



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

“EN EL MARCO DEL 40 ANIVERSARIO DE LA UPN”

**PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR EN EL COLEGIO DE MATEMÁTICAS PLANTEL UPASE.**

TESINA PROFESIONAL

**EN LA MODALIDAD DE RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA
PROFESIONAL QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA.

ELIZABETH GUTIÉRREZ RAMÍREZ

ASESOR

Mtro. Gorgonio Segovia.

OCTUBRE 2018

“No te rindas que la vida es eso, continuar el viaje, perseguir tus sueños, destrabar el tiempo, correr los escombros y destapar el cielo”. Umberto Eco





Agradecimientos.

Hoy como todos los días doy gracias por la maravillosa familia que me ha tocado quienes me han brindado el apoyo más sincero e incondicional y que a través de sus enseñanzas han fomentado en mí el deseo de superación y triunfo, de lo cual estoy agradecida.

A mi madre Isabel, por el gran amor y devoción que tiene a sus hijas, por estar conmigo en los momentos más difíciles, por haberme proporcionado siempre consejos, cariño y comprensión cuando lo necesite.... no hay palabras suficientes en este mundo para agradecerte, mamá.

A mi padre Franco por el valor y el coraje que has tenido para levantarte ante cualquier adversidad, porque sin tu apoyo y constantes ánimos para superarme y ser mejor día con día no lo hubiera logrado.

Y sin duda alguna a mis profesores que a lo largo de mi carrera me brindaron su apoyo y oportunidad de proporcionarme sus conocimientos. Así mismo, quisiera en particular al Mtro. Gorgonio Segovia Febronio que como profesor y director de este trabajo me ha brindado todo su apoyo y paciencia para terminar con este proceso.

ÍNDICE

	Págs.
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.	9
1.2. Delimitación del Problema de Investigación	10
1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos	10
1.4. Justificación de la Investigación	11
1.5. Preguntas de Investigación	12
1.6. Marco Metodológico	12
1.6.1 Descripción del Departamento de Administración Escolar	12
1.6.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	13
1.6.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	14
1.6.4 Diagnóstico de Procedimientos	14
CAPÍTULO 2. EXPERIENCIA PROFESIONAL.	18
2.1. Experiencia Profesional	18
2.2. Contexto de la Delegación Tlalpan	20
2.3. Funciones del departamento de Administración Escolar	22
2.3.1 Procesos del Departamento de Administración escolar	22
2.4. Contexto Institucional	24
2.4.1 Contexto del Colegio de Matemáticas UPASE	25
2.5 Misión	27
2.6 Visión	27
2.7 Valores	27
2.8 Política .de Calidad	28
2.9 Objetivo del Colegio de Matemáticas UPASE	28
2.9.1 Objetivos del Departamento de Administración Escolar	28
2.10. Servicios	28
2.10.1 De la Preparatoria Abierta	29
2.10.2 Plan de Estudios	31
2.10.2.1 Equivalencia	31
2.10.2.2 CENEVAL	31
2.10.2.3 COMIPEMS	32
2.11 Cursos Impartidos	33
2.12 Secundaria Abierta	33
2.13. Marco Legal del Colegio de Matemáticas UPASE	35
2.14. Organigrama del Colegio de Matemáticas Plantel Coapa	41
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.	42

3.1. Administración	42
3.1.1. Administración Educativa	43
3.1.2 Administración Escolar	44
3.2 Manuales de Procedimientos	45
3.2.1 Procedimientos	45
3.2.2 Manual de Procedimientos	46
3.2.3 Objetivos del Manual de Procedimientos	46
3.2.4 Importancia del Manual de Procedimientos	47
3.2.5 Tipos de Manuales de Procedimientos	47
3.2.6Contenidos del Manual de Procedimientos	48
3.3 Flujogramas	50
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	55
Índice	56
Explicación para el usuario	57
Antecedentes del Colegio de Matemáticas UPASE	59
Misión y Visión	59
Valores	60
Política de Calidad	60
Objetivo del Colegio de Matemáticas UPASE	60
Objetivo del Departamento de Administración Escolar	61
Actividades del Departamento de Administración Escolar	61
Marco Legal del Colegio de Matemáticas UPASE	62
4.1. Propuesta del Manual de Procedimientos	67
4.2. Justificación de la Propuesta	67
4.3. Objetivos del Manual de Procedimiento.	69
4.4 Organigrama del Colegio de Matemáticas UPASE	70
4.5 Símbolos de la Norma ANSI Flujogramas	71
4.6 Procedimientos	72
4.6.1Elaboración de Reportes de Egresos	72
4.6.2 Planeación de Programación de Cursos	75
4.6.3Recepción de Pagos	78
4.6.4 Elaboración de Reporte de Ingresos	80
4.6.5 Elaboración de Reporte de Honorarios	82
4.6.6 Control de Asistencia del Profesorado	86
4.6.7 Elaboración de Kardex del Alumnado	87
4.6.8 Presentación, Control y Seguimiento Act. De Investigación	89
4.6.9 Solicitud de Equivalencia y Reporte de Equivalencia	92
4.6.10 Evaluación Académica	95
4.6.11 Reporte Quincenal	97
4.6.12 Registro de alumnos en Secundaria Abierta	99

4.6.13 Solicitud de Inscripción de Preparatoria Abierta	101
CONCLUSIONES	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXO 1	114
ANEXO 2	116

INTRODUCCIÓN.

Dentro de cada institución u organización, los manuales de procedimientos han sido considerados de gran utilidad e importancia puesto que concentran de manera organizada y sistemática los procedimientos administrativos que unifican cursos de acción. En las escuelas, por ejemplo, las actividades están estructuradas en diferentes secciones, y en diversos procesos por lo que si no son repetidas con frecuencia pueden olvidarse.

En este tenor, es de suma importancia el uso de manuales de procedimientos en los que se integre: Normas, Directrices y Formatos, que esclarezcan de manera puntual todas las actividades que realizan cada uno de los departamentos involucrados en los procesos y tiempos específicos de realización.

En el Colegio de Matemáticas UPASE, uno de los principales departamentos fue el de Administración Escolar y que dentro de las múltiples actividades que generó se planificó y coordinó cursos y materias que se impartieron a los estudiantes que querían acreditar un nivel escolar o ingresar al nivel medio superior.

En el presente trabajo el objetivo fue elaborar una propuesta para crear un manual de procedimientos para el departamento de administración escolar, que genere una mayor calidad en la información y atención hacia los alumnos y padres de familia. Y que contribuirá en la ordenación y control de las actividades que realiza el departamento de administración escolar.

El trabajo se divide en 4 capítulos, el capítulo primero denominado “Problemática de Investigación” presenta información relevante acerca de la problemática de investigación, objetivos, justificación de la investigación, el marco metodológico.

Con la justificación se intenta que quede claro que la falta de un manual de procedimientos administrativos puede generar problemáticas en el servicio que se da a los alumnos, padres de familia y docentes. Tener un proceso establecido para cada procedimiento garantiza que los esfuerzos y los recursos no se dupliquen. Que los objetivos institucionales se cumplan efectivamente.

El segundo capítulo denominado “Experiencia Profesional” proporciona información pertinente sobre mi experiencia profesional que evoca la expresión del conocimiento que se quiere hacer comunicable, puesto que constituye un proceso de análisis, reflexión y creación.

Además, proporciona una breve reseña histórica del Colegio de Matemáticas, así como de su departamento de administración escolar. En este apartado se encuentran, además su estructura organizacional, misión, visión, valores, funciones, procesos, servicios, marco legal y organigrama.

El tercer capítulo “Marco Teórico” se describe el marco teórico que contiene la fundamentación de la investigación con base al problema del que se indaga. Lo que genera un cuerpo unificado de conocimientos procedentes de investigaciones previas que son base de la propuesta de Manual de Procedimientos.

En el caso particular del Colegio de Matemáticas, los apartados son: Administración, Administración Educativa, de los Manuales de Procedimientos, objetivos del manual de procedimientos, importancia del manual de procedimientos, tipos de manuales de procedimientos, contenido de los manuales de procedimientos y flujogramas.

El cuarto capítulo “Manual de Procedimientos para el Departamento de Administración Escolar” integra la Propuesta del Manual de Procedimientos, justificación de la propuesta, objetivos, políticas de operación o normas, frecuencia y procesos que integran al manual, junto con los flujogramas respectivos.

Estos procedimientos forman parte de los procesos que fueron llevados a cabo en el Colegio de Matemáticas UPASE en el departamento de Administración Educativa y sirvió para generar información que se otorgara al alumnado, padres de familia y docentes.

Finalmente, se presentaron las conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

Bajo la mirada del administrador educativo se pudo observar la correlación de acciones o sistemas de prácticas que se integraron para planificar, diseñar e

implementar un sistema efectivo del servicio e información que se les brindó a profesores, alumnos y padres de familia.

CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.

En este capítulo se define la metodología de la investigación con lo que se identificó de manera clara la forma de abordar al objeto de estudio. Entonces se identificó, la problemática de investigación, planteamiento del problema, los objetivos (generales y particulares), la justificación.

1.1 Objeto de estudio.

El Colegio de Matemáticas, es una institución educativa que otorga clases para: Secundaria y Preparatoria Abierta; así como cursos para preparación a exámenes de acreditación de nivel medio superior: COLBACH y CENEVAL. Además de cursos de preparación para ingreso a nivel medio superior: COMIPEMS.

El Colegio de Matemáticas se encuentra en operatividad desde hace 35 años, tiempo en el cual, los procedimientos se han realizado de forma empírica sin el apoyo de ninguna herramienta administrativa- metodológica que estructure y optimice los procedimientos.

A consecuencia de ello, la planeación trimestral de cursos no ha alcanzado los estándares de calidad en la atención e información que se otorga a los estudiantes, docentes, padres de familia. Que no ha podido anticiparse con antelación a requerimientos y necesidades del alumnado.

Ejemplo de ello, es que no se concretan con claridad fechas de inicio-término de los cursos impartidos. Que se encuentra supeditado a la matrícula de alumnos inscritos por grupo-horas semanales. Lo que genera falta de confianza hacia el Colegio de Matemáticas UPASE.

Las causas que ocasionaron que la atención al alumno y padres de familia no fueran dadas de la mejor manera son: Falta de personal, falta de documentación de procedimientos administrativos-logísticos, falta de capacitación en la inserción laboral del empleado.

La falta de personal está fuera de la competencia del Colegio de Matemáticas, por lo cual se enfocará el presente informe en la falta de documentación de los procedimientos (manual administrativo). Más específicamente en el “Manual de Procedimiento”.

El presente informe se realizó bajo la mirada de la administración educativa, que en su papel de interdisciplinariedad consolidará la planeación, organización, ejecución, control y seguimiento de los procedimientos requeridos para el logro en la óptima calidad de la atención al alumnado y padres de familia.

1.2 Delimitación del Problema de Investigación.

La falta de un manual de procedimientos, en el departamento de administración escolar, que facilite el trabajo de generación, procesamiento y unificación de la información, provoca que no se esté otorgando el adecuado servicio para los alumnos, padres de familia y docentes.

1.3 Objetivo General.

Proponer un manual de procedimientos en el departamento de administración escolar. Con la finalidad de optimizar el servicio, información y atención que se le da al alumno, padre de familia y docentes.

Objetivo Específico:

- ✚ Describir la experiencia laboral como administrador educativo en el Colegio de Matemáticas UPASE Plantel Coapa.
- ✚ Optimizar el desempeño de las funciones en el departamento de administración escolar.
- ✚ Establecer un control interno de los trámites administrativos que simplifiquen el manejo de información.
- ✚ Generar un manual de procedimientos del departamento administrativo escolar como propuesta para el Colegio de Matemáticas Plantel UPASE Plantel Coapa.

1.4 Justificación de la Investigación.

La presente investigación se apoyó en tres criterios de evaluación: de naturaleza teórica, práctica y de relevancia departamental. Desde el punto de vista Teórico el estudio se sustenta en la importancia que tienen los manuales administrativos.

Según (Ceja 1999) “Es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación” (p.125)

Por lo expuesto anteriormente, los manuales de procedimientos son importantes herramientas en las instituciones o departamentos de trabajo, dado que se contará con la estructura educativa en forma y tiempo de forma lógica y secuencial. Lo que genera mayor calidad en la atención e información que se le otorgará al alumnado inscrito y a los padres de familia y docentes.

Desde el punto de vista práctico, el estudio presentado permitió fundamentar la falta de sistematización de las actividades que se deben llevar a cabo en el departamento de administración escolar, tales como: reportes de nómina, reportes de ingresos y egreso, inscripción del alumnado.

Aunado a ello, en el Colegio de Matemáticas existen ciertas problemáticas puesto que no hay tiempos específicos definidos para la capacitación y no existen los manuales de procedimientos, además de que no se consideran las necesidades que el personal cuando se integra a laborar tiene.

Finalmente, desde el punto de vista de relevancia organizacional, beneficiará, a los departamentos ya que existirá mayor coordinación y equilibrio. Además, se contará con un documento soporte que de manera clara puntualizará la información necesaria para llevar a cabo las funciones.

1.5 Preguntas de Investigación.

¿Qué es un manual administrativo y que tipos de manuales existen?

¿Cuáles son las condiciones existentes dentro de los elementos administrativos y operativos para la implementación del manual de procedimientos?

1.6 Marco Metodológico.

Es aquel en donde se determinan que herramientas, pasos, técnicas y procedimientos se utilizarán para la correcta recolección de datos. Que permitan dar resolución a la problemática en el departamento de administración escolar en el Colegio de Matemáticas Upase.

En este apartado se reveló la descripción del caso puntual que se vive en el Departamento de Administración Escolar objeto de la presente investigación.

1.6.1 Descripción del Caso Particular del Departamento de Administración Escolar.

Para el caso particular de esta investigación, en el departamento de administración escolar, el personal que se integra a laborar no cuenta con la información que requiere, ni la administración se da un tiempo específico para brindársela.

Además de que la elaboración de procedimientos se estaba realizando de manera empírica, puesto que no existe un manual que de referencia para la elaboración de los mismos. Lo que deriva en baja calidad para otorgar la información y el servicio al alumnado, a los padres de familia y docentes. Lo que ha influido considerablemente en una baja de la matrícula escolar.

La investigación en todo su desarrollo se realizó dentro del Colegio de Matemáticas UPASE, lo que generó una perspectiva más profunda, porque se concibió el problema desde adentro del entorno donde se realizó la presente investigación.

1.6.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Se propone una investigación de Corte Cualitativo que permita desarrollar y describir las situaciones detectadas en el Colegio de Matemáticas Upase.

Donde una investigación de **Corte Cualitativo** y tiene las siguientes cualidades:

Utiliza la recolección de datos para ir configurando el objeto de estudio y su interpretación. Además, se incluyen en este enfoque concepciones y visiones del objeto de estudio. Aunado a ello, se requiere ir considerando significados que parte de los datos.

Otra característica fundamental de este enfoque es, que es inductivo y analiza la realidad subjetiva. Mediante conocimiento de las percepciones, sensaciones que se generan a partir del objeto de estudio y su problemática. (Hernández Sampieri, 2006)

Por otra parte, se propuso utilizar un tipo de investigación denominada **diseño de campo** que es, según (Arias ,2006) el diseño de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, en la realidad donde ocurren los hechos, sin manipulación o controlar variable alguna”

En resumen, el diseño de campo se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio y permite así un análisis sistemático para entender su naturaleza.

En el mismo tenor, los datos que sean de relevancia para la presente investigación serán recogidos directamente de la realidad. Con lo que se conformarán los datos primarios.

Además, es una **investigación de tipo documental** ya que según (Arias, 2006): “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”

Es decir, en este tipo de investigación se utilizó documentos que han sido elaborados por otros investigadores, con lo cual consolida su base teórica sobre la cual se sustentó el objeto de estudio.

Se indagó, recolectó, y analizó la información procedente de los documentos para construir el objeto de estudio.

1.6.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.

La elaboración de la propuesta necesita aplicar una serie de técnicas para recopilar la información que se necesite, por lo que en primer lugar se utilizó **la observación directa** de la problemática que existe en el departamento de administración escolar, pudiendo identificar los aspectos más importantes del objeto de estudio. Donde la **observación directa** es, la implicación en contacto personal que tiene el investigador con el objeto de estudio que trata de investigar. Por otra parte, implica adentrarnos en situaciones, eventos o sucesos que acontecen en el lugar objeto de estudio y tener una reflexión permanente sobre ellos.

Aunado a ello, se contó con una noción de las personas involucradas en un cierto contexto cultural. Conociendo sus interacciones, percepciones y los patrones de conducta que se desarrollan.

1.6.4 Diagnóstico de Procedimientos.

Al mismo tiempo se tomó como instrumento de recolección de datos a la **entrevista cualitativa** que, según Hernández Sampieri “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado”

En este tenor se utilizó a la **entrevista semiestructurada** que según Carlos Sabino es “aquella en la que existe un margen más o menos grande de libertad para formular preguntas y las respuestas”

Al respecto Ryan, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011 citados por Hernández Sampieri, comentan que la entrevista semiestructurada “se basa en una guía de

asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información”

Dentro este marco de ideas, se realizaron 10 preguntas, (se pueden observar en el ANEXO 1) donde cada una mide un aspecto importante que determina la necesidad del manual de procedimientos. Las preguntas cuya respuesta requiere de tabulación y gráfica se presentan en la parte final del diagnóstico de procedimientos.

Hasta aquí hemos desarrollado nuestro planteamiento del problema y la temática que abordaremos a lo largo del documento, generando el objeto de estudio, desde la mirada del administrador educativo sobre la creación como propuesta del “Manual de Procedimientos” para el departamento de Administración Escolar, mismo que podrá organizar y estructurar los procedimientos de manera lógica y secuencial.

El supuesto central es, entonces, que el Manual de Procedimientos fomente en el personal que ingrese a laborar en el Colegio de Matemáticas que las actividades o funciones que desempeñe se realicen adecuadamente, contribuyendo a mejorar al servicio que se otorga a profesores, alumnos y padres de familia. Lo que contribuirá el logro de objetivos institucionales y de la misión para el que fue creado el Colegio de Matemáticas.

Todo ello porque en el Departamento de Administración Escolar los procedimientos se han llevado a cabo de manera empírica generando errores logísticos al realizar las actividades a implementar. Lo que ha influido en la implementación de las actividades.

Asimismo se han suscitado problemáticas en cuanto al inicio de los cursos programados para ciertas fechas y que se han tenido que ir moviendo puesto que no se logra el número necesario de alumnos inscritos o los procedimientos de incorporación del alumnado no se realizan correctamente. Lo que genera, un atraso en el inicio de curso de todos los alumnos.

En ello radica la importancia del Manual de Procedimientos que permitirá una mejora en la realización de los procedimientos dado que estos estarán

constantemente actualizados y servirán como base para su revisión en caso de duda. Lo que generará menos fallos en la atención y en el servicio que se les da a los padres de familia, alumnos y docentes.

En cuanto al marco metodológico se utilizó para la presente investigación el enfoque cualitativo que recolecta datos para interpretar una realidad específica.

Por otra parte se utilizó una investigación de diseño de campo, que se genera mediante la recolección de información y datos que se construyen a partir de encontrarse en el lugar donde ocurren las situaciones o eventos y con los sujetos a los cuales se investigará.

Además, se usó la investigación de tipo documental (analizando información de documentos que forman al objeto de estudio)

Como instrumento de recolección de la información se empleó a la Observación Directa que conlleva la aproximación con el objeto de estudio de manera personal. Que permite adentrarse en las situaciones o hechos en los se integran procedimientos y que derivan en la consecución de objetivos institucionales.

Igualmente se utilizó como instrumento de recolección de la información a la entrevista en la que se permitió conocer la perspectiva que tienen las personas que laboran en el Departamento de Administración Escolar del Colegio de Matemáticas. El tipo de entrevista que se realizó fue el de la entrevista semiestructurada que esta basada en una guía de asuntos a preguntar a las personas y que sin embargo puede ser ampliada para que ofrezca mayor información o para profundizar en ella.

Se realizaron 10 preguntas a las personas que integran el Departamento de Administración Escolar en el que se midió la relevancia del uso del Manual de Procedimientos, conociendo lo que han aprendido al realizar sus funciones dentro del departamento, opinión acerca de la importancia del uso de un manual de procedimientos y como ayudaría a mejorar la atención y el servicio prestado a padres de familia, docentes y alumnos. Así como, como han ido cambiando a lo largo del tiempo los contenidos de los programas de cursos y como se han tenido

que ir adaptando laboralmente a los diversos cambios y obstáculos que han ido enfrentando en el desarrollo de sus funciones.

Todo ello genera una visión en el personal que labora en el Departamento de Administración Escolar de la relevancia del Manual de Procedimientos, puesto que dadas sus experiencias si se han suscitado errores que pudieran haber sido evitadas si contaran con un Manual de Procedimientos constantemente actualizado.

Capítulo 2. Experiencia Profesional.

En el capítulo 2 se hace un referente histórico del punto donde se desarrolla el informe. Se hace un estudio de cuándo y cómo nace el Colegio de Matemáticas, el aporte que hace para los estudiantes, sus modalidades educativas, los servicios que ofrece y la población estudiantil que atiende. Además de una narrativa de mi experiencia al ingresar a laborar en el Colegio de Matemáticas Upase.

Asimismo, se abunda en la misión, visión, valores, objetivos y políticas de calidad que dan vida al Colegio de Matemáticas.

Se presenta un análisis de las funciones, procesos y objetivos que competen al departamento de administración escolar- punto focal de la presente investigación.

2.1 Experiencia en el campo laboral.

Mi nombre es Elizabeth Gutiérrez Ramírez, egresada de la licenciatura en Administración Educativa de la Universidad Pedagógica Nacional, pertenezco a la generación 2010-2014. Para retribuir a la sociedad he realizado el siguiente trabajo de investigación, cuya finalidad consiste en describir mi experiencia como Administrador Educativo en el Colegio de Matemáticas.

Experiencia Laboral en el Colegio de Matemáticas UPASE.

Se ingresó a laborar en el Colegio de Matemáticas Plantel Coapa como Coordinadora de Administración Educativa en el turno Vespertino. Resaltando que para la inserción laboral en el Colegio de Matemáticas Upase se utilizó conocimientos adquiridos en la Licenciatura y en forma muy particular lo aprendido en gestión y desarrollo de sistemas escolares.

Como coordinador de administración educativa se ha podido consolidar lo que se aprendió en la Licenciatura elaborando estudios que permiten tomar decisiones objetivamente y definir objetivos de programación de cursos en la

enseñanza privada. Con la finalidad de lograr la cohesión de los elementos que integran a las instituciones educativas, como lo son: alumnos, docentes, recursos (materiales, financieros) para poder lograr un aumento en la calidad de la educación.

Lo que se aprendió al estudiar en la Universidad Pedagógica Nacional, se ha podido llevar a la práctica con los aprendizajes:

- a) Generar la organización y estructura que da vida al servicio educativo o en cualquier empresa que lo requiera.
- b) Analizar y administrar la información que el mismo sistema produce.
- c) Coordinar y controlar la enseñanza privada.
- d) Generar proyectos educativos o de investigación.
- e) Planificar, dirigir, organizar, coordinar y supervisar el trabajo desarrollado por el personal de docencia e intendencia.

El estudiar en la Universidad Pedagógica Nacional otorgó herramientas que configuraron mi perfil profesional, conocimientos en planeación, dirección y gestión de instituciones educativas, conociendo sus problemáticas acordes al nivel educativo en el que me incorporara.

Además, se me permitió contar con habilidades en tecnologías de la información y comunicación sin las cuales no habría podido desarrollar los procesos y acciones en mi vida laboral. Conozco de paquetería básica: Word, Excel, Power Point, Corel Draw y bases de datos.

A continuación, se detallará el origen y contexto social, cultural y económico del Colegio de Matemáticas.

El Colegio de Matemáticas UPASE es un grupo educativo con treinta y cinco años de experiencia especializados en impartir asesorías educativas y regularización a diversos niveles escolares. Fortalece la educación y cumplen con las expectativas de la población de 14 años en adelante. Además, son los pioneros en incorporar un modelo educativo en la modalidad no escolarizada con asesorías

con profesionistas especializados. Se encuentra ubicado en Canal de Miramontes 3227, Col. Residencial Acoxa en la Delegación Tlalpan.

El Colegio de Matemáticas abrió la vacante para el puesto de administrador educativo, cuyo perfil requerido era: Administración y supervisión en actividades educativas, atención escolar, recepción y control de pagos, apoyo general en tareas administrativas (Word).

Al postularme para la vacante, tuve que presentarme a la entrevista, y al entregar mi currículum vitae, el Director General de la empresa lo leyó con detalle resaltando la parte de mi formación en educación a lo cual comentó que el perfil se adecuaba a la vacante que estaban necesitando.

Sin embargo al ingresar al laborar me pude percatar que en realidad no tenían un perfil realmente establecido ni funciones específicas de administrador educativo, si no también de investigador de derecho administrativo, filosófico y económico.

La justificación para elegir el tema de esta tesina radica en diversos factores tales como: el contar con una herramienta que permitiera al personal que ingrese a laborar en el Departamento de Administración Escolar que se fomente la mejora continua en el funcionamiento de su propia área.

Asimismo le permitiría al personal que ingrese conocer lo que se espera de el, en cuanto a la realización de sus funciones.

2.2 Contexto de la Delegación de Tlalpan.

Es la más grande de la ahora CDMX, tiene un área de 312 Km² los cuales representan el 20.7% del territorio de la entidad federativa.

Tlalpan colinda al Norte con las delegaciones Magdalena Contreras, Álvaro Obregón y Coyoacán, al sur con los municipios de Huitziliac (Morelos) y Santiago Tianguistenco (Estado de México)

Es la 4^a. Delegación más poblada: 677,104 habitantes (7.6% del total de la Ciudad).

La densidad promedio de población, tomando en cuenta todo el territorio es de 2078 hab/km².

Población Total por Cada Delegación.

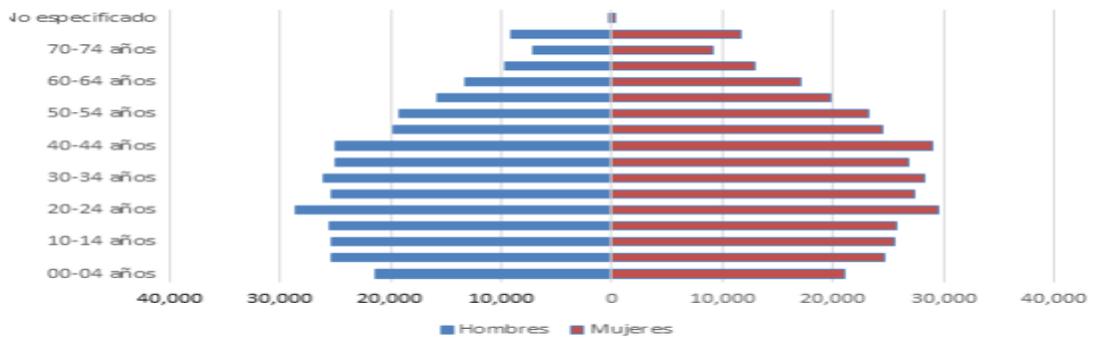


Fig.3. Pirámide de población agrupada por edades y por sexo
Datos obtenidos de la Encuesta Intercensal 2015 INEGI

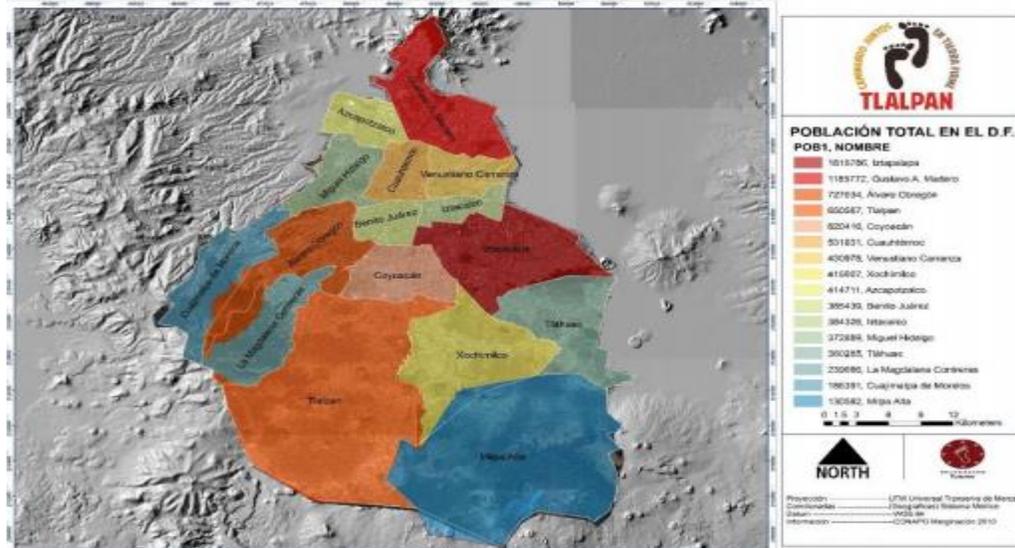


Fig. 2. Mapa de Población total para cada delegación de la Ciudad de México;
Elaboración propia, datos obtenidos de INEGI, CENSO 2010.

Durante el año y medio que labore para el Colegio de Matemáticas Upase desarrolle las siguientes funciones:

2.3 Funciones del Departamento de Administración Escolar.

a) El departamento de Administración Escolar se encarga de apoyar en la estructuración de programación de materias para los distintos servicios ofrecidos por el plantel: Cursos de Acreditación del Nivel Medio Superior (Colbach, Ceneval), Cursos para Ingreso al Nivel Superior (UNAM, UAM, IPN), Preparatoria Abierta y Secundaria Abierta, así como regularizaciones de todas las asignaturas.

b) Integra y mantiene actualizado la estadística escolar en la que recaba: Ingresos, inasistencia y matrícula escolar.

c) Optimiza mediante control y seguimiento el desempeño profesional del departamento de docencia, con la finalidad de consolidar un servicio de calidad al estudiante.

d) Administración y Gestionar recursos; así como la programación de horarios y actividades a realizar por parte del departamento de docencia.

e) Planeación de mapas curriculares de las clases de los cursos: UNAM, UAM, Politécnico, Comipems, Ceneval, Colbach. Tomando como base para la elaboración de objetivos y contenidos, los programas de estudio de la SEP y del INEA. Cabe señalar que no se contaba con esta estructura para el desarrollo de los contenidos.

2.3.1 Procesos del Departamento de Administración Educativa Plantel UPASE.

a) Cálculo y Registro Financiero de Nómina del Departamento de Docencia, Administrativo y Personal de Intendencia.

b) Reportes de Egresos e Ingresos. Con la finalidad de elaborar relaciones de activos y pasivos que permitirá conocer los resultados financieros de la Institución en un período determinado de tiempo.

c) Logística y Compra de Materiales para el correcto ejercicio de las funciones administrativas.

- d) Coordinar, dirigir y orientar los procesos de planificación, organización, ejecución y supervisión de todas las actividades del Plantel.
- e) Dirección y Supervisión del Departamento Docente.
- f) Elaborar proyectos de derecho administrativo informando a la Dirección General de los resultados obtenidos
- g) Control de Alumnos generando relación de pagos, materias impartidas por semana escolar y profesor asignado para cada materia.
- h) Dirigir y Controlar el monto de la caja temporal y caja chica. Gestionando el control de efectivo.
- i) Atender lineamientos del Plan de Estudios Modular de la Preparatoria Abierta que está integrada por 22 módulos.
- j) Atender lineamientos del Programa Mevyt para la Secundaria Abierta.
- k) Evaluación del servicio que se proporciona para los alumnos, mediante un instrumento (en este caso es un cuestionario), que nos permita obtener datos relevantes para la toma de decisiones y mejora el servicio que se ofrece como empresa.

Lo redactado en párrafos anteriores, son algunas de las actividades que he desarrollado en el Colegio de Matemáticas Upase, en las que he podido aplicar los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Administración Educativa, permitiéndome ejecutarlas de manera adecuada en un ambiente real laboral, conociendo y sorteando todo tiempo de situaciones y personas.

El hecho de ser una empresa con amplia trayectoria en el mercado dedicada a prestar servicios educativos, pero con un perfil tan vago (no piden licenciatura en especial) me permitió dar a conocer algunas funciones que puede consolidar el Administrador Educativo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales de calidad en el proceso administrativo que gestionará la enseñanza- aprendizaje.

2.4 Contexto Institucional.

El contexto escolar institucional representa el marco en el que se desenvuelven los actores involucrados (padres de familia, alumnos, docentes y personal administrativo y de intendencia)

Por lo que es necesaria su caracterización y valoración como base del desarrollo institucional educativo.

En el caso particular del Colegio de Matemáticas Upase, existen dos turnos: Turno matutino y turno vespertino. La cantidad de alumnos es baja oscilando de entre 5 a 12 alumnos por grupo. La cantidad de profesores por asignatura es de dos a tres profesores que se encargan de impartir las mismas asignaturas por turno.

Cabe añadir, que cuando inicio el Colegio de Matemáticas Upase, en México la cantidad de alumnos se encontraba entre 20 y 50 alumnos por salón. En cualquiera de los dos turnos.

El colegio de Matemáticas Upase lleva 35 años en vigencia proporcionando servicios de docencia y regularización a los alumnos de 15 a 60 años.

La situación que determinó la creación del Colegio de Matemáticas fue brindar educación a la población con necesidades o deseos de continuar o completar un nivel educativo.

Es por ello que los horarios son flexibles acordes a las necesidades de los alumnos, y permite la reinserción al sistema educativo de personas que abandonaron sus estudios. Además, tiene un margen amplio de tiempo en el que el alumno puede acreditar sus asignaturas y permite que el estudiante pueda finalizar su trayectoria escolar.

Es importante plantear que en su inicio el Colegio de Matemáticas Upase contaba con más de 15 planteles alrededor de la Ciudad de México. Sin embargo, por las bajas en matrícula escolar, únicamente ya cuenta con el Plantel de Coapa y el Plantel Hidalgo. Esto puesto que los procedimientos se estuvieron realizando de manera empírica sin un documento soporte en el cual pudieran incorporar los cambios a los procedimientos que se fueron dando, y generó errores y fallos en la

consecución de las realización de las funciones y por ende en el servicio otorgado a los padres de familia, alumnos y docentes.

Otra de las características de importancia es que en sus inicios el Colegio de Matemáticas contaba con salones separados por grupos. Es decir, alumnos de Ceneval en un salón, alumnos de Comipems en otro salón y así. Sin embargo, por las mencionadas bajas en matrícula escolar, hoy día todos los grupos se encuentran reunidos en uno sólo.

Las condiciones físicas del Colegio de Matemáticas, es decir, aulas y salones de clase, sanitarios o baños y los pisos de concreto siguen siendo los mismos, denotando que el Colegio de Matemáticas, no ha hecho más remodelaciones desde su inauguración.

2.4.1 Contexto del Colegio de Matemáticas Upase.

El contexto cultural, económico y social que se predica en la educación abierta, según García Aretio (2006) es:

a) Los alumnos forman grupos heterogéneos de edad, intereses, ocupación, motivación, experiencia y aspiraciones.

En el Colegio de Matemáticas se presentan dos variantes de ello: Por un lado, en el turno matutino se observa un rango de edad de 17- 24 años.

Por otro lado, en el turno vespertino se observa un rango de edad que oscila entre 17-55 años.

b) Los alumnos por lo general se encuentran además de estudiar, trabajando.

c) Las preocupaciones de los alumnos se centran en su familia, el trabajo, ascenso social y laboral, autoestima.

d) Parten de una motivación adicional para el estudio, se autorregulan.

e) Reciben el conocimiento anclado a sus experiencias pasadas, por lo que el conocimiento no es podido asimilar de inmediato o es cuestionado.

En el caso particular del Colegio de Matemáticas, se puede observar que los alumnos tienen poca asistencia, no cuentan con demasiada responsabilidad ni voluntad para aprender, no tienen altos niveles de atención y la mayoría carece de habilidades de aprendizaje y autorregulación. De estos alumnos una proporción alta (sobre todo en el Turno Vespertino) llevan una vida en pareja y tienen hijos, la mayoría suele contar con uno o dos hijos.

Otro de los puntos de interés, es la actividad ocupacional y los niveles económicos de los alumnos. De manera inicial se encuentra con que la mayoría de los alumnos ellos solos sustentan su educación (sobre todo en el Turno Vespertino) mientras que en menor proporción se encuentran los alumnos que cuentan con padres de familia o pareja (turno matutino)

La mayor parte de la matrícula son alumnos que se encuentran laborando y que en sus respectivos trabajos les exigen el certificado de culminación del grado escolar. En este sentido también se encuentran alumnos que necesitan culminar sus estudios para poder acceder a un nivel educativo superior.

En cuanto a la práctica docente que conforma el proceso de enseñanza-aprendizaje ejercida en el Colegio de Matemáticas, se puede observar:

a) Flexibilidad al utilizar diferentes métodos que facilitan la comunicación y preservan la atención del alumnado, facilitando la interacción en el aula escolar y el estudio independiente.

b) Responsabilidad en el cumplimiento de horarios de entrada y salida de su jornada laboral.

c) Experiencia calificada de los docentes impartiendo asesorías que se apoyan didáctica y pedagógicamente en aspectos teóricos y que se imparten acorde a las necesidades de la población que se atiende promoviendo el aprendizaje significativo.

d) Alta creatividad y buena habilidad de comunicación verbal

2.5 Misión.

El Colegio de Matemáticas UPASE está comprometido con el desarrollo y el bienestar integral del estudiante, brindando un servicio de calidad, facilitando los procesos de formación con una excelente preparación para los alumnos. Donde los estudiantes podrán adquirir las herramientas indispensables que les permitan tener mejores oportunidades profesionales.

2.6 Visión.

El Colegio de Matemáticas UPASE, se proyecta como una institución educativa pionera, así como uno de los soportes con los que cuenta el estudiante en el desarrollo de su formación, término académico y fortalecimiento cultural.

Somos una institución especializada en educación, en el ámbito de apoyo académico, con las herramientas necesarias para que los alumnos tengan la excelencia académica.

2.7 Valores.

Es importante para el Colegio de Matemáticas UPASE, fomentar los valores en sus alumnos y personal que labora en él.

✓ **Liderazgo.** Es la capacidad que debe caracterizar al personal del Colegio de Matemáticas

✓ **El alto desempeño.** Es el propósito de consolidar de manera permanente mejorando siempre los resultados.

✓ **El espíritu de servicio.** Es la actitud que debe distinguir al personal del Colegio de Matemáticas UPASE, para integrarse a la conducción participativa con el desarrollo de los procesos operativos de los estudiantes.

✓ **Trabajos en equipo:** Es el proceso que se realiza de manera organizada en torno a un objetivo en común y dirigido por profesionales y que generara el desarrollo integral de los alumnos.

Estos valores son fomentados por los directivos hacia los administrativos y docentes quienes requieren personal altamente enfocado al logro de los objetivos institucionales, en la atención de las necesidades de los alumnos y padres de familia.

2.8 Política de Calidad.

La institución educativa establece el compromiso de implementar todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de los alumnos y padres de familia sustentada en la Calidad del Proceso educativo.

2.9 Objetivo del Colegio de Matemáticas UPASE.

Ofrecer servicios educativos de calidad para formar personas con un desarrollo integral que se puedan integrar al mundo laboral mediante el término de niveles escolares.

Brindar un servicio y atención al cliente eficiente y oportuno a los futuros alumnos y padres de familia.

2.9.1 Objetivo del Departamento de Administración Escolar.

Reunir, consolidar y facilitar el conjunto de documentos recibidos e información cuando se realicen los trámites en el ejercicio de incorporación de nuevos alumnos. Y cuando lo requirieran los padres de familia.

2.10 Servicios.

Por otra parte, los servicios que ofrece el Colegio de Matemáticas son:

- ✓ Preparatoria Abierta Modalidad de 22 Materias y 33 materias a partir de la equivalencia.
- ✓ Equivalencia de Estudios.
- ✓ Regularización desde Secundaria a Nivel Universitario.
- ✓ Cursos de Preparación para Examen Único CENEVAL o Acuerdo 286

✓ Cursos de Preparación para el Ingreso a Nivel Medio Superior o COMIPEMS. Con respecto a este curso La Ley General de Educación, señala que “El tipo medio superior comprende nivel bachillerato y demás niveles equivalentes a este, así como educación profesional que no requiera bachillerato o sus equivalentes”

✓ Cursos de Preparación para Nivel Superior (UNAM, UAM, Politécnico) especializados y por división de área. Basados en programas y guías oficiales.

A continuación, una explicación a detalle de los servicios con los que cuenta el Colegio de Matemáticas Upase:

2.10.1 De la Preparatoria Abierta.

La preparatoria Abierta inicia en el Distrito Federal en 1979, momento en el que se incorpora un plan modular diseñado por el Centro para el Estudio de Medios Y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE). Cuyo objetivo principal “Brindar medios y método de enseñanza y aprendizaje a todas aquellas personas mayores de 15 años que desearan iniciar o concluir sus estudios de nivel medio superior y lograr acreditar sus conocimientos, sin desatender sus actividades productivas” (Subsecretaría de Educación Media Superior)

La preparatoria abierta depende de la Dirección General del Bachillerato de la SEP, quien, mediante la Dirección General de Sistemas Abiertos, es la autoridad con facultad exclusiva de preinscripción, inscripción, evaluación, supervisión y certificación de estudios.

Con esto en mente, el Colegio de Matemáticas otorga asesorías para el aprendizaje de módulos educativos con la finalidad de que los alumnos concluyan su educación media superior.

Todo ello basado en la regulación del Acuerdo 450 que establece lineamientos, que estructuran los servicios que imparten escuelas privadas para diversas opciones educativas.

El marco donde se integrará un plan curricular común para la educación no escolarizada y mixta es la Reforma Educativa de la Educación Media Superior

(RIEMS). De esto nace el hecho de la creación del Sistema Nacional del Bachillerato con base en 4 pilares:

- ✓ Construcción de un Marco Curricular Común.
- ✓ Definición y reconocimiento de las porciones de la oferta de la Educación Media Superior.
- ✓ Profesionalización de los servicios educativos.
- ✓ Certificación Nacional Complementaria.

La educación que se imparte en la preparatoria abierta está basada en educación por competencias que integrarán al individuo con los saberes necesarios para su incorporación en el campo laboral.

La educación por competencias está basada en:

“Las competencias deben ser consideradas como parte de la capacidad adaptativa cognitivo- conductual que son utilizadas para poder enfrentarse a cualquier contexto socio- cultural” (Frade, 2009)

Eso le permitirá al alumno llevar el conocimiento aprendido a diferentes situaciones o escenarios dirigiendo sus propios cursos de acción de manera efectiva y su desarrollo laboral.

Ello fundamentado en los requerimientos de la sociedad de la información reforzado por tecnologías donde: la economía es dirigida por conocimientos globales; el aprendizaje en relación directa con la inserción laboral en constante cambio, uso de información compartida con la finalidad de generar nuevos cambios; desarrollo de habilidades de desempeño, producción, madurez y compromiso dirigido al ámbito laboral; consolidación de saberes (Saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diversos escenarios).

En resumen, la educación basada en competencias dirigirá su atención a instruir alumnos que tengan habilidades específicas requeridas en los ámbitos laborales. Además, que tengan aptitudes como: motivación por el logro organizacional, que trabaje en equipo y sea comprometido.

2.10.2 Plan de estudios.

Su plan de estudios se estructura mediante módulos según lo dispuesto en la Ley General de Educación y en el Acuerdo Secretarial 445 por el cual se conceptualizan las diferentes acciones educativas en las diversas modalidades.

2.10.2.1 Equivalencia.

En el plantel Coapa del Colegio de Matemáticas UPASE se realiza la recepción de documentos: Certificado Parcial de Preparatoria, Certificado de Secundaria y Acta de Nacimiento.

Dichos documentos se les otorgará validez en la Dirección General del Bachillerato conforme a lo establecido en los artículos 14 fracción III, 60 62 Y 63 de la Ley General de Educación y demás aplicables; 26 fracción XIX del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública; así como en lo dispuesto en el Acuerdo 286 el que establece en toda la República Mexicana como revalidación de estudios (aplicada en el extranjero) y la declaración de **estudios equivalentes**, que brindará la oportunidad de acreditar materias de nivel medio superior.

Posterior a ello, la Dirección General del Bachillerato generará la resolución de equivalencia correspondiente con la cantidad y nombre de las asignaturas que le faltan por concluir al estudiante para concluir sus estudios de nivel medio superior.

2.10.2.2 CENTRO NACIONAL DE EVALUACIÓN PARA LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR (CENEVAL)

En primer lugar, detallaremos a la Institución que alberga el examen CENEVAL en su modalidad Acredita- Bach (Acuerdo 286 del Bachillerato).

¿Qué es el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Media Superior (CENEVAL)?, es una asociación civil sin fines de lucro encargada del diseño, gestión y aplicación de instrumentos de evaluación que mide habilidades,

aptitudes y destrezas aprendidas de manera autodidacta (Cursos Programados, experiencia laboral) por el individuo.

Desde 1994 CENEVAL se ha encargado de avalar a los individuos que por una u otra causa no han podido concluir el Nivel Medio Superior de forma escolarizada.

La normatividad que rige al CENEVAL es la Ley General de Educación en el artículo 64, en el que la Secretaría otorgará validez oficial a los certificados expedidos a los individuos que acreditan mediante exámenes globales la Educación Media Superior.

Es decir, la Secretaría es la encargada de avalar el conocimiento, y el individuo de la manera en que construye su conocimiento. En este tenor el individuo puede asistir a la oferta educativa que le parezca más pertinente y que garantice su aprendizaje.

2.10.2.3 COMISIÓN METROPOLITANA DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR (COMIPEMS)

Los centros educativos que integran la Comisión Metropolitana de Instituciones Públicas de Educación Media Superior (COMIPEMS) convocan a los individuos a participar en el Concurso de Asignación que corresponde el año en turno. Con la finalidad de iniciar estudios de educación media superior en alguno de sus planteles ubicados en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

Es decir, COMIPEMS, es la entidad encargada de regular la admisión en escuelas de nivel medio superior y de realizar exámenes globales para la medición del conocimiento del individuo que pretenda concursar en una plaza abierta para estudiar en este nivel.

Además, se encarga de publicar en su página oficial las bases mediante las cuales se inscribirá al proceso el individuo que concluye sus estudios de educación básica. Para tramitar el registro a su examen de colocación en bachillerato, bachillerato tecnológico o educación profesional técnica. (COMIPEMS)

2.11 Cursos Impartidos en Colegio de Matemáticas UPASE. (CENEVAL Y COMIPEMS)

El Colegio de Matemáticas, ofrece al individuo diversos cursos de preparación para los exámenes de Acredita- Bach (Acuerdo 286 del Bachillerato) del CENEVAL con el que la SEP acredita el bachillerato general y para el examen de colocación a nivel medio superior (COMIPEMS)

El método diseñado por El Colegio de Matemáticas busca que de forma paulatina el individuo genere habilidades, destrezas y conocimientos que perdieron al dejar la escuela (CENEVAL) pues un porcentaje importante de individuos cortaron con su preparación académica. Por eso se pone énfasis en habilidades matemáticas y comprensión lectora.

La administración escolar, busca reafirmar hábitos de estudio, sobre todo en Curso COMIPEMS, por lo que se pone especial atención en faltas, retardos, tareas y en la aplicación semanal de exámenes. Se aplican estos exámenes con la finalidad de evaluar constantemente el avance de los individuos para adaptar materias próximas a impartirse.

Las características generales de los cursos que se imparten son:

- a) Integran de 120 a 160 horas de curso
- b) A los alumnos se les otorga al iniciar el curso un temario actualizado por materias que contiene el resumen de contenidos de manera didáctica
- c) Los profesores que imparten asesorías son especializados (Titulados)
- d) Exámenes semanales al terminar asignación de materia.
- e) Inicio de Curso Todos los lunes. Contamos con horarios flexibles.
- f) Menos clases teóricas y más ejercicios del temario actualizado con reactivos similares a los que estarán presentes en el examen.
- g) Clases Personalizadas en grupos reducidos.

2.12 Secundaria Abierta.

La secundaria abierta la certifica en nuestro país el INEA Instituto Nacional para la Educación de Adultos, que es un organismo descentralizado de la Administración

Pública Federal, con personalidad jurídica propia, creada por decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1981.

Las funciones principales de esta institución son acreditar y certificar la educación básica para adultos y jóvenes de 15 años en adelante que no hayan cursado de manera escolarizada la primaria y la secundaria. Esto fundamentado en el artículo 43 y 44 de la Ley General de Educación en el que indica:

Artículo 43.- La educación para adultos está destinada a individuos de quince años o más que no hayan cursado o concluido la educación primaria y secundaria. Se presta a través de servicios de alfabetización, educación primaria y secundaria, así como de formación para el trabajo, con las particularidades adecuadas a dicha población. Esta educación se apoyará en la participación y la solidaridad social. Artículo reformado DOF 02-06-2006, 28-01-2011

Artículo 44.- Tratándose de la educación para adultos la autoridad educativa federal podrá prestar los servicios que, conforme a la presente Ley, corresponda prestar de manera exclusiva a las autoridades educativas locales. Párrafo reformado DOF 28-01-2011 Los beneficiarios de esta educación podrán acreditar los conocimientos adquiridos, mediante evaluaciones parciales o globales, conforme a los procedimientos a que aluden los artículos 45 y 64. Cuando al presentar una evaluación no acrediten los conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas, recibirán un informe que indique las asignaturas y unidades de aprendizaje en las que deban profundizar y tendrán derecho a presentar nuevas evaluaciones hasta lograr la acreditación respectiva. Párrafo reformado DOF 28-01-2011

Por su parte el Colegio de Matemáticas, otorga asesorías por materia que equivalen a un período de 15 días. Lo hace con base en el Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo MEVYT centrado en el desarrollo integral del individuo (personal, familiar, social) y que surge como respuesta a la demanda de generar opciones diversificadas de estudio.(MEVYT, 2014)

Diseñado de manera modular centrado en el aprendizaje, respeta tiempos, ritmos y espacios disponibles para el estudio. Además, adopta contenidos,

metodologías y actividades adecuados al individuo; rescata saberes y experiencias que permiten construir nuevos aprendizajes, desarrollar actitudes, valores y destrezas. (MEVYT, 2014)

2.13 Marco Legal del Colegio de Matemáticas UPASE.

El Marco legal por el cual se rige el Colegio de Matemáticas, se encuentra establecido por las siguientes leyes:

a) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. En el artículo 38. Se menciona que a la Secretaría de Educación Pública tiene estas funciones específicas, que son: Organizar, estructurar y establecer a las escuelas oficiales, incorporadas y reconocidas; Crear y mantener escuelas de todo tipo; Supervisar a los planteles que impartan educación en la República, conforme a lo establecido en el artículo 3º Constitucional.

b) Ley General de Educación: Establece la competencia principal de las autoridades educativas federales y locales que fomentan los servicios educativos en la educación media superior y que generarán una cohesión de los programas y planes de estudio de las actividades educativas.

En materia de educación abierta, los artículos siguientes contienen elementos que lo caracterizan:

1) Artículo 9. Además de impartir la educación preescolar, la primaria, la secundaria y la media superior, el Estado promoverá y atenderá -directamente, mediante sus organismos descentralizados, a través de apoyos financieros, o bien, por cualquier otro medio- todos los tipos y modalidades educativos, incluida la educación inicial, especial y superior, necesarios para el desarrollo de la Nación, apoyará la investigación científica y tecnológica, y alentará el fortalecimiento y la difusión de la cultura nacional y universal.

2) Artículo 14.- Adicionalmente a las atribuciones exclusivas a las que se refieren los artículos 12 y 13, corresponde a las autoridades educativas federal y locales de manera concurrente promover los siguientes servicios: I.- Promover y

prestar servicios educativos, distintos de los previstos en las fracciones I y IV del artículo 13, de acuerdo con las necesidades nacionales, regionales y estatales; II.- Determinar y formular planes y programas de estudio, distintos de los previstos en la fracción I del artículo 12; IV.- Otorgar, negar y retirar el reconocimiento de validez oficial a estudios distintos de los de preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica que impartan los particulares;

3) Artículo 37.- La educación de tipo básico está compuesta por el nivel preescolar, el de primaria y el de secundaria. Se organizará, bajo el principio de respeto a la diversidad, a través de un sistema que establezca un marco curricular común a nivel nacional y la revalidación y reconocimiento de estudios entre las opciones que ofrece este tipo educativo.

4) Artículo 46 de la Ley General de Educación “La educación a que se refiere la presente sección tendrá las modalidades de escolar, no escolarizada y mixta” que han impulsado una pluralidad de opciones y una mayor oportunidad de concluir los sistemas educativos (para una gama de género, entre regiones y grupos sociales)

Del marco legal que se establece en la siguiente investigación se puede establecer lo siguiente:

✓ Que se busca el respeto a la diversidad de los alumnos, incluyéndolos en la terminación de ciclos escolares, con la finalidad de que puedan integrarse en el mundo laboral. Contando para ello, con herramientas cognitivas, conductuales y de percepción que le servirán en su vida académica y personal.

✓ Mediante el artículo 46 de la ley General de Educación se prevé que la educación sea no escolarizada o mixta, en el caso particular del Colegio de Matemáticas semi- escolarizada, ya que permite que el estudiante pueda incorporarse en asesorías en la institución educativa que desee. Así como, que pueda elegir las materias que se le van a impartir acorde a sus necesidades.

Por otra parte, El Colegio de Matemáticas se rige, además de las leyes por Acuerdos, que por su importancia se detallarán a continuación:

1) Del Acuerdo 445 de la Subsecretaría de Educación Media Superior en el Diario Oficial 2008.

Que tiene como principal objetivo caracterizar elementos que se incluyen en las diferentes modalidades u opciones educativas de la Educación Media Superior. Es decir, le da forma, esto basado en la Reforma Integral de la Educación Media Superior.

Lo que otorgará una identidad compartida mediante el Marco Curricular Común que da sustento al Sistema Nacional de Bachillerato en educación abierta y escolarizada.

Regido, en primer lugar, por el Programa Sectorial de Educación 2007-2012 y cuyo objetivo principal es “Eleva la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren, su nivel de logro educativo, cuenten con medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional”

Lo que fomenta es que el sistema de manera homogénea imparta programas de estudio, contenidos y que se articulen entre todos los tipos de EMS.

2) Del Acuerdo 442. Este acuerdo se encuentra basado en cuatro ejes de la Reforma Integral de la Educación Media Superior.

2.1 El primero de ellos, es que cuenta con mecanismos de gestión que estableciendo estándares forman un Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad (SNB)

2.2 El segundo eje, considera que se cuenta con un marco curricular basado en competencias genéricas y disciplinares que articulan los programas de diversas opciones educativas. Hablando en términos de competencias, son todas aquellas habilidades, conocimientos y actitudes con las que contarán los alumnos al concluir sus períodos educativos.

2.3 El Tercer eje, define y regula normatividad de las diferentes modalidades educativas. Con la finalidad de comparar si se cumplen estándares de aquellas instituciones que pretenden brindar EMS.

2.4 El último eje establece el Modelo del Certificado del SNB, que genera un diploma o certificado que avala determinado nivel educativo.

3) Del Acuerdo 445. Conceptualiza las definiciones para las siete opciones reconocidas en el SNB. Por motivos de relevancia a la presente investigación, únicamente se definirán dos opciones educativas, correspondientes al Colegio de Matemáticas UPASE:

3.1 Certificación por Evaluaciones Parciales. Se caracteriza por la flexibilidad de tiempos, trayectoria curricular y de los períodos de evaluación. Que normalmente son cada dos semanas, pero que pueden en realidad ser cuando el estudiante así lo requiera acorde a sus horarios o carga laboral.

Es un servicio que está a cargo de las autoridades educativas y, sin embargo, las instituciones particulares pueden impartir clases, previo registro.

Por otro lado, los estudiantes: Pueden determinar en qué centro recibirán asesorías educativas si las consideran necesarias, determinarán el tiempo que le dedicarán al estudio consolidando su calendario libremente.

Además, cuentan con la alternativa de la función docente y pueden acreditar cada uno de los módulos que se imparten. Y al finalizar contarán con calificaciones sumatorias (que deben cumplir y acreditar) que dará la Dirección General del Sistema Abierto.

3.2 Certificación por Examen Único de Nivel Educativo. Se caracteriza por brindar la posibilidad de acreditación del nivel educativo mediante un examen global que abarca todas las materias. Con la finalidad de poder ingresar al siguiente nivel educativo consolidando su formación.

Las ventajas de tener este tipo de certificación es que, no requieren seguir una trayectoria curricular, tienen opción de determinar en qué institución educativa estudiarán para su preparación. Además de obtener de la Secretaría de Educación

Pública el documento de certificación correspondiente. (ACUERDO 445 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR, 2008)

En resumen, la presente tesina se encuentra basada en acuerdos que la regulan con su normatividad, y de ellos se puede retomar lo siguiente:

a) Del Acuerdo 442 se establece un marco curricular común a nivel nacional (SNB), basado en competencias genéricas, es decir, específicas, y que sean determinadas. Que tendrán normatividad que regule las diversas modalidades en donde los alumnos se puedan incorporar; y por último que cuenta con un modelo de certificado que genera un diploma que avala el conocimiento.

b) Del Acuerdo 445 el cual genera definiciones para las siete ofertas educativas, basado en la Reforma Integral de la Educación Media Superior. Que se encuentra establecido en un marco curricular común a todas las modalidades educativas. Fundamentado en el Programa Sectorial de Educación 2007- 2012 cuyo objetivo es mejorar el nivel educativo.

Y que las personas pueden acceder a un nivel educativo mayor, con la finalidad de tener mejores oportunidades en su vida laboral, económica y social.

Con todo ello se concluye que la normatividad vigente en cuanto a educación establece nuevas formas de inclusión a personas que abandonaron sus estudios y centralizados en nuevas formas de flexibilizar horarios de estudio para facilitar la conclusión escolar.

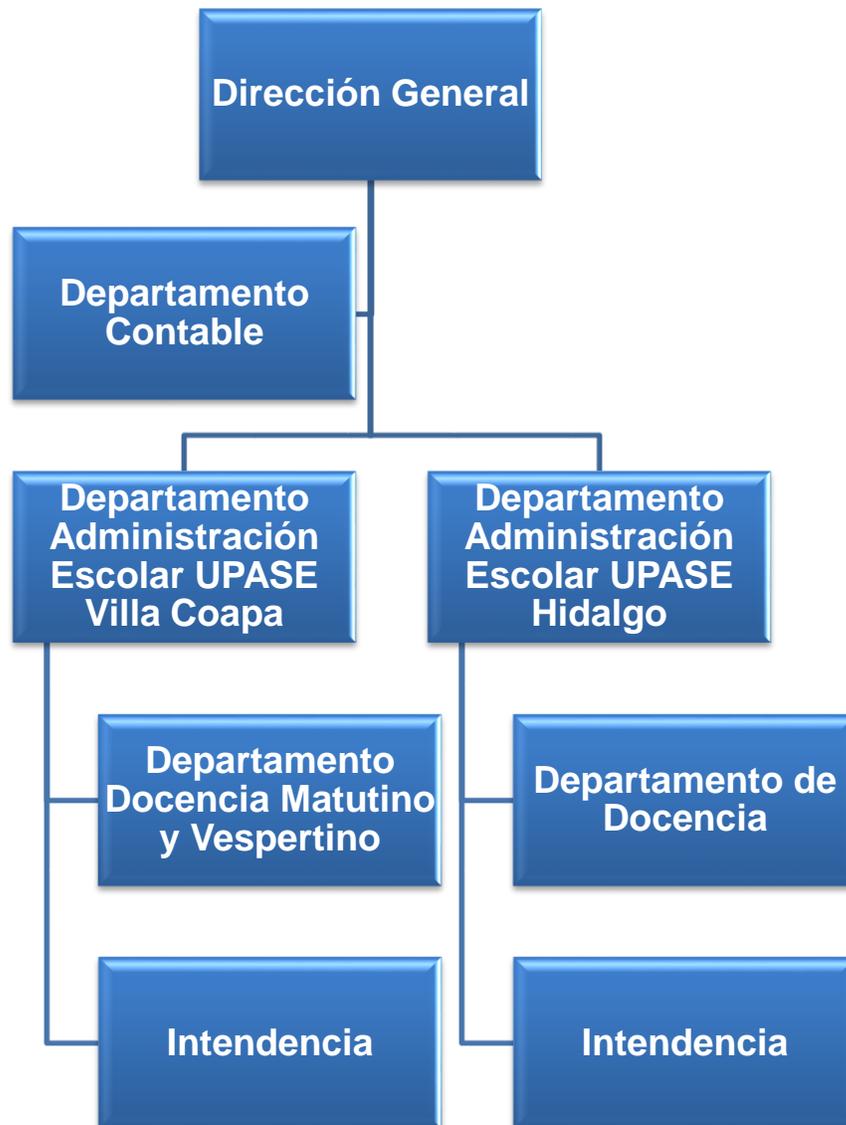
Este capítulo nos da una referencia contextual del campo de acción donde se realiza la investigación. Constituye una guía de todo el trabajo de investigación, puesto que delimita, el ámbito o ambiente físico dentro del cual se desarrolla el trabajo. Además, permite identificar a los sujetos que intervienen en los procesos, el objeto y medio en el que se desarrolla la investigación.

Aporta peculiaridades (cualitativas) en torno al objeto de investigación, en este caso muy particular del Colegio de Matemáticas Upase Plantel Coapa. Las cuales son: contexto cultural, económico y social, valores, políticas de calidad, cursos impartidos, servicios, misión, visión, organigrama.

Por otra parte, se describen las funciones, procesos, objetivos que desarrolla en el departamento de Administración Escolar parte modular del Colegio de Matemáticas Plantel UPASE.

Ya para finalizar es importante resaltar la visión de la creación del Colegio de Matemáticas UPASE Plantel Coapa que satisfizo las necesidades de los estudiantes mejorando sus oportunidades profesionales. Siendo los pioneros en llevar educación mixta y abierta a población que así lo requería.

ORGANIGRAMA DEL COLEGIO DE MATEMÁTICAS UPASE.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Este organigrama lo determinó la Dirección General quien al concebir al Colegio de Matemáticas como institución formadora de estudiantes, determinó para ello los departamentos necesarios que en conjunto llegarían al logro de los objetivos institucionales de enseñanza.

Capítulo 3. Marco Teórico.

En el capítulo 3 se detalla que toda investigación debe tener un marco teórico, de esta manera el investigador consigue hacer una relación de su estudio con el conocimiento que ya está dado dentro del ámbito, generando un entendimiento del objeto estudiado.

En este apartado se hace una descripción de los conceptos Administración, Administración Educativa, de los Procedimientos que constituyen el cómo deben realizarse las actividades mediante pasos, de los Manuales de procedimientos que son guías explícitas que ordenan las actividades, sus objetivos e importancia dentro de las instituciones.

3.1 Administración.

De acuerdo con (Idalberto Chiavenato,2007) se considera a la administración como “La **administración** viene del latín *ad* (hacia, dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro”.

Sin embargo, en la actualidad, otorgar sólo ese significado a la palabra sería no tomar a consideración los variados elementos por los que se compone la administración, que serían a grosso modo los siguientes:

1) La logística y coordinación del talento humano, los recursos financieros y materiales con los que cuenta una organización con la finalidad de lograr objetivos individuales e institucionales, de forma efectiva, eficiente y productiva.

2) Esto se logrará realizando las actividades que se homologuen de tal forma que constituyan un sistema de forma sistemática e integradora.

3) Relaciones y procesos que emerjan de los subsistemas o departamentos. (Rodriguez, 2002)

De acuerdo con (Rodríguez, 2002) la administración, podría quedar así “el proceso administrativo consiste en planear y organizar los órganos y cargos que componen la empresa, para luego dirigir y controlar sus actividades, esto con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidos para la empresa, por medio del arreglo de los medios hacia los fines que se desean alcanzar” (p.116)

La administración siempre conlleva gestión que es el proceso de ejercer y coordinar las responsabilidades organizacionales para alcanzar el logro de los objetivos. En este sentido se anticipará a necesidades de recursos, funciones a desempeñar, configuración de sistemas, relaciones informales y formales de los individuos que forman a la organización. Asimismo, determinara la rendición de cuentas clara, exacta y confiable.

3.1.1 Administración Educativa.

El principal objeto de la Licenciatura en Administración Educativa es formar profesionales de la educación en la Administración y Gestión con una perspectiva multidisciplinaria basada en el análisis de diversos enfoques, modelos y teorías, que habilite a los egresados en la selección, análisis y utilización de principios, métodos y técnicas para la intervención en instituciones, organizaciones e instancias del Sistema Educativo Nacional.

Según (Salas, 2003) “El objeto de estudio de la Administración Educativa es la teoría de una nueva disciplina que se construye a partir de la confluencia de tres ejes disciplinares fundamentales: las Ciencias de la Educación, la teoría administrativa en general y otras disciplinas (Economía, Psicología, Sociología, las ciencias políticas, entre otras.)” (Pp.9-16)

La administración está encargada de ofrecer aspectos epistemológicos, teóricos y metodológicos de lo que sucede en un tipo específico de organización: como lo es la organización educativa. Que por sus particularidades tiene una cierta estructura, funciones establecidas y procesos que se diferencian de otro tipo de organizaciones.

3.1.2 Administración Escolar.

Según(Contreras 2011) “la administración escolar es el conjunto de técnicas y procedimientos que racionalizan los recursos materiales para el funcionamiento del sistema educativo e institucional; y por el otro, se considera el acto administrativo como el conjunto de acciones educativas como recurso de la acción administrativa materializados en proyectos, prácticas y objetivos institucionales en relación con el acto educativo”. (p.89)

En resumen la administración escolar es la encargada de gestionar los materiales, los ingresos- egresos, servicios de vigilancia, y coordinación y control del departamento de docencia. Asimismo también se encarga de la planeación de las estructuras académicas y de que el servicio ofrecido a los estudiantes sea prestado con la más alta calidad.

Entonces en la administración escolar lo que se prevé es el uso y ejercicio logístico de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos planeando de tal manera que se llegue al logro de metas educativas. Proyecta, además, las futuras necesidades del alumnado y capacita (forma) de manera permanente al docente que se integra en el entorno educativo. (Salas, 2003)

Según (Salas 2003), cada nivel educativo posee características y requerimientos diferentes, en función de la edad y necesidades de la población que atiende. Asimismo cada nivel educativo exige una organización educativa con procesos de administración distintos, dado que sus responsabilidades, metas y direcciones son distintas.

Sin embargo si existen elementos que, constituyen y configuran a una institución educativa y que la diferencian: Procesos, prácticas y estrategias pedagógicas que determinan o no el cumplimiento de objetivos institucionales.

Por otra parte, los elementos de importancia en la administración educativa son:

a) Currículum: Según (Cassarini, 1999) es el traductor de cuerpos de conocimiento académico susceptibles de ser adquirido por el alumno”. Donde la importancia de concentrar y retener esos conocimientos está en que facilita la comprensión y posibilita la transferencia en otras circunstancias.

b) Educación: Es un proceso destinado a cambiar el comportamiento del individuo con ciertos objetivos, que se desarrollan dentro de un contexto social complejo, cuyos individuos se influyen continuamente.

3.2 Manuales de Procedimientos.

3.2.1 Procedimiento.

Los procedimientos son importantes porque establecen y dirigen como deben seguirse las actividades mediante pasos. Asimismo, delimitan responsabilidades dentro del departamento administrativo escolar.

Un procedimiento además establece, de forma metódica y explícita como se realizan actos de transformación (Inputs) y se les convierte en Productos finales (Outputs)

Según Ceja (1997) define a los procedimientos como “la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores”.

El no utilizar de manera uniforme los procedimientos que existen para elaborar tareas o funciones asignadas, da como consecuencia pérdida de tiempo y de calidad en la atención al alumno y al padre de familia- en el caso muy particular del Colegio de Matemáticas.

Es muy importante que se registren los procedimientos en un manual y se pongan a disposición del personal que labora en determinado departamento. Puesto que establecerán la forma exacta y clara de ejecutar las actividades.

3.2.2 Manual de Procedimientos.

El manual de procedimientos es una de las diferentes clasificaciones que tienen los manuales administrativos, que genera normas que los empleados deben seguir para que exista calidad en las funciones a desempeñar.

Rodríguez Valencia (2002) señala que el manual de procedimientos “Consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué ha de realizarse”.

La pregunta obligada que se realiza antes de plantearse planear la implementación de los manuales de procedimientos es ¿Para qué son necesarios los manuales de procedimientos en la institución educativa?

Son varias las respuestas que se generan ante esta interrogante, entre ellas están:

3.2.3 Objetivos del Manual de Procedimiento.

a) Presentar una visión integral de cómo funciona la institución educativa, y cuáles son sus procedimientos más importantes sin los cuales no podría desempeñarse correctamente sus funciones.

b) Consolidar la secuencia lógica a seguir para cada uno de los procedimientos.

c) Propiciar una mejora en la calidad en el servicio y atención al alumnado y padres de familia.

d) Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación en el departamento de administración escolar.

e) Proporcionar al personal un sistema de información estandarizada y que les permitirá si surgiese una duda, revisarlo (de fácil uso y al alcance)

f) Ahorrar tiempo y se generan menos errores en la calidad en la atención al alumno y padres de familia.

- g) Facilita la revisión, evaluación y actualización de las actividades.
- h) Se evitan errores, surgidos de la interpretación que cada empleado pudiera tener en cierto procedimiento, creando estándares específicos a seguir.

3.2.4 Importancia del Manual de Procedimientos.

Son utilizados como instrumentos de adiestramiento para los empleados que se integran a laborar en la institución educativa. Además, indica interrelación con otros departamentos.

Establece cada paso que debe tenerse para hacer de manera exitosa los procedimientos, y sin los cuales podrían perderse ciertos pasos necesarios en la construcción de las funciones hacia una perspectiva de la mejora continua.

Implica además la determinación de tiempos en la realización, uso de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, que permite una adecuada coordinación de actividades mediante un flujo eficiente de información.

Es, en resumen, una manera tácita de generar información (en forma de guía) pertinente a un departamento específico que otorgará especialización. Fungirá como puente para comunicar decisiones de administración, que orientará la calidad en la atención al cliente y padres de familia- en el caso muy específico- del Colegio de Matemáticas Upase.

3.2.5 Tipos de Manuales de Procedimientos.

Rodríguez Valencia (2002) en su libro “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos” menciona de forma muy breve los tipos de manuales de procedimientos.

La clasificación de los manuales de procedimiento, que el autor menciona se puede clasificar de la siguiente manera:

- a) Manuales de Procedimientos de oficina y manuales de Procedimiento de Fábrica.

Asimismo, a los manuales de procedimientos los clasifica en base a actividades:

a) Tareas y trabajos individuales, prácticas departamentales y prácticas generales en un área determinada de actividad.

Además, los establece como: “procedimiento general y procedimiento específico”.

La clasificación se establecerá mediante circunstancias de la institución educativa. En este caso muy particular, del Colegio de Matemáticas Upase en el departamento de administración escolar se utilizará el Manual de Procedimientos de Práctica Departamental.

3.2.6 Contenido de los Manuales de Procedimientos.

Lazzaro (1995) menciona que los manuales de procedimiento se diseñan con miras a sencillez, flexibilidad y claridad.

La estructura está tomada del libro “Organización de Empresas” de Franklin (2009):

a) Portada de Identificación. Aquí se anotan datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a las revisiones del manual, unidades responsables de su elaboración.

b) Índice. Describe como están acomodados los capítulos y apartados del documento. Además, indica los motivos y propósitos del documento.

c) Prólogo o Introducción. Es una explicación precisa y breve del contenido total del manual.

d) Objetivo. Muestra que es lo que se quiere lograr con la implementación del manual de procedimiento y el producto final que se pretende alcanzar con el proceso.

e) Área de Aplicación o Alcance. Son todos los requisitos a cumplir con el manual de procedimientos.

f) Políticas. Es el marco jurídico- administrativo por el que deberá regirse el procedimiento. Y son criterios o lineamientos generales de acción.

g) Responsable. Es el puesto o departamento que tiene a su encargo la preparación y determinación del procedimiento.

h) Conceptos: Palabras o términos de carácter técnico que se encuentren dentro de los procedimientos. Y que sin su significación puntual puede entorpecer el seguimiento de los procedimientos por parte del personal que ingrese a laborar en el departamento.

Es decir, de estas palabras o términos se requiere más información para hacer más entendible la consulta del manual.

i) Descripción de los Procedimientos. Es la generación puntual de operaciones, que se presentan por escrito y de manera secuencial. Detalla en que consiste el procedimiento, cómo, dónde y unidades que intervienen.

j) Flujograma: Es la representación gráfica de todas las operaciones que integran a un procedimiento. Además, genera información sobre que puestos o departamentos interactúan en la construcción de cada operación.

k) Glosario de Términos: Es la lista que de forma técnica explica conceptos que estén integrados dentro del manual de procedimientos.

Como toda actividad al elaborar un manual de procedimientos trae consigo la construcción mediante la planeación, y de esta manera lo define Lazzaro (1995): Programar los procedimientos en orden de importancia y calcular tiempo estimado en que se terminarán, determinar necesidades del personal e informar sobre las herramientas sin las cuales no se podrán desarrollar las actividades, decidir sobre detalles físicos del manual (Tipo, formato), contabilizar recursos financieros, materiales y humanos necesarios para la consecución del manual de procedimientos.

3.3 Flujoograma.

Según Ceja (1997) "El flujoograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia, recorrida y tiempo empleado" (p.100)

Un flujoograma representa el flujo de la información de un procedimiento, además permite conocer si existieran procedimientos duplicados. Además, verifica si la distribución de tareas y funciones está equilibrada.

Según Ceja (1997) existen tres características que distinguen al flujoograma:

a) Se encuentra de forma visible a un sistema o proceso, lo que significa que los flujoogramas nos permiten visualizar todos los pasos sin necesidad de leer los pasos completos, es decir otorga un resumen visual del procedimiento.

b) Simbolizada: La aplicación de la simbología adecuada permite evitar errores y anotaciones excesivas que puedan entorpecer la información escrita en el manual de procedimientos.

c) Sintética. La representación que se haga de los procedimientos del departamento deberá ser simplificado y condensado de manera que ayuden a la comprensión del personal que ingrese a laborar en el departamento de administración escolar.

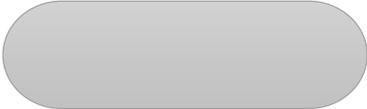
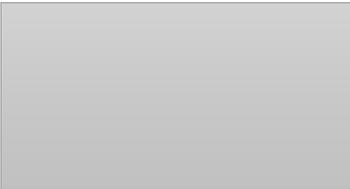
3.3.1 Simbología de los Flujoogramas.

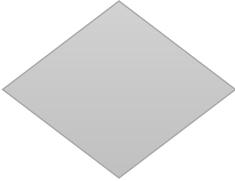
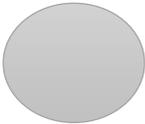
Los símbolos empleados para los diagramas de flujo, y otros sistemas de información han sido estandarizados por diferentes organizaciones, que se reconocerán a partir de sus siglas en inglés, tales como:

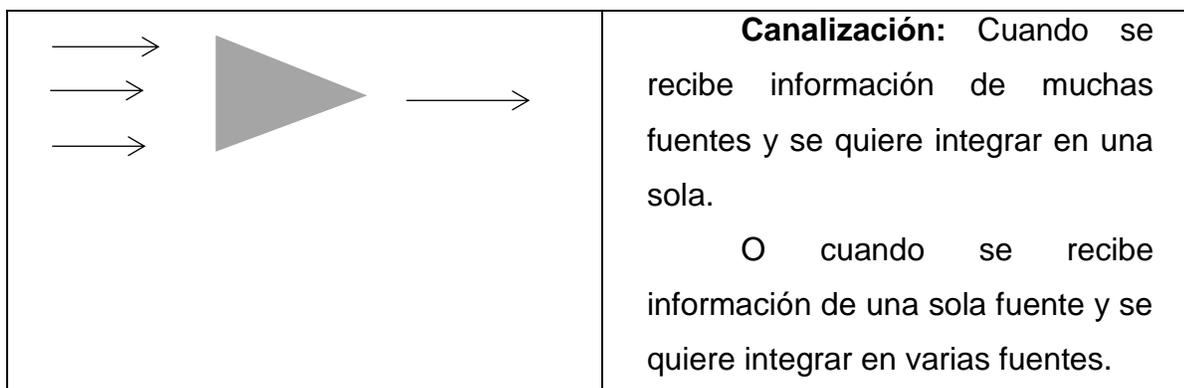
- ✓ ISO. International Organization for Standardization.
- ✓ ASME. American Society of Mechanical Engineers
- ✓ DIN. Deutsches Institut für Normung.
- ✓ ANSI. American National Standard Institute.

Para efectos prácticos y de relevancia en la siguiente investigación se planteará únicamente la simbología ANSI.

Además, dicha simbología es la más comúnmente usada en los manuales de procedimiento. Se presentan a continuación nueve de los símbolos principales:

Símbolo	Representa
	<p>Inicio y Término: Señala donde inicia y el final del diagrama de flujo.</p> <p>Además, se indica para anunciar la unidad administrativa o personal que recibe la información.</p>
	<p>Actividad u Operación: Describe las funciones que desempeña el personal involucradas en el procedimiento</p> <p>Además, se utiliza siempre que una actividad tenga como objetivo un cambio.</p>
	<p>Documento: Representa un documento en general que sea necesario para los procedimientos. Ya sea que entre, se utilice, se genere o que salga.</p> <p>Puede ser un formato, ficha, control o listado.</p> <p>Multi-documento: Si el documento cuenta con varias copias necesarias para la operación del procedimiento, se deberán representar en el</p>

	flujograma mediante la numeración a partir del número 1.
	Decisión o alternativa: Este símbolo representa que en una operación dentro del procedimiento se necesita definir por uno o varios caminos diferentes.
	Archivo: Se usa con referencia al archivo de un documento.
	Dirección de Flujo: Indica principales alternativas. También indica la secuencia de la información y une símbolos.
	Conector: Representa cuando interesa unir informaciones aisladas. O bien cuando, las condiciones físicas del diagrama necesiten ser interrumpidas.
	Transferencia: Cuando el paso se tiene que canalizar a otro departamento que no sea el de objeto de estudio. Siempre y cuando nos interesen los pasos que se realicen en ese otro departamento.



Este capítulo tuvo la finalidad de abundar sobre algunos de los conceptos bases que constituyen el fundamento teórico de esta investigación. Ello porque se encuentran vinculados con la problemática que se presenta en el Colegio de Matemáticas: Que los procedimientos sean aprendidos y por tanto ejecutados de manera empírica en el departamento de Administración Escolar.

Por lo que en el siguiente trabajo se propone realizar un “Manual de Procedimientos” para resolver esta problemática con la mirada del administrador educativo.

En este tenor, en la revisión realizada hemos encontrado ideas fundamentales sobre la administración, la administración educativa y sobre los manuales de procedimientos:

a) Administración. Que es la dirección y organización eficaz de actividades, que precisa la colaboración de otras personas para la consecución de resultados determinados. Además, conlleva responsabilidad de planear y regular operaciones dirigidas.

b) Administración Educativa. Se prevé la coordinación y gestión de recursos financieros, humanos y materiales en una institución educativa con la finalidad de atender necesidades específicas de un cierto nivel educativo.

Otorgándole una cierta dirección y normas que le permiten alcanzar su finalidad de enseñanza- aprendizaje.

c) Manuales de Procedimientos. Es un documento que genera instrucciones específicas acerca de: funciones del personal, actividades, responsabilidades, políticas y normatividad en una institución o departamento.

Además, capacitan al personal para que no existan errores ni desviaciones en la forma en que realizan sus procesos y por tanto en la consecución de los objetivos institucionales.

Es, por tanto, necesaria su implementación en las instituciones contar con un manual que estructure lo que se debe hacer, cómo y tiempos necesarios de realización de procesos. Esclareciendo todas las posibles áreas de responsabilidad indefinida y para que no exista duplicidad en las funciones.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR.

ÍNDICE.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	55
Índice	56
Explicación para el usuario	57
Antecedentes del Colegio de Matemáticas UPASE	59
Misión y Visión	59
Valores	60
Política de Calidad	60
Objetivo del Colegio de Matemáticas UPASE	60
Objetivo del Departamento de Administración Escolar	61
Actividades del Departamento de Administración Escolar	61
Marco Legal del Colegio de Matemáticas UPASE	62
4.1. Propuesta del Manual de Procedimientos	67
4.2. Justificación de la Propuesta	67
4.3. Objetivos del Manual de Procedimiento.	69
4.4 Organigrama del Colegio de Matemáticas UPASE	70
4.5 Símbolos de la Norma ANSI Flujogramas	71
4.6 Procedimientos	72
4.6.1 Elaboración de Reportes de Egresos	72
4.6.2 Planeación de Programación de Cursos	75
4.6.3 Recepción de Pagos	78
4.6.4 Elaboración de Reporte de Ingresos	80
4.6.5 Elaboración de Reporte de Honorarios	82
4.6.6 Control de Asistencia del Profesorado	86
4.6.7 Elaboración de Kardex del Alumnado	87
4.6.8 Presentación, Control y Seguimiento Act. De Investigación	89
4.6.9 Solicitud de Equivalencia y Reporte de Equivalencia	92
4.6.10 Evaluación Académica	95
4.6.11 Reporte Quincenal	97
4.6.12 Registro de alumnos en Secundaria Abierta	99
4.6.13 Solicitud de Inscripción de Preparatoria Abierta	101

Explicación para el usuario.

El siguiente manual esta diseñado con la finalidad de que los empleados que ingresen a laborar en el Colegio de Matemáticas UPASE en el Departamento de Administración Escolar puedan familiarizarse con sus funciones. Y que si tienen a dudas acerca de cómo realizar un proceso tengan un documento soporte que los ayude y oriente en su día a día laboral.

Este manual presenta indicaciones puntuales de cómo se realiza cada proceso de manera sencilla, y además presenta políticas de operación, normas y lineamientos que no son más que reglas a seguir para efectuar los procedimientos.

En este manual se indica la forma en que debes leerlo, para facilitar su uso, que es de la siguiente manera:

En primer lugar se explica la justificación, es decir, con que objetivo se realizó el presente manual de procedimientos, su utilidad y funcionalidad para el departamento de administración escolar.

En segundo lugar se explica el porque es importante contar con un Manual de Procedimientos en el Departamento de Administración Escolar, que es mejorar la atención y servicio ofrecido a alumnos, padres de familia y docentes.

En tercer lugar, se presenta el organigrama establecido por la Dirección General en el que se pueden observar los diversos departamentos que componen a la institución educativa y el lugar que ocupará cada nuevo empleado que se integre dentro de la institución educativa.

En cuarto lugar se presentan los flujogramas que te servirán de apoyo para la correcta lectura de los procedimientos. Como nota aclaratoria en este punto, es importante recordar que (los flujogramas son una herramienta que de forma esquemática muestran los pasos que se establecen para realizar un proceso)

En quinto lugar se encuentran los procedimientos que engloban todas las funciones que realiza el personal del departamento de administración escolar y se componen de lo siguiente:

A) El objetivo que se prevé alcanza al realizar cada uno de los procedimientos.

B) El alcance, que enuncia que Departamentos intervienen en cada procedimiento.

C) Políticas de Operación, normas y lineamientos que como se ha mencionado con anterioridad son reglas de importancia al realizar los procedimientos.

D) Los Procedimientos que se establecen en el Colegio de Matemáticas Upase en el Departamento de Administración Escolar y en cada uno se incluye: Secuencia numérica de pasos a seguir, implicación de cada Departamento en cada Procedimiento, Descripción breve y sintética de cada paso a seguir; y por último Documento en el que se realizará cada procedimiento o el que servirá de base para realizar el procedimiento.

E) Flujogramas en donde se podrá ver la descripción esquematizada en forma de imagen del procedimiento.

Este manual de procedimientos está pensado para ayudarte a desempeñar de la mejor manera tus funciones. Además al ingresar podrás contribuir actualizando El Manual de Procedimientos cuando surja un cambio en los procesos que se realicen en el Departamento de Administración Escolar del Colegio de Matemáticas UPASE.

Asimismo consideramos de importancia que al integrarte a laborar en el Colegio de Matemáticas puedas lograr tus propios objetivos de desempeño laboral y personal.

Bienvenido (a) a tu Institución Educativa, desde el día de hoy formas parte de un gran equipo que unido podrá contribuir a lograr la calidad en la atención y servicio a los alumnos, padres de familia y docentes.

Antecedentes del Colegio de Matemáticas UPASE.

El colegio de Matemáticas Upase lleva 35 años en vigencia proporcionando servicios de docencia y regularización a los alumnos de 15 a 60 años.

La situación que determinó la creación del Colegio de Matemáticas fue brindar educación a la población con necesidades o deseos de continuar o completar un nivel educativo.

Es por ello que los horarios son flexibles acordes a las necesidades de los alumnos, y permite la reinserción al sistema educativo de personas que abandonaron sus estudios. Además, tiene un margen amplio de tiempo en el que el alumno puede acreditar sus asignaturas y permite que el estudiante pueda finalizar su trayectoria escolar.

Misión.

El Colegio de Matemáticas UPASE está comprometido con el desarrollo y el bienestar integral del estudiante, brindando un servicio de calidad, facilitando los procesos de formación con una excelente preparación para los alumnos. Donde los estudiantes podrán adquirir las herramientas indispensables que les permitan tener mejores oportunidades profesionales.

Visión.

El colegio de Matemáticas UPASE, se proyecta como una institución educativa pionera, así como uno de los soportes con los que cuenta el estudiante en el desarrollo de su formación, término académico y fortalecimiento cultural.

Somos una institución especializada en educación, en el ámbito de apoyo académico, con las herramientas necesarias para que los alumnos tengan la excelencia académica.

Valores.

Es importante para el Colegio de Matemáticas UPASE, fomentar los valores en sus alumnos y personal que labora en él.

✓ **Liderazgo.** Es la capacidad que debe caracterizar al personal del Colegio de Matemáticas

✓ **El alto desempeño.** Es el propósito de consolidar de manera permanente mejorando siempre los resultados.

✓ **El espíritu de servicio.** Es la actitud que debe distinguir al personal del Colegio de Matemáticas UPASE, para integrarse a la conducción participativa con el desarrollo de los procesos operativos de los estudiantes.

✓ **Trabajos en equipo:** Es el proceso que se realiza de manera organizada en torno a un objetivo en común y dirigido por profesionales y que generara el desarrollo integral de los alumnos.

Estos valores son fomentados por los directivos hacia los administrativos y docentes quienes requieren personal altamente enfocado al logro de los objetivos institucionales, en la atención de las necesidades de los alumnos y padres de familia.

Política de Calidad.

La institución educativa establece el compromiso de implementar todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de los alumnos y padres de familia sustentada en la Calidad del Proceso educativo.

Objetivo del Colegio de Matemáticas UPASE.

Ofrecer servicios educativos de calidad para formar personas con un desarrollo integral que se puedan integrar al mundo laboral mediante el término de niveles escolares.

Brindar un servicio y atención al cliente eficiente y oportuno a los futuros alumnos y padres de familia.

Objetivo del Departamento de Administración Escolar.

Reunir, consolidar y facilitar el conjunto de documentos recibidos e información cuando se realicen los trámites en el ejercicio de incorporación de nuevos alumnos. Y cuando lo requirieran los padres de familia.

Actividades del Departamento de Administración Escolar.

- a) El departamento de Administración Escolar se encarga de apoyar en la estructuración de programación de materias para los distintos servicios ofrecidos por el plantel: Cursos de Acreditación del Nivel Medio Superior (Colbach, Ceneval), Cursos para Ingreso al Nivel Superior (UNAM, UAM, IPN), Preparatoria Abierta y Secundaria Abierta, así como regularizaciones de todas las asignaturas.
- b) Integra y mantiene actualizado la estadística escolar en la que recaba: Ingresos, inasistencia y matrícula escolar.
- c) Optimiza mediante control y seguimiento el desempeño profesional del departamento de docencia, con la finalidad de consolidar un servicio de calidad al estudiante.
- d) Administración y Gestionar recursos; así como la programación de horarios y actividades a realizar por parte del departamento de docencia.
- e) Planeación de mapas curriculares de las clases de los cursos: UNAM, UAM, Politécnico, Comipems, Ceneval, Colbach. Tomando como base para la elaboración de objetivos y contenidos, los programas de estudio de la SEP y del INEA. Cabe señalar que no se contaba con esta estructura para el desarrollo de los contenidos.

Marco Legal del Colegio de Matemáticas UPASE.

El Marco legal por el cual se rige el Colegio de Matemáticas, se encuentra establecido por las siguientes leyes:

- a) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. En el artículo 38. Se menciona que a la Secretaría de Educación Pública tiene estas funciones específicas, que son: Organizar, estructurar y establecer a las escuelas oficiales, incorporadas y reconocidas; Crear y mantener escuelas de todo tipo; Supervisar a los planteles que impartan educación en la República, conforme a lo establecido en el artículo 3º Constitucional.
- b) Ley General de Educación: Establece la competencia principal de las autoridades educativas federales y locales que fomentan los servicios educativos en la educación media superior y que generarán una cohesión de los programas y planes de estudio de las actividades educativas.

En materia de educación abierta, los artículos siguientes contienen elementos que lo caracterizan:

- 1) Artículo 9. Además de impartir la educación preescolar, la primaria, la secundaria y la media superior, el Estado promoverá y atenderá - directamente, mediante sus organismos descentralizados, a través de apoyos financieros, o bien, por cualquier otro medio- todos los tipos y modalidades educativos, incluida la educación inicial, especial y superior, necesarios para el desarrollo de la Nación, apoyará la investigación científica y tecnológica, y alentará el fortalecimiento y la difusión de la cultura nacional y universal.
- 2) Artículo 14.- Adicionalmente a las atribuciones exclusivas a las que se refieren los artículos 12 y 13, corresponde a las autoridades educativas federal y locales de manera concurrente promover los siguientes servicios: I.- Promover y prestar servicios educativos, distintos de los previstos en las fracciones I y IV del artículo 13, de acuerdo con las necesidades nacionales, regionales y estatales; II.-

Determinar y formular planes y programas de estudio, distintos de los previstos en la fracción I del artículo 12; IV.- Otorgar, negar y retirar el reconocimiento de validez oficial a estudios distintos de los de preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica que impartan los particulares;

3) Artículo 37.- La educación de tipo básico está compuesta por el nivel preescolar, el de primaria y el de secundaria. Se organizará, bajo el principio de respeto a la diversidad, a través de un sistema que establezca un marco curricular común a nivel nacional y la revalidación y reconocimiento de estudios entre las opciones que ofrece este tipo educativo.

4) Artículo 46 de la Ley General de Educación “La educación a que se refiere la presente sección tendrá las modalidades de escolar, no escolarizada y mixta” que han impulsado una pluralidad de opciones y una mayor oportunidad de concluir los sistemas educativos (para una gama de género, entre regiones y grupos sociales)

Del marco legal que se establece en la siguiente investigación se puede establecer lo siguiente:

- ✓ Que se busca el respeto a la diversidad de los alumnos, incluyéndolos en la terminación de ciclos escolares, con la finalidad de que puedan integrarse en el mundo laboral. Contando para ello, con herramientas cognitivas, conductuales y de percepción que le servirán en su vida académica y personal.
- ✓ Mediante el artículo 46 de la ley General de Educación se prevé que la educación sea no escolarizada o mixta, en el caso particular del Colegio de Matemáticas semi- escolarizada, ya que permite que el estudiante pueda incorporarse en asesorías en la institución educativa que desee. Así como, que pueda elegir las materias que se le van a impartir acorde a sus necesidades.

Por otra parte, El Colegio de Matemáticas se rige, además de las leyes por Acuerdos, que por su importancia se detallarán a continuación:

- 1) Del Acuerdo 445 de la Subsecretaría de Educación Media Superior en el Diario Oficial 2008.

Que tiene como principal objetivo caracterizar elementos que se incluyen en las diferentes modalidades u opciones educativas de la Educación Media Superior. Es decir, le da forma, esto basado en la Reforma Integral de la Educación Media Superior.

Lo que otorgará una identidad compartida mediante el Marco Curricular Común que da sustento al Sistema Nacional de Bachillerato en educación abierta y escolarizada.

Regido, en primer lugar, por el Programa Sectorial de Educación 2007-2012 y cuyo objetivo principal es “Elevar la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren, su nivel de logro educativo, cuenten con medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional”

Lo que fomenta es que el sistema de manera homogénea imparta programas de estudio, contenidos y que se articulen entre todos los tipos de EMS.

- 2) Del Acuerdo 442. Este acuerdo se encuentra basado en cuatro ejes de la Reforma Integral de la Educación Media Superior.

2.1 El primero de ellos, es que cuenta con mecanismos de gestión que estableciendo estándares forman un Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad (SNB)

2.2 El segundo eje, considera que se cuenta con un marco curricular basado en competencias genéricas y disciplinares que articulan los programas de diversas opciones educativas. Hablando en términos de competencias, son todas aquellas habilidades, conocimientos y actitudes con las que contarán los alumnos al concluir sus períodos educativos.

2.3 El Tercer eje, define y regula normatividad de las diferentes modalidades educativas. Con la finalidad de comparar si se cumplen estándares de aquellas instituciones que pretenden brindar EMS.

2.4 El último eje establece el Modelo del Certificado del SNB, que genera un diploma o certificado que avala determinado nivel educativo.

3) Del Acuerdo 445. Conceptualiza las definiciones para las siete opciones reconocidas en el SNB. Por motivos de relevancia a la presente investigación, únicamente se definirán dos opciones educativas, correspondientes al Colegio de Matemáticas UPASE:

3.1 Certificación por Evaluaciones Parciales. Se caracteriza por la flexibilidad de tiempos, trayectoria curricular y de los períodos de evaluación. Que normalmente son cada dos semanas, pero que pueden en realidad ser cuando el estudiante así lo requiera acorde a sus horarios o carga laboral.

Es un servicio que está a cargo de las autoridades educativas y, sin embargo, las instituciones particulares pueden impartir clases, previo registro.

Por otro lado, los estudiantes: Pueden determinar en qué centro recibirán asesorías educativas si las consideran necesarias, determinarán el tiempo que le dedicarán al estudio consolidando su calendario libremente.

Además, cuentan con la alternativa de la función docente y pueden acreditar cada uno de los módulos que se imparten. Y al finalizar contarán con calificaciones sumatorias (que deben cumplir y acreditar) que dará la Dirección General del Sistema Abierto.

3.2 Certificación por Examen Único de Nivel Educativo. Se caracteriza por brindar la posibilidad de acreditación del nivel educativo mediante un examen global que abarca todas las materias. Con la finalidad de poder ingresar al siguiente nivel educativo consolidando su formación.

Las ventajas de tener este tipo de certificación es que, no requieren seguir una trayectoria curricular, tienen opción de determinar en qué institución educativa estudiarán para su preparación. Además de obtener de la Secretaría de Educación

Pública el documento de certificación correspondiente. (ACUERDO 445 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR, 2008)

La presente tesina se encuentra basada en acuerdos que la regulan con su normatividad, y de ellos se puede retomar lo siguiente:

a) Del Acuerdo 442 se establece un marco curricular común a nivel nacional (SNB), basado en competencias genéricas, es decir, específicas, y que sean determinadas. Que tendrán normatividad que regule las diversas modalidades en donde los alumnos se puedan incorporar; y por último que cuenta con un modelo de certificado que genera un diploma que avala el conocimiento.

b) Del Acuerdo 445 el cual genera definiciones para las siete ofertas educativas, basado en la Reforma Integral de la Educación Media Superior. Que se encuentra establecido en un marco curricular común a todas las modalidades educativas. Fundamentado en el Programa Sectorial de Educación 2007- 2012 cuyo objetivo es mejorar el nivel educativo.

Y que las personas pueden acceder a un nivel educativo mayor, con la finalidad de tener mejores oportunidades en su vida laboral, económica y social.

Con todo ello se concluye que la normatividad vigente en cuanto a educación establece nuevas formas de inclusión a personas que abandonaron sus estudios y centralizados en nuevas formas de flexibilizar horarios de estudio para facilitar la conclusión escolar.

4.1 Propuesta del Manual de Procedimientos.

Los manuales de procedimientos en el Colegio de Matemáticas contribuirán de manera administrativa a la estructuración y control de los procedimientos que se ejecutan dentro de esta institución educativa.

El Colegio de Matemáticas UPASE es un grupo educativo con más de dos décadas de experiencia especializados en proporcionar servicios de asesorías, regularización e impartir cursos orientados a cumplir expectativas de nuestros alumnos con la más alta calidad y atención. Por tal motivo, es importante que las diferentes actividades, procesos se realicen de la mejor manera, ya que de esto depende el buen funcionamiento escolar y de docencia impartida a los alumnos.

Al contar con este instrumento (Manual de Procedimientos) se guiará la planeación y reorganización académica y administrativa cumpliendo y fomentando la calidad institucional con el trato hacia los docentes, el alumno y padres de familia.

Además, se generará una comunicación clara y un mejor aprovechamiento del recurso humano, material y financiero que se establezca para consolidar los objetivos institucionales.

4.2 Justificación de la Propuesta.

El presente manual se desarrolla con base en diversos factores internos que afectaron a la Institución Educativa, directamente en la calidad del servicio y de los procesos, dando origen a una serie de fallos en la incorporación del alumnado. Esto porque actualmente la institución no cuenta con un control interno adecuado capaz de realizar sus funciones con excelencia en la calidad.

Por lo que se espera que al implementar este manual de procedimientos escolares dé como resultado una buena gestión, para el cumplimiento de metas de enseñanza y aprendizaje que permita a los alumnos aprender de acuerdo a sus necesidades.

Un propósito más de la implementación de este manual es simplificar los procesos administrativos y no entorpecer el flujo de la información para que el departamento funcione adecuadamente y no se pierda el tiempo indagando porque no se cuenta con las herramientas ni la información precisa.

Aunado a ello el perfil con el que cuenta la Institución Educativa para el puesto de administración escolar es muy abierto, lo que origina que los empleados que ingresan a laborar en el puesto no conozcan con precisión sus funciones y herramientas.

A continuación, el documento denominado “Manual de Procedimientos de Administración Escolar”, se presentará con los siguientes objetivos específicos:

4.3 Objetivos del Manual de Procedimiento.

Objetivo General:

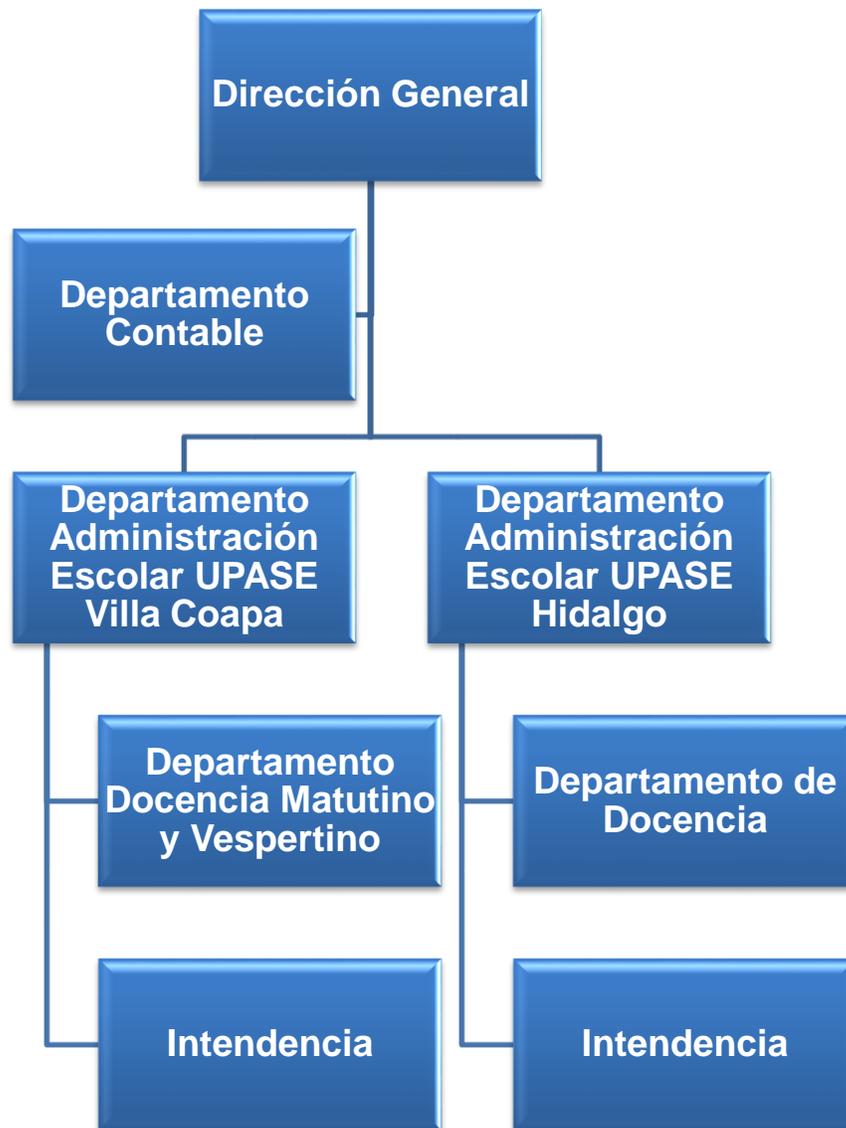
Proporcionar un documento base como herramienta de trabajo para sistematizar los principales procedimientos a cargo del departamento de Administración Escolar y contribuir en el apoyo al cumplimiento de los objetivos institucionales de atención al alumno, padres de familia y docentes.

Objetivos Específicos:

- Inducir y capacitar al personal, aumentando su calidad, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Así como mostrando herramientas que pueden utilizar para la efectiva coordinación y ejecución de actividades.
- Delimitar los puestos (Dirección General, administrativos, personal docente, intendencia) que intervienen en cada proceso y como se configura el sistema completo de administración escolar para que el empleado se familiarice con los procesos.

- Establecer las políticas, normas y desarrollo de actividades que se llevan a cabo en el departamento de Administración Escolar.
- Vigilar, controlar y generar medidas administrativas para garantizar el buen funcionamiento unificado de procesos, procedimientos y rutinas de trabajo. Para que tanto los empleados como los jefes instauren la calidad en el servicio.

4.4 ORGANIGRAMA DEL COLEGIO DE MATEMÁTICAS UPASE.

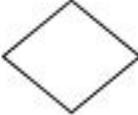


Fuente: Elaboración propia.

Nota: Este organigrama lo determinó la Dirección General, quien al concebir al Colegio de Matemáticas como institución formadora de estudiantes, determinó para ello los departamentos necesarios que en conjunto llegarían al logro de los objetivos institucionales de enseñanza.

4.5 Símbolos de la Norma ANSI Flujogramas.

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

4.6 Procedimientos.

4.6.1 Elaboración de Reporte de Egresos.

a) Objetivo: Determinar los egresos que se generan en un período determinado de tiempo.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar, personal de docencia y de intendencia.

c) Políticas de Operación, normas y lineamientos.

❖ Todas las erogaciones que con cargo efectúe el departamento de administración escolar, se destinarán exclusivamente a satisfacer las necesidades propias del plantel. Quedando siempre un margen de utilidad del mínimo 50 % para la Dirección.

❖ Las erogaciones deberán ser justificadas por los comprobantes respectivos, por lo que la Dirección General no validará ningún gasto que no esté debidamente llenado y que pueda comprobar el gasto realizado. Es decir, solo se pagará contra entrega de listas con todos los folios anotados, recibos firmados y descontando retardos.

❖ Para estos efectos se entenderá como comprobante aquel que avale el servicio docente prestado, suministro de mercancía, y la entrega de la suma y dinero correspondiente.

❖ Para Apartado de gastos varios: Deberán ser autorizados y comprobados con ticket o factura e I.V.A desglosado.

❖ El reporte de Egresos deberá ser respaldado con recibos correspondientes, por folio, en orden descendente, por día y enfajillados. El original se envía a la dirección quincenalmente. Las cantidades serán redondeadas a pesos.

❖ Al finalizar el reporte de Egresos se cotejará con el Reporte de Ingresos y de ello saldrá el efectivo a fin de turno. Se colocará en depósitos del día anotando: Número del depósito, Cantidad del depósito y Fecha de Aplicación.

❖ Si se deposita en Caja Chica, únicamente llevará anotado: Número de depósito y Cantidad.

❖ El registro de gastos varios se realizará previa Autorización de la Dirección General en éstos se incluye: Materiales para operatividad escolar, sueldo de Personal de Intendencia y trabajadores eventuales.

❖ Autoriza la Dirección General los gastos varios que incluirán (material para operatividad de la escuela, sueldos de personal de intendencia). Y comprueba con recibos firmados y con fecha.

d) Procedimientos.

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General	Recibe de la dirección formato de Reporte de Egresos.	Reporte de Egresos
	Departamento de Administración Escolar		
2	Departamento de Administración Escolar	Registra la fecha en que será aplicado el Egreso.	
3	Departamento de Administración Escolar	Registra erogaciones realizados con motivo de honorarios pagados de: Asesores Educativos.	
4	Departamento de Administración Escolar	Escribe erogaciones realizados con motivo de honorarios pagados a: Departamento de Administración Escolar.	
5	Departamento de Administración Escolar	Registra erogaciones con motivo de honorarios pagados a: Personal de Intendencia. Esto en el apartado " Gastos Varios"	
6	Departamento de Administración Escolar	Calcula la sumatoria del total de Egresos semanales.	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestra la manera en que se desarrolla el proceso de reporte de egreso, realizada únicamente cuando se produzca un egreso.

e) Flujograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestra los diversos apartados que contiene el Reporte de Egresos: Asesores educativos, Administración Escolar y personal de intendencia que serán los subtotales sumado para dar un total de egresos en un cierto período.

4.6.2. Planeación de Programación de Cursos.

a) Objetivo: Integrar de manera calendarizada los cursos que se realizarán en el Colegio de Matemáticas Upase, a fin de presentarlo a la Dirección General. Para contribuir en el alcance de objetivos institucionales.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar.

c) Frecuencia: Trimestral.

c) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

❖ El departamento de Administración Escolar recabará las actividades programadas más importantes y que coordinan al departamento de Docencia para el cumplimiento de la calidad hacia los alumnos y padres de familia.

❖ La elaboración de la Planeación de Cursos se apegará a los siguientes lineamientos: Alumno, curso que se le imparte, horario en que se le imparte, horas con las que cuenta el curso, pagos con sus respectivos folios, número de semana escolar en que se imparte, docente asignado para impartir.

❖ Los cursos se impartirán dentro de las instalaciones del Colegio de Matemáticas UPASE, por parte del departamento de docencia.

Para la asignación de docentes se requerirá de la autorización de la Dirección General, previa propuesta de planeación de cursos realizada por el departamento de administración escolar. Posterior a ello, se informará al docente con una antelación mínima de 7 días hábiles de su correspondiente asignación de materias.

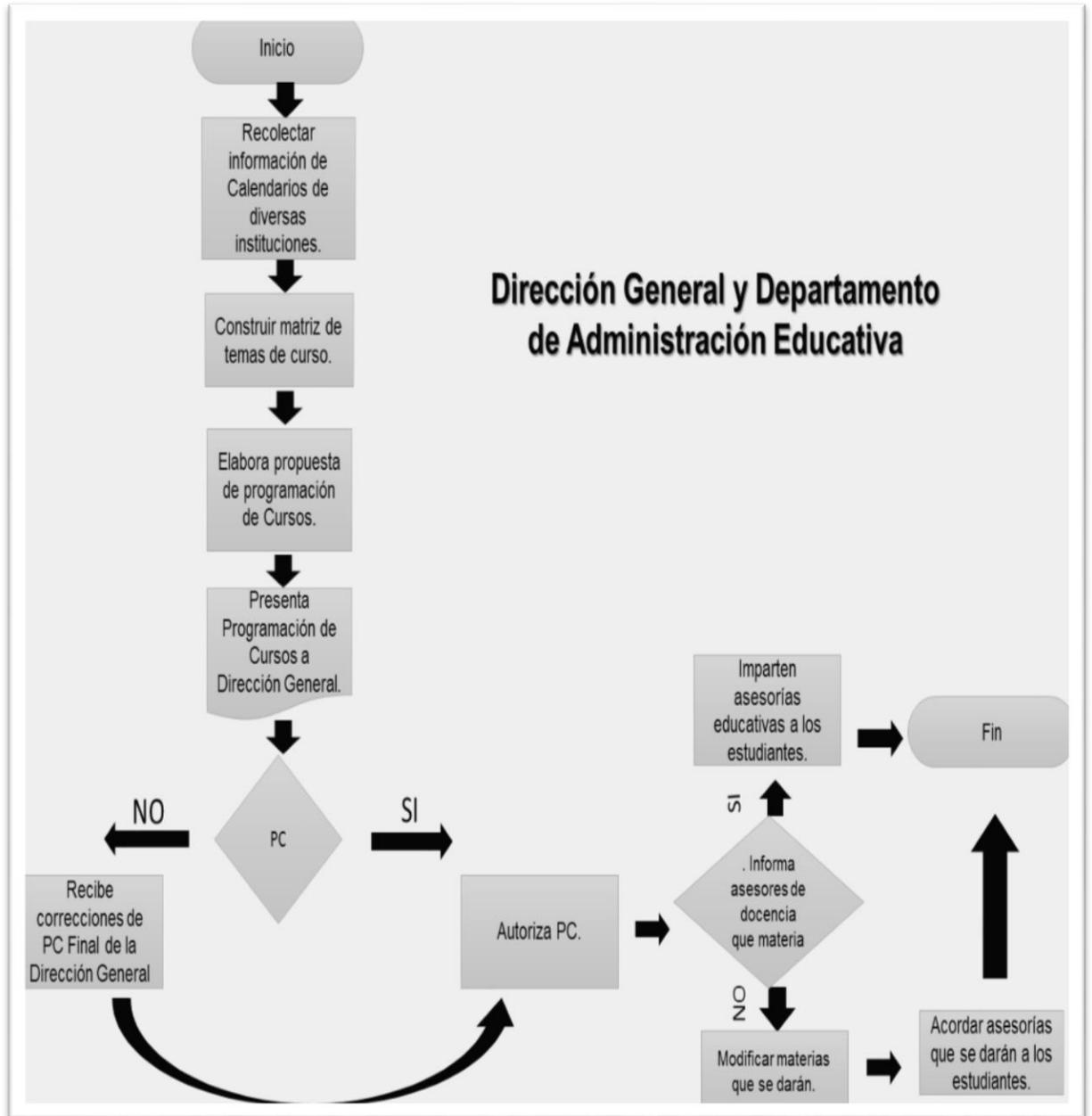
❖ El departamento de administración escolar se encargará de informar al alumno y padre de familia, con un mínimo de 7 días hábiles, lo siguiente: Asignación de Materia, Carga Horaria Escolar, Nombre del Docente Asignado y Salón Asignado semanal.

e) **Procedimiento:**

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Departamento de Administración Escolar	Recolectar información de Calendario de Actividades de: UNAM, Colbach, Ceneval, Comipems, Politécnico.	Programación
2	Departamento de Administración Escolar	Construir matriz de temas fundamentales que integrarán cada examen (UNAM, Colbach, Ceneval, Comipems, Politécnico)	
3	Departamento de Administración Escolar	Elabora propuesta de programación de cursos.	
4	Departamento de Administración Escolar y Dirección Escolar	Presenta la programación a Dirección General, con la finalidad de que se otorgue la autorización	
5	Dirección Escolar	Revisa programación por curso elaborada, y SI la considera adecuada autoriza el curso. Pasar al 7	
6	Dirección Escolar	Revisa programación por curso elaborada, y si NO la considera adecuada. Pasar al 8	
7	Departamento de Administración Escolar.	Recibe autorización de programación elaborada. Pasar al 9 y 10	
8	Departamento de Administración Escolar	Recibe correcciones de programación elaborada y final. Pasar al 9 y 10	
9	Departamento de Administración Escolar y Asesores de Docencia	Informa a Asesores de Docencia que materias impartirán semanalmente. SI los asesores de docencia están de acuerdo. Pasar al 11	
10	Departamento de Administración Escolar y Asesores de Docencia	Informa a Asesores de Docencia que materias impartirán semanalmente.Si los asesores de docencia NO están conformes. Pasar al 12	
11	Asesores de Docencia	Imparten asesorías educativas a los estudiantes.	
12	Departamento de Administración Escolar y Dirección Escolar	Modificar materias a impartir semanalmente.	
13	Asesores de Docencia	Acordar asesorías educativas que se darán a los estudiantes.	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

e) Flujograma.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestran las etapas para implementar el proceso de programar cursos de varios niveles educativos como son: COMIPEMS, CENEVAL, UAM, UNAM, IPN Y COLBACH.

4.6.3. Recepción de pagos.

a) **Objetivo:** Consolidar la captación de ingresos escolares que obtiene el Colegio de Matemáticas Upase, en un tiempo determinado.

b) **Alcance:** A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar.

c) Políticas de Operación, normas y lineamientos.

Notas al Departamento de Administración Escolar.

❖ Todos los ingresos se recabarán mediante recibos: Todo recibo, original y copia, deberá llenarse y firmarse por el alumno sin abreviaciones, con tinta, de no ser así será nulo. En todo pago, primero se le solicitará al alumno el dinero y después se le entregará el recibo para que lo llene.

❖ En caso de que un pago se haga el día lunes o más tarde, nunca en forma aislada. El recibo original y su copia deberá ser firmado por el alumno. Las notas aclaratorias se harán en el kardex, el cual firmará el alumno.

❖ Si un alumno debió pagar recargo y no se le cobró, se le descontará al Personal Administrativo encargado del Turno.

❖ La pérdida del original y/o copia de un recibo, será responsabilidad del Personal Administrativo encargado del Turno. En caso de que se intente un uso fraudulento con recibos robados o extraviados se perseguirá al responsable penalmente.

❖ Las copias de los recibos deberán entregarse junto con el Reporte Quincenal ordenados por folio, en orden decreciente y enfajillado, anotado la suma total, persona que sumo y firma.

❖ En caso de que los recibos no estén bien requisitados o llenados con todos sus datos, el personal de administración escolar responsable deberá llevarlo a corregir a la Dirección General, fuera de su horario laboral.

❖ Todo recargo deberá cobrarse junto con el pago de una materia, nunca de forma aislada.

Notas al alumno:

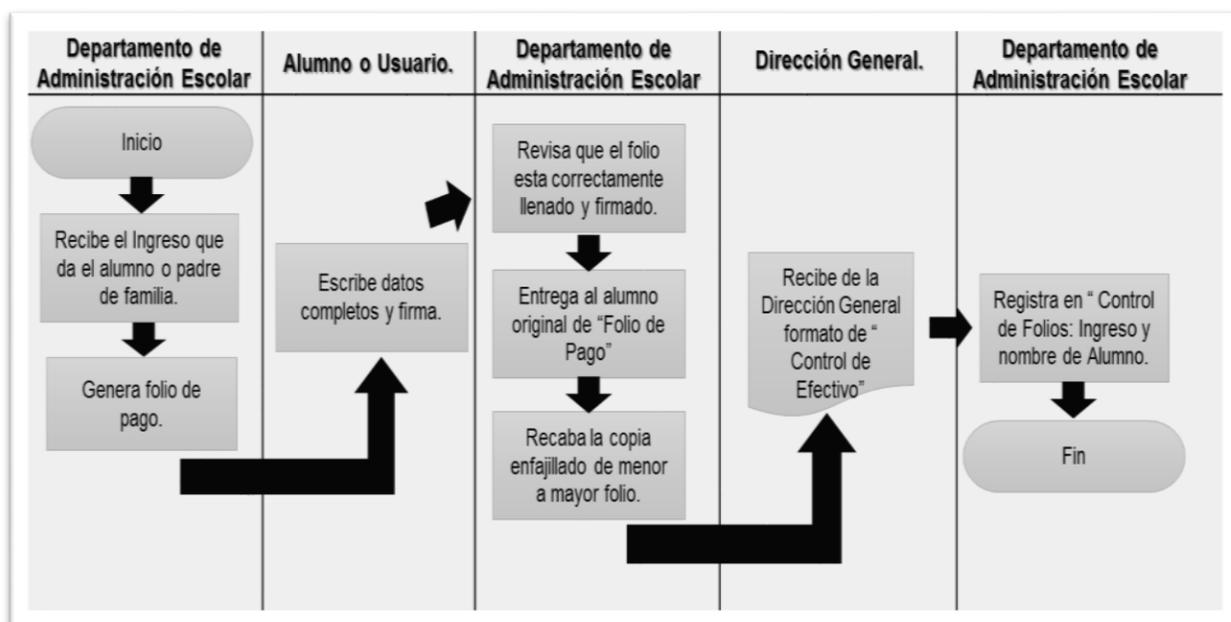
- ❖ El alumno deberá llevar a todas sus clases este original. La administración podrá solicitárselo en cualquier sesión, e incluso para retira a un alumno de la misma, sino comprueba el pago de la materia que cursa.
- ❖ El último día de pago de 1 materia, sin recargo. Es el viernes inmediato anterior al inicio de la misma.
- ❖ Todo pago posterior al día viernes inmediato anterior al inicio de la misma. Se cobrará recargo. En caso de solicitar crédito únicamente se otorgará una semana (máximo)
- ❖ Para solicitar recursar un curso o materia asignada al 50% del costo total. Es necesaria la presentación y entrega del original del recibo de la asignatura o curso que se presentó con anterioridad.
- ❖ Si no se formará el grupo de materias que solicitaste, favor de verificar en otro de nuestros planteles o solicitar clases por persona.

d) Procedimientos.

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Departamento de Administración Escolar	Recibe el ingreso que otorga el alumno o padre de familia	Folio de Pago de Materia o Inscripción. Y Control de Folios
2	Departamento de Administración Escolar.	Genera el folio de pago	
3	Alumno, padre de familia	Escribe datos completos y firma.	
4	Departamento de Administración Escolar	Revisa que el folio está correctamente llenado y firmado.	
5	Departamento de Administración Escolar	Entrega al alumno el original. Con la indicación de que lo debe llevar en todas sus clases.	
6	Departamento de Administración Escolar	Recaba la copia enfajillado de menor a mayor folio.	
7	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe de la Dirección General formato de " Control de Folios"	
8	Departamento de Administración Escolar	Registra en Control de Folios: Ingreso y nombre del alumno.	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

e) Flujograma de Procedimiento.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestran los diversos actores que intervienen en este proceso, que esta conformado por: Departamento de Administración Escolar, el alumno o usuario y la Dirección General que genera el procedimiento completo.

4.6.4 Elaboración de Reporte de Ingreso.

a) Objetivo: Generar una visión de la situación financiera del Colegio de Matemáticas, Upase. Verificando entradas de efectivo que se presentan diariamente.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar.

c) Frecuencia: Diario

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos.

❖ Se entenderá por Ingreso, lo siguiente: Monto pagado por concepto de Inscripción a Preparatoria y Secundaria Abierta; Monto pagado por concepto de Material Quincenal de Preparatoria Abierta y Secundaria Abierta; Monto pagado por

concepto de Inscripción a cursos UNAM, UAM, IPN, Comipems, Ceneval, Monto pagado por Equivalencia y monto pagado por concepto de Regularización de Asignatura Especifica.

❖ Este documento se respaldará con recibos correspondientes, por folio en orden descendientes. El original se envía a la Dirección General de manera quincenal.

❖ Todo ingreso por cualquier concepto debe depositarse en el mismo turno que se recibió, no depositar un sobre en caja chica es igual a un día de descanso (sellado herméticamente)

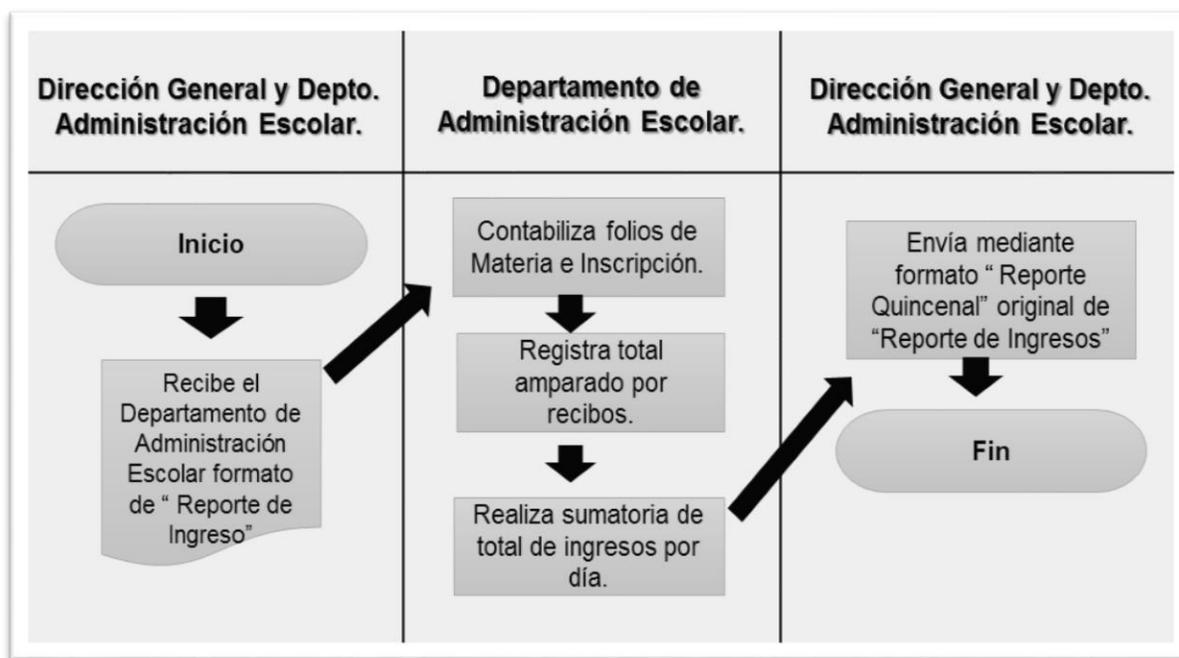
❖ El monto en caja temporal nunca excederá el valor de los últimos tres recibos cobrados. Al momento de acumularse \$6000.00 en la caja de depósito, se informará a la Dirección General.

e) Procedimiento:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe el departamento de Administración Escolar Reporte de Ingreso	Reporte de Ingreso
2	Departamento de Administración Escolar	Contabiliza folios de materia e Inscripción	
3	Departamento de Administración Escolar	Registra total amparado por recibo, que debe coincidir con monto de folios de materia e inscripción.	
4	Departamento de Administración Escolar	Realiza sumatoria de total de ingresos por día.	
5	Departamento de Administración Escolar y Dirección General.	Envía, mediante reporte quincenal, original del Reporte de Ingresos, a la Dirección General. Para su conocimiento.	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

F) Flujograma.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se muestra los diversos apartados por los que se compone el Reporte de Ingresos: Folios de Materia de Inscripción, total amparado por recibos y sumatoria total.

4.6.5 Elaboración de Reporte de Honorarios.

a) Objetivo: Determinar los sueldos semanales del Departamento de Administración escolar, Departamento de Docencia e Intendencia realizando el cálculo por horas que se laborarán.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General, Departamento de Administración Escolar, Departamento de Docencia e Intendencia.

c) Frecuencia: Semanal.

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

❖ La nómina de pago se generará calculando horas laboradas por el sueldo designado a cada docente. Donde, a cada docente, se le designa un sueldo por concepto de grupo (Regularización, Preparatoria Abierta, Secundaria Abierta, Cursos UNAM, COLBACH, CENEVAL, COMIPEMS, IPN, UAM)

❖ El reporte de honorarios debe estar respaldado por los recibos, en forma de listas de asistencia debidamente llenados y firmados.

❖ Las listas de asistencia deberán archivarse en la carpeta correspondiente por un lapso no menor a quince días. Con la finalidad de otorgar información pertinente al alumno y padre de familia que así lo requiera.

❖ El departamento de docencia no está autorizado para llevarse las listas de asistencia fuera del plantel.

❖ La copia del reporte honorarios se quedará dentro del plantel y el original es para la Dirección General; anexándolo al Reporte Quincenal.

❖ Toda falta será descontada por horas al doble de su pago normal, de acuerdo al reglamento interno, sólo se cubrirá el monto de este recibo de honorarios, si la lista de reverso incluye los siguientes datos:

- Los nombres completos de todos los estudiantes que asistieron a clase, anotando por el profesor.

- El número de folio correspondiente al recibo de pago de cada alumno.

- Los registros de asistencia, retardo falta.

- Todos los datos que se solicitan en el formato, completos con tinta.

❖ Si se efectúa algún pago contraviniendo lo anterior, se descontará al asistente del turno.

❖ Si los datos registrados en la lista no corresponden a los reales, se descontará la diferencia de los honorarios del asesor.

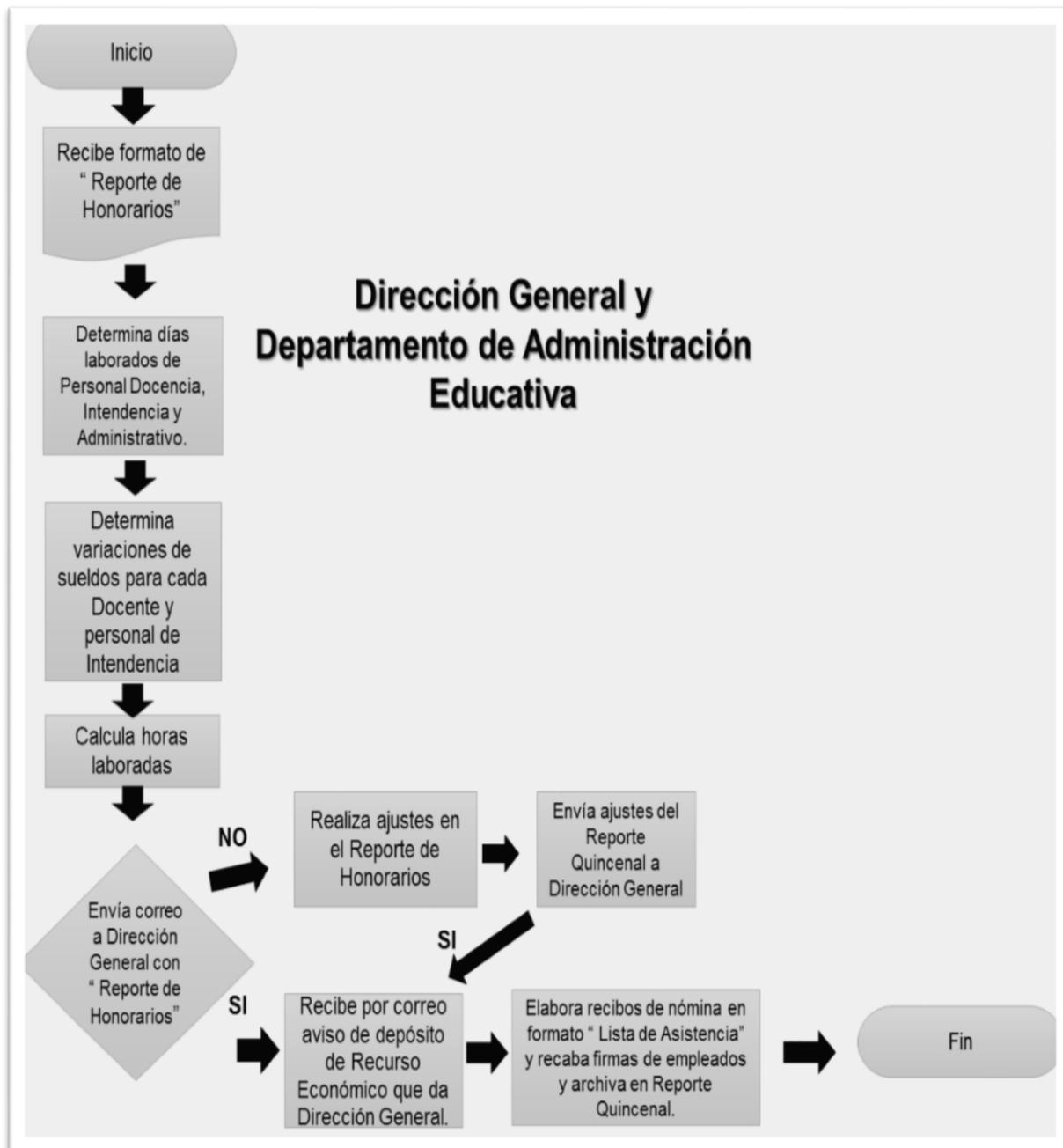
❖ En caso de grupos menores de 2 alumnos el profesor deberá acordar con la Dirección General su pago por horas, antes de iniciar en clase.

e) Procedimiento:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe el departamento de Administración Escolar Reporte de Honorarios	Reporte de honorarios
2	Departamento de Administración Escolar, Departamento de Docencia, Personal de Intendencia	Determina los días laborados, y en caso de ser necesario, realiza los descuentos por inasistencia no justificada de los Departamentos de Docencia, Intendencia y Administrativo.	
3	Departamento de Administración Escolar	Determina variaciones de sueldos designados a cada docente.	
4	Departamento de Administración Escolar	Calcula horas laboradas semanalmente por sueldo designado a cada docente.	
5	Departamento de Administración Escolar y Dirección General.	Envía correo a la Dirección General con el Reporte de Honorarios Completo. Si NO autoriza pasar al 7	
6	Departamento de Administración Escolar y Dirección General.	Envía correo a la Dirección General con el Reporte de Honorarios. Si autoriza pasar al 9	
7	Departamento de Administración Escolar y Dirección General.	Realiza ajustes en el Reporte de Honorarios conforme a indicaciones de la Dirección General	
8	Departamento de Administración Escolar	Envía ajustes correspondientes del Reporte de Honorarios a la Dirección General. Si autoriza pasar al 9	
9	Departamento de Administración Escolar y Dirección General.	Recibe por correo, aviso de depósito de recurso económico por parte de la Dirección General	
10	Departamento de Administración Escolar	Elabora recibos de nómina en el apartado de Listas de Asistencia correspondiente, y recaba las firmas de los empleados. Y archiva en el Reporte Quincenal.	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

f) Flujograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestra las fases a seguir para realizar el reporte de honorarios, donde se determinan las variaciones de sueldos designados para cada profesor, calculando horas laboradas generando de esa manera el monto correspondiente a pagar.

4.6.6 Control de Asistencia del Profesorado:

a) Objetivo: Verificar que se cumpla con la asistencia del Departamento de docencia y con las horas de la enseñanza-aprendizaje, dando seguimiento a cada una de las asignaturas. Y de los horarios en los que se imparten en ambos turnos.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General, Departamento de Administración Escolar, el departamento de docencia.

c) Frecuencia: Diario.

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

✚ El registro de asistencia del profesorado se registrará en los formatos establecidos por la Dirección General.

✚ El control de asistencia se realizará de forma diaria y puntual, debiéndose presentar ante la Dirección General de manera quincenal un reporte de asistencias.

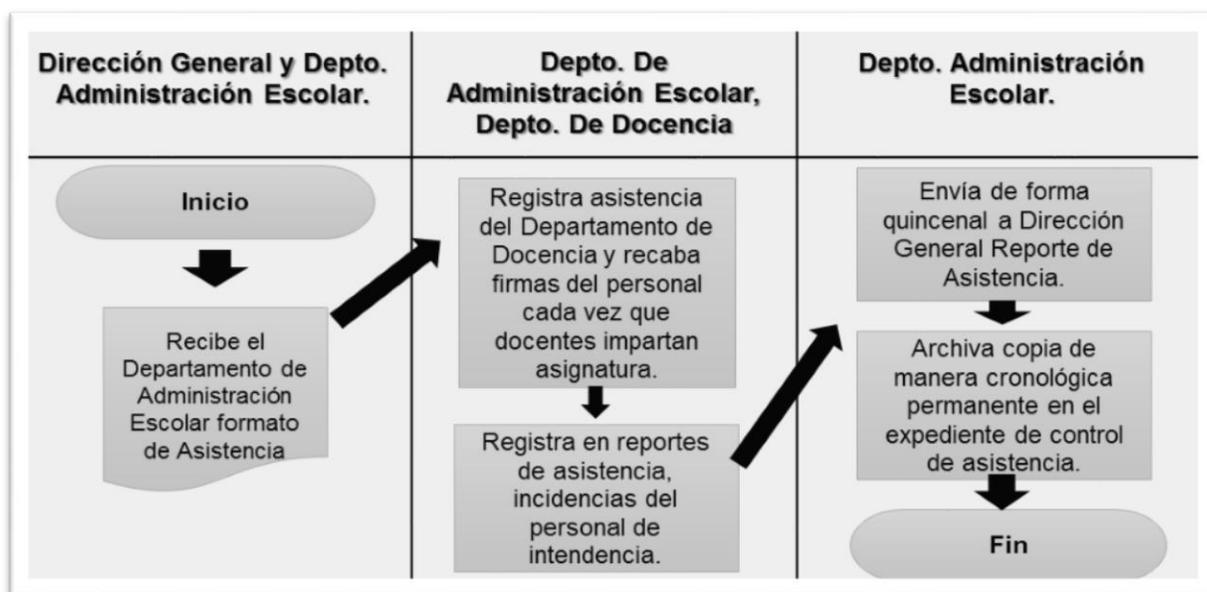
✚ Cualquier cambio en el horario de impartición de asignaturas que requiera implementar el docente con motivos personales y/o familiares deberá ser avisado previamente con una antelación de 3 días al departamento de Administración Escolar.

e) Procedimiento:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección Escolar Departamento de Administración Escolar	Recibe de Dirección General formato de asistencia	Control de Asistencia del Personal Docente
2	Departamento de Administración Escolar, Departamento de Docencia	Registra asistencia del Departamento de Docencia y recaba firmas cada vez que docentes asistan al Colegio a impartir asignatura.	
3	Departamento de Administración Escolar.	Registra en reporte de asistencia, incidencias del personal de docencia	
4	Departamento de Administración Escolar y Dirección General	Envía de forma quincenal a Dirección General reporte de asistencia.	
5	Departamento de Administración Escolar	Archiva copia de manera cronológica permanente en el expediente de control de asistencia	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

f) Flujograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestra la interacción que existe entre departamentos: Administración Escolar, Dirección General y el Departamento de Docencia para contabilizar asistencias diarias de los profesores.

4.6.7 Elaboración de Kardex Alumnado:

a) Objetivo: Registrar en el Kardex datos de importancia del alumno, con la finalidad de llevar un control del número de alumnos que ingresan por curso y sus calificaciones.

b) Alcance: A nivel interno es únicamente aplicable al departamento de administración escolar.

c) Frecuencia: Diario

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

1) Los registros de evaluaciones se realizarán por parte del departamento de administración escolar contra entrega de exámenes semanales que entregará el personal docente.

2) Los profesores de asignatura entregarán las calificaciones al departamento de administración escolar a más tardar tres días hábiles posteriores a la evaluación correspondiente.

3) El personal del departamento de administración escolar será encargado de anotar: Curso que estudiará el alumno, número de horas que cursará.

4) El alumno deberá anotar: Datos personales, firma y nombre completo.

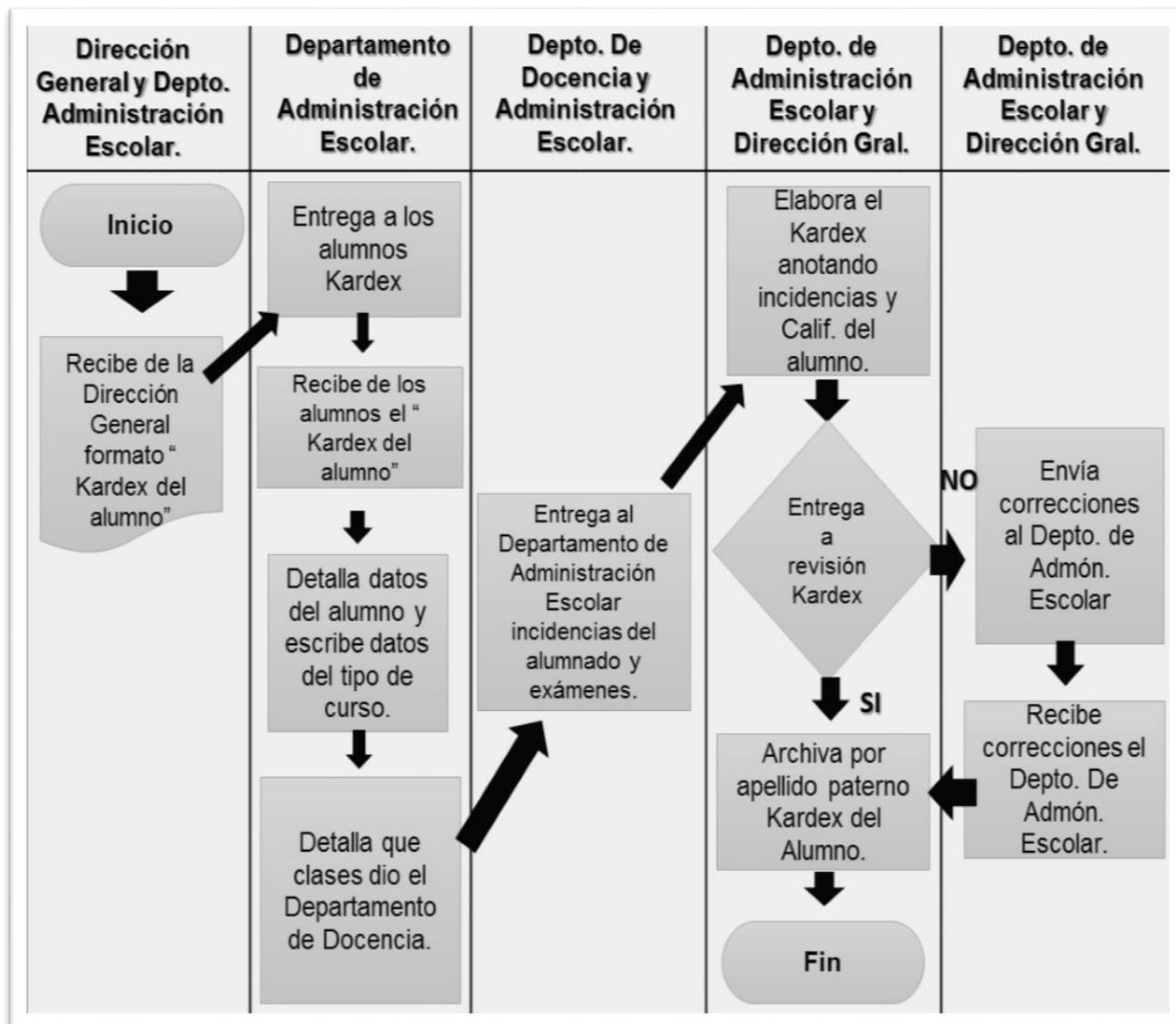
5) Los alumnos se encontrarán sujetos a la forma de evaluación de los profesores.

e) Procedimiento:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe de la Dirección General formato "Kardex del alumno"	Kardex del Alumno
2	Departamento de Administración Escolar.	Entrega a los alumnos Kardex con la finalidad de que llenen sus datos personales.	
3	Departamento de Administración Escolar	Recibe de los alumnos el "Kardex del alumno" con datos personales llenados correctamente.	
4	Departamento de Administración Escolar	Detalla datos del tipo de curso que tomará cada alumno, horas impartidas y semana a empezar en clases	
5	Departamento de Administración Escolar	Detalla diariamente clases que impartió el Departamento de Docencia	
6	Departamento de Docencia	Entrega al Departamento de Administración Escolar incidencias del alumnado y exámenes calificados	
7	Departamento de Administración Escolar	Elabora el Kardex anotando incidencias y calificaciones de cada uno de los alumnos semanalmente	
8	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Entrega a revisión a la Dirección General. SI aprueba pasar al 12	
9	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Entrega a revisión a la Dirección General. SI NO aprueba pasar al 10	
10	Dirección General	Envía correcciones al Departamento de Administración Escolar.	
11	Departamento de Administración Escolar	Recibe correcciones el Departamento de Administración Educativa.	
12	Departamento de Administración Escolar	Archiva por apellido paterno Kardex de Alumno.	
Fin del Procedimiento			

Fuente: Elaboración Propia

f) Flujograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se muestra como llenar el Kardex del alumno de manera correcta y de manera continua para conocer su desempeño académico y sus asistencias en el aula.

4.6.8 Presentación, control y seguimiento de actividades de Investigación.

a) **Objetivo:** Presentar ante la Dirección General actividades de investigación, a fin de que sean autorizados y consolidados en carpetas de entrega laboral de manera consecutiva.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General y al departamento de administración escolar.

c) Frecuencia: 2 veces por semana

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

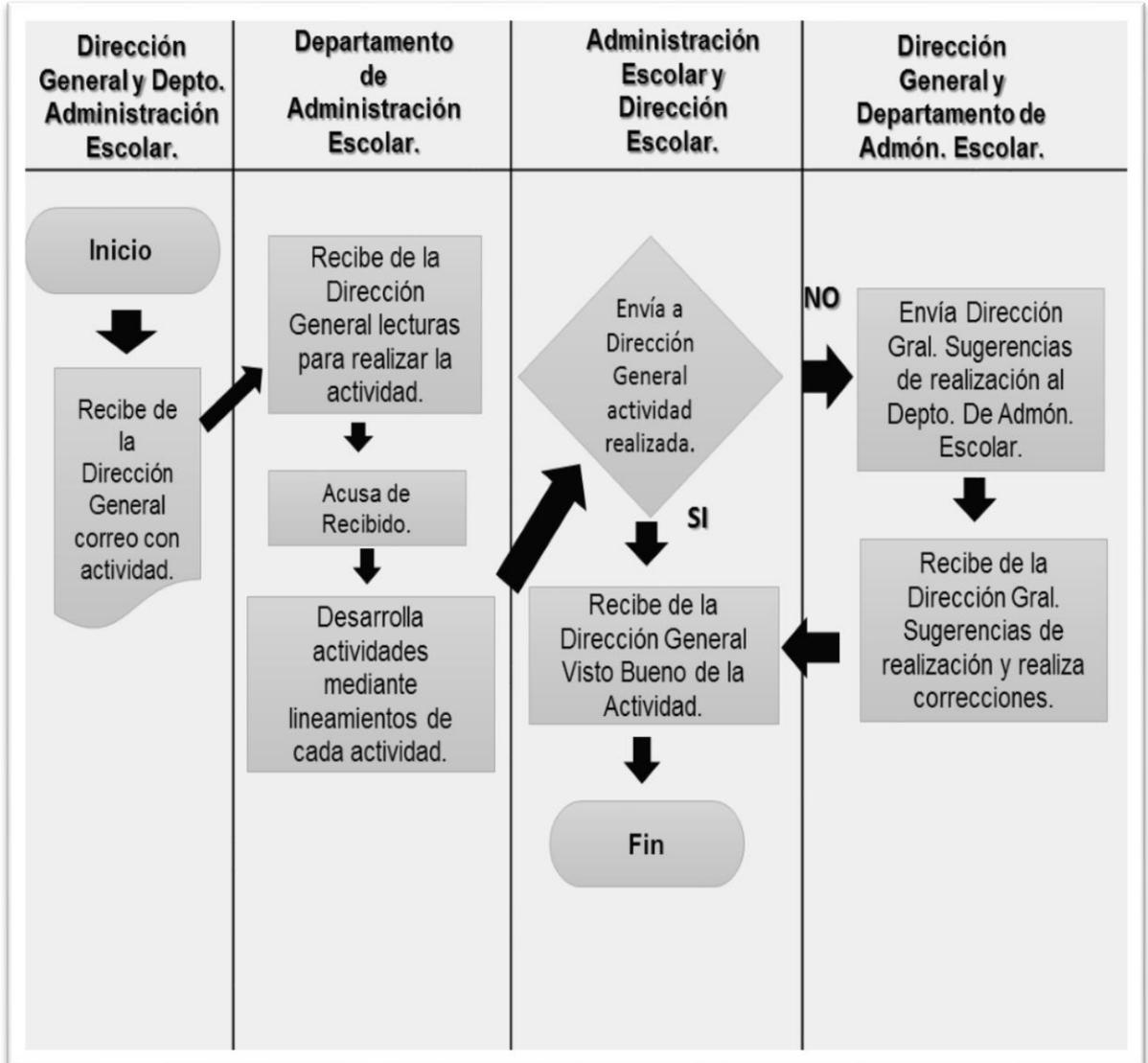
1) El departamento de administración escolar presentará las actividades para someterlos ante la Dirección General para su revisión y aprobación.

e) Procedimientos:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Administración Escolar	Recibe de Dirección General correo con indicaciones de actividad numerada	Actividad Consecutiva
2	Dirección General y Administración Escolar	Recibe de Dirección General lecturas necesarias para realizar actividad	
3	Administración Escolar	Acusa de Recibo de actividad consecutiva.	
4	Administración Escolar	Desarrolla actividades mediante lineamientos, que cada actividad tiene.	
5	Administración Escolar y Dirección General	Envía a Dirección General actividad realizada con número consecutivo	
6	Dirección General	SI Aprueba actividad realizada. Pasar al 9	
7	Departamento de Administración Escolar	Si NO Aprueba actividad realizada, envía sugerencias de realización al Departamento de Administración Escolar. Pasar al 8	
8	Dirección General	Recibe de la Dirección General sugerencias de realización y realiza correcciones pertinentes.	
9	Departamento de Administración Escolar	Recibe de la Dirección General Visto Bueno de la actividad.	
Fin del Procedimiento			

Fuente: Elaboración propia.

f) Flujogramas de Procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se muestra el procedimiento que debe utilizarse para realizar actividades que establezca la Dirección General, para los cuales hay lineamientos específicos a seguir.

4.6.9 Solicitud de Equivalencia y Reporte de Equivalencia.

a) Objetivo: Simplificar el otorgamiento de la equivalencia de estudios a usuarios que así lo requieran y entreguen requerimientos que pide la Secretaría de Educación Pública.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General y al departamento de administración escolar.

c) Frecuencia: Cuando el usuario requiera trámite de equivalencia.

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

1) El trámite se realizará mediante el Acuerdo número 286 que establece normas a las que se ajustará la equivalencia de estudios. Donde se declaran equiparables entre sí estudios realizados dentro del sistema educativo nacional.

2) Tabla de Correspondencia: Documento que establece concordancias entre asignaturas de niveles educativos o grados escolares que se encuentren dentro del sistema educativo nacional.

3) Requerimientos para el trámite de Equivalencia:

✓ Original y Copia de Certificado de Secundaria.

✓ Original y Copia de Certificado Parcial expedido por la Institución educativa donde el usuario cursó sin terminar el bachillerato o preparatoria.

Original y copia de Acta de Nacimiento o documento equivalente.

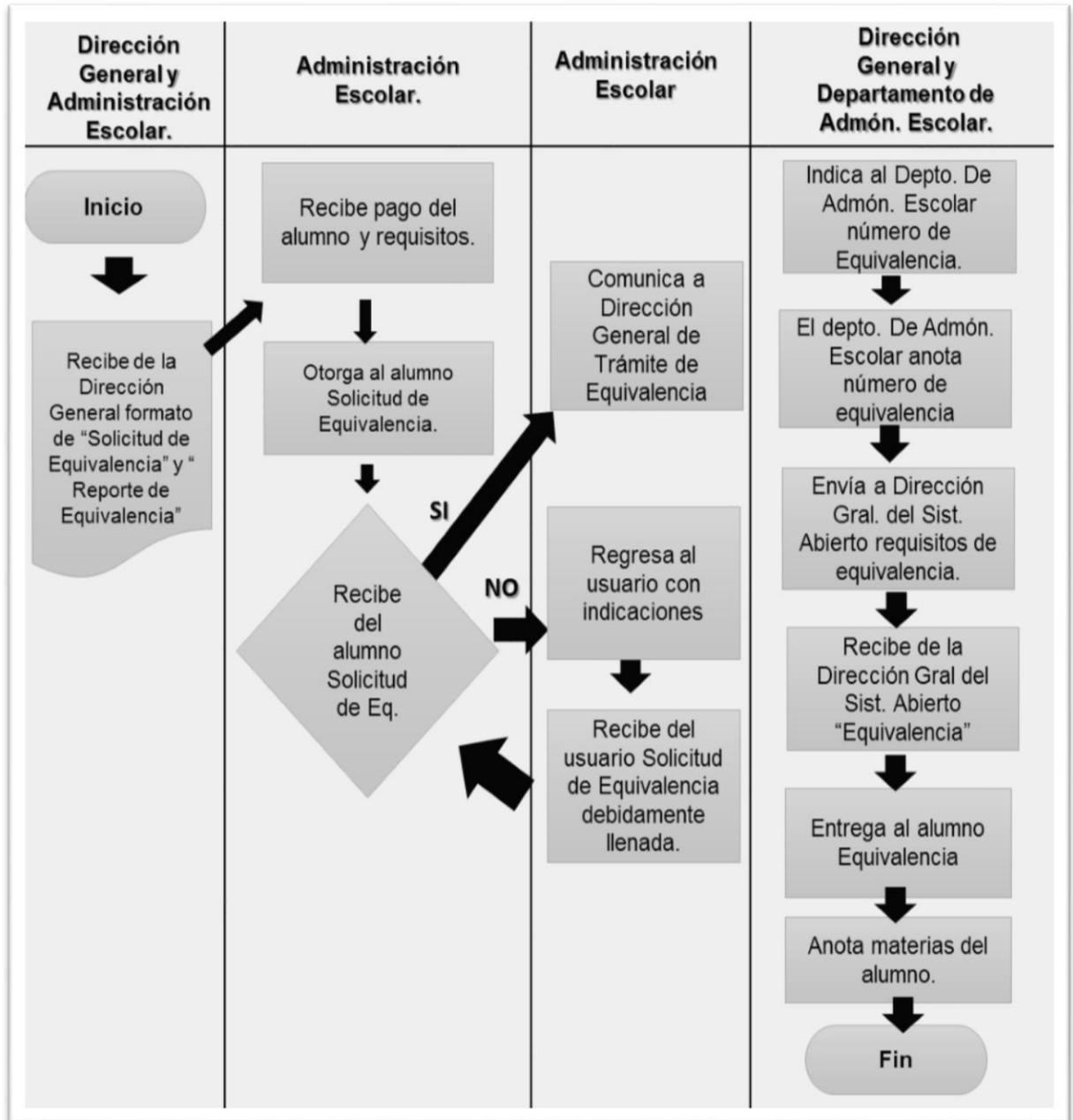
4) Una vez recibidos los requisitos en original y enviados a la Dirección General del Bachillerato. La autoridad educativa cotejará los documentos originales que presente el usuario, y en un período no mayor a 7 días devolverá todos los requisitos al Colegio de Matemáticas Upase.

f) Procedimientos.

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe de la Dirección General formato de Solicitud de Equivalencia y Reporte de Equivalencia	Solicitud de Equivalencia y Reporte de Equivalencia
2	Administración Escolar	Recibe pago del alumno y requisitos para el trámite de equivalencia.	
3	Administración Escolar	Otorga al alumno solicitud de equivalencia para llenado de datos personales	
4	Administración Escolar	Recibe del alumno solicitud de equivalencia llenado para su revisión	
5	Administración Escolar	SI aprueba pasar al 9	
6	Administración Escolar	Si NO aprueba pasar al 7	
7	Administración Escolar	Regresa al usuario con indicaciones sobre cómo llenar la Solicitud de Equivalencia	
8	Administración Escolar	Recibe del usuario Solicitud de Equivalencia debidamente llenada.	
9	Administración Escolar	Comunica a la Dirección General del trámite de Equivalencia	
10	Dirección General y Administración Escolar	Indica al departamento de Administración Escolar número de equivalencia correspondiente que lo identificara.	
11	Administración Escolar	Anota en el margen superior derecho con lápiz número de equivalencia correspondiente.	
12	Administración Escolar	Envía a Dirección General del Sistema Abierto requisitos para iniciar la equivalencia.	
Pasa el tiempo. Continúa a la actividad			
13	Administración Escolar	Recibe de la Dirección General del Sistema Abierto Equivalencia	
14	Administración Escolar	Entrega al alumnado Equivalencia en forma de Tabla de Correspondencia.	
15	Administración Escolar	Anota materias que le faltan por cursar al alumno en Reporte de Equivalencia.	
Fin del Procedimiento			

Fuente: Elaboración Propia.

g) Flujoograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración propia

Nota: Se muestra el procedimiento para llenar la solicitud de equivalencia para ello se necesitará datos del alumno o usuario, datos del número de equivalencia correspondiente que otorgará Dirección General y el Visto Bueno de la Dirección General del Sistema Abierto.

4.6.10 Evaluación Académica.

a) **Objetivo:** Realizar evaluaciones al departamento de docencia y al departamento de administración escolar a fin de mejorar la calidad institucional que se le otorga al alumno y padres de familia.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General, Departamento de docencia y departamento de Administración Escolar.

c) **Frecuencia:** Semanal.

c) **Políticas de Operación, normas y lineamientos:**

❖ La evaluación al departamento de docencia y al departamento de administración escolar la realizarán los alumnos de cada curso.

❖ Los resultados de la evaluación serán relacionados estadísticamente con los de todos los alumnos del grupo o asignatura y analizados por la Dirección General junto con el profesor (de asignatura) para mejorar nuestro servicio; además se obtendrá un promedio total del Plantel, que será el indicador global de eficiencia de esta institución.

❖ Dada la importancia que tiene la evaluación en los alumnos, sus respuestas deberán ser lo más imparciales y honestas.

❖ El profesor de asignatura o curso no debe estar presente en el aula durante la evaluación.

❖ El alumno puede solicitar ver los resultados de estos cuestionarios del profesor y período que desee en el Departamento de Administración Escolar.

❖ El alumno evaluará los siguientes aspectos:

✚ Departamento de Docencia: Claridad y eficiencia en la comunicación de conocimientos; habilidad de síntesis y resumen de conocimientos, uso de apoyos y materiales didácticos; secuencia lógica de la exposición; puntualidad del profesor; asistencia del profesor; guía y asesoría del sistema.

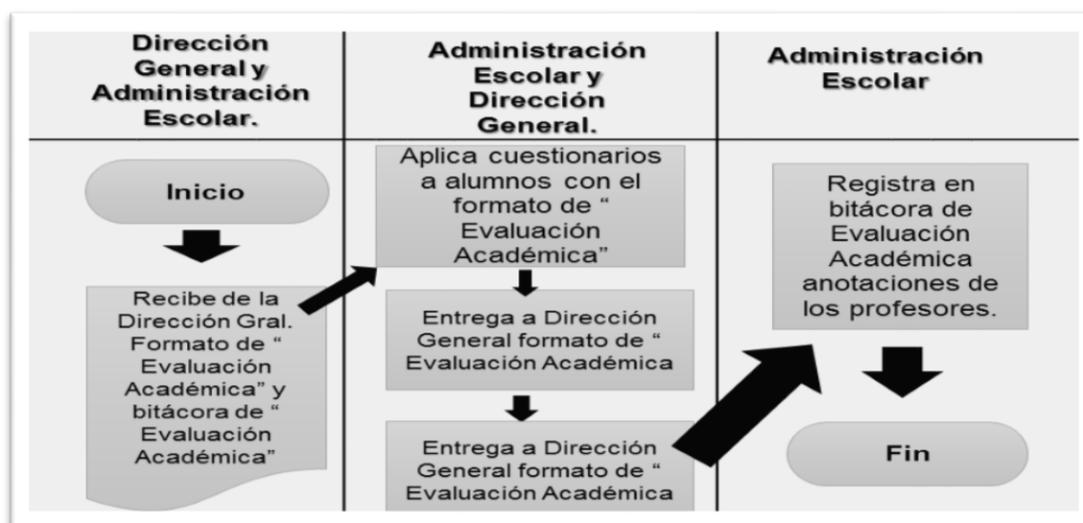
✚ Departamento de Administración Escolar: Ayuda y orientación, trato personal, procedimientos, limpieza y orden.

D) Procedimientos:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar	Recibe de la Dirección General formato de Evaluación Académica y bitácora de Evaluación Académica.	Evaluación Académica y Bitácora de Evaluación Académica.
2	Administración Escolar	Al final de cada semana, aplica cuestionarios a los alumnos utilizando formato de Evaluación Académica	
3	Administración Escolar y Dirección General	Entrega a Dirección General formatos de evaluación académica.	
4	Administración Escolar y Dirección General	Recibe instrucciones de Dirección General acerca del Departamento de Docencia	
5	Administración Escolar	Registra en bitácora de Evaluación Académica anotaciones acerca de cada profesor	
		Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración Propia.

e) Flujogramas de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestran los pasos a seguir en el procedimiento de evaluación académica, en la que participarán: Dirección General, Departamento de Administración Escolar y los alumnos para conocer el grado de satisfacción que sienten los alumnos por el docente.

4.6.11. Reporte Quincenal.

a) Objetivo: Presentar información relativa a los logros institucionales alcanzados (Ingresos) y los esfuerzos realizados (Egresos o gastos) para así determinar la utilidad o pérdida neta del período (quince días)

b) Alcance: A nivel interno es aplicable a la Dirección General y departamento de Administración Escolar.

c) Frecuencia: Quincenal.

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

✚ El departamento de Administración Escolar deberá integrar completa la información de los resultados financieros registrados cada quince días, en los formatos que la Dirección General ha establecido.

✚ Recaba hojas de honorarios correspondientes a las dos semanas que se anexarán en el Reporte Quincenal.

✚ Recaba hoja de control de folios correspondientes a las dos semanas que se anexarán en el Reporte Quincenal.

✚ Ordena listas por nombre del profesor anotando semanas correspondientes y materias que se impartieron.

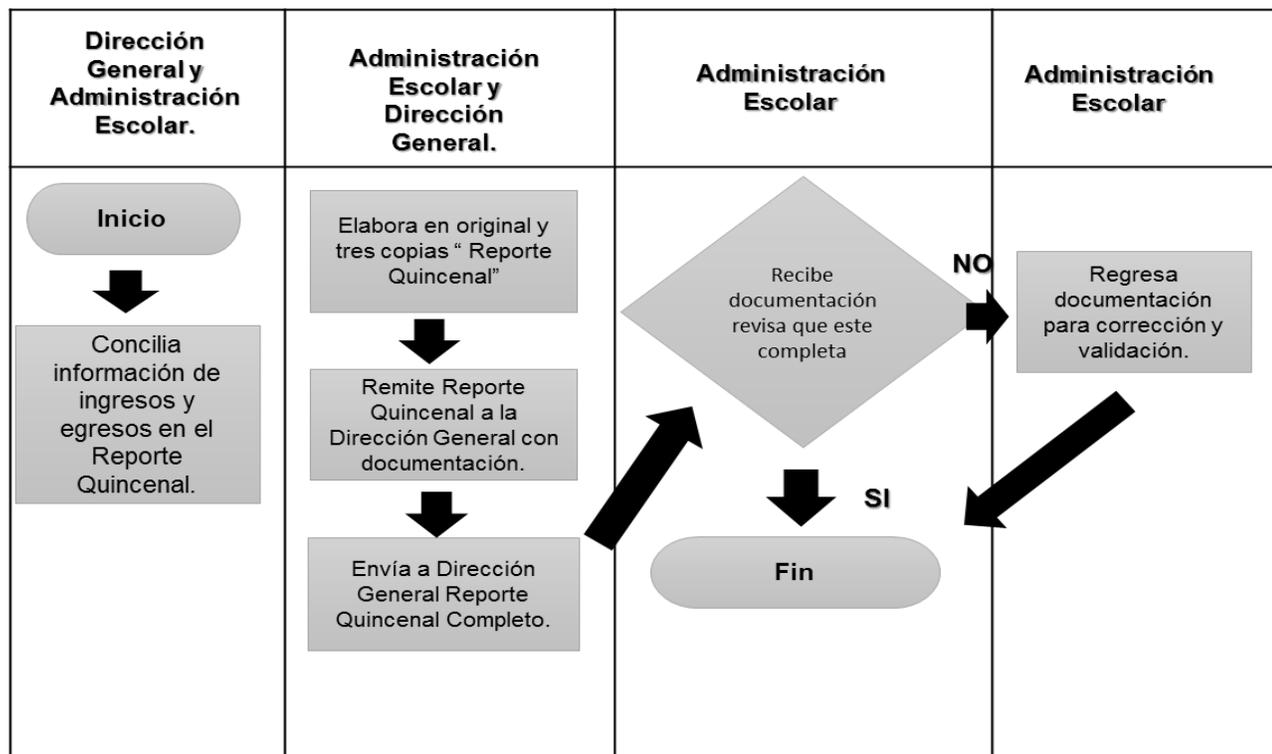
✚ Recibe del Departamento de Docencia los exámenes de cursos que anexas con sus nombres y materias correspondientes en el Reporte Quincenal.

e) Procedimientos:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Departamento de Administración Escolar	Concilia información de ingresos y egresos en un período de quince días que se va a informar en el Reporte Quincenal.	Reporte Quincenal o Estado de Resultados
2	Departamento de Administración	Elabora en original y tres copias " Reporte Quincenal"	
3	Departamento de Administración Escolar	Remite Reporte Quincenal a la Dirección General, anexa la siguiente documentación: a) Hojas de Honorarios correspondientes a quince días. B) Hojas de Folio de Materia. C) Listas de Asistencia D) Solicitud de Ingreso a Preparatoria Abierta. E) Exámenes. F) Programación de Grupos. G) Reporte de Ingresos H) Reporte de Egresos.	
4	Departamento de Administración	Envía a Dirección General Reporte Quincenal Completo.	
5	Dirección Escolar	Recibe documentación, revisa que este completa, procede a verificar su contenido y determina lo procedente.	
6	Departamento de Administración Escolar	¿Procede documentación? NO PROCEDE. Regresa documentación al plantel para corrección y nueva validación.	
7		SI PROCEDE.	
Fin del Procedimiento			

Fuente: Elaboración Propia.

f) Flujogramas de Procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se muestra la recopilación de los diversos procesos realizados quincenalmente, que establecerán el rumbo a seguir dentro de cada turno, se considera ingresos y egresos registrados, asistencias del profesorado, nuevos ingresos en preparatoria abierta.

4.6.12 Registro de Alumnos en Secundaria Abierta.

a) Objetivo: Registrar al alumno que desea tomar asesorías para iniciar sus estudios en la secundaria en la modalidad Abierta.

b) Alcance: A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar.

c) Frecuencia: Cuando alumnos que deseen incorporarse en la Secundaria Abierta se inscriban en el Colegio de Matemáticas Upase.

d) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

✚ Para registro dejar documentación completa, es decir: Acta de Nacimiento en Original y Copia, CURP, Certificado de primaria en Original y copia,

Boletas de la SEP de los grados terminados, boletas de exámenes extraordinarios legalizados, 4 fotografías tamaño infantil.

✚ A cada departamento de Administración Escolar corresponderá un asesor registrado en INEA autorizado al que se le asignará Técnico Docente. Que estará encargado de darle seguimiento a todos los procesos que se realicen en nombre del alumnado.

✚ Quien puede firmar de recibido y que la documentación se encuentre completa es únicamente el Asesor registrado en INEA.

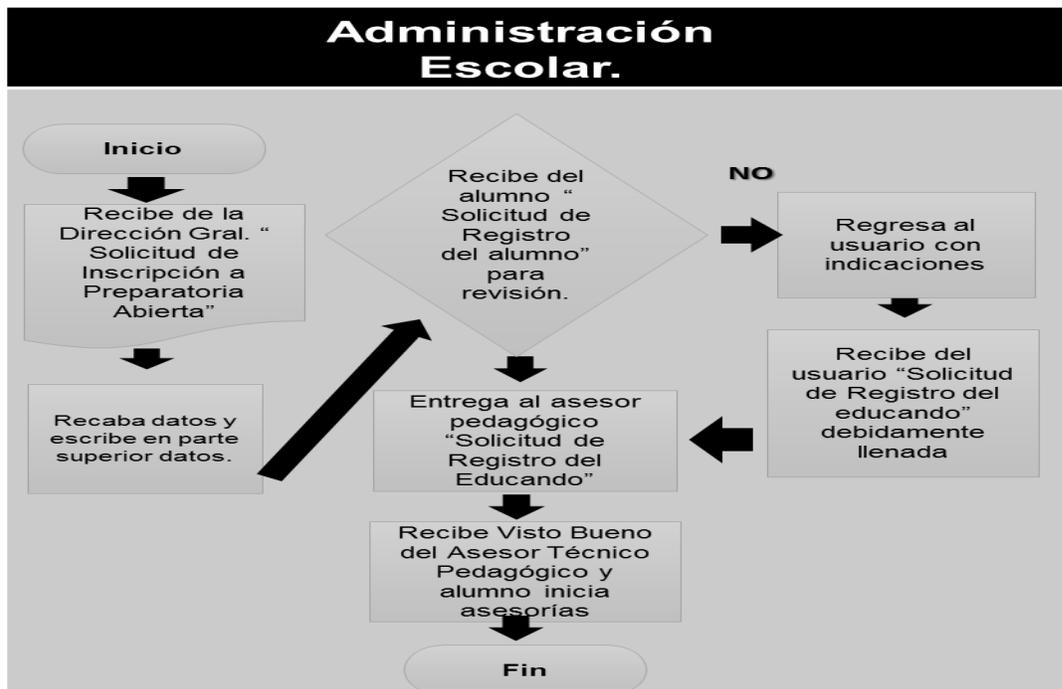
✚ Únicamente el INEA podrá llenar los siguientes apartados de la "Solicitud de Registro del Educando": Documentación entregada por el educando, Información del círculo de estudio, Ruta de estudio sugerida para el entrevistado, Para ser llenado por el entrevistador.

e) Procedimientos:

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Administración Escolar	Recibe de la Dirección General " Solicitud de Ingreso"	Registro del alumno de Secundaria Abierta.
2	Administración Escolar	Revisa que a tu correo ha llegado hojas correspondientes a " Registro del Educando"	
3	Administración Escolar	Entrega al alumno " Solicitud de Registro del Educando"	
4	Administración Escolar	Recibe del alumno solicitud de registro del educando llenado para su revisión	
5	Administración Escolar	Si aprueba pasar al 9	
6	Administración Escolar	Si NO aprueba pasar al 7	
7	Administración Escolar	Regresa al usuario con indicaciones sobre cómo llenar la "Solicitud de Registro del Educando"	
8	Administración Escolar	Recibe del usuario Solicitud de Registro del Educando" debidamente llenada.	
9	Administración Escolar	Entrega al asesor técnico pedagógico el trámite de Solicitud del Registro de Educando	
10	Administración Escolar	Recibe Visto Bueno del Asesor Técnico Pedagógico para que el alumnado inicie asesorías de Secundaria Abierta.	

Fuente: Elaboración Propia.

f) Flujogramas de Procedimientos.



Fuente: Elaboración Propia.

Nota: Se muestra el procedimiento a realizar cuando un alumno de nuevo ingreso de secundaria abierta se inscribe para que pueda iniciar asesorías educativas.

4.6.13. Solicitud de Inscripción de Preparatoria Abierta.

Objetivo: Registrar al alumno que desea tomar asesorías para iniciar sus estudios en la preparatoria en la modalidad Abierta.

A) Alcance: A nivel interno es aplicable al Departamento de Administración Escolar.

B) Frecuencia: Cada que un alumno se integre a estudiar la Preparatoria Abierta se inscriban en el Colegio de Matemáticas Upase.

C) Políticas de Operación, normas y lineamientos:

✚ Para registro dejar documentación completa, es decir: Acta de Nacimiento en Copia, Certificado de secundaria en copia 2 fotografías tamaño infantil.

✚ Únicamente el Departamento de Administración Escolar podrá llenar el siguiente apartado: Fecha de Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta, Número de Plantel en el que se incorpora el alumno a estudiar la Preparatoria Abierta, Fecha de cuando vence Inscripción (6 meses después de la Inscripción), Folio del Recibo de Inscripción.

✚ Toda la información recabada en la Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta será tratada de manera confidencial y sólo con fines estadísticos o en caso de emergencia.

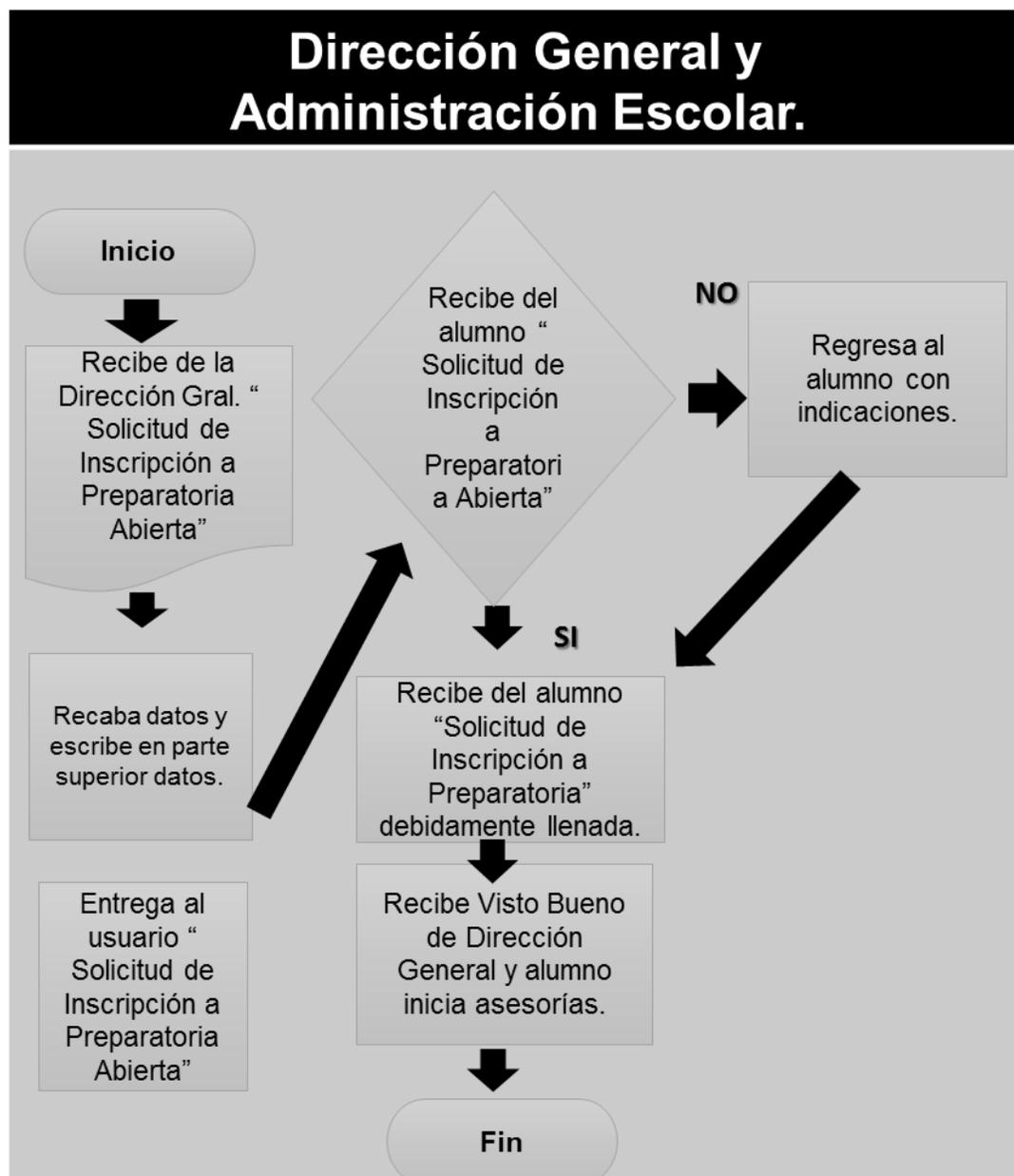
✚ Todos los datos personales que se incorporen en la Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta deberán ser llenados personalmente por el alumno. En caso contrario, se contravendrá una sanción al personal del Departamento de Administración Escolar.

D) Procedimientos.

Secuencia	Responsable	Descripción	Documento
1	Dirección General y Departamento de Administración Escolar.	Recibe de la Dirección General " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta"	Solicitud de Inscripción de Preparatoria Abierta.
2	Administración Escolar	Recaba datos y escribe en la parte superior de " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta", lo siguiente: Semana de Inicio de clases, Fecha de pago, Materia que se le impartirá.	
3	Administración Escolar	Entrega al usuario " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta"	
4	Administración Escolar	Recibe del usuario " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta" para su revisión.	
5	Administración Escolar	Si aprueba pasar al 8	
6	Administración Escolar	Si NO aprueba pasar al 7	
7	Administración Escolar	Regresa al alumno con indicaciones sobre como llenar la " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta"	
8	Administración Escolar	Recibe del alumno " Solicitud de Inscripción a Preparatoria Abierta" debidamente llenada.	
9	Administración Escolar	Recibe Visto Bueno de la Dirección General para que el alumno inicie asesorías de Preparatoria Abierta.	
		Fin del Procedimiento.	

Fuente: Elaboración propia.

E) Flujograma de Procedimientos.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: Se muestran los pasos a seguir en la incorporación de nuevos alumnos de preparatoria abierta, para que puedan iniciar con las asesorías educativas.

Este manual de procedimientos especifica, las funciones que debe realizar el personal que se integre a laborar en el Colegio de Matemáticas Upase, lo que le generará un objetivo puntual con el cual comprometerse.

Mediante el “Manual de Procedimientos” desarrollado en la presente investigación, quedaron caracterizados todos los procesos que competen al personal del Departamento de Administración Escolar y que unificarán prácticas de trabajo a realizar. Lo que facilitará el manejo, desarrollo y consecución de los objetivos institucionales del Colegio de Matemáticas: Información y atención hacia los docentes, alumnos y padres de familia.

Otro punto relevante del Manual de Procedimientos es que, conservará la información para futuras consultas y fomentará la interacción de los diversos departamentos que componen al Colegio de Matemáticas Upase. Además, generará una visión integral de lo que realiza la institución educativa, su misión, visión y valores.

Para concluir el Manual de Procedimientos será una base para el control y análisis de las funciones que asegurará la máxima protección contra errores u omisiones, llegando a una cultura de la calidad en todos los procesos que realice el Departamento de Administración Escolar en el Colegio de Matemáticas UPASE.

CONCLUSIONES.

El objetivo principal de esta tesina fue realizar una propuesta de Manual de Procedimientos para el Colegio de Matemáticas Upase en el departamento de Administración Escolar, que permita documentar sus procedimientos para hacer real y palpable el conocimiento y funciones de los que pertenecen a la plantilla del personal de la institución. Lo cual ayudará para optimizar los recursos con los que cuenta la Institución, tanto humanos, como materiales y financieros. Evitando, además, duplicidad en funciones y detectado omisiones por errores.

Sin lugar a duda el planteamiento de la problemática que se origina en el Colegio de Matemáticas resulta de identificar las causas, situaciones, actores y hechos que generan todo un cúmulo de prácticas institucionales.

Al llevar a cabo la investigación en el Colegio de Matemáticas Upase se detectó que todos los procedimientos se realizan de manera empírica desde que surgieran todos los planteles, y no han sido documentados los cambios que se han hecho de las prácticas. Simplemente, se han cambiado y el personal ha tenido que irse adaptando y evolucionando con ellas.

Para consolidar lo que se planteó se utilizó herramientas que permitieron conocer la situación actual de la institución, entre ellas: La observación directa, y la entrevista semiestructurada.

Se percibió mediante la entrevista semi- estructurada que para el personal que labora en el Departamento de Administración Escolar el Manual de Procedimientos si es una necesidad. Que se valora dadas sus cualidades de organización, sistematización, apoyo logístico y como un modo de documentar todas las modificaciones que se han realizado a lo largo de los años en el Colegio de Matemáticas UPASE. Esto porque los programas se van modificando cada año y, por tanto, para poder programar cursos de materias el departamento de administración escolar necesita estar actualizándose constantemente para otorgar información con precisión a los alumnos, padres de familia y docentes.

Los resultados establecieron como imperativo el formalizar los procesos para coordinar de manera precisa y clara las funciones a desempeñar en el Departamento de Administración Escolar. Puesto que se pudo observar errores cometidos al informar y atender a los alumnos, docentes y padres de familia.

Es evidente entonces, que para el buen desarrollo de las funciones del personal del departamento de Administración escolar deben contar con el “Manual de Procedimientos” que organice formatos e información requeridos. Identificando responsabilidades y actividades a desempeñar.

En la presente investigación además se realizó una narrativa de la experiencia profesional con la que conté al pertenecer al Colegio de Matemáticas en el departamento de Administración Escolar que consolidó el conocer a fondo a los sujetos partícipes de los procesos y servicios.

El objeto de la creación del Colegio de Matemáticas fue consolidar un modelo educativo no escolarizado para que los alumnos que se integrarán pudieran concluir sus niveles escolares. Lo que conllevaría a su mejor integración al mundo laboral y que les daría mejoras en su calidad de vida.

Todo ello se vio reflejado en su misión, visión y valores que se comprometen con el desarrollo integral del alumno, con la calidad que se establece en el marco de enseñanza-aprendizaje y con la calidez con la que se atiende a los alumnos, padres de familia y docentes.

Cabe destacar que para el logro de sus objetivos institucionales deben contar con un Departamento de Administración Escolar altamente organizado que reúna y consolide toda la información y documentación que recibe del alumnado. Y que, con base en ello, construya un servicio acorde a sus necesidades (alumno y padres de familia) planeando y dirigiendo programaciones de curso.

Por otro lado, se advirtió que el perfil de los alumnos a quienes se les da el servicio en el Colegio de Matemáticas comprende a: grupos heterogéneos de edad, algunos con hijos y casados; y en su mayoría alumnos que trabajan y solventan su educación. También se percibió diferencias entre turnos escolares, es decir, en el

turno matutino, asisten alumnos de menor edad que los alumnos que asisten al turno vespertino.

En relación con el perfil de los profesores a quienes coordina, dirige y organiza el departamento de Administración Escolar, se pudo observar que son responsables, flexibles en sus métodos de enseñanza y que son altamente calificados.

Todo ello dio la pauta para poder caracterizar el contexto social, cultural y económico que se vive institucionalmente dentro del Colegio de Matemáticas Upase Plantel Coapa.

Por otro lado, el Manual de Procedimientos permite que el personal operativo conozca los pasos a seguir con la finalidad de realizar sus funciones correctamente.

1) Facilita la interacción con el departamento de docencia e intendencia dado que permite que se interrelacionen de manera controlada y eficaz.

2) Genera que el flujo de la información hacia los alumnos y padres de familia sea otorgado con calidad y precisión.

3) Son guías de trabajo que se pueden ejecutar y revisar, que pueden permitir que no se cometan errores o fallos en las funciones a desempeñar

Además, el Manual de Procedimientos está sujeto a cambios pertinentes en estructura, diseño y contenido de los documentos, con el fin de actualizarlos y mejorarlos, debido a que el departamento está en constante interacción con los alumnos y padres de familia, y por tanto se vuelve dinámico.

Por otra parte, y como resultado del análisis se pudieron identificar los procedimientos clave que dan forma al departamento de Administración Educativa y se documentaron con el formato de “Manual de Procedimientos” para hacerlos fácilmente transmisibles para los nuevos empleados que lleguen a laborar en el Colegio de Matemáticas y así poder cumplir con el propósito que tiene la institución: la de ofrecer un servicio de calidad a los alumnos y padres de familia.

Estos procesos fueron documentados con base en los servicios que ofrece el Colegio de Matemáticas como son: Apoyo con asesorías académicas en

preparatoria abierta, secundaria abierta, cursos de preparación para nivel superior, COMIPEMS, CENEVAL o Acuerdo 286, equivalencias de estudios y regularizaciones de todas las asignaturas comprendidas desde nivel educación básica secundaria hasta nivel licenciatura.

Los diferentes procedimientos que realiza el departamento de administración escolar base del desarrollo de toda la institución y del proceso de enseñanza y aprendizaje, son:

- a) Determinación de Ingresos y egresos en períodos determinados que genera una visión de la situación financiera del Colegio de Matemáticas.
- b) Verificar horarios de entrada y salida del Personal de Docencia.
- c) Control y registro de Alumnos.
- d) Investigaciones Educativas.
- e) Evaluación docente.
- f) Recepción de pagos y organización de la información del alumno.

Quiero añadir que estoy satisfecha de haber aportado algo útil para el Colegio de Matemáticas Upase en su departamento de Administración Escolar ya que este manual podrá ser implementado y así aportar un beneficio real en términos de mejora en la atención e información que se le otorga al alumno y padres de familia.

Para finalizar, queda claro que para poder lograr mejores resultados desde la dirección, planeación y coordinación de la atención e información que se le da al alumno y padre de familia, se necesita del Manual de Procedimientos.

Una vez que se implemente la Propuesta del Manual de Procedimientos en el departamento de Administración Escolar UPASE Plantel Villa Coapa, en septiembre del 2018, se podrá ir actualizando el Manual cuando un nuevo proceso se forme o cuando las condiciones existentes en los procesos educativos de COMIPEMS, CENEVAL, UAM, UNAM, POLITÉCNICO, COLBACH cambien e ir cambiando con ellos. El Manual de Procedimientos, entrará en vigor en el Colegio de Matemáticas a partir de agosto del 2019.

Y se mantendrá actualizado mediante revisiones periódicas, con la finalidad de que se adecúe a la realidad educativa como proceso trascendental, cambiante en el que se integran diversos elementos materiales, humanos, financieros y estructurales. Es necesario ir acompañando a los procesos no como algo establecido y permanente, sino como algo en constante evolución que permitirá la calidad en la información precisa y actual que se otorgará a alumnos padres de familia y docentes.

Lo que aprendí laborando para el Colegio de Matemáticas fue lo siguiente:

a) Que cada nivel educativo posee diferencias que lo caracterizan y que se utilizan un conjunto de recursos que se necesite para lograr sus propios objetivos.

b) Que dependiendo de la institución educativa se origina un entorno organizacional establecido por las personas y que originan el logro o no de un objetivo en común que es el de enseñanza- aprendizaje.

c) Que el sistema produce y genera información que tiene que ser analizada y administrada.

d) Coordinación y planificación de cursos impartidos para los diversos grupos que se atienden en el Colegio de Matemáticas Upase: COLBACH, CENEVAL, COMIPEMS, UNAM, UAM, IPN.

e) Planificación, dirección, organización y supervisión del trabajo desarrollado por el personal de docencia e intendencia.

f) Generación de proyectos de investigación.

g) Las organizaciones educativas buscan dar un servicio que genere que las necesidades de cada nivel educativo sean atendidas mejorando siempre el servicio y atención a alumnos, padres de familia y docentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Libros.

CASARINI, M. (1999). *Teoría y diseño curricular*. México. Editorial Trillas.

CHIAVENATO, IDALBERTO. (2007), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill Interamericana. Séptima Edición

FIDIAS G. ARIAS (2006), *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*, Editorial Episteme, 6^{ta} edición

FIDIAS G. ARIAS (2006), *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*, Editorial Episteme, 6^{ta} edición

FRADE, LAURA (2009). *Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato*. México, DF: Inteligencia Educativa.

FRANKLIN FIKOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN. (2009) *Organización de Empresas. Análisis, Diseño y Estructura*. Mcgraw Hill. 3^{era} Edición

GARCIA ARETIO L., (2006), *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*, Barcelona. Ariel Educación.

HERNÁNDEZ SAMPIERI (2006) *Metodología de la investigación*. Mcgraw Hill México. 4^{ta} Edición.

LAZZARO, VICTOR (1995). *Sistemas y procedimientos: Un manual para los negocios y la industria*. 2^{da} Edición. México. Editorial Diana.

RODRIGUEZ, JOAQUIN (2002) *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. Cengage Learning. 4^{ta} Edición

Páginas en Internet.

ACUERDO 286. Diario Oficial de la Federación, México, 30 de octubre del 2000.
(Fecha de consulta: 20 de junio 2017) Recuperado de
<http://www.dgb.sep.gob.mx/tramites/equivalencia/acuerdo286.pdf>

ACUERDO 442. Diario Oficial de la Federación, México, 26 de septiembre del 2008. (Fecha de consulta: 25 de junio 2017) Recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Acuerdo_numero_442_establece_SNB.pdf

ACUERDO 445. Diario Oficial de la Federación, México, 21 de octubre del 2008. (fecha de consulta :02 de julio 2017) Recuperado de <https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/7aa2c3ff-aab8-479f-ad93-db49d0a1108a/a445.pdf>

ACUERDO 450. Diario Oficial de la Federación, México, 16 de diciembre del 2008. (Fecha de consulta 05 de julio 2017) Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5074629&fecha=16/12/2008

CENEVAL (1994). El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior. (Fecha de consulta: 10 de julio 2017) Recuperado de <http://www.ceneval.edu.mx/perfil-institucional>.

CONTRERAS, YOLANDA (2011) *Organización, planeación y Administración educativa. Perspectivas teóricas en la escuela*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 2, núm. 2, enero-junio, 2011,

DGB/DCA/SAMNEyM/11-2014. Subsecretaría de Educación Media Superior, Dirección General del Bachillerato. México (2014) (Fecha de consulta 15 de julio 2017) Recuperado de http://www.prepaabierta.sep.gob.mx/plan_estudios/documentobase-pa-nuples.pdf

GÓMEZ CEJA, G., (1997). *Sistemas Administrativos*. México: McGraw-Hill. (Fecha de consulta: 15 de julio 2017) Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44027102.pdf>

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación, México, 29 de diciembre de 1976. (Fecha de consulta: 25 de julio 2017) Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/loapf.htm>

SALAS, FLORA (2003) *La administración educativa y su fundamentación epistemológica educación*, Vol.27, núm. 1.(fecha de consulta: 02 de agosto 2017) Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44027102>

Anexo 1.

Entrevista sobre Manuales de Procedimientos.

La siguiente encuesta es con fines académicos, no tiene ninguna repercusión de carácter laboral. Le agradezco su colaboración.

Fecha: _____

Hora: _____

Entrevistador: _____

Profesión: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Puesto: _____

Escolaridad: _____

Edad: _____

Años de Experiencia: _____

Objetivo de la Entrevista.

El objetivo de esta entrevista es conocer si en la institución educativa es necesario contar con un Manual de Procedimientos que estandarice los procesos y que genere el logro de los objetivos institucionales.

Preguntas.

1. ¿ Cuántos años has trabajado en el Colegio de Matemáticas Upase?
1 a 5 Años.
6 a 12 Años.
12 años en adelante.
2. ¿ Cómo ha sido tu aprendizaje al dar el servicio a los alumnos, profesores y padres de familia?
3. ¿ Conoces qué es el Manual de Procedimientos?
Si, ¿Porqué?
No, ¿Porqué?
4. ¿En su opinión cuál es la importancia de implementar un manual de procedimientos en el Colegio de Matemáticas?
5. ¿ Qué obstáculos se te han presentado en el desempeño de tus funciones?
6. ¿ Cúales consideras que tienen que ver con el hecho de no contar con un manual de procedimientos?
7. ¿ Has tenido a lo largo de tu experiencia profesional en el Colegio de Matemáticas, modificaciones de tus prácticas laborales?
Si, ¿ Porqué? _____
No, ¿Porqué? _____
8. ¿ Puede proporcionarme un ejemplo?
9. ¿De los cambios que se han generado en tus prácticas laborales, cuáles han sido documentadas?
10. ¿ Qué consideras que podría mejorarse en el Colegio de Matemáticas para dar la atención e información a los alumnos, profesores y padres de familia con calidad?

Anexo 2.

Análisis y gráficas de la Investigación.

Se tienen 3 participantes del sexo femenino que no varían en la percepción de que en el Colegio de Matemáticas sea necesario un Manual de Procedimientos, que organice y estructure todas las modificaciones en sus prácticas laborales. En este mismo tenor, en la tabla 1 se presentan las respuestas previo análisis de semejanzas y coincidencias. Se aprecian concepciones muy similares que establecen el sentir del departamento de Administración Escolar, con respecto a la implementación del Manual de Procedimientos.

Pregunta	Respuestas del Personal de Administración Escolar	Categorías.	Interpretación de Atributos.
Aprendizaje al ofrecer el servicio	Los aspectos del aprendizaje se han concentrado en cuatro rubros: a) En primer lugar, a cada alumno se le debe dar atención personalizada que sea acorde a sus necesidades. b) La información que sea otorgada a los padres de familia acerca de sus hijos debe tener la mayor precisión y claridad. c) Compromiso con los objetivos institucionales y logro de los alumnos que terminan sus grados escolares. d) Unificación de procesos y programas de materias para todos los turnos que se cubren en el Departamento de Administración Escolar.	Homogeneidad en el servicio. Calidad. Compromiso. Atención personalizada a cada alumno.	La homogeneidad se asocia con el perfil tan amplio de estudiantes que atiende el Colegio de Matemáticas. De entre 15 y 60 años. Calidad se asocia con, la atención e información que se les proporciona a los alumnos y padres de familia. Por último, Compromiso se establece con el logro de objetivos institucionales.
Opinión acerca de la idoneidad	En las tres respuestas se encontró que,	Personalidad, preparación,	Se resalta la personalidad y profesionalidad de cada

<p>del Manual de Procedimientos.</p>	<p>consideran necesario el Manual de Procedimientos dado que, les serviría para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar fiabilidad al procedimiento y evita malentendidos en la comunicación. Y existe como guía para resolver problemáticas. • Organizar actividades y funciones. • Se conocería al iniciar a laborar en el Departamento de Administración Escolar lo que se espera del empleado. • Dar la información y servicio claro a los alumnos, padres de familia y docentes. • Irse actualizando constantemente con los contenidos a impartir, porque estos cambian cada año. 	<p>forma de comportarse.</p>	<p>integrante del Departamento de Administración escolar que impacta en los estudiantes, padres de familia y docentes.</p>
<p>Contenidos de los programas de Curso.</p>	<p>Los contenidos están en función de los cambios que se han realizado a lo largo del tiempo en los programas de cada institución como CENEVAL, COLBACH, UNAM, UAM, POLITÉCNICO y COMIPEMS.</p>	<p>Contenidos actualizados, forma en que están siendo impartidos acorde a diversos programas de los diversos cursos que se imparten. Se jerarquiza el contenido,</p>	<p>La jerarquización establece el orden en el que imparten los contenidos a los alumnos. Los contenidos están organizados y jerarquizados acorde a necesidades de los alumnos que van integrando cada grupo y cada horario específico. Es decir, en cada grupo existen diferentes cursos a</p>

	Que generaron nuevos procesos en los que se tuvo que planear: Materiales para impartir las clases, horarios.	cantidad de información.	de impartir.
Obstáculos al desempeñar funciones.	<p>Los obstáculos que se presentaron en general fueron:</p> <p>a) Cambios en los programas de estudio y en los libros para impartir las clases.</p> <p>b) Cambios en los trámites escolarizados y rutinarios.</p> <p>c) Nuevos modos de certificación impartidos por CENEVAL, COLBACH.</p> <p>d) Problemas de comunicación con padres de familia, docentes y alumnos en cuanto a la fecha de impartición de materias en los grupos.</p> <p>e) No se actualizan los nuevos procesos, todo se realiza de manera empírica.</p> <p>f) No existe un control adecuado de todos los aspectos que corresponden a los cursos que se imparten.</p>	<p>De control.</p> <p>De coordinación de acciones.</p> <p>De desestabilización de funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De control: • Centrado en la revisión de planificaciones de programaciones de curso. • Revisión de nuevos libros de clases que impartirá plantilla docente. <p>De Coordinación de acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conociendo planes y programas de estudio, base de los cuales se impartirán clases. • Coordinación de plantilla docente. • Coordinación de material didáctico y temarios. • Coordinación de recursos financieros pertinentes para la construcción de cursos. <p>De desestabilización de funciones.</p> <p>Al tener que plantear nuevas funciones o nuevas formas de llevar a cabo las actividades de manera empírica.</p>
Modificaciones en prácticas laborales.	Ha tenido lugar, un proceso de adaptación con los programas de estudios. Y con las modificaciones se implementa en el Colegio de Matemáticas y se comunican a los departamentos de	Si se realizaron modificaciones en prácticas laborales, porque al pasar el tiempo se fueron cambiando los diversos planes y programas que dieron vida a los	

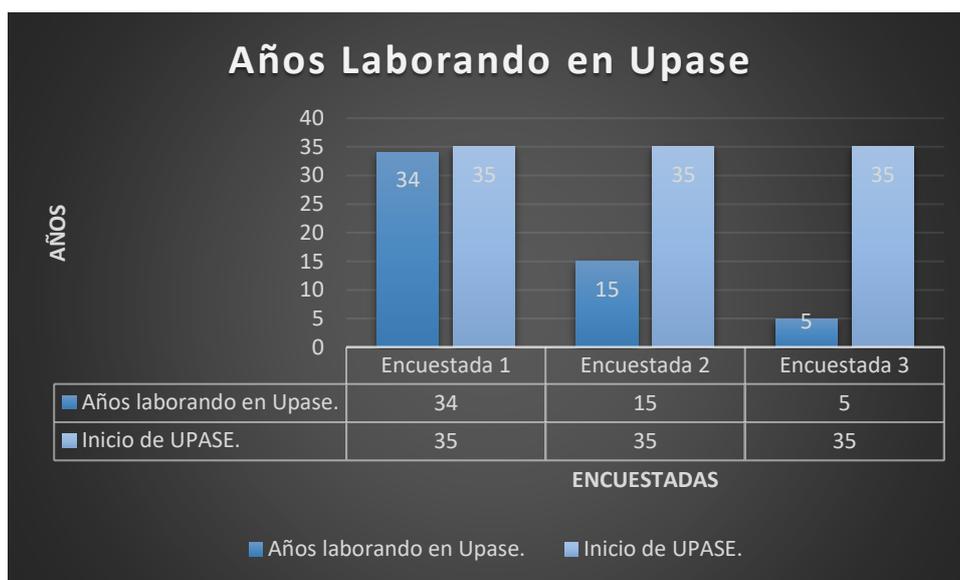
	<p>Administración Escolar y docencia. Pero que, no se detallan de manera puntual en ningún documento.</p> <p>En específico con los cambios hacia los programas de estudio.</p> <p>1. De estandarización de procedimientos que establecen los procesos rutinarios que se llevarán a cabo para la implementación de cursos.</p> <p>2. De actividades sin las cuales no se podría desarrollar la calendarización de cursos.</p>	<p>servicios y procesos en UPASE.</p> <p>NO, se realizaron modificaciones en prácticas laborales, porque a pesar de los cambios instaurados en planes y programas no se generaron nuevos procesos y servicios en UPASE.</p>	
Documentación de modificaciones en prácticas laborales.	No existe documentación en modificaciones en prácticas laborales.	No existe documentación en modificaciones en prácticas laborales.	
Mejoras en la atención e información que se les dé a los padres de familia, alumnos y docentes.	No existe documentación de las actualizaciones que se dan en los procesos ni en los cambios en contenidos que se imparten en cada clase.	Actualización de procesos y lineamientos específicos a seguir. Retroalimentación y documentación de procesos y contenidos a todo el Departamento de Administración Escolar.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar de manera clara y puntual procesos del departamento de administración escolar y de cambios en los programas que dan forma a los cursos a impartir. • Recomendaciones claras y puntuales de cómo llevar a cabo los procesos. <p>Sugerencias de que hacer en caso de problemáticas con padres de familia, docentes y alumnos.</p>

Fuente: Autoría propia.

La entrevista analizada en este trabajo resultó ser reflejo de las categorías definidas que construyen la concepción que tiene el Departamento de Administración Escolar en: La idoneidad de contar con un Manual de Procedimientos, documentación de prácticas laborales, aprendizaje al dar el servicio escolar, modificación en prácticas laborales,

obstáculos al desempeñar funciones, contenidos de los programas de curso.

De la edad promedio que presentan las encuestadas laborando para el Colegio de Matemáticas se realizó la siguiente tabla. En la que se puede observar que no existe una alta rotación del personal en el Colegio de Matemáticas Upase. Puesto que es una institución familiar y pequeña en cuanto infraestructura.



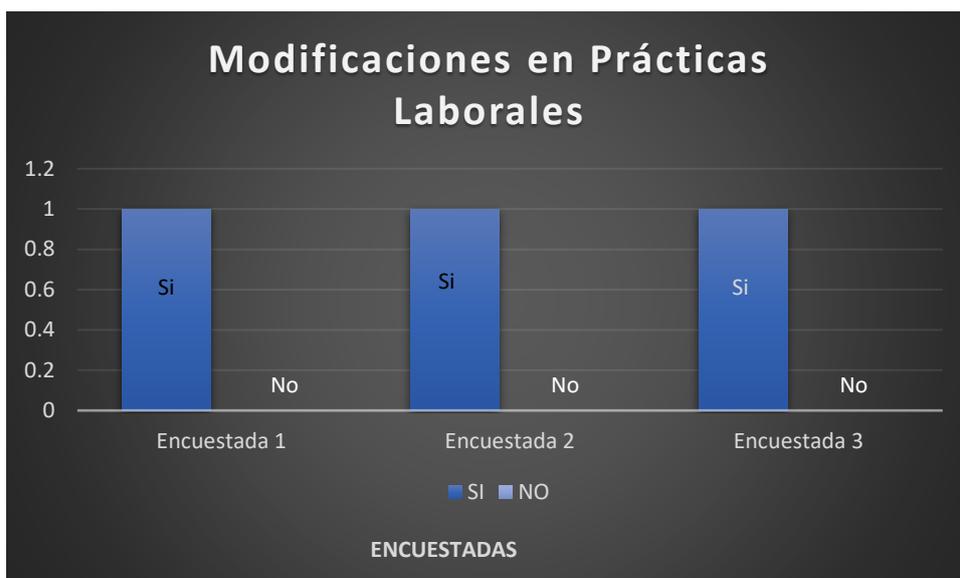
Fuente: Autoría propia.

Por otro lado, para el análisis de la siguiente pregunta (7), fue necesario codificar las dos respuestas a elegir por las encuestadas. Quedando de la siguiente manera: Si (1), No (0).

- ¿Has tenido a lo largo de tu experiencia profesional en el Colegio de Matemáticas, modificaciones de tus prácticas?

	SI	NO
Nombre del Encuestado		
Encuestada 1	1	0
Encuestada 2	1	0
Encuestada 3	1	0
TOTAL	3	0

Fuente: Autoría Propia



Fuente: Autoría propia.

Lo que se puede apreciar en la tabla y correspondiente gráfica es que el 100% de las personas que laboran en el Departamento de Administración Escolar del Colegio de Matemáticas consolidan la opinión de que han existido modificaciones en sus prácticas laborales.

Esto resalta porque las encuestadas llevan de 5 a 35 años laborando en el Colegio de Matemáticas y a pesar de los cambios y modificaciones que se han llevado a cabo a lo largo de los años, no se han documentado de manera organizada y sistemática las funciones específicas, ni se han unificado los programas de materias en los diversos planteles.

Además, se puede apreciar en las respuestas dadas por las entrevistadas que se han suscitado errores en la consecución de las actividades y fallos en la atención del servicio e información dada a alumnos padres de familia y docentes. Sobre todo en cuanto a la información que se otorga del inicio de cursos.

Todo ello como consecuencia inmediata de la falta de unificación de procedimientos y la falta de documentación de los mismos.

Por otra parte, los obstáculos que han tenido en sus prácticas laborales se pueden establecer de la siguiente manera, según las respuestas dadas por las entrevistadas:

Cambios en los programas de estudios y en los libros que son necesarios para impartir las clases, nuevos modos de certificación COLBACH, CENEVAL y COMIPEMS que generan que se creen nuevos trámites escolarizados a desarrollar. Además de cambios en la dinámica escolar, en los horarios a impartir las clases, y en función de los recursos de los que se dispone para realizar los procesos.

Lo que generó nuevas formas de control centrado en nuevas planificaciones de los nuevos tipos de cursos a impartir y el como combinarlos en cada horario.

Se coordinaron nuevas acciones aprendiendo planes y programas nuevos de estudio.

Es evidente que se desestabilizaron funciones ya que se tuvo que recurrir a la creación sobre la marcha de nuevos procesos que respaldaron a los nuevos cursos a impartir.

Es importante resaltar que a pesar de todos estos cambios no se realizó documentación y por tanto, en la nueva inserción de procesos se suscitaron errores.

Para finalizar los resultados de la encuesta indicaron que si es necesario el Manual de Procedimientos en el Departamento de Administración Escolar en el Colegio de Matemáticas Upase. Todas las variables descritas en la Encuesta semi -estructurada se interrelacionan generando causa- efecto.

Se estableció, por tanto, la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos que oriente y organice los procedimientos con la finalidad de generar la más alta calidad en la atención e información que se otorga a los alumnos, padres de familia y docentes. Y que además actualice los contenidos de los diversos planes y programas que se utilizan en el Colegio de Matemáticas para impartir cursos y materias de preparatoria y secundaria abierta.

