de los Subsistemas del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, son los siguientes:

- Decreto de Creación

- Reglamentos Internos

- Manual de Procedimientos

- Reglamento para el Alumno

- Reglas de Operación del PRONABE

²² <http://www.sep.gob.mx/imprimir/imprime.jsp?seccion=706>

- Reglamento interno de la Secretaría de Educación Pública

A hora bien, aplicando la Teoría General de Sistemas al Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, específicamente en la Unidad de Proceso se requiere de un procedimiento específico de transformación por lo cual es necesario aplicar correctamente las normas, lineamientos, reglas y manuales para obtener el producto esperado y con calidad.

3.3 HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Una vez analizada la relación que existe entre el Sistema de Control Escolar con los Sistemas computarizados y la Digitalización por Imágenes, mencionados en el Capítulo II de esta Tesis, podremos comprender la importancia que tienen las herramientas de trabajo en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, así como en cualquier otro Sistema del Suprasistema Institucional.

Para la realización de sus funciones el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares cuenta con las siguientes herramientas de trabajo, hay que tener presente que estas herramientas de trabajo pueden variar y actualizarse con el paso del tiempo, por lo cual en esta tesis se mencionaran las herramientas de trabajo utilizadas hasta la recopilación de esta información de acuerdo a las entrevistas realizadas al personal que labora en este Sistema (año de recopilación 2005).

En la actualidad existen 37 PC'S en el Sistema de la Subdirección de servicios Escolares de las cuales:

-10 de ellas se utilizan para los macroprocesos y su lugar físico son en las ventanillas de entrada del Sistema.

Los macroprocesos en los que se ocupan son:

- Inscripción

- Reinscripción
- Inscripción de CELEX

-4 funcionan en el área del mostrador, para la expedir:

- Historiales académicos
- copia de tira de materias
- constancia, etc.

-19 se encuentran distribuidas en las diferentes oficinas con los jefes de los subsistemas o coordinadores departamentales, para la realización de sus funciones.

-4 fueron asignadas a las diferentes secretarias de los jefes de los subsistemas.

Existen también 12 impresoras:

-1 impresora departamental que es utilizada principalmente para los macroprocesos por ejemplo:

- Inscripción
- Reinscripción
- Becas
- Inscripción CELEX

- Altas
- Bajas
- Cambios
- Inscripción a Extraordinarios.

-Se cuenta con 1 impresora láser a color que es exclusividad del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares

-1 impresora multifuncional (fax, copiado a color y B/N, impresora B/N, reducción y amplificación) que se encuentra con el jefe del Subsistema de admisión y control, para la realización de:

- Registros
- Inscripción
- Publicaciones de horarios.

-1 impresora para credenciales de PVC, con laminador integrado.

-1 impresora matricial departamental

-7 impresoras distribuidas en las oficinas, con los jefes de los Subsistemas y algunos empleados.

-1 escáner para los trabajos pesados como la digitalización de los documentos

-2 lectores ópticos que son utilizados para la calificación del examen de admisión y la valoración docente.

-2 escáner más uno en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares y otro para uso de los jefes de los Subsistemas

-1 Cámara digital para la toma de fotografía de credenciales

-1 cañón, para publicar horarios.

-18 nobreak, para apoyo de recuperación de información en caso de que se vaya la luz.

-17 maquinas de escribir eléctricas.

Una vez conociendo las herramientas de trabajo con las que cuenta el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares y el uso específico de los mismos se puede comprender que tan importante es contar con herramientas de trabajo de alta tecnología, ya que al contar con estas se hace más fácil el trabajo, el esfuerzo y a su vez se pierde menos tiempo en la realización de los procesos administrativos, asimismo utilizando tecnología de punta se puede proporcionar un servicio eficiente y eficaz con calidad evitando con ello los muy conocidos cuellos de botella, retrasos en trámites, pérdidas en documentos, etc.

Una vez analizado el capítulo I punto 1.2 de Teoría General de Sistemas de esta tesis se puede decir que en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares existe una combinación hombre y maquinas la cual satisface la necesidad del alumno por lo tanto a este Sistema se le considera como un Sistema dinámico que necesita de un entorno favorable para su supervivencia.

Por otra parte es importante mencionar que aparte de contar con una tecnología de punta para la realización de los procesos administrativos que se realizan en este Sistema, es importante la capacitación que recibe el personal encargado de realizar dichos procesos, por lo tanto en el siguiente punto se mencionara lo importante que es capacitar constantemente al personal.

3.4 CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Para abordar este punto es necesario saber que es un Servidor Público, ya que es una parte fundamental en la institución para lograr el objetivo general del Suprasistema.

“Se estima como servidor público a los representantes de elección popular, en general a toda persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública federal o en el D.F., quienes serán responsables por los actos u omisiones, en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.”²³

Una vez analizado que es un servidor público se puede decir que dentro del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares servidor público se identifica como todo el personal (base o confianza) que labora en este Sistema, sin tomar en cuenta jerarquías y especialización de trabajo.

Por otra parte hay que tener presente que todo personal debe ser capacitado, actualizado, premiado y motivado, para elevar la agilidad y eficiencia en el trabajo, y así poder desarrollar sus funciones adecuadamente.

Por lo tanto la capacitación, actualización, premios y motivación son la actividad que permite a la organización elevar o mantener altos índices de productividad interna, de servicio y de competitividad, sin que necesaria y

²³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 108 de las responsabilidades de los servidores públicos.

obligatoriamente tengan que hacerse cuantiosas inversiones o sustituciones de equipo; por ello, en ocasiones se establecen estructuras autónomas para su impartición o se acude a instituciones especializadas.

Como menciona la coordinadora Adriana Hernández Puente en su libro de Administración y Desarrollo de Personal Público, “la capacitación es definida como la actividad de enseñanza/aprendizaje que tiene como propósito fundamental ayudar a los miembros de una organización a adquirir y aplicar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes por medio de los cuales esa organización lleva a cabo sus objetivos y como la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo”²⁴.

Hay que tener presente que la capacitación es la única donde el trabajador es precisamente el sujeto activo de la misma, ya que no es solo aquel que participa como receptor de un documento, de una prestación de un servicio, o simplemente esta involucrado en un trámite. El beneficio directo de la capacitación lo reciben los participantes, pero no en forma exclusiva, pues posteriormente la reflejan y utilizan al servicio de la Institución.

En el Suprasistema de la Universidad Pedagógica Nacional existe el Sistema de Personal (recursos humanos); y una de sus funciones es promover convocatorias de cursos de capacitación y actualización a todo el personal no importando que sea personal de confianza, base u honorarios. Esta convocatoria se abre aproximadamente 2 veces por año, los cursos a tomar son

²⁴ HERNANDEZ PUENTE , Adriana, Administración y desarrollo del Personal Público, Instituto Nacional de Administración Publico, México, 1994, p. 321.

opcionales; los trabajadores pueden elegir cual tomar, pero en algunos casos los cursos son pedidos por los jefes de los Subsistemas o subdirector y seleccionan al personal para que los tome en forma obligatoria. Pero existen trabajadores que se niegan a tomarlos, y no existen medidas correctivas para ellos.

Aproximadamente desde hace dos años los cursos son de computación como: Windos, Word, Excel, Internet, Power Point, etc, algunos también de calidad, lectura y redacción. Esta capacitación se otorga dentro de la misma Institución, y en algunas ocasiones los instructores son trabajadores habilitados de la institución o instructores externos.

Dentro del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares también existen los cursos que son de forma externa; estos cursos los toman principalmente los jefes y personal de confianza. La selección del personal que toma estos cursos es exclusiva de la Dirección de Planeación, de la cual depende el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, los que son impartidos en otras Instituciones o empresas especializadas.

La capacitación y actualización del personal son de gran importancia para el desarrollo y crecimiento del Suprasistema institucional. Asimismo la capacitación es una inversión a corto plazo, ya que con el desarrollo de los conocimientos adquiridos se logra un mayor y mejor desempeño de sus funciones, es más importante y conveniente actualizar al personal de base que al personal nuevo, ya que no es segura su estancia en la Institución.

De acuerdo a los conocimientos personales, a lo que se observa y a la participación diaria en este Sistema se puede decir que del 100% del personal que labora en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, un 70% toma los cursos de capacitación y actualización, asimismo es importante mencionar por conocimiento propio que no todos los trabajadores que son capacitados aprovechan lo aprendido ya sea por que no les importa aprender o lo toman por obligación. Por otra parte hay que tener presente que también hay personas que saben aprovechar, explotar y aprender los cursos impartidos y lo hacen notar en su desempeño diario en la institución.

3.5 CALIDAD EN EL SERVICIO

Una vez analizado los puntos, Capacitación de Personal y Normas de este Capitulo, se puede observar que para lograr la Calidad en el Servicio es necesario aplicar adecuadamente las normas, lineamientos y delimitar funciones al personal capacitado para el buen funcionamiento de la institución.

Es importante analizar la calidad de servicio que se brinda en la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, puesto que éste es el lugar que más visita el alumno desde su ingreso hasta su egreso de la Institución, y son ellos los que califican la calidad de la misma mediante la obtención resultante de algún trámite administrativo que haya ido a solicitar.

Durante mucho tiempo se pensó que la calidad era un atributo exclusivo de los productos tangibles o bien de servicios básicos por lo que bastaba que el producto tuviera cero defectos y así satisfacer al cliente, sin embargo con el paso del tiempo y la alta competencia del comercio mundial fue y es necesario ofrecer algo más al cliente que el simple producto, por ejemplo: “asesorando al usuario sobre las características del producto y dando algo más sin el incremento en el precio, cuidando la cortesía y todos los momentos de contacto con el cliente, lo que llama Jan Carlzon: *Momento de Verdad*.²⁵ que se puede lograr poniendo en practica los siguientes puntos:

1. Saludar al cliente de forma inmediata.
2. Dar al cliente su atención total.

²⁵ HERNANDEZ Y RODRIGUEZ, Sergio, Introducción a la Administración, México, McGrew Hill.1994, p. 376.

3. Hacer que los primeros y últimos 30 minutos cuenten.
4. Ser el asesor del cliente.
5. Usar el sentido común.
6. Ajustar las reglas no infringidos.

Por lo tanto en la Subdirección de Servicios Escolares el *Momento de Verdad* al que se refiere Jan Carlzon surge cuando el personal que son los miembros de la Institución encargados de brindar el servicio lo hacen adecuadamente, con amabilidad, con atención y conocimientos apropiados para resolver alguna duda o problema que se presente. Es importante mencionar que para tener una buena calidad es necesario hacer las cosas bien desde un principio ya que esto permite ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero, logrando con ello la satisfacción completa del alumno.

Para concluir este capítulo es importante darnos cuenta que el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares es de gran importancia para la Universidad Pedagógica Nacional en la realización de los procesos administrativos, asimismo hay que tener presente que estamos hablando de un Suprasistema Institucional en el cual existe una interacción constante entre los Sistemas que lo integran, por lo cual es importante contar con un Sistema más desarrollado en el cual el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares tenga un enlace administrativo más amplio con los otros Sistemas, por ejemplo, al haber esta interacción constante entre el cuerpo académico de esta institución y el Sistema administrativo de el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares mejoraría considerablemente los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los Sistemas, asimismo habría una mayor relación entre la documentación utilizada por lo mismos y a su vez mejoraría el servicio y la información que se le proporciona al alumnado.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El propósito de esta técnica, es el obtener información sobre la estructura funcional del Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional unidad ajusco, por lo cual para la investigación de campo se realizan entrevistas por medio de un cuestionario previamente elaborado aplicado al 10% del alumnado de licenciatura, maestría y especialización de la Universidad Pedagógica Nacional unidad ajusco, aplicado en el año 2005.

Alumnos de cursos, talleres y diplomados no se consultaron en esta muestra, ya que por observación directa y participantes de esta institución, se considera que su estancia en esta institución es muy corta como para poder dar una opinión confiable.

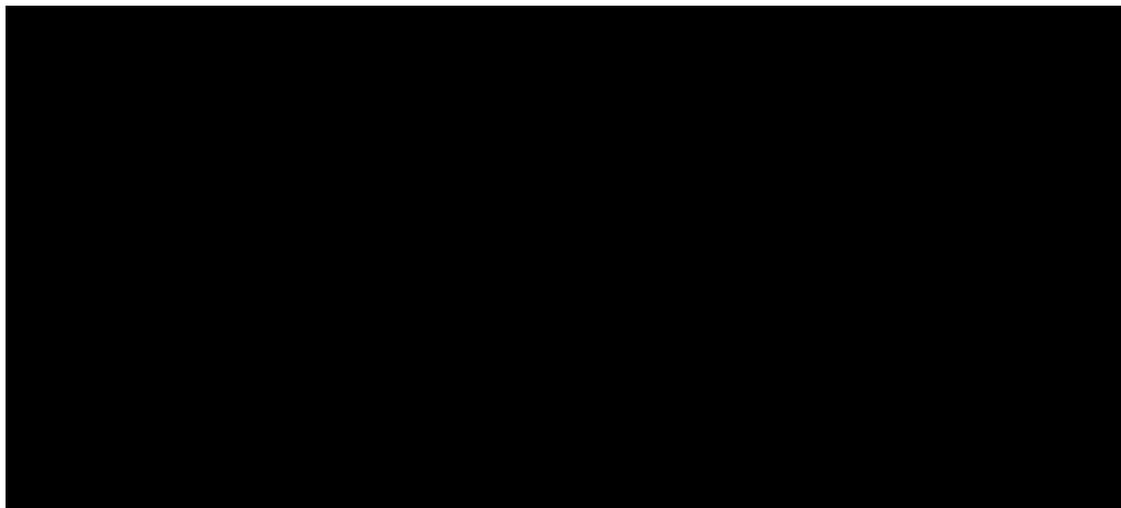
CUESTIONARIO APLICADO A LOS ALUMNOS

1. ¿Consideras que el servicio que te brinda la Subdirección de Servicios Escolares es el adecuado?
2. ¿Desde tú punto de vista, consideras que las personas que atienden en el mostrador tienen el conocimiento adecuado para la realización de sus funciones?
3. ¿Consideras que el personal de mostrador está capacitado para desarrollar su servicio con calidad?

4. ¿Cuando realizas algún trámite te respetan la fecha de entrega?
5. ¿Cuando te presentas con algún problema relacionado con tu documentación en la Subdirección de Servicios Escolares, te dan solución adecuada y oportuna?
6. ¿Qué porcentaje de importancia tiene la Subdirección de Servicios Escolares dentro de la Institución para ti?
7. ¿Consideras que está debidamente organizado el personal que labora en la Subdirección de Servicios Escolares?
8. ¿Consideras que los trámites que se realizan en la Subdirección de Servicios Escolares es el lugar adecuado?
9. ¿Al momento de ingresar a esta Institución te hicieron entrega del instructivo para el alumno?
10. ¿Te informan oportunamente de la fecha de inicio y término de ciertos trámites en la Subdirección de Servicios Escolares?
11. ¿Consideras importante que como alumno se te haga entrega de un reglamento de los trámites en la Subdirección de Servicios Escolares para que conozcas tus derechos como alumno?

A continuación se muestra gráficamente los resultados obtenidos de los cuestionarios realizados a los alumnos de esta Institución

1. ¿Consideras que el servicio que brinda la Subdirección de Servicios Escolares es el adecuado?



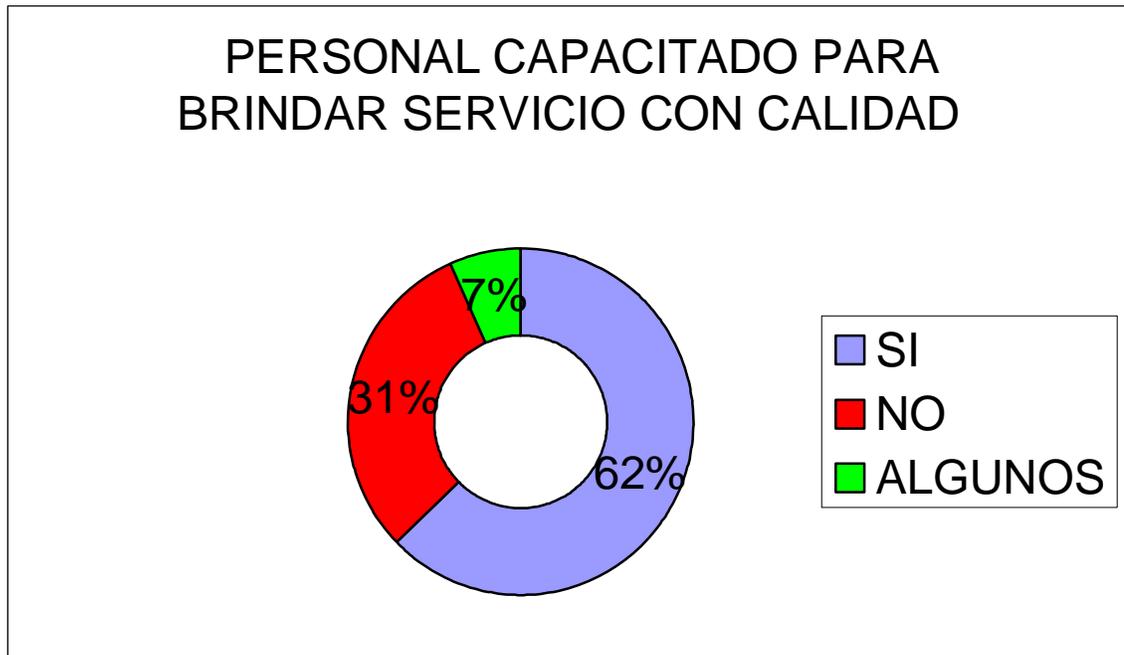
Del total de los alumnos entrevistados el 59% contestó que el servicio que brinda la Subdirección de Servicios Escolares es adecuado, por que son amables, pacientes, rápidos y eficientes, mientras que el 38% considera que falta organización, personal, comunicación y actitud de servicio y el 3% restante considera que el servicio a veces es adecuado, puesto que en la mayoría de veces te dan lo que solicitas.

2. ¿Desde tú punto de vista, consideras que las personas que atienden en el mostrador tienen el conocimiento adecuado para la realización de sus funciones?



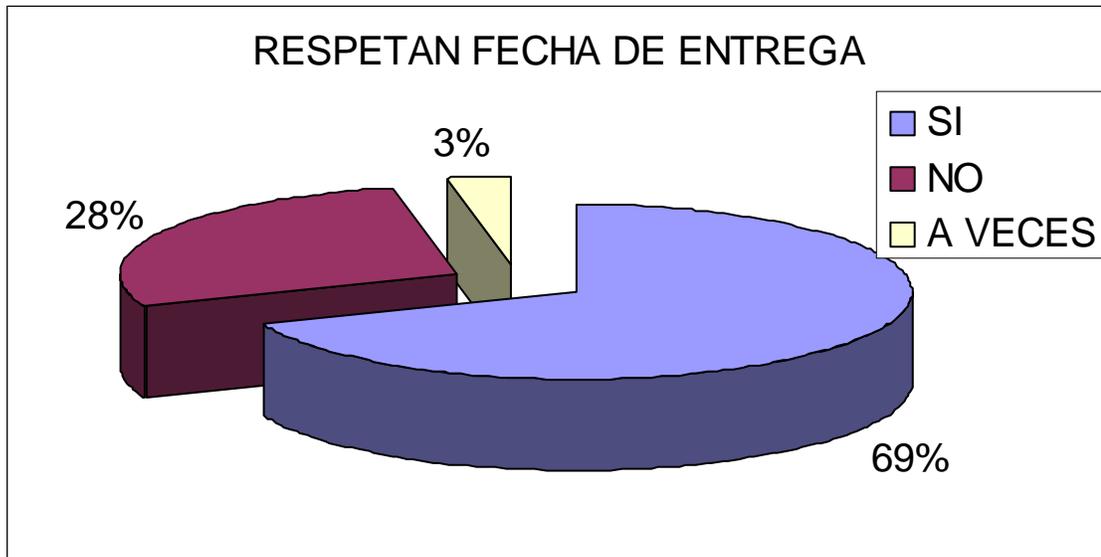
Del total de los alumnos entrevistados, el 72% considera que las personas que atienden el mostrador tienen profesionalismo, saben hacer su trabajo, tienen seguridad en su respuestas, son amables t tienen educación, etc., mientras que el 24% considera que no tienen el conocimiento apropiado ya que desconocen la información y desorientan al alumno, y el 4% restante menciona que algunas veces tienen rapidez y paciencia para explicar las cosas.

3 ¿Consideras que el personal del mostrador esta capacitado para desarrollar su servicio con calidad?



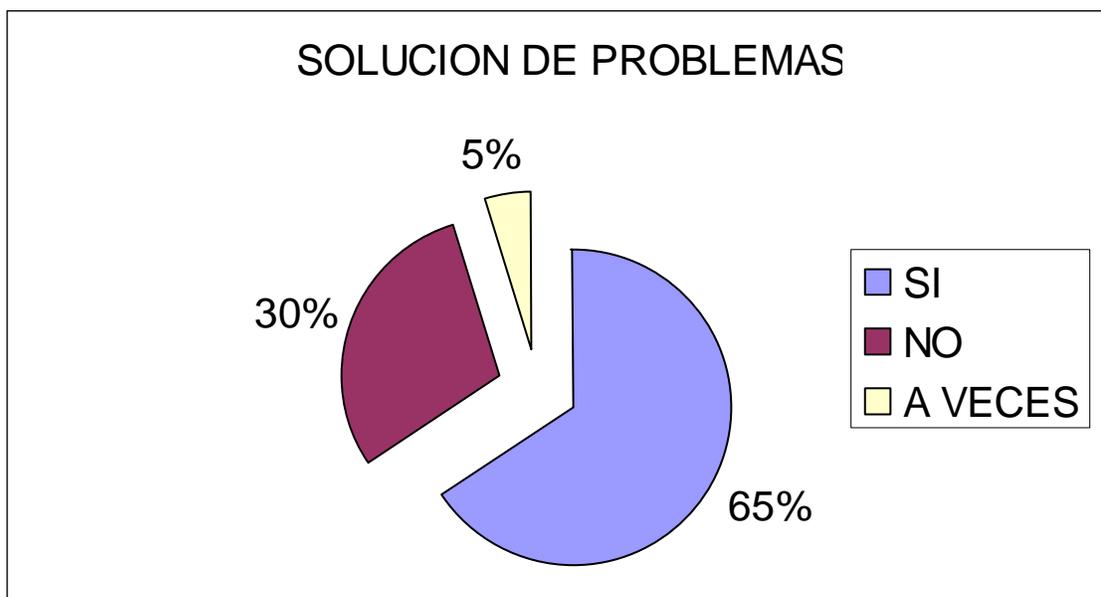
Del total de los alumnos entrevistados, el 62% considera que el personal que atiende en el mostrador si esta capacitado, ya que atienden con amabilidad, tienen interés por servir, conoce el ambiente y cuenta con experiencia para desarrollar su servicio con calidad, el 31% menciona que el personal de mostrador no esta capacitado por falta de conocimientos en temas específicos, capacitación, calidad humana y por la forma pésima que trata al alumnado y el 7% restantes considera que a veces proporcionan el servicio con calidad.

4. ¿Cuando realizas algún trámite te respetan la fecha de entrega?



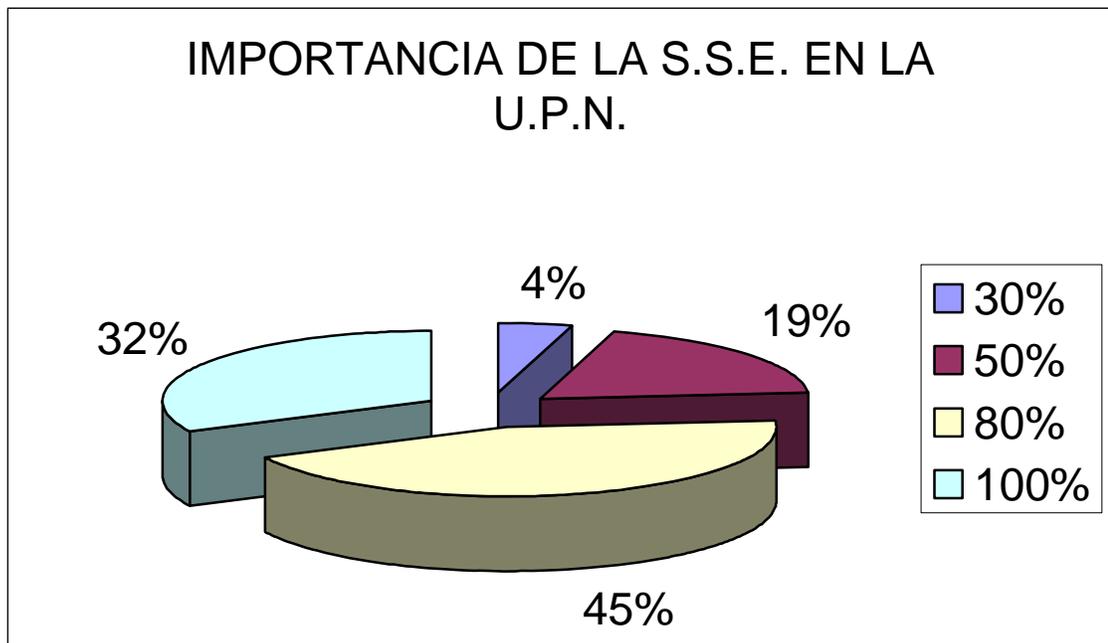
Del total de los alumnos entrevistados, el 69% opina que hasta el momento los trámites que han realizado se les ha respetado la fecha de entrega, siempre y cuando sean tramites de mostrador, mientras que el 28% considera que no se les ha respetado la fecha de entrega por tratarse de trámites específicos y especiales y el 3% menciona que a veces les respetan la fecha de entrega de los trámites que realizan.

5. ¿Cuando te presentas con algún problema relacionado con tú documentación en la Subdirección de Servicios Escolares, te dan solución adecuada y oportuna?



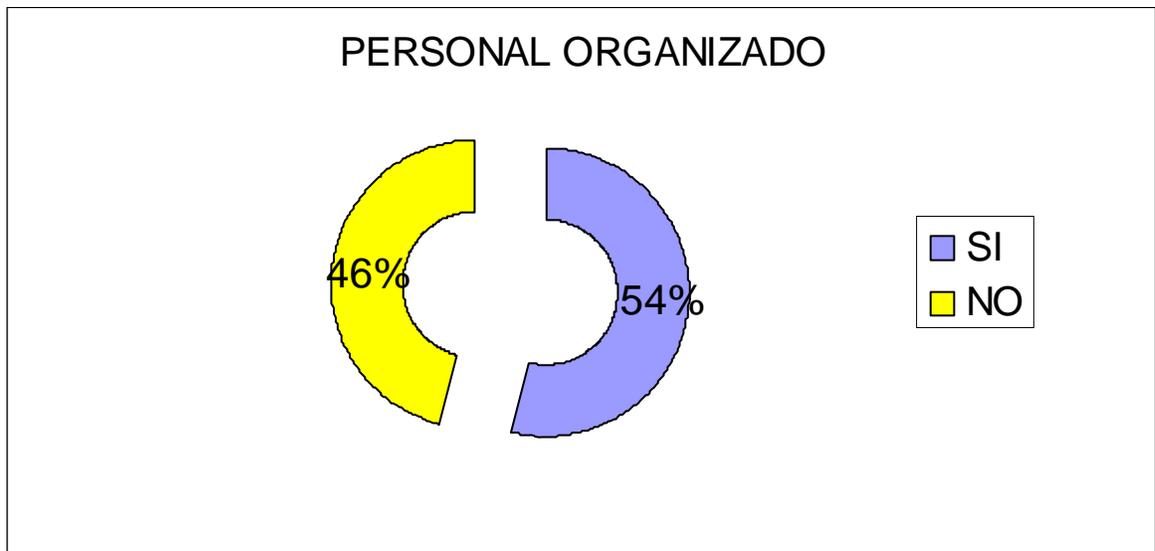
Del total de los alumnos entrevistados, el 65% resuelve que si le dan una solución oportuna cuando se presenta con algún problema, mientras que el 30% menciona que no le dan una solución apropiada a sus problema por que el personal que atiende el mostrador desconoce el proceso del mismo y el 5% considera que a veces le resuelven sus dudas o problemas, por que informan pero no resuelven.

6. ¿Qué porcentaje de importancia tiene la Subdirección de Servicios Escolares dentro de la Institución para ti?



Del total de los alumnos entrevistados, el 32% piensa que la Subdirección de Servicios Escolares tiene 100% de importancia para la Institución, por considerarla la esencia de la universidad, siendo el lugar al cual acude el alumno para solucionar su(s) problema(s), mientras que el 45% opina que tiene un 80% de importancia, por ser un área importante pero no la consideran elemental y el 19% considera que tiene 50% de importancia, para ellos esta área es una parte más de la Universidad y el 4% restante menciona que tiene el 30% de importancia ya que no es tan relevante este Sistema del Suprasistema.

7. ¿Consideras que está debidamente organizado el personal que labora en la Subdirección de Servicios Escolares?



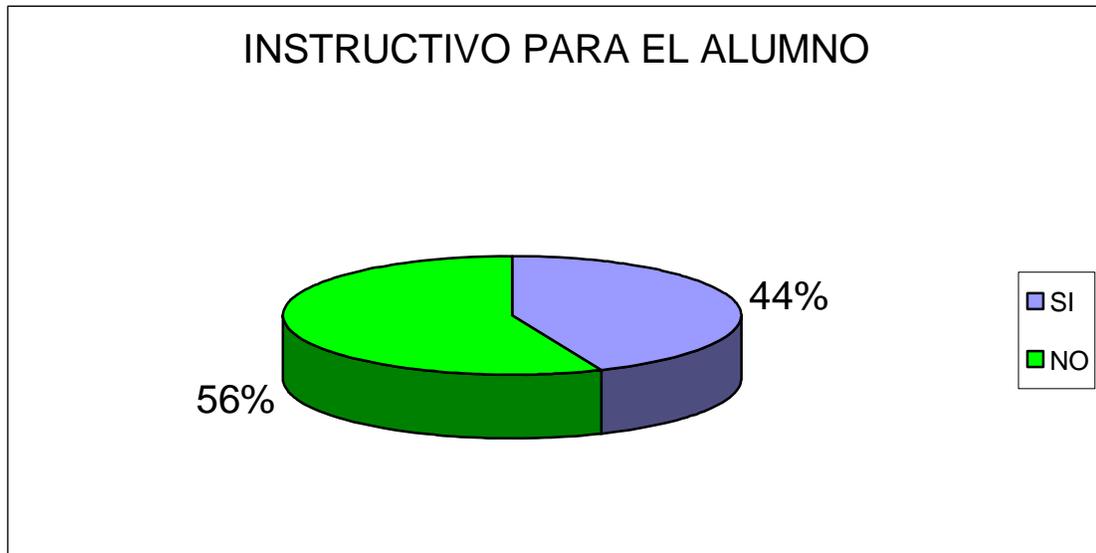
Del total de los alumnos entrevistados, el 54% remarca que el personal que labora en la Subdirección de Servicios Escolares esta debidamente organizado, puesto que tiene conocimiento de la información, respeta tiempos y brinda una adecuada atención, mientras que el 46% considera que no esta debidamente organizado, por que no sabe canalizar al alumno para la solución de sus problemas.

8. ¿Consideras que los trámites que se realizan en la Subdirección de Servicios Escolares es el lugar adecuado?



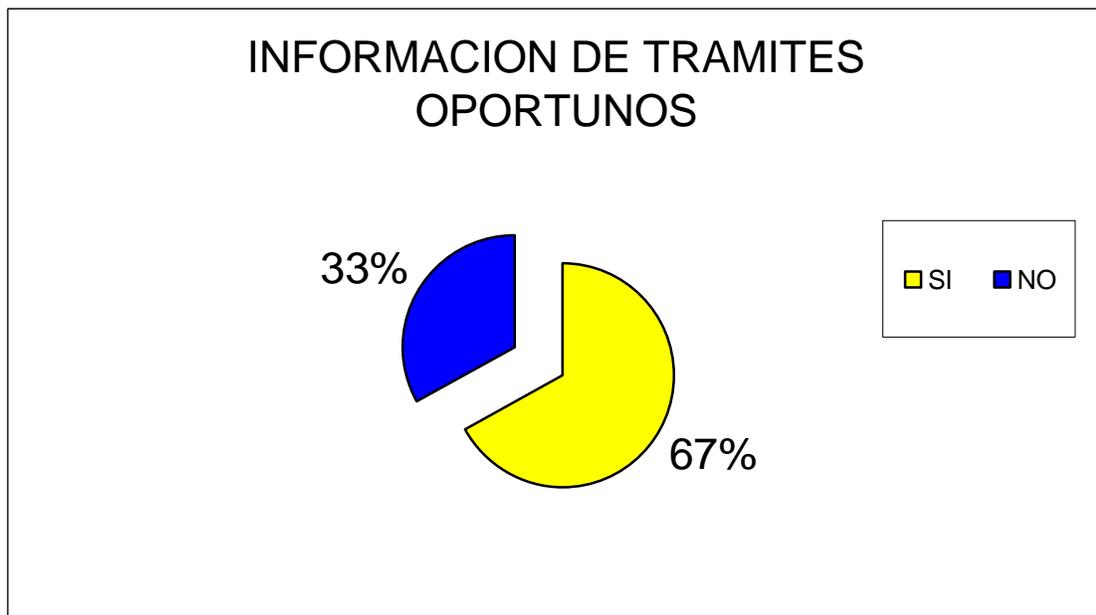
Del total de los alumnos entrevistados, el 87% informa que los trámites que se realizan en la Subdirección de Servicios Escolares si se deben de realizar en esa área, ya que es esta la más indicada de llevar a cabo el control de los alumnos desde su ingreso hasta su egreso de la institución, mientras que el 13% resuelve que no todos los trámites se deben de realizas en la Subdirección de Servicios Escolares, por que para ciertos trámites no es el lugar correcto para ellos.

9. ¿Al momento de ingresar a esta Institución te hicieron entrega del instructivo para el alumno?



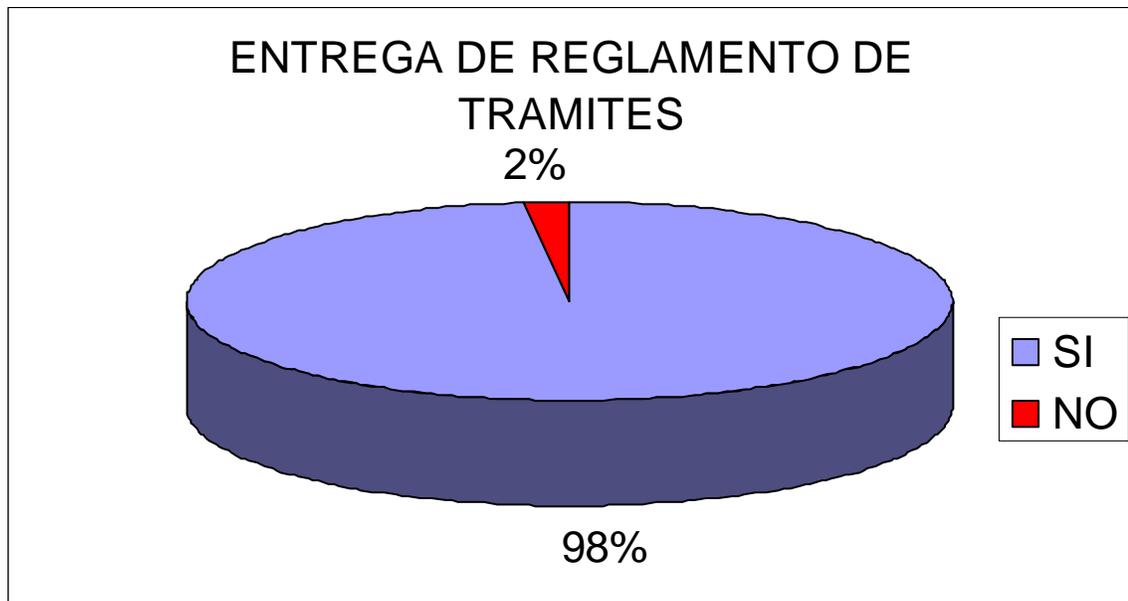
Del total de los alumnos entrevistados, el 44% menciona que si les hicieron entrega del instructivo para el alumno en el momento que ingresaron a esta Institución, por que actualmente existe un tríptico de los trámites de la Subdirección de Servicios Escolares, mientras el 56% menciona que no se les hizo entrega de este documento, por que no se hizo entrega personal del tríptico.

10. ¿Te informan oportunamente de la fecha de inicio y término de ciertos trámites en la Subdirección de Servicios Escolares?



Del total de los alumnos entrevistados, el 67% considera que si se les informa oportunamente de las fechas de trámites a realizar, puesto que se pega propaganda donde se indica las fechas y limites de los trámites a realizar, mientras que el 33% menciona que no se les informa oportunamente, ellos consideran importante que además de propaganda, la información sea personal ya que creen que algunos alumnos quitan la información establecida en lugares específicos.

11. ¿Consideras importante que como alumno se te haga entrega de un reglamento de los tramites en la Subdirección de Servicios Escolares, para que conozcas tus derechos como alumno?



Del total de los alumnos entrevistados, el 98% piensa que es importante que se les haga entrega de un reglamento de los tramites de la Subdirección de Servicios Escolares para conocer derechos y obligaciones como estudiantes, hacer valer sus derechos, enterarse y conocer el trabajo de la Subdirección de Servicios Escolares y así poder evitar perdida de tiempo en los trámites o problemas escolares, mientras que el 2% considera lo contrario.

Cabe mencionar que la calidad en el servicio y del producto son base de las Instituciones y que deben ser complementarios para ser competitivos, e incluso para buscar la excelencia competitiva que garantice la plena satisfacción del usuario.

Hay que tener presente que el servicio hoy en día es tan importante que una falla en él es más dañina que una falla en el producto, porque éste se puede sustituir en cambio el servicio no se puede sustituir.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis realizado de la información proporcionada de la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional unidad Ajusco, se destacan por importancia las siguientes conclusiones:

Se ha identificado que en las diferentes Instituciones de educación, el área de Control Escolar se encuentra denominado de diferente manera, por lo tanto consideramos que no es de gran relevancia el nombre que se le asigne a éste, sino mas bien lo importante es tener bien definido el objetivo principal, la definición de funciones, el desarrollo de las normas y la aplicación de las mismas, para lograr con ello un producto con calidad.

Es importante que toda institución educativa, en especial la Universidad Pedagógica Nacional no solo cuente con el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, sino que le dé la importancia que este requiere, por lo cual consideramos que este sistema en particular es una parte fundamental para dicha institución ya que además de tener la responsabilidad de llevar el adecuado control de los trámites administrativos de los alumnos, es una fuente de información que se encarga de entregar la información correspondiente a los Sistemas que están interrelacionados con él para lograr satisfactoriamente el objetivo institucional.

Mediante la investigación que realizamos al Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, percibimos que en el organigrama general de este Sistema falta el Subsistema que se denomina Certificación y Trámites, por lo

que consideramos importante realizar una actualización urgente, por los Subsistemas que se hayan creado hasta el momento, así como las funciones de cada uno de los Subsistemas que hayan cambiado, así mismo después de realizar estas actualizaciones es conveniente realizar actualizaciones o revisiones cada año para tener actualizado lo manuales de organización , operación, procedimientos, reglamentos internos, etc. Para lograr con ello un menor grado de errores en dicho Sistema.

Es importante formular organigramas de cada uno de los subsistemas que conforman al Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, de tal manera que el personal conozca cual es el lugar que ocupa orgánicamente en esta institución y así tener identificado quien es su jefe inmediato para evitar irregularidades y confusiones en su trabajo departamental.

Consideramos importante que todo personal que lleva acabo trámites administrativos y que labora en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares unidad ajusco, tenga acceso a consultar los manuales administrativos con los que cuenta este Sistema, puesto que en ellos se definen y esclarecen las funciones a realizar de cada Subsistema, asimismo de ello depende en gran parte que la meta de este Sistema se logre con eficiencia y eficacia sin tener error alguno.

Es importante señalar que uno de los auxiliares que son de gran utilidad para el personal que labora en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares para la realización de sus funciones son las herramientas de trabajo, por lo que consideramos pertinente una actualización de las mismas, ya que al contar con herramientas de trabajo de alta tecnología ayudaría a tener una

mayor facilidad de manejo en la realización de sus funciones y así proporcionar en este lugar un servicio con calidad.

Consideramos de gran importancia al personal que labora en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares, así como a toda persona que labora en esta institución educativa, por lo cual nos parece apropiado y oportuno la capacitación y actualización del personal en esta institución para el logro de los objetivos del Sistema, asimismo consideramos que no solo debe existir una capacitación laboral para la mejora de sus actividades diarias, si no también debe impartirse una capacitación psicológica donde el personal además de ser premiado, se sienta motivado y de esta forma tenga mayor desempeño dentro de su lugar de trabajo.

Es importante mencionar que la calidad no depende solamente en el producto, si no también en el servicio, siendo éste uno de los puntos clave de todo tiempo y todo lugar al momento de atender a los alumnos en la realización de algún trámite administrativo en dicha institución, por lo cual consideramos importante capacitar al personal que labora en el Sistema de la Subdirección de Servicios Escolares sobre la calidad en el servicio, específicamente a las personas que laboran en el Subsistema de Certificación y trámites, puesto que en dicho Subsistema se encuentran laborando las personas que mas tiempo brindan su servicio a los alumnos de esta institución.

Analizando los resultados que muestran las graficas nos indican que el servicio que se brinda en la Subdirección de Servicios Escolares es el adecuado ya que se brinda con calidad, además se respeta fecha de entrega de documentación y el lugar donde se brinda el servicio es el adecuado. Por lo cual

consideran que el personal esta organizado, teniendo con ello un adecuado conocimiento de sus funciones, logrando con esto dar solución a los problemas que se le presenta y dar un información oportuna de los tramites que se realizan en la Subdirección de Servicios Escolares, puesto que para el 45 % de los encuestados esta área tiene un 80 % de importancia para esta Institución, y consideran que es importante la entrega de un instructivo y reglamento de tramites.

Para finalizar este análisis se concluye que la Subdirección de Servicios Escolares esta considerada como un servicio más que se da dentro de la Institución (Suprasistema) ya que no es tomada como una Subdirección (Sistema) ya que es una parte fundamental para el desarrollo y crecimiento de la Institución.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA.

1. ARIAS GALICIA, L. Fernando. Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño, Trillas, México, 1999.
2. BARBACHANO ALCOCER, Adolfo, Montero Gutiérrez, Rebeca S. Control Escolar en las Instituciones de Educación Superior, U.M.S.N.H., 1983, enero.
3. CALDERON CORDOVA, Hugo. Manual para Administración del Proceso de Capacitación de Personal. Limusa, México, 1995.
4. CHIAVENATO , Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Mcgraw-Hill, México, 2000
5. CHIAVENATO Adalberto. Introducción a la Teoria General de la Administración. McGraw Hill, 2000.
6. CHRISTOPHER, Martín. Logística: Aspectos Estratégicos. Limusa, México, 1999

7. EARL F. Loudgren; Dirección Organizativa Sistemas y Procedimientos, Logos Consorcio, edit. S.A., México-1976.

8. HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ, Sergio. Introducción a la Administración. México, McGraw Hill, 1994.

9. HERNÁNDEZ PUENTE, Adriana. Administración y Desarrollo de Personal Público. Instituto Nacional de Administración Pública, México, 1994.

10. MACCAY, James T., Administración del Tiempo : La Obra que ha Aumentado la Productividad de las Empresas. Prentice Hall, 1996.

11. SACKMANN BENGOLEA, Alfredo. Administración de Recursos Humanos: Remuneraciones, Buenos Aires, México: Macchi, 2000

12. SORET SANTOS, Ignacio. Logística Comercial y Empresarial. ESC. Madrid 1994

13. UVALLE BERRONES, Ricardo. Institucionalidad y Profesionalización del Servicio Público en México y Perspectivas. UNAM, México,2000

14. VÁZQUEZ MASTRETTA, Gustavo. Los Sistemas de Producción, Edit. Limusa, 1985
15. VICENCIO NINO, Jaime. Fundamentos y Desarrollo de la Universidad Pedagógica Nacional.
16. WENDELL FRENCH L., Administración de Personal Desarrollo de Recursos Humanos. Limusa, México 1998
17. WERTHER, William B.. Administración de Personal y Recursos Humanos. McGraw-Hill, México, 1995.
18. KAST, Freemont E.; Rosenzweig James E. Administración en las organizaciones, enfoques de Sistemas y de contingencias. McGraw-Hill Interamericana de México 1988.
19. VAN GIGCH, John P. Teoría General de Sistemas. Edit. Trillas 1987.
20. VARGAS MENCHACA, José Manuel. Manual para la elaboración de tesis profesional. Impreso y hecho en México, 1993.

OTRAS FUENTES

21. BECERRIL PALMA, María Elena. Administración de Personal Público. UPN, Planes y Programas, México, 1993.
22. GONZALEZ AVELAR, Miguel, La Universidad Pedagógica Nacional, nació como respuesta a una demanda del Magisterio. Folleto de divulgación, México editada por la U.P.N. 1986
23. HERNÁNDEZ ORTÍZ, Carmen Evelia. Gerencia Pública. UPN, Planes y Programas, México , 1996
24. LEDESMA VAZQUEZ., Patricia, .Formación y Trabajo Profesional. U.P.N., Planes y Programas, México, 1994
25. LEDESMA VAZQUEZ, Patricia. Introducción a la Administración. U.P.N., Planes y Programas, México, 1993
26. VARAS GÓMEZ, Enrique. Logística. UPN, Planes y Programas, México, 1993

DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

27. Universidad Pedagógica Nacional, unidad ajusco. Carpeta con folletos proporcionada por la Subdirección de Servicios Escolares.

28. Universidad Pedagógica Nacional, Unidad ajusco. Guía para el alumno, impartida por la Subdirección de Servicios Escolares. 1999.

MESOGRAFIA

29. <http://www.miexamen.com/teoria>

30. <http://www.sep.mx>

ANEXOS

ANEXO 1



PRE-FICHA DE ADMISIÓN A LICENCIATURA Datos personales del Aspirante:

Apellido Paterno _____		Apellido Materno _____		Nombre (s) _____	
Fecha de Nacimiento _____		Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer		Lugar de Nacimiento _____	
País _____		RFC _____		CURP _____	
Edad _____		Estado Civil _____			
Domicilio:					
Calle _____		N° Exterior _____		N° Interior _____	
Colonias _____		Tel. Casa _____			
Delegación/municipio _____		C.P. _____			
Lugar de Trabajo: _____		Tel. Oficina _____			
Ext. _____		E-mail _____		Tel. Celular _____	

Nota:

- ⇒ Selecciona dos opciones indicando con 1 la primera opción y con 2 la segunda opción
- ⇒ No puedes seleccionar al mismo tiempo PEDAGOGÍA Y PSICOLOGÍA como la primera o segunda opción o inversa
- ⇒ Para poder solicitar las licenciaturas en Educación Indígena y Francés se requiere un pre-requisito adicional
- ⇒ Favor de llenar con letra de molde

_____ Admón. Educativa	151	_____ Educ. Indígena	163
_____ Pedagogía	153	_____ Francés	172
_____ Psicología	154	_____ Educ. Adultos	173
_____ Sociología	155		

Fecha: _____

Papeleta utilizada en la recopilación de datos generales del aspirante, para la creación formal del expediente en sistema.

ANEXO 2



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
CUESTIONARIO SOCIO-ECONÓMICO PARA ASPIRANTES A NUEVO INGRESO

IMPORTANTE



- * USE LÁPIZ DEL N° 2 O PLUMA DE TINTA AZUL O NEGRA
- * PONGA MARCAS OSCURAS. EJEMPLO:

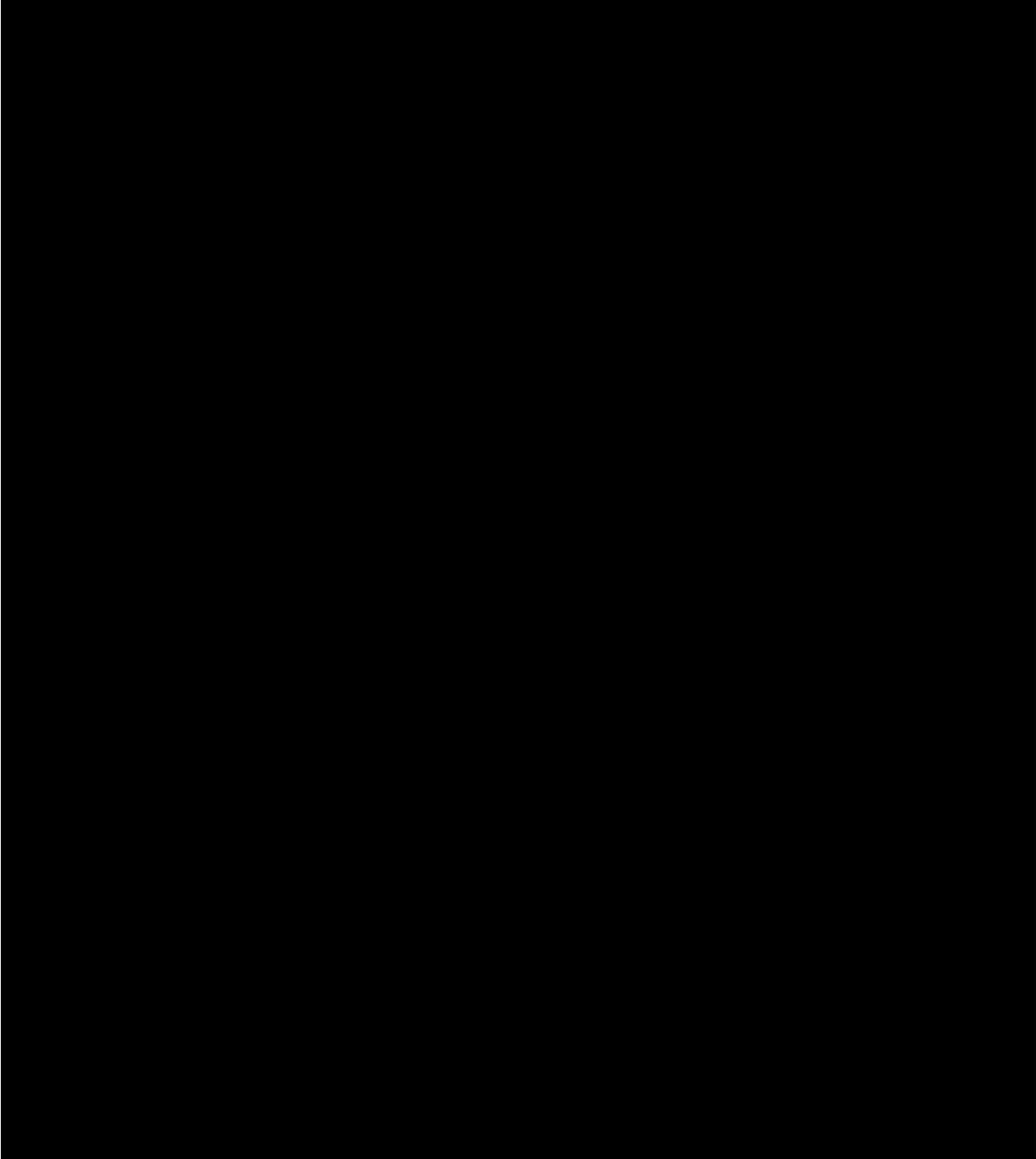
DATOS GENERALES

1. Folio

2. Sexo

3. Entidad de nacimiento

4. Fecha de



ANEXO 3



Depósito/Pago

MARCAR UNICAMENTE UN CUADRO EN CADA OPCION: (LLENAR UNA FICHA POR CADA TIPO DE DEPOSITO/PAGO)

NUMERO DE CUENTA O TARJETA DE CREDITO		DEPOSITO/PAGO CON:	CHEQUES DE SANTANDER MEXICANO Y/O SERFIN Y/O EFECTIVO	CHEQUES DE OTROS BANCOS	TIPO DE MONEDA:	MONEDA NACIONAL	DOLARES E.U.A.
BANCO		BANCO	No. DE CUENTA	CHEQUE No.	IMPORTE		
	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
TOTAL DE DOCUMENTOS							
EFFECTIVO							
TOTAL DEL DEPOSITO							

ESTA FICHA SERA VALIDA CUANDO CONTENGA LA IMPRESION DE NUESTRA MAQUINA CERTIFICADORA. EL SELLO Y FIRMA DEL CAJERO RECIBIDOR. LOS DOCUMENTOS DE OTROS BANCOS SE RECIBEN SALVO BUEN COBRO Y QUEDAN SUJETOS A VERIFICACION POSTERIOR CON RESPECTO A SU IMPORTE Y SU RECEPCION TAMBIEN SE SUJETA A QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS PARA SU PRESENTACION EN LA CAMARA DE COMPENSACION ELECTRONICA

NOMBRE DEL DEPOSITANTE O PAGADOR

REFERENCIA

BANCO

BCOM 187 (012003)

110611#582591011#

Ficha utilizada para la realización del pago de inscripción de la Universidad Pedagógica Nacional en el banco Santander Serfin.

ANEXO 5



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL SECRETARÍA ACADÉMICA VALORACIÓN QUE LOS ESTUDIANTES HACEN DE LA DOCENCIA

IMPORTANTE

← →

* USE LÁPIZ DEL N° 2 * PONGA MARCAS OSCURAS.
* BORRE COMPLETAMENTE EJEMPLO: (A) (B) (C) (D)

Con el propósito de evaluar la calidad de la docencia en la institución, se requiere contar con información del desempeño de los profesores en el desarrollo de sus clases; este cuestionario es uno de los instrumentos utilizados para obtener dicha información, por ello es necesario que sea contestado con honestidad y seriedad. La información que proporciona es confidencial y anónima.

Es imprescindible que rellenes perfectamente los espacios, anota las claves de las materias y grupos en los que estas inscribas; a continuación lee las afirmaciones y llena el espacio correspondiente a la opción que mejor exprese tu punto de vista; contesta sólo una opción marcando firmemente el espacio elegido con lápiz del número 2 ó 2 1/2, siguiendo la numeración del listado.

Las opciones de opinión sobre cada afirmación son:

A = Totalmente de acuerdo B = De acuerdo
C = En desacuerdo D = Totalmente en desacuerdo

- El Profesor:**
- Comunicó claramente el programa y objetivos del curso.
 - Domina su materia y está actualizado al día con ella.
 - Muestra interés en apoyar tu formación.
 - Está dispuesto a aclarar dudas.
 - Genera entusiasmo por su materia.
 - Está disponible para ofrecer asesorías fuera del horario de la clase.
 - Propicia la participación en clase.
 - Asiste regularmente a impartir el curso, respetando el horario de clase.
 - Favorece los procesos de comprensión y aprendizaje.
 - Ha preparado previamente sus clases.
 - Promueve una relación adecuada entre alumnos y profesor(a).
- Acercas de la Evaluación:**
- Los criterios de evaluación del curso fueron claros.
 - El profesor los aplicó correctamente.
 - Las evaluaciones mostraron tus avances en el aprovechamiento del curso.
 - La corrección de las evaluaciones es objetiva y justa.
 - Sientes reflejado tu conocimiento y tu trabajo en la calificación.

- General:**
- Los trabajos realizados fueron apropiados y útiles para el aprendizaje.
 - Los materiales utilizados son actuales.
 - A lo largo del curso se cumplieron los objetivos de la materia.
 - El desempeño general del curso fue satisfactorio.

Utiliza la parte posterior de la hoja para comentarios o sugerencias que desees hacer. Agradecemos tu colaboración, seguros de que nos apoyará para mejorar la calidad de la docencia que realizamos.

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

MATERIA	GRUPO	RESPUESTAS			
0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20

DATOS ESTADÍSTICOS

SEXO	
HOMBRE	MUJER
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EDAD								
0	1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>								

CYDATA® FORMA HM-1278

Ficha que utiliza el estudiante para evaluar la calidad del desempeño de los profesores en el desarrollo de sus clases en la Institución.

ANEXO 6



CALENDARIO ESCOLAR SEMESTRE 2002-2

Te informamos del calendario escolar correspondiente al semestre 2002-2, a fin de que puedas realizar tus trámites en tiempo y forma.

FECHA	ACTIVIDAD
08 al 12 de julio	Exámenes ordinarios 02-1
05 de julio	Fin de cursos 02-1
15 de julio al 23 de agosto	Período Vacacional
17 y 18 de julio	Inscripción exámenes extraordinarios 02-1
12 al 16 de agosto	Entrega de Paquetes de Reinscripción y Exámenes extraordinarios 02-1
19 al 23 de agosto	Reinscripción semestre 02-2-Licenciatura, Especialización, Maestría, Doctorado y Actualización
26 de agosto	Inicio de clases Licenciatura, Especialización, Maestría, Doctorado y Actualización
30 de agosto	Entrega de Certificados Especialización, Maestría y Doctorado
02 de septiembre	Altas, bajas y cambios Pedagogía
03 de septiembre	Altas, bajas y cambios Psicología Educativa
04 de septiembre	Altas, bajas y cambios Administración Educativa, Sociología de la Educación, Educación Indígena y Educación de Adultos
07 de octubre	Entrega cartas de pasante y certificados de licenciatura egresados semestre 02-1
11 al 29 de noviembre	Autorización para reinscripción e inscripción a 6ª materia
OTROS TRÁMITES Y SERVICIOS	
26 de agosto al 31 de octubre	Bajas temporales
26 de agosto al 13 de diciembre	Constancia de estudios Duplicados de credencial Copia de tira de materias y/o documentos originales Historiales académicos Resello de credenciales
SEGURO FACULTATIVO	
14 al 23 de agosto	Distribución de solicitudes
26 al 30 de agosto	Recepción de solicitudes
BECAS Y APOYOS ECONÓMICOS	
9 al 13 de septiembre	Distribución solicitudes y cuestionarios (PRONABES Y UPN)
17 al 20 de septiembre	Recepción de documentos (PRONABES). Recepción de documentos y asignación entrevista (UPN)
21 al 25 de octubre	Publicación de resultados y entrega de constancias (UPN)
28 de octubre al 1º de noviembre	Publicación de resultados y cartas de aceptación (PRONABES)

PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE ES REQUISITO INDISPENSABLE PRESENTAR CREDENCIAL DE ESTUDIANTE Y TIRA DE MATERIAS VIGENTE.

Dirección de Planeación
Subdirección de Servicios Escolares
Carretera al Ajusco No. 24 Col. Héroes de Padierna, C.P. 14200, Delegación Tlalpan, México D.F.
Tel: 56 30 97 00 ext. 1174 y 1547 Página Web: www.upn.mx e-mail: serv_esc@correo.ajusco.upn.mx

Calendario que utiliza el estudiante para realizar sus tramites en tiempo y forma; presentando credencial de estudiante y tira de materias para la realización del mismo (s).

ANEXO 7



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL
 Dirección de Planeación
 Subdirección de Servicios Escolares
 Ficha de Altas, Bajas y Cambios de Materias.
 SEMESTRE 2004-1



Recuerda que para éste trámite debes entregar tu anterior tira de materias, así como presentar credencial o identificación oficial. Sólo podrás realizar un movimiento, verifica que no haya empalmes en tu horario, el sistema los rechazará. Para efectuar los movimientos en la base de datos, es necesario borrar primero las materias y posteriormente darlas de alta, porque no puedes tener inscritas más de 5 materias.

Nombre: _____ Matrícula: _____

Carrera: _____ Firma: _____

Materias que darás de Baja:

Semestre	Turno	Materia	Nombre	Salón	Grupo

Materias que darás de Alta:

Semestre	Turno	Materia	Nombre	Salón	Grupo

Ficha utilizada para dar de alta (s), baja (s) y cambio de grupo, estos procesos se pueden realizar en un solo movimiento.

ANEXO 8



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES
SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN A EXAMEN EXTRAORDINARIO

Nombre del alumno	Matricula
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Licenciatura en:	Semestre	Grupo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre de la materia	Clave	Semestre al que corresponde	Grupo p/ examen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¿Presenta tira de materias correspondiente a la asignatura solicitada? SI NO

Fecha: _____

Firma del alumno: _____ Reviso: _____ Capturó: _____

EL LLENADO DE ESTE FORMATO ES RESPONSABILIDAD DEL ALUMNO

Solicitud llenada por los alumnos que desean presentar alguna materia en examen extraordinario.

ANEXO 9

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL		TM-FO-04
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN		
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES		
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y TRÁMITES		
SOLICITUD DE DUPLICADO DE CERTIFICADO TERMINAL		
Notas: Por favor escriba claramente con tinta usando letra de molde. Presentar comprobante de pago para recoger tu documento.		
Fecha de solicitud:	_____	
Nombre del alumno:	_____	
	Apellido paterno	Apellido materno Nombre (s)
Matrícula:	_____	Nombre de la Carrera: _____
Motivo:	_____	
Teléfono:	_____	
Fecha de entrega:	_____	
	_____	_____
	Firma del Alumno	Recibió

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES	
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIÓN Y TRÁMITES	
COMPROBANTE DE DUPLICADO DE CERTIFICADO TERMINAL	
Fecha:	_____
Nombre del alumno:	_____
Matrícula:	_____
Nombre de la Carrera:	_____
Firma y Nombre de quien recibe:	_____
Fecha de Entrega:	_____

Solicitud que el egresado de la Universidad Pedagógica Nacional utiliza para solicitar un duplicado de certificado Terminal de acuerdo a sus intereses personales

