

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS

Fecha de elaboración: 02/07/2015
Fecha de actualización: 09/10/2020
Elaboró
Responsable de Gestión de Calidad
de la DSA

Revisó
Subdirector de Servicios
Académicos

Código: DSA-MP
Versión: 6
Autorizó
Director de Servicios Académicos

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo del Manual	4
3. Procedimientos	5
4. Desarrollo de los procedimientos	6
5. Listado de anexos	11

1. Introducción:

Este manual tiene como propósito explicar e informar cómo se llevan a cabo las actividades en los departamentos y áreas que conforman la Dirección de Servicios Académicos.

Se describe el objetivo del manual en donde especifica para qué y para quienes se ha elaborado; se incluye un listado de procedimientos documentados que abarca las actividades de acuerdo a la naturaleza de esta dirección.

La parte substancial comprende el desarrollo de procedimientos, mediante una descripción gráfica y narrativa en forma explícita, secuencial y detallada los pasos para la realización de las actividades, considerando los puestos, las áreas y dependencias que participan y la delimitación de responsabilidades. El apartado de anexos contiene los formatos con su correspondiente instructivo de llenado, para agilizar los trámites administrativos de la Dirección.

El presente manual de procedimientos está sujeto a actualización a través de versiones en la medida que se presenten cambios o mejoras la realización de las actividades, en la estructura orgánica de la dirección o algún otro factor derivado de la normatividad institucional. Se publicará en la página principal del micrositio en la sección de “Documentos Administrativos” de ésta dirección, además se contará con una impresión para su consulta.

2. Objetivo del Manual:

Orientar al personal que labora en esta Dirección sobre las diferentes actividades y responsabilidades que se realizan en las áreas que conforman la dirección garantizando la gestión administrativa eficaz y pertinente a través de procedimientos estandarizados que hagan mejores prácticas de conocimiento en la Dirección.

3. Procedimientos:

1. Gestión y Administración de los Servicios Académicos - Gestión de requerimientos de escuelas e institutos.
2. Gestión y Administración de los Servicios Académicos - Atención a usuarios en área de servicio académico
3. Gestión y Administración de los Servicios Académicos - Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios.

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO: Gestión de los Servicios Académicos-Gestión de requerimientos a escuelas e institutos.		
OBJETIVO:	Gestionar los recursos necesarios de: Infraestructura, equipamiento, materiales y humanos; para el óptimo funcionamiento de las áreas de Servicios Académicos en los Institutos, Escuela Superiores y Preparatorias de la Institución.	
ALCANCE:	Coordinación de la División Académica, Dirección Servicios Académicos, Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio; Dirección de Instituto o Escuela, Comité de Autorizador de Proyectos.	
Fecha de elaboración: 05/07/2019	Fecha de Actualización: 09/08/2019	Versión: 1
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Coordinación de la División Académica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convoca a reunión de vinculación a direcciones dependientes cada lunes. 2. Acuerda requerimientos derivadas de dicha reunión de vinculación de temas de necesidades académicas de escuelas e institutos. 3. Instruye a dirección de Servicios Académicos solución de necesidades de servicios académicos de las escuelas e institutos. <p>Dirección de Instituto o Escuela</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Solicita a Dirección de Servicios Académicos necesidades de alguna de las áreas de Servicios Académicos. <p>Dirección de Servicios Académicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Analiza y prioriza requerimiento en coordinación con director del Área de servicio correspondiente. 6. Si el recurso no requiere proyecto; gestiona recurso ante dependencia correspondiente o en su caso al rector. <p>Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Da seguimiento a la gestión del recurso con la dependencia correspondiente. 8. Implementa acciones necesarias para atender requerimientos de las escuelas e institutos. 9. Si el recurso requiere proyecto, formulan proyecto PFCE/PAO/FAM/etc. <p>Dirección de Servicios Académicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Si el requerimiento es de obra nueva, participa en reunión de conceso con la 		

Dirección de Proyectos y Obras.

11. Firma acta de acuerdo para inicio de obra.

Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio.

12. Elaboran o atienden observaciones de requisición técnica/financiera

13. Entregan propuesta de requisición técnica-financiera.

Dirección de Servicios Académicos

14. Integra y presenta propuesta técnica/ financiera a Comité de Autorizador de Proyectos.

Comité de Autorizador de Proyectos

15. Revisa propuesta técnica- financiera, en caso de haber observaciones regresa propuesta a corrección. Paso 12.

16. En caso de no existir observaciones, notifica a Dirección de Servicios Académicos su aprobación.

Dirección de Servicios Académicos

17. Envía propuesta técnica/financiera aprobada a la Dirección General de Planeación y a la Coordinación de Administración y Finanzas

PROCEDIMIENTO: Gestión de los Servicios Académicos-Atención a usuarios en áreas de Servicios Académicos		
OBJETIVO:	Proporcionar Servicios Académicos a los usuarios establecidos en los Programas Educativos para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.	
ALCANCE:	Dirección de Instituto o Escuela, Usuario.	
Fecha de elaboración: 05/07/2019	Fecha de Actualización: 09/08/2019	Versión: 1
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Dirección de Instituto o Escuela</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establece en los programas educativos el uso de los Servicios Académicos para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. 2. Proporciona curso de inducción a alumnos de nuevo ingreso dando a conocer entre otros los servicios académicos que ofrece la institución. 3. Proporciona servicios académicos como se establece en los programas educativos para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje, a través del sistema de reservaciones en línea. <p>Usuario</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Reserva el servicio académico de Autoaprendizaje de Idiomas se le proporciona el servicio a través del proceso de “Asesoramiento y práctica para el aprendizaje autónomo de idiomas”. 6. Reserva el servicio académico de Bibliotecas y Centros de Información se le proporciona el servicio a través del proceso de “Convergencia académica para el aprendizaje, investigación e innovación “ 7. Reserva el servicio académico de Cómputo Académico se le proporciona el servicio a través del proceso de “Servicios de Tecnologías de Información de Frontera” 8. Reserva el servicio académico de Laboratorios y Talleres se le proporciona el servicio a través del proceso de “Administración de repositorios de manuales práctica”. 9. Reserva el servicio académico de Bioterio se le proporciona el servicio a través del proceso de “Producción y crianza de animales de laboratorio” 10. Hace uso del servicio reservado. 11. Entrega área, equipo o material utilizado. 		

PROCEDIMIENTO: Gestión de los Servicios Académicos - Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios.		
OBJETIVO:	Establecer la logística de aplicación de encuestas en las áreas de servicios académicos de la institución	
ALCANCE:	Dirección Servicios Académicos, Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio. Dirección de Instituto o Escuela.	
Fecha de elaboración: 23/02/2015	Fecha de Actualización: 09/08/2019	Versión: 1
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>Dirección de Servicios Académicos</p> <p>1. Notifica vía correo electrónico a las escuelas e institutos el periodo de aplicación de encuestas;</p> <p>Dirección de Instituto o Escuela</p> <p>2. Recibe la notificación de período de encuesta;</p> <p>3. Invita a los usuarios de los servicios académicos a contestar la encuesta (la muestra deberá ser de al menos 10% de la matrícula de la escuela o instituto);</p> <p>Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio.</p> <p>4. Monitorean la aplicación de encuestas;</p> <p>5. Procesan resultados a través de la Tabla Likert;</p> <p>6. Envían reporte impreso y digital a la Dirección Servicios Académicos;</p> <p>6.1 Impresos: Informe Ejecutivo y Plan de Acciones</p> <p>6.2 Digital: en formato PDF al correo dgasa@uaeh.edu.mx: Tabla general excel, Informe comparativo caritas por escuela, Comentarios por escuela y Tabla de muestreo</p> <p>Dirección de Servicios Académicos</p> <p>7. Obtiene resultados generales, generando tablas y gráficos por escuelas e institutos;</p> <p>8. Envía resultados comparativos a las escuelas e institutos vía correo electrónico: “comparativo caritas”, comentarios y gráficos comparativos.</p> <p>Direcciones de Servicios Académicos: Autoaprendizaje de Idiomas, Bibliotecas y centros de Información, Cómputo académico, Laboratorios y talleres, Bioterio.</p> <p>9. Analizan resultados e implementan correcciones, acciones correctivas y de mejora.</p> <p>10. Incluyen en proyectos institucionales los recursos necesarios para dar respuesta a las acciones de mejora.</p>		

5. Listado de anexos:

1. Manual de Organización DSA
2. Descripción de Puestos DSA
3. Formato “Tabla Likert”
4. Formato “Comparativo Caritas”

1. Formato Tabla Likert

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Dirección de laboratorios Tabla de encuesta Likert Nombre del Laboratorio: PREPARATORIA No. 1														PERIODO: Enero-Junio 2019		
Num	Pregunta	Excelente	puntos 5	Bueno	puntos 4	Regular	puntos 3	Deficiente	puntos 2	Pesimo	puntos 1	Total de puntos	Total de Encuestas	TOTAL Enc puntos	RESULTADO FINAL	
1	¿Cómo fue la atención del personal?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
2	¿Cómo consideras la limpieza de las instalaciones?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
3	¿Las condiciones del equipo utilizado, fueron?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
4	¿Cuándo has solicitado orientación y/o asesoría han resuelto tu problema?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
5	¿El estado del mobiliario es?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
6	¿La disponibilidad del material y de reactivos; es?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
7	¿El servicio de energía eléctrica, agua, vacío y gas; es?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
8	¿Los letreros, avisos o anuncios de seguridad son visibles y suficientes?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
9	¿Los extractores de gases son suficientes?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
10	¿Consideras que son suficientes las salidas de emergencia y los extintores?		0		0		0		0		0	0	0	0	0	#¡DIV/0!
													0		#¡DIV/0!	

2. Formato Comparativo Caritas

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Dirección de Laboratorios Resultado de encuestas del periodo: Ene-Jun 2019 Total de encuestas aplicadas: 9,999 INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍAS					
No.	PREGUNTA	RESULTADO ANTERIOR Julio- Diciembre 2018		RESULTADO ACTUAL Enero- Junio 2019	
1	¿Cómo fue la atención del personal?	%	😊	%	😊
2	¿Cómo consideras la limpieza de las instalaciones?	%	😊	%	😊
3	¿Las condiciones del equipo utilizado, fueron?	%	😊	%	😊
4	¿Cuándo has solicitado orientación y/o asesoría han resuelto tu problema?	%	😊	%	😊
5	¿El estado del mobiliario es?	%	😊	%	😊
6	¿La disponibilidad del material y de reactivos; es?	%	😊	%	😊
7	¿El servicio de energía eléctrica, agua, vacío y gas; es?	%	😊	%	😊
8	¿Los letreros, avisos o anuncios de seguridad son visibles y suficientes?	%	😊	%	😊
9	¿Los extractores de gases son suficientes?	%	😊	%	😊
10	¿Consideras que son suficientes las salidas de emergencia y los extintores?	%	😊	%	😊
Media de Satisfacción		%	😊	%	😊

Excelente 😊😊 100%	Bueno 😊 80%- 99%	Regular 😐 55%- 79%	Pésimo 😞 1%- 54%
----------------------	---------------------	-----------------------	---------------------