

Universidad De Valparaíso
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela de Ingeniería Comercial



**Manual de procedimientos para los alumnos que ingresan a la carrera de
Ingeniería Comercial en la Universidad de Valparaíso**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y
AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Autor:

FELIPE IGNACIO ARRIOLA SILVA

Profesor Guía:

SR.CARLOS VÁSQUEZ VÁSQUEZ

Mis agradecimientos; En primer lugar a mis padres por el esfuerzo y sacrificio realizado en todo ámbito para darme la oportunidad de convertirme en un profesional de bien, en especial a mi madre Jacqueline por siempre creer en mí, teniendo una palabra de apoyo en los momentos más difíciles. Agradezco a mis hermanos por estar siempre a mi lado convirtiéndose en un pilar fundamental en mi vida. Muchas gracias a mis amigos que siempre estuvieron cuando ocurría algún inconveniente, ya que, al estar lejos de casa ellos pasan a ser la familia. Finalmente quiero agradecer a mis profesores que con gran vocación y profesionalismo me otorgaron grandes conocimientos y valores, sobre todo a mi Profesor Guía por toda la ayuda y el tiempo brindado en la realización de esta memoria.

De todo corazón Muchas Gracias.

Felipe Ignacio Arriola Silva.

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

Introducción.....	1
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Capítulo 1 Marco Teórico.....	4
1.1 Definiciones.....	5
1.1.2 Proceso.....	5
1.1.3 Procedimiento.....	6
1.1.4 Manual.....	7
1.1.5 Diagrama de Flujo.....	8
1.2 Simbología Utilizada.....	10
1.3 Manual de Procedimientos.....	11
Capítulo 2.....	21
2.1 Reseña Histórica.....	22
2.2 Procedimientos.....	25
2.2.1. Inscripción y evaluación de la práctica profesional.....	25
2.2.2. Inscripción de Asignaturas.....	27
2.2.3. Suspensión, Postergación, Reincorporación, 3° Oportunidad, Homologación, Renuncia, Cambio de Carrera, Cambio de Jornada, Rebaja Arancelaria y Desinscripción de Asignatura.....	30

2.2.4. Planificación Académica.....	34
2.2.5. Programa de Movilidad Estudiantil del Consortio de Universidades Estatales de Chile (MEC).....	36
2.2.6. Movilidad Estudiantil Internacional. (Intercambio).....	40
2.2.7. Movilidad Estudiantil Internacional. (Doble grado).....	45
2.2.8. Obtención de certificados de egreso, alumno tesista, concentración de notas y título en trámite (oficiales con estampillas).....	48
2.2.9. Obtención del certificado de alumno regular (sin estampilla).....	50
2.2.10. Justificación de inasistencia a evaluaciones.....	52
Capítulo 3.....	55
3.1 Análisis.....	56
3.2 Conclusiones.....	60
3.3 Recomendaciones.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62

ÍNDICE DE CUADROS.

Anexo 1: Carta de presentación para postulación a práctica profesional.....	63
Anexo 2: Seguro de accidente.....	64
Anexo 3: Pauta informe de Práctica Profesional.....	66
Anexo 4: Informe confidencial evaluación práctica profesional.....	67
Anexo 5: Programa movilidad estudiantil del consorcio de universidades estatales de Chile (MEC).....	70
Anexo 6: Ficha de postulación movilidad internacional.....	72
Anexo 7: Compromiso de convalidación de asignaturas.....	74
Anexo 8: Carta de respaldo a alumno de intercambio.....	75
Anexo 9: Carta de respaldo condicional alumno de intercambio.....	76
Anexo 10: Formulario de inasistencias.....	77

RESUMEN

Como la carrera de Ingeniería Comercial perteneciente a la Universidad de Valparaíso existe hace décadas, surge la necesidad de agrupar la información que se encuentra dispersa por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en un manual que le explique a quien quiera consultarlo de manera sistemática y ordenada como se deben realizar ciertos procedimientos pertenecientes a el proceso correspondiente. Estos procedimientos nacen del requerimiento del alumnado, por lo que terminan cuando se satisface la necesidad por el cual fue iniciado. Para hacerlo de manera gráfica se utilizaran diagramas de flujo para apoyar la descripción de los procedimientos, realizados mediante una notación universal para el fácil entendimiento de quien este consultando dicho manual.

ABSTRACT

As the Commercial Engineering belonging to Valparaiso University has existed for decades, the need to aggregate the information that is scattered by the Faculty of Economics and Administrative Sciences in a manual to explain who want to consult with a systematic and orderly how to perform certain procedures pertaining to the corresponding process. These proceedings arise from the requirement of the student so they end when it meets the need for which it was started. To do so graphical flowcharts were used to support the description of the procedures performed by a universal notation for easy understanding of who this in the manual.

INTRODUCCIÓN

Debido a que la carrera de Ingeniería Comercial existe hace décadas (desde que pertenecía a la Universidad de Chile) siempre ha desarrollado muchos procedimientos en relación a los alumnos. Debido a esto surge el problema que un alumno en primer año no conoce a cabalidad estos procedimientos, sino que más bien se van aprendiendo con el pasar de los años. Es más, los procedimientos se realizan de manera correcta pero solo son sabidos por las personas que los desarrollan, es por esto que se busca agrupar toda la información disponible que está dispersa por toda la carrera de ingeniería comercial (que tenga que ver con los alumnos) en un manual formal que explique de manera sistemática como y quienes realizan los procedimientos a través de diagramas de flujo desde su requerimiento hasta que finaliza. Así se busca poder ayudar a cualquier persona que consulte dicho manual, además de uniformar y controlar que lo que se está haciendo hasta ahora se realice de manera óptima, y en caso que no sea así poder reparar cualquier tipo de falla para que se realice todo de la mejor manera posible.

Los objetivos de la presente memoria son:

Objetivo general.

- Reunir todos los procedimientos que se realizan en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso en un manual de procedimientos.

Objetivos específicos.

- Dar a conocer a la comunidad universitaria de cómo se realizan los procedimientos en la carrera de Ingeniería Comercial.
- Entregar la información de cómo se deben realizar los procedimientos en la carrera de Ingeniería Comercial a cualquier persona que consulte el manual.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las funciones.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa para poder delegar responsabilidades y así realizar los procedimientos de manera más eficiente.
- Coordinar la ejecución del trabajo, evitando las pérdidas de tiempo por no saber cómo realizar el procedimiento de manera correcta.
- Delimitar actividades, responsabilidades y funciones de cada departamento o entidad que participe en la realización de algún procedimiento.

La forma en que se trataran los contenidos será la siguiente:

En el capítulo 1 (marco teórico) se responderá ¿Cuál es la definición, objetivo y la manera de confeccionar los manuales de procedimientos?

En el capítulo 2 se responderá ¿Cómo es el estado actual (fotografía) de los procedimientos de la carrera de Ingeniería Comercial de Universidad de Valparaíso?

Previo a esta interrogante se hará un breve reseña histórica con el fin de contextualizar donde se desarrollara la investigación.

Para la realización de este capítulo se usará el método analítico-descriptivo para poder documentar los procedimientos que ocurren y así poder ordenarlos de manera secuencial y lógica en un manual. Para obtener la información necesaria se utilizaran los documentos formales existentes que detallen la realización de procedimientos, entrevistas con las personas encargadas de realizarlos, además de la observación de cómo se llevan a cabo dichos procedimientos.

En el capítulo 3 se responderá ¿Se realizan de manera correcta los procedimientos? y ¿Existe algún proceso que no esté detallado de manera formal en la carrera de Ingeniería Comercial?

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

Introducción.

En el siguiente capítulo se definirán los conceptos que se utilizarán en la siguiente memoria tales como proceso, procedimiento, tareas y manual entre otros para poder llegar a la definición final que se utilizara para manual de procedimientos. Además se realizara una amplia descripción de que es un manual de procedimientos, detallando sus componentes y la manera de confeccionarlo.

1.1 Definiciones.

Se distinguirán los términos “procedimientos” y “procesos” con el fin de aclarar como serán utilizados en la siguiente memoria.

1.1.2 Proceso.

Es “cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos (recursos) para obtener uno o más productos para los clientes”¹, para obtener los productos es necesario que los insumos pasen por una serie de acciones o tareas, que se realizaran para obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que va aportando cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables de desarrollar las funciones según el cargo en que se encuentran. Esto es para satisfacer las necesidades de los clientes (en este caso alumnos). Las características de los procesos son:

- Transforma los inputs en outputs mediante recursos que van otorgando mayor valor agregado durante su desarrollo.
- Cumple una función y es dinámico en el tiempo.
- Su finalidad está determinada por la satisfacción de la necesidad del cliente (interno o externo).
- Los procesos pueden interactuar con otros procesos para satisfacer necesidades.

¹KRAJEWSKI, Lee J., RITZMAN, Larry P., MALHOTRA, Manoj K. Administración de Operaciones: Procesos y cadenas de valor. Octava edición. México, Pearson Educación, 2008. Pág. 4

1.1.3 Procedimiento.

Lo define la RAE como “Método de ejecutar algunas cosas”². Es una secuenciada de tareas que especifican y detallan un proceso con sus respectivas relaciones, son específicos en su ejecución, por lo que debe estar lo más detallado posible, para así poder controlarlo con el fin de ir analizando sus posibles mejoras. Estas secuencias de tareas determinadas deben tener un orden secuencial y lógico para que cada persona involucrada en su realización lo haga en el momento oportuno que su cargo lo amerite, además se deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Las características de los procedimientos son:

- Secuencia de pasos a los cuales se les denomina tarea.
- Estas secuencias se realizan mediante normas.
- Debe detallar a cabalidad las tareas que se deben realizar.

Cuando se habla de la transformación de un input a un output se llamara proceso y cuando el accionar de este es realizado mediante un orden secuencial de tareas se llama procedimiento. El proceso nace con el requerimiento específico de una persona y termina en el momento en que satisface la necesidad, y el procedimiento es la secuencia de tareas que se deben realizar para satisfacer dicha necesidad.

Los conceptos procesos y procedimientos, se refieren a tareas por lo que es necesario definir este concepto. Tarea es una acción definida, que cumplen las

²Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. [en línea]<<http://lema.rae.es/drae/?val=procedimiento>>[consulta: 9 Mayo 2012].

personas que son las encargadas de realizar una actividad, estas acciones específicas son las que ayudan a resolver los requerimientos de los clientes.

Entonces se tiene que dentro del universo de los procesos se encuentran los procedimientos para poder realizarlos, y para ser más específico, estos procedimientos se realizan mediante la ejecución de varias tareas.

Corresponde definir el concepto manual para poder llegar a la definición de lo que es un manual de procedimientos.

1.1.4 Manual.

Se define como un “Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución”³. Entonces el manual de procedimientos es un documento de información que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización. Es una herramienta de control Interno debido a que contiene instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una organización, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Debe dar respuesta las preguntas quién?, cuando?, cómo?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada

³Definición.org. [en línea]<<http://www.definicion.org/manual/>>[consulta: 9 Mayo 2012].

uno de los procedimientos. Para poder dar respuesta a estas interrogantes se utilizan los diagramas de flujo.

1.1.5 Diagramas de Flujo.

Son “una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Clasificándolos mediante símbolos según la naturaleza de cada cual”⁴. Es una “fotografía” de cómo se están realizando los procesos, la representación gráfica de los procedimientos que se realizan en dicho proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo. Se realizan mediante una simbología que permite establecer un estándar para su interpretación. Dichos diagramas serán utilizados como herramientas de apoyo al entendimiento del proceso en su totalidad tanto para la persona que necesita saber cómo se realiza, como para el trabajador que lo realiza, ya que si se saben los componentes (procedimientos) se pueden entender de mejor manera, por lo que son de gran ayuda en la gestión. También este diagrama establece las relaciones entre los componentes de la organización y los flujos de información que se generan mediante la interacción de todos los participantes de los procedimientos. El objetivo principal de estos diagramas es “añadir valor al producto o servicio mediante la eliminación del desperdicio o actividades

⁴PALACIOS, Alfonso. Microanálisis Administrativo, Concepto y Técnicas Usuales, Publicaciones del Instituto Latinoamericano de Investigación y Capacitación Administrativa S.R.L. 1996, pág. 92.

innecesarias en todas las etapas”⁵. Para esto se utilizara software gratuito Bizagi Process Modeler para diagramar los procedimientos con el fin de documentarlos, utilizando la notación estándar BPMN (Business Process Model and Notation, en español Notación para el Modelado de Procesos de Negocio). Es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo.

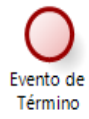
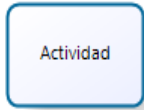
1.2 simbología utilizada⁶:

⁵SCHROEDER, Roger G. Administración de Operaciones: Toma de decisiones en la función de operaciones. Tercera edición. México, McGraw Hill, 1992. Pág. 225.

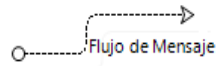
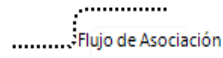
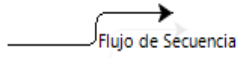
⁶Notacion BPMN. [en línea]

<http://hubchile.cl/estudionormativa/procesos/diagramas/guia_bpmn/diagram1.htm>[consulta: 10 Mayo 2012].

Objetos de Flujo



Objetos de conexión



Artefactos



Participantes



Datos



Objeto de Datos

1.3 Manual de Procedimientos.

Son una síntesis de tareas documentadas que contienen la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa. Estos manuales incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su nivel de participación y su labor a realizar. En estos manuales se puede encontrar información, documentos, autorizaciones, ejemplos de formularios, materiales de oficina a utilizar y cualquier dato que pueda ayudar a desarrollar de manera correcta las tareas que componen los procedimientos, para así entregar un producto o servicio específico. Como se mencionó, es una herramienta de gestión ya que facilita el control interno, debido a que los supervisores se pueden dar cuenta claramente si los trabajadores están realizando o no sus tareas de la manera correcta, ayudan a las labores de auditoría, y permite reparar tareas que se estén realizando de manera deficientes. Otra ayuda que brinda este manual es el enfoque a la calidad de los procedimientos que se están realizando, es en este punto es donde se puede aplicar el concepto de la administración de la calidad total que Noori define como “una filosofía que defiende cuatro principios básicos: (1) enfoque fuerte en la satisfacción del cliente, (2) medición exacta de las actividades, (3) mejoramiento continuo de los productos (servicios) y los procesos, y (4) empowerment”⁷. Estos puntos ayudan a que cuando un alumno hace el requerimiento para iniciar un proceso, este se realice de manera óptima, con lo que se genera satisfacción de la

⁷NOORI, Hamid y RADFORD, Russell. Administración de Operaciones y Producción: Calidad total y respuesta sensible rápida. Colombia, McGraw Hill, 1997. Pág. 608

necesidad. La medición exacta está dada por los diagramas de flujo que muestran de manera estática como se realizan los procedimientos. Teniendo esto se puede realizar el mejoramiento continuo de los procesos mediante la detección de fallas que se estén cometiendo, lo que finalmente genera el correcto desempeño por función de cada empleado, ya que, queda definido quién es el encargado de realizar cierta tarea para cierto requerimiento.

Los objetivos de los manuales de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo funciona la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los procedimientos.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa.
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica.
- Servir como medio de integración y orientación al nuevo personal, facilitando su incorporación a la organización.
- Analizar los procedimientos de un sistema.
- Simplificar el trabajo mediante el análisis de tiempos, delegación de autoridad.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- Determina las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación de actividades para evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Para la confección del manual se deben seguir los siguientes pasos:

Identificación:

- Nombre oficial de la organización y su logotipo.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa.

Índice o contenido:

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

Introducción:

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

Objetivos de los Procedimientos:

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Áreas de aplicación y/o alcances de los procedimientos:

Acciones que cubren los procedimientos.

Responsables:

Unidades administrativas que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

Políticas:

Criterios de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Sus características son:

- Se definirán políticas de actuación para el personal, así no se cometen faltas
- Los lineamientos deben ser comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

Formulario de registro:

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como anexos. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Glosario de términos:

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Ahora que se tienen los pasos para confeccionar el manual, se debe explicar las formas de realizar el desarrollo del manual.

Delimitación del universo de estudio:

Los responsables de efectuar los manuales de una organización tienen que definir y delimitar su universo (en este caso los alumnos) de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él. Para ello, debe realizar un estudio preliminar. Este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del manual.

Realizado esto se identifican las fuentes de Información que se utilizaran. Se distinguen dos tipos fundamentales de fuentes de información:

- Fuentes primarias (o directas): son los datos obtenidos "de primera mano", por el propio investigador.
- Fuentes secundarias: consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias, es el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, monografías, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados. Es información ya procesada.

La información puede ser obtenida de las referencias de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se pueden obtener datos para la investigación. Entre las más representativas se pueden mencionar:

- Organismos que forman parte del mismo grupo o sector de la que es objeto el estudio.
- Organizaciones normativas que dictan lineamientos de carácter obligatorio.
- Organizaciones que prestan servicios o suministran insumos necesarios para el funcionamiento de la organización que se estudia.
- Personal del nivel directivo que maneja información valiosa, ya que conocen si el conjunto de archivos responde a la realidad.

- Personal operativo cuyas opiniones y comentarios son de gran ayuda, puesto que ellos tienen a su cargo las actividades rutinarias, por lo que pueden detectar limitaciones o divergencias en relación con otros puntos de vista o contenido de documentos.
- Niveles de la organización que reflejan las condiciones reales de funcionamiento, medios y personal.
- Clientes o receptores de los productos o servicios que genera la organización.

Planeación del estudio:

Para hacer manuales de procedimientos se debe planear las acciones a realizar, donde se esquematice los requerimientos, procedimientos y fases que normen de la manera en la que se va a realizar el manual.

Recopilación de datos:

Recopilación de datos y documentos para analizarlos, organizarlos y sistematizarlos para generar el manual, de esta manera se logra comunicar la información. Para esta memoria se utilizarán los documentos formales existentes que detallen la realización de procedimientos, entrevistas con las personas encargadas de realizar los procedimientos además de la observación de cómo se llevan a cabo los procedimientos.

Análisis de la Información:

El siguiente paso es analizar la información recopilada, esta es una de las etapas más importantes en la elaboración del manual, ya que es en esta fase donde se diseña el procedimiento, siempre cuando los datos analizados sean los bastante representativos y verídicos.

Registro de la Información:

Acá es importante describir el procedimiento y el método de trabajo que se utilizara. Esto es describir los procedimientos y los diagramas de flujo.

Descripción de Procedimientos:

Las operaciones para un trámite o servicio que se realizan deben ser descritas de manera ordenada y secuencial en un registro que deberá contener la siguiente información:

- Dependencia.
- Unidad administrativa a la que pertenece.
- Nombre del proceso.
- Órgano responsable de cada uno de los procedimientos.
- Numero de tareas para realizar el procedimiento.
- Documentos que puedan utilizar los procedimientos.

Diagramas de Flujo:

Plasman de manera gráfica las fases por las que las que pasa un procedimiento mediante una simbología determinada.

Finalmente una vez que se cuenta con el diagrama y la información de cómo se están realizando los procedimientos de la carrera se pueden realizar las siguientes acciones de mejoras a los procedimientos:

- De mantenimiento: mantener la misma estructura orgánica, funciones, sistemas, procedimientos, personal y formas.
- De eliminación: eliminación de sistemas, reemplazo de formas, registros e informes, eliminación total o parcial de procedimientos, bajas de personal, desaparición de áreas o unidades administrativas, etc.
- De adición: introducción de un nuevo sistema, incremento del número de operaciones en determinado procedimiento, aumento de personal o programas, etc.
- De combinación: intercalar el orden de aplicación de programas de trabajo, combinar el orden de las operaciones de un procedimiento, compaginar la utilización de formas de uso generalizado con nuevas formas, etc.

- De fusión: agrupación de áreas, unidades administrativas o personas bajo un mismo mando, unificación de formas, registros e informes.
- De modificación: cambios en los procedimientos o las operaciones, reubicación física del personal, equipo o instalaciones, redistribución de cargas de trabajo, modificación de formas, registros, informes y programas.
- De simplificación: reducción de pasos de un procedimiento, introducción de mejoras en los métodos de trabajo, simplificación de formas, reportes, registros, programas.
- De intercambio: redireccionamiento de funciones, procedimientos, recursos, personal.

En el siguiente capítulo se registrarán los procedimientos realizados por los alumnos de la carrera de ingeniería comercial de la Universidad de Valparaíso.

Capítulo 2

Introducción.

En el siguiente capítulo primero se realizara una breve reseña histórica de cómo se creó la carrera de Ingeniería Comercial en la Universidad de Valparaíso con el fin de contextualizar donde están ocurriendo los procedimientos. Luego se detallaran los procedimientos necesarios para la realización de algún proceso específico con relación a los alumnos de la carrera de Ingeniería Comercial, esto consta de 2 fases, en la primera parte se enuncia el nombre del proceso en el cual se desarrollaran los procedimientos y se detalla de manera escrita de la manera más sencilla, con el fin de que la persona que lea el detalle de los procedimientos pueda entender de que se trata, quienes participan (actores) en su realización, para que si en algún momento futuro le correspondiese realizar dicho proceso conozca que procedimientos se deben realizar y con que personas debe realizarlo. La segunda fase corresponde a la construcción grafica de dichos procedimientos, es decir, la realización del diagrama de flujo, el cual se realizó con el software Bizagi Process Modeler de manera que todos los diagramas contenidos en esta memoria estén realizada con la simbología estándar BPMN.

2.1 Reseña Histórica.

Esta memoria trata sobre los procedimientos que los alumnos pueden realizar en la Escuela de Ingeniería Comercial (sede Viña del Mar) perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Valparaíso, por lo que primero se hará una breve referencia a su historia y a quienes son sus autoridades y funcionarios, y como estos se ubican dentro del organigrama según su función.

La Universidad de Valparaíso es una institución autónoma que fue creada por decreto con fuerza de ley n°6 en febrero de 1981. Hasta antes de esa fecha, la Universidad correspondió a la sede Valparaíso de la Universidad de Chile. Se constituye, por tanto, en una corporación autónoma de educación superior, la que realizara funciones de docencia, investigación y extensión. Particularmente, la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas se crea en 1990 y en la actualidad agrupa a 7 programas de pregrado. De esta Facultad pasa a depender la Escuela de Ingeniería Comercial.

El origen histórico de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso data de 1958, cuando bajo la dependencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Chile en Santiago, se crea la Escuela de Economía en Valparaíso. A contar del año 1967 realiza sus actividades en el ex palacio “Astoreca” ubicado en el pasaje La Paz 1301, en la ciudad de Viña del Mar, dependencias en las que se siguen desarrollado las actividades de la actual Escuela de Ingeniería Comercial. En el año 1972, se crea la Facultad de Ciencias

Jurídicas, Económicas y Sociales de la sede Valparaíso de la Universidad de Chile, de la cual dependen los departamentos de Economía y de Administración, y la carrera de Ingeniería Comercial entre otras. En el año 1973 los departamentos de Administración y Economía se fusionan en el departamento de Gestión Económica. En 1981 es el año en que el Departamento de Gestión Económica y la carrera de Ingeniería Comercial adoptan la estructura de escuela, pasando a denominarse Escuela de Ingeniería Comercial. En el año 1990 se crea la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Valparaíso, de la cual pasa a depender escuela de Ingeniería Comercial.

Las autoridades actuales son:

Director: Juan Manuel Muñoz Pinto

Secretaria Académica: Fernanda Rodríguez Valenzuela

Secretario Administrativo: Oscar Fariña Hinojosa

Unidad de Extensión e Investigación: Leslie Bridshaw Araya

Vínculos Nacionales e Internacionales: Karen Niemann Vizcarra

Prácticas Profesionales: Carlos Vásquez Vásquez

Áreas de Ciencias Básicas y de Investigación de Operaciones: Sergio Calvo Urzua

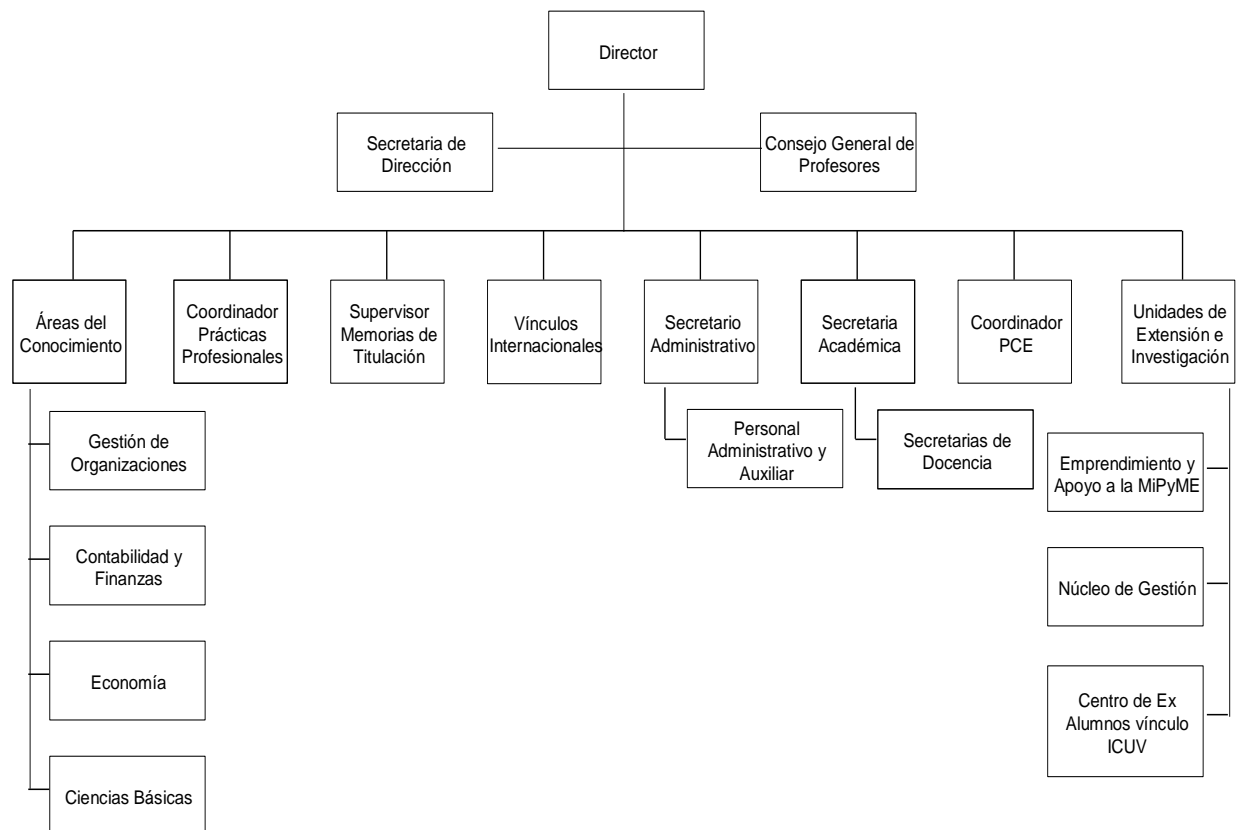
Áreas de Administración y Gestión de Organizaciones: Reinaldo Calvo Apablaza

Áreas de Economía y Proyectos Económicos: Luz Arévalo Gonzalez

Áreas de Contabilidad y Finanzas: Néstor Pérez Poll

En el siguiente organigrama se muestra la estructura organizacional de la Escuela de Ingeniería Comercial⁸:

Organigrama de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso



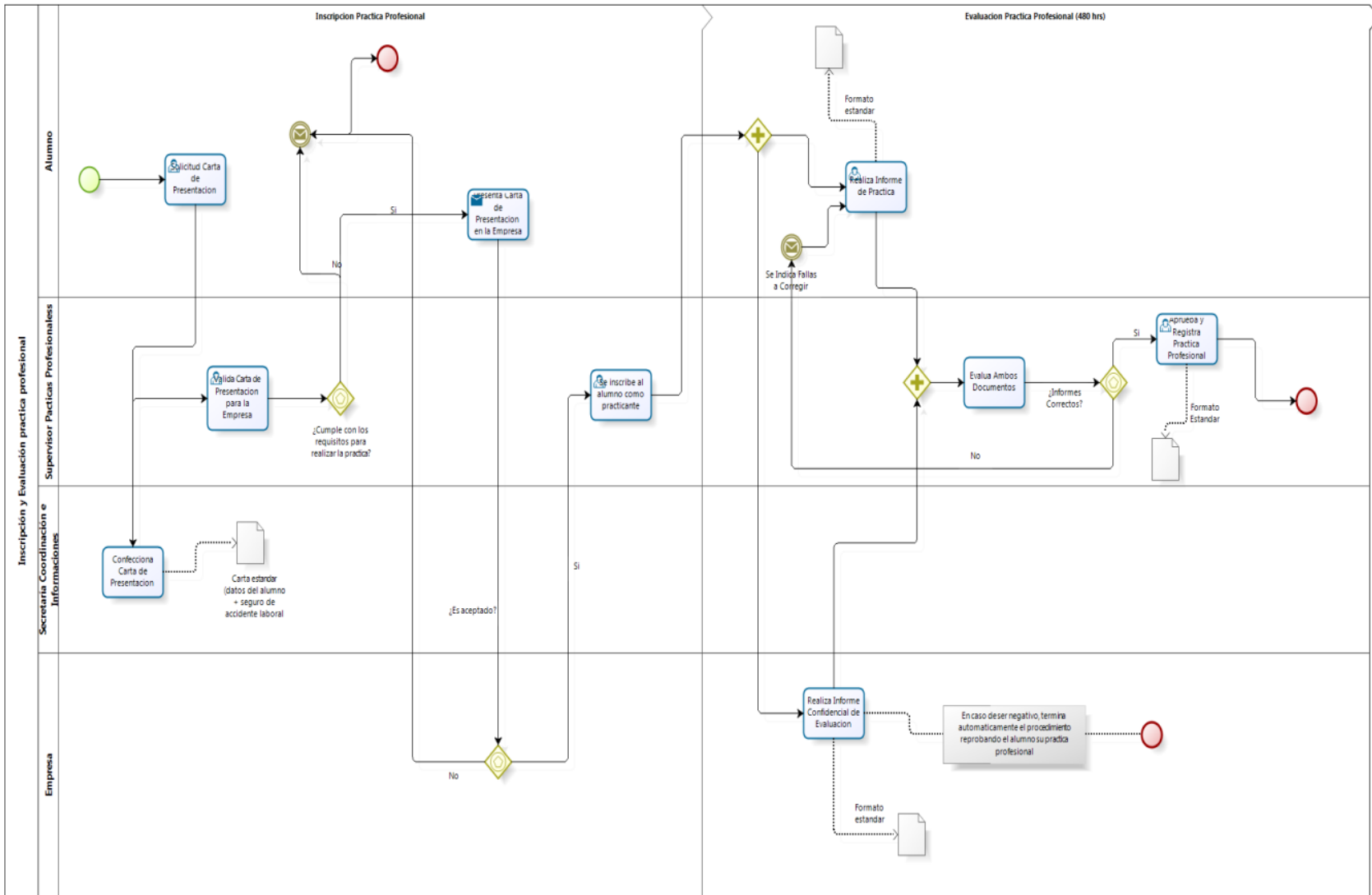
⁸CALVO, Sergio, BRIDSHAW, Leslie, NIEMANN, Karen. Informe de Autoevaluación. 2007. Viña del Mar, Universidad de Valparaíso, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Pág. 13.

2.2. Procedimientos.

2.2.1 Inscripción y evaluación de la práctica profesional.

El proceso de inscripción y evaluación de práctica profesional se inicia (input) con el requerimiento del alumno en secretaría de coordinación e informaciones de la carta de presentación para la empresa a la cual desea postular, lo que desencadena un una serie de procedimientos para poder realizar dicho proceso. Este proceso será dividido en 2 fases las que serán la inscripción de la práctica profesional y la evaluación de la práctica profesional respectivamente. Seguido al requerimiento del alumno las secretarias (Sandra Valencia T. o Viviana Romero G.) confeccionan la carta mediante un formato estándar (Anexo 1) que posee la escuela de ingeniería comercial en la cual se indican los datos del alumno como su nombre, rut, año que se encuentra cursando y la cantidad de horas que debe realizar (con un máximo de 480 hrs.) y los datos de la empresa como lo son el nombre del empresa, el nombre del encargado del área donde se realizara la práctica (quien realizara la evaluación confidencial del alumno) y el cargo que este desempeña. Luego de esto es el encargado de prácticas profesiones (Carlos Vásquez Vásquez) quien valida esta carta mediante su firma y timbre de la escuela, siempre y cuando el alumno se encuentre con 3° año cumplido que es el requisito base, en caso de no cumplir con esto se le notifica al alumno mediante un evento intermedio (mensaje) que no cumple con los requisitos por lo cual se terminan los procedimientos y por ende el proceso. Si el alumno cumple con este requisito base la carta de presentación es entregada más el seguro de accidente laboral para ser presentados en la empresa a la cual se

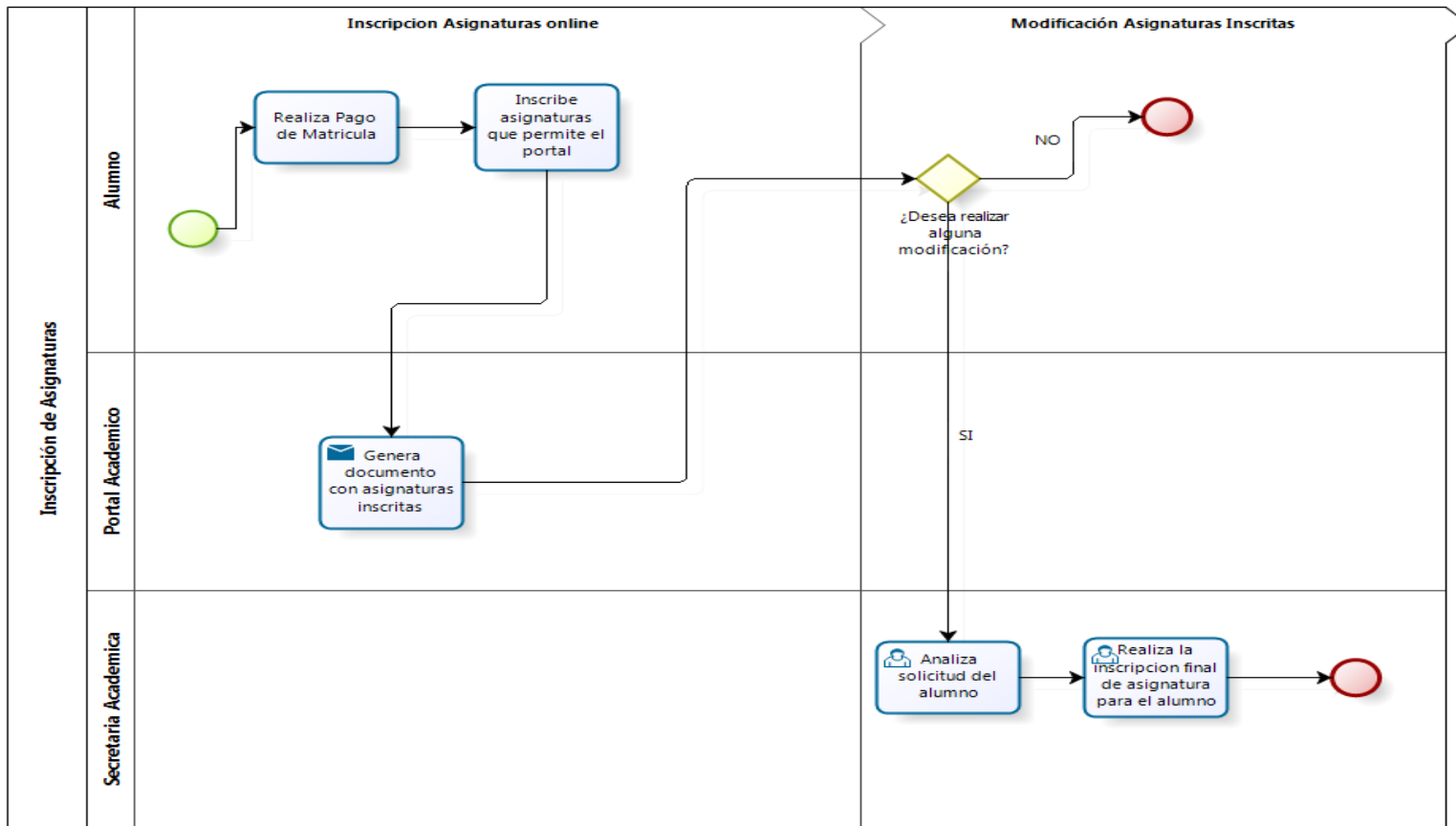
desea postular (Anexo 2). Si la empresa no selecciona al alumno se le notifica mediante un mensaje lo cual nuevamente termina el proceso, ahora si es seleccionado, el supervisor de prácticas profesionales inscribe oficialmente como practicante, dando termino a la primera fase que es la inscripción de la práctica profesional. La segunda fase que es la evaluación de la práctica profesional comienza con una compuerta paralela basada en eventos debido a que para poder realizar la evaluación el supervisor de prácticas profesionales debe tener el informe de practica realizado por el alumno el cual se realiza mediante un formato estándar que pide la escuela de ingeniería comercial (Anexo 3) y el informe confidencial de evaluación que realiza el encargado de la práctica del alumno en la empresa, que se realiza mediante un formato estándar que envía la escuela a la empresa (Anexo 4). Si el informe de practica realizado por el alumno es incorrecto, el supervisor de prácticas profesionales le notifica mediante un evento intermedio (mensaje) los datos a corregir para que el informe sea aceptado, por lo que se reinicia el procedimiento de realización de informe de práctica. En cambio si en el informe confidencial de evaluación que envía la empresa a la escuela se evalúa de manera negativa al alumno nuevamente termina el proceso de manera automática, reprobando al alumno su práctica profesional. Ahora cuando ambos informes son evaluados de manera positiva es el encargado de prácticas profesionales quien aprueba y registra al alumno con las 480 horas de practica realizadas, por lo cual terminan los procedimientos finalizando el procesos de inscripción y evaluación de práctica profesional (output). . El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.2 Inscripción de Asignaturas.

Este proceso se inicia cuando el alumno luego de haber cancelado el derecho básico de matrícula debe inscribir las asignaturas mediante el portal académico al cual ingresa por la página www.uv.cl con su rut como nombre de usuario (sin guion ni ultimo digito) y su clave, la cual se puede consultar en la secretaría de coordinación e informaciones, y en el caso de que exista algún problema con el ingreso al portal el alumno debe contactarse vía mail con desarrollo.disico@uv.cl para solucionarlo. Esta inscripción se realiza en plazos previamente establecidos, en el cual el portal permite inscribir primero las asignaturas que le corresponde al alumno de acuerdo al semestre que está cursando siempre que cumpla con los requisitos, es decir, las asignaturas previas aprobadas que cada asignatura, luego debe inscribir de manera obligatoria si es que se está impartiendo alguna asignatura que tuviese reprobada, luego el alumno puede inscribir alguna asignatura correspondiente a un semestre que no fuese el que le corresponda siempre y cuando cumpla con los requisitos que cada asignatura posee y finalmente puede inscribir asignaturas electivas de carrera las cuales se imparten por semestre pudiendo o no cambiar de un semestre a otro las cuales también cuentan con requisitos previos para poder inscribirlas. Cabe destacar que el alumno puede inscribir un máximo de 6 asignaturas por semestre pudiendo elevar una solicitud a secretaría académica de inscribir una séptima, al finalizar esto el portal emite documento en el cual aparecen las asignaturas inscritas. Concluidos estos procedimientos si es que surge algún tipo de error o si se le desea agregar o quitar alguna asignatura se debe realizar de manera

presencial con la secretaria académica (también en fechas establecidas) en donde ella analiza caso por caso la solicitud del alumno terminando así este proceso. Pasado un tiempo de iniciadas las clases con las asignaturas inscritas se abre en el portal académico la opción de inscribir las asignaturas de formación general (AFG) las cuales son para desarrollar de manera más integra a un alumno de la Universidad de Valparaíso, el alumno debe elegir entre un listado de asignaturas de variadas áreas como lo son el deporte, cultura, historia, idiomas entre otras. Se deben realizar 2 afg como obligación durante la carrera. Estas asignaturas se imparte en todas las facultades de la universidad pudiendo o no coincidir las clases en la escuela de Ingeniería Comercial. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:

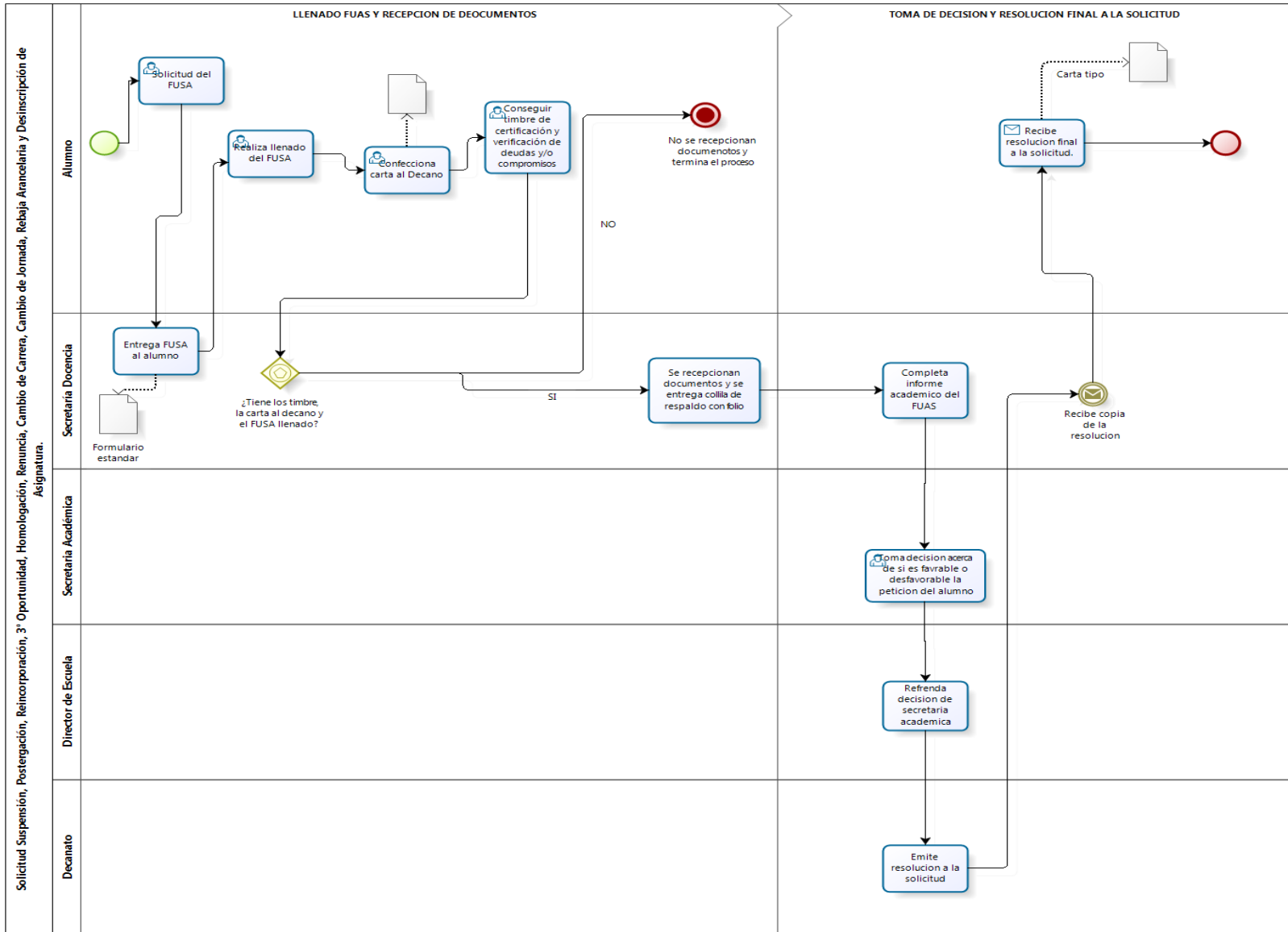


2.2.3 Suspensión, Postergación, Reincorporación, 3° Oportunidad, Homologación, Renuncia, Cambio de Carrera, Cambio de Jornada, Rebaja Arancelaria y Desinscripción de Asignatura.

Para la realización de cualquiera de estos procesos, los procedimientos a seguir son los mismos, se inicia con la solicitud del alumno en Secretaría de Docencia (Verónica Vilches B. o Jessica González G.) del Formulario Único de Solicitud Alumnos, FUSA, en el cual el alumno debe llenar con sus datos como son el nombre, carrera, domicilio, número telefónico, rut, año de ingreso y mail (al cual será enviado la respuesta). Seguido a esto el alumno marca la solicitud que está elevando (cualquiera de los procesos mencionados al principio). Además del llenado del FUSA el alumno debe adjuntar una carta al Decano de Facultad (Ricardo Barril V.) explicando los motivos por los cual está elevando dicha solicitud. Si el alumno tiene documentos que corroboren lo que dice en la carta al Decano se deben adjuntar a la carta y dejar de manifiesto en el FUSA que fueron anexados. Para poder terminar esta fase es requisito que el alumno consiga los timbre de certificación y verificación de deudas y/o compromisos que deben ser estampados al reverso del FUSA. Los primeros 3 timbres se consiguen en la oficina de otorgamiento de crédito, los que tienen que ver con que el alumno tenga firmado el pagaré del crédito universitario, préstamo UV y crédito con aval del Estado en caso que tuviese. El siguiente timbre lo debe pedir en la oficina de Bienestar Estudiantil solo si el alumno ha estado fuera de la UV 2 años o más. Luego se debe conseguir el timbre en la Biblioteca de la Facultad, el cual se entrega solo si el alumno no tiene deuda con la biblioteca. Finalmente el último

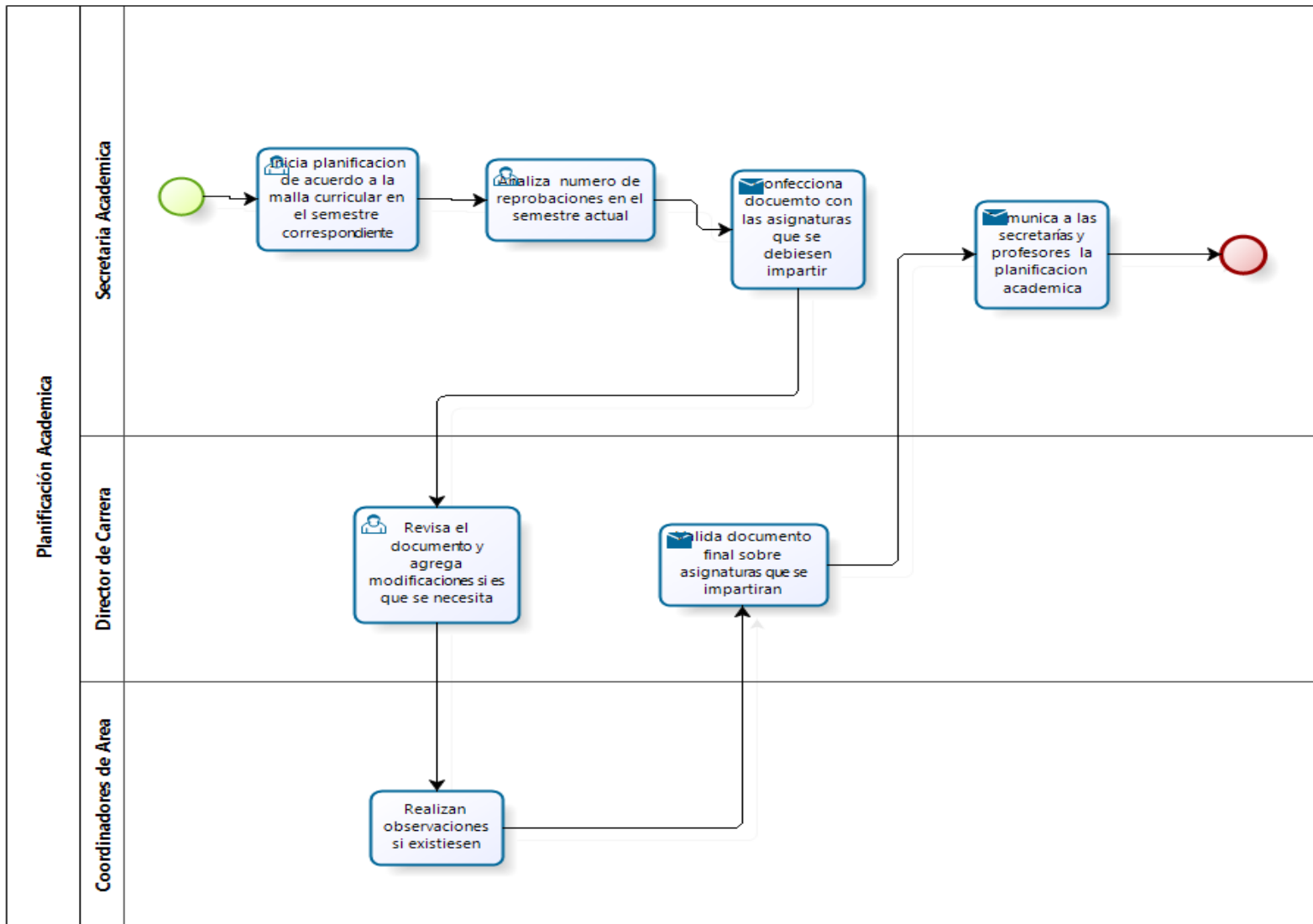
timbre necesario es el de la oficina de Unidad de Aranceles el cual comprueba que el alumno no tiene deuda arancelaria en la universidad. Recién luego de tener llenado la parte que le corresponde al alumno del FUSA más la carta al Decano y los timbres estampados donde corresponde, las secretarías de docencia pueden recibir el FUSA y los documentos que el alumno entregue para pasar a la siguiente fase por lo que se le pone la fecha de recepción y se entrega al alumno una colilla que se desprende del FUSA con la recepción del motivo de solicitud, nombre del alumno, carrera y fecha de recepción más la firma de la secretaria que realizó el procedimiento, terminando así la primera fase de llenado y recepción de documentos, todo esto con un folio que permite al alumno saber con claridad cuál es su número de consulta. Cabe destacar que para la realización de cualquiera de estos procesos existen fechas que están previamente establecidas mediante normas y decretos por autoridades de la universidad y el ministerio de educación, por lo que realización de alguno de estos procesos fuera de plazo puede significar el rechazo a la solicitud. Luego de esto viene la siguiente fase que es un resumen de informe académico que se llena en el FUSA que se realiza en la secretaría de docencia, el cual contiene el año y vía de ingreso del alumno, las asignaturas reprobadas por 1° 2° 3° y 4° vez, asignaturas homologadas, asignaturas reprobadas, asignaturas inscritas, total de asignaturas cursadas y el promedio de notas total de asignaturas cursadas. También se puede incluir observaciones de otros datos académicos y/o administrativos, con lo que termina esta fase del proceso con el envío de este FUSA a la secretaria de docencia. Es en esta fase en que la secretaria de docencia en el FUSA marca si es favorable o desfavorable aceptar o rechazar la solicitud enviada, decisión que toma de acuerdo a los datos

proporcionados previamente, además, debe escribir en el FUSA en que está basada dicha decisión, esta decisión debe ser respaldada por el director de carrera mediante su firma con lo que culmina esta fase. Finalmente se envía esto al decanato donde el decano emite una resolución final la cual va con copia al alumno y a secretaria de docencia (mail) con la respuesta final a la solicitud. Esta resolución gracias al Decreto 2381/12 puede ser tomada en el decanato, ya que, el antiguo decreto establecía que la resolución final debía pasar por la contraloría de la universidad. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.4 Planificación Académica.

Este proceso se inicia en el mes de Noviembre donde se planifica el 1° semestre del año siguiente y en el mes de Junio se planifica el 2° semestre. Esto lo realiza la secretaria académica de acuerdo a la malla curricular de carrera de ingeniería comercial correspondiente al semestre que se está planificando, y mediante esto se asigna al académico correspondiente a cada asignatura que corresponda. Se comienza con las asignaturas obligatorias de cada semestre que la malla contempla, es decir, si se está planificando el segundo semestre se planifican los semestres pares y si se está planificando el primer semestre se planifican los semestres impares. Luego revisa las reprobaciones del semestre actual para ver que ramos se debe impartir extraordinariamente aunque por malla no corresponda, ya que lo que se busca es facilitar el avance académico de los alumnos. Esta información de asignaturas que se impartirán en el semestre por malla y extraordinarios se le envía al director de carrera quien puede realizar los ajustes que estime necesarios. Finalmente se le informa a los coordinadores de área del conocimiento, quienes a diferencia de la secretaria académica y el director de escuela no tienen poder de decisión en el proceso, pero si no están de acuerdo en algún detalle existe la instancia para poder manifestarlo como lo puede ser el concejo académico o cualquier otro reunión extraordinaria que se realice en la carrera. . El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.5 Programa de Movilidad Estudiantil del Consorcio de Universidades Estatales de Chile (MEC)

Las Universidades miembros del Consorcio de Universidades Estatales de Chile del Consejo de Rectores, firmaron un Convenio de Cooperación multilateral para desarrollar el Programa de Movilidad Estudiantil del Consorcio, que fue denominado MEC. Se trata acerca de la posibilidad que tienen los alumnos de las Universidades pertenecientes al Consejo de Rectores, de efectuar una pasantía de un semestre, en cualquier Universidad del país, igualmente perteneciente al Consejo. Esta misma posibilidad tiene los alumnos Tesistas y aquellos alumnos egresados que necesiten hacer una práctica profesional, de hasta dos meses de duración, en cualquier empresa de una región distinta a la que se encuentra su universidad de origen. Este programa tiene entre sus máximos beneficios una de Beca de mantención por un monto de \$120.000 mensuales por un máximo de hasta seis meses en el caso de los alumnos de pre-grado y tesistas y de dos meses en el caso de los alumnos que realizan práctica profesional y de la cancelación del pasaje de ida y regreso desde su ciudad de origen hasta la Universidad de destino, por única vez. Existen varios beneficios más que el alumno recibe, además de los objetivos específicos que el programa busca cumplir (Anexo 5). El proceso comienza con el requerimiento del alumno a la asistente social de la carrera de la solicitud de postulación, a lo que debe adjuntar como requisito los siguientes documentos:

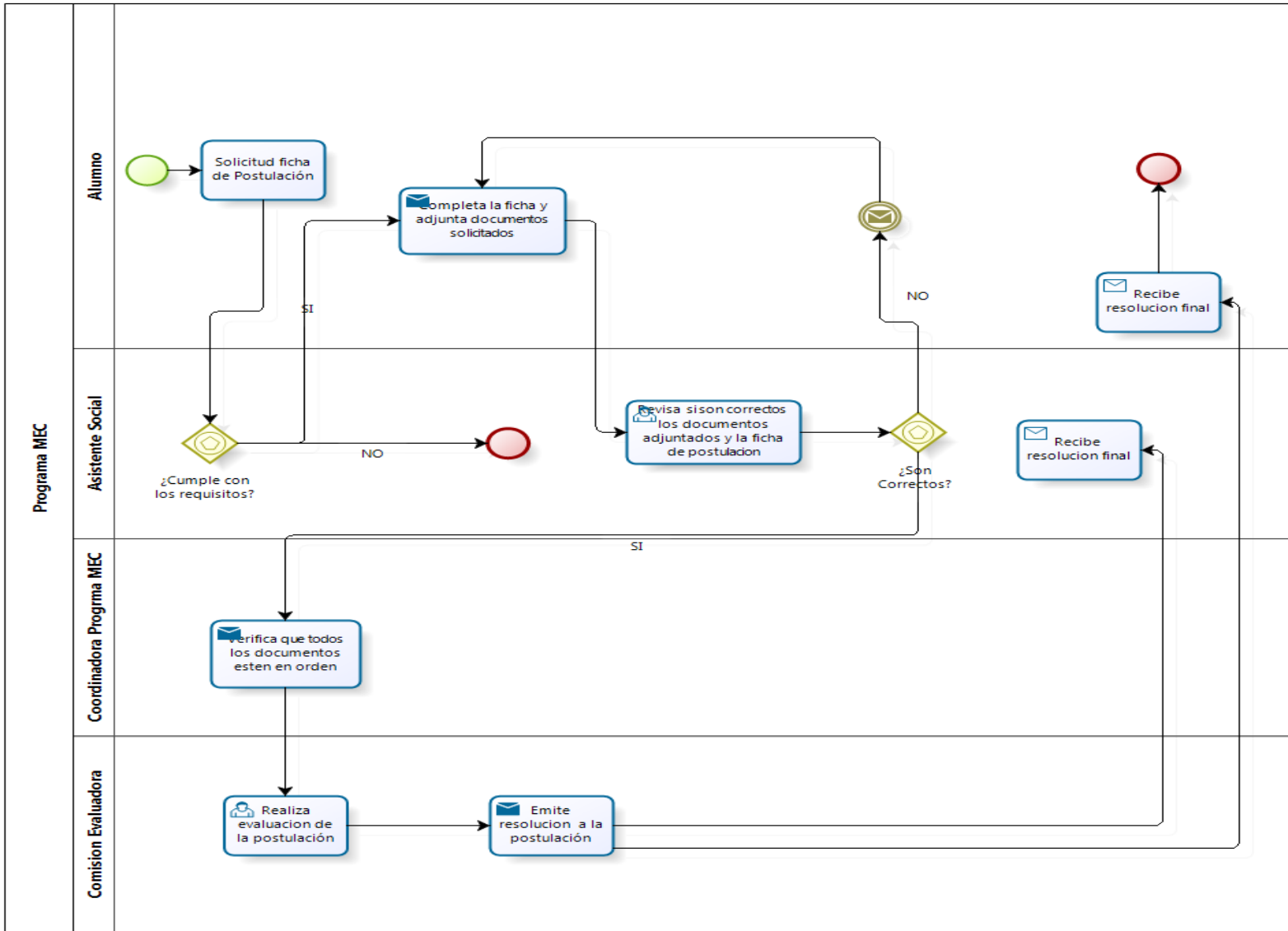
- Carta de autorización del padre
- Carta recomendación de un profesor de la carrera

- Certificado médico
- Informe de notas en el caso que corresponda
- Autorización de la Universidad de origen y de destino a participar en el Programa
- Convenio Curricular
- Carta del alumno justificando la petición
- Fotografía tamaño carnet del alumno
- Documento otorgado por la Secretaria de Estudios correspondiente, que acredite la calidad de Tesista o egresado que requiera realizar Práctica Profesional

Documentos que solo puede aceptar la asistente social si cumple con los requisitos base para poder realizar los trámites de postulación dependiendo de si postula a una pasantía por 1 semestre, la realización de la práctica profesional o la tesis en otra universidad. Estos requisitos son:

- Ser alumno regular de 2° año en adelante
- Ser alumno en calidad de Tesista
- Ser alumno egresado en condiciones de efectuar Práctica Profesional
- Salud compatible con el Programa
- Promedio de notas igual o superior al de su cohorte en el caso de alumnos de Pre- grado, es decir, nota mayor o igual a 5.0
- Autorización del padre o tutor

Al completa la ficha de postulación y además entregar los documentos solicitados, la asistente social verifica que el alumno cumpla con los requisitos establecidos para poder postular, en el caso de no cumplir alguno de estos requisitos se le notifica de esto al alumno por lo que termina el proceso. Si cumple con todos los requisitos la asistente social envía la información y documentación entregada por el alumno a la coordinadora del programa MEC (Erika Borst M.) quien verifica que estén todos los documentos solicitados, en caso de faltar alguno se le notifica a la asistente social de la carrera del postulante y seguido a esto la asistente notifica al alumno para que envíe el o los documentos faltantes para poder pasar a la fase de selección de los alumnos. En esta fase se reúne se reúne la Comisión Integrada por la Jefa de Bienestar Estudiantil, la Asistente Social coordinadora Interna del Programada y una Asistente Social integrante del equipo las que evalúan caso a caso cada postulación de todos los alumnos de la Universidad de Valparaíso. Finalmente se le notifica de la resolución a la asistente social de la carrera y al alumno con la respuesta a la solicitud terminando el proceso. Concluido esto se levanta un acta de la reunión realizada, la que se envía con posterioridad, junto con fotocopia de la documentación de los alumnos seleccionados, a la oficina de Proyectos MECESUP, a fin de que se encargue con posterioridad del depósito de las becas en las respectivas cuentas. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.6 Movilidad Estudiantil Internacional. (Intercambio).

El intercambio es una opción de movilidad estudiantil que posee la universidad, se trata de que el alumno vaya a cursar un semestre académico extensible a un año (2 semestres) como máximo pero sin optar al grado académico de la universidad de destino. Es responsabilidad del alumno buscar a que universidad ir y en qué país, lo cual generalmente lo deciden de acuerdo al nivel de dominio de idioma y al poder adquisitivo para la mantención en el extranjero. Decidido a que universidad se iría, el alumno con la encargada de Vínculos Nacionales e Internacionales (Karen Niemann Vizcarra) revisan si la universidad posee convenio con la universidad de destino y en el caso que no se busca crear ese nuevo convenio. Lo importante de que exista convenio con otras universidades es que el alumno sigue cancelando el valor de la universidad de origen (con créditos, becas o cualquier tipo de ayuda) mientras dura su estadía en el extranjero. Este proceso se inicia cuando el alumno ya ha decidido a que universidad ir, es responsabilidad del averiguar cuáles son las asignaturas que puede realizar en el extranjero, las cuales deben ser un análogo de las asignaturas que le correspondería por semestre cursar en nuestra universidad. Esto lo hace consiguiendo los planes de estudio de dichas asignaturas y comparándolos con los nuestros. Sabiendo esto el alumno debe pedir a la encargada de Vínculos Nacionales e Internacionales la ficha de postulación de movilidad internacional en las fechas previamente establecidas por la universidad (anexo 6), quien luego de llenada la solicitud revisa que el alumno cumpla con los requisitos para poder postular, los cuales son:

- Ser alumno regular
- Espíritu emprendedor y proactivo
- Tener cursado y aprobado el 4º semestre de su carrera
- No haber reprobado más de una asignatura durante sus años de estudios
- Contar con el patrocinio de su Carrera
- Tener promedio de notas mínimo 5.0
- Estar al día con sus compromisos con la UV
- Contar con financiamiento propio para realizar la actividad internacional

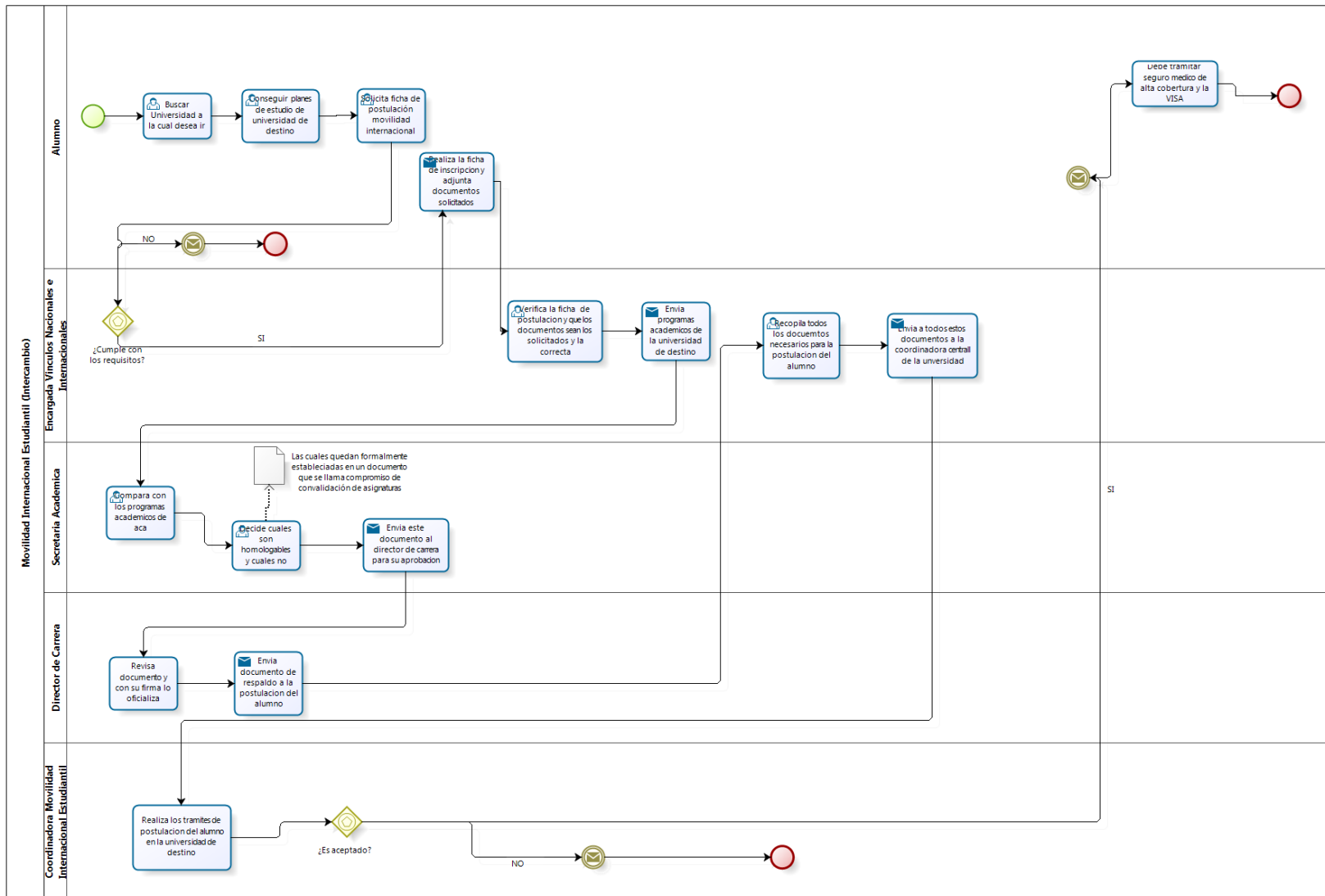
En caso de no cumplir con los requisitos (menos el de espíritu emprendedor y proactivo, que es conversable) se da por finalizado el proceso y por consecuencia no siguen los procedimientos. Llenada la ficha de postulación el alumno debe adjuntar los siguientes documentos:

- Certificado de Alumno Regular
- Currículo vitae
- Patrocinio formal de la Carrera a la que pertenece
- Carta de Motivación del alumno
- Concentración de notas oficial
- 3 fotografías tamaño pasaporte (Una debe adherirse a este formulario)
- Certificado de estado de deuda UV
- Certificación Idiomática (Cuando corresponda)
- Certificado de Biblioteca que acredite que no tiene deuda
- Fotocopia del pasaporte

- Certificado de salud compatible con la actividad emitido por el SEMDA. En el caso de enfermedades que requieran medicación permanente deben ser informadas
- Carta de un académico que respalda su solicitud

Si el alumno cumple con todos los requisitos y además adjunto todos los documentos solicitados, la encargada de vínculos internacionales le envía a la secretaria académica los planes de estudio de las asignaturas de la universidad de destino previamente conseguidos por el alumno. Es ella quien decide si estas asignaturas son homologables a las asignaturas de acá, lo cual queda establecido en un documento llamada compromiso de convalidación de asignaturas (anexo 7), el cual garantiza al alumno que a su regreso del intercambio las asignaturas que curso serán homologadas a las que debía cursar en el semestre que le correspondía acá con sus respectiva calificación (por lo general hay que hacer el cambio de escala). Luego de que la secretaria académica compara los planes de estudio de ambas universidades (origen y destino) y decide cuales son homologables y cuáles no, envía esta carta de convalidación al director de carrera quien con su firma hace que el documento sea oficial y reconocido por la universidad, además el director de carrera adjunta una carta de respaldo en la cual se establece que la carrera de ingeniería comercial respalda la postulación del alumno (Anexo 8). Si el alumno fue por un semestre de intercambio y estando allá decide que quiera quedarse un semestre más (plazo máximo), debe notificar vía mail a la encargada de vínculos internacionales de esto, y enviar los planes de estudio de dichas asignaturas, pasando por los mismos procedimientos de revisión

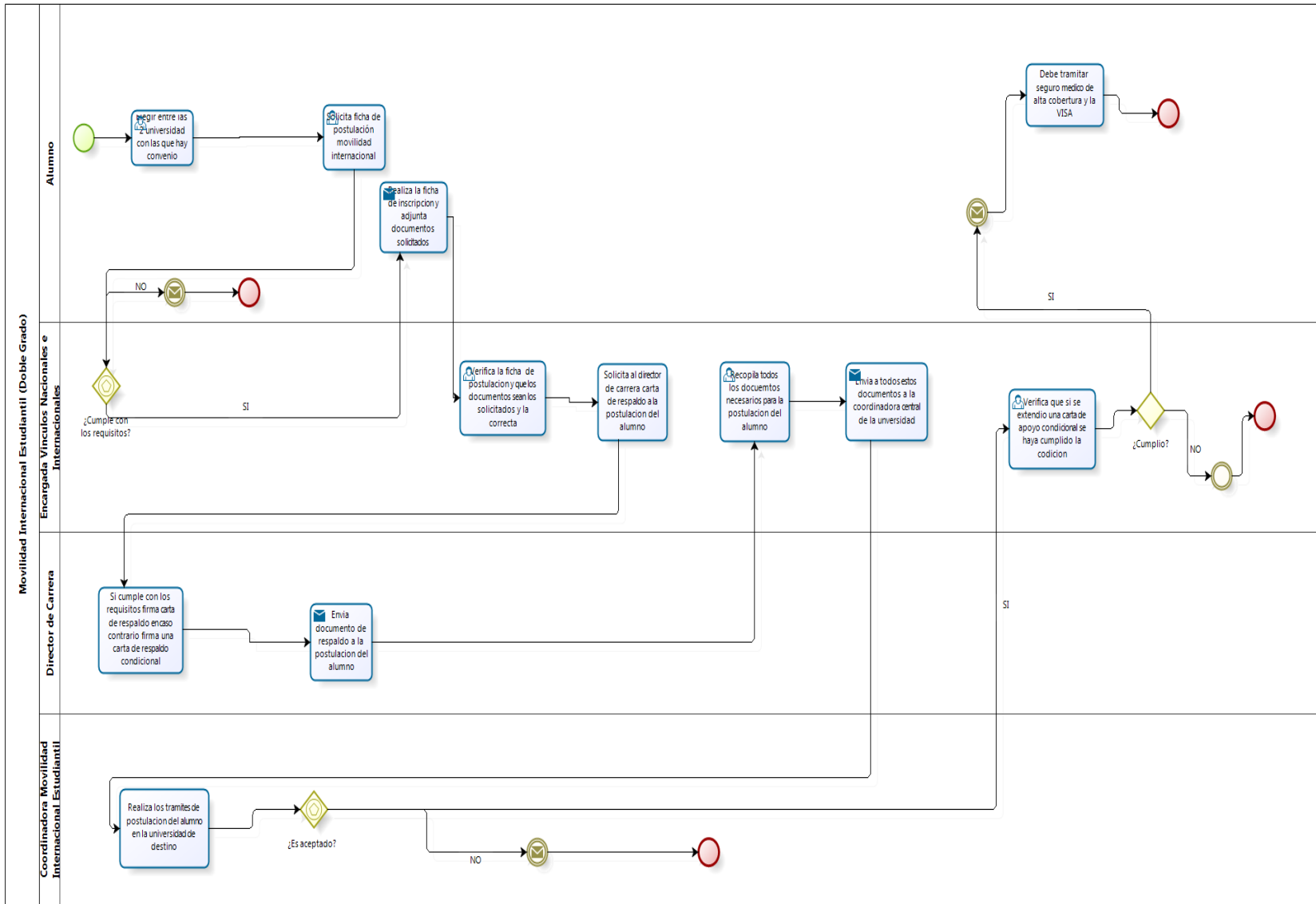
de cuales son homologables y cuáles no. Realizados estos procedimientos la encargada de vínculos internacionales debe enviar los documentos a la Coordinadora de Movilidad Internacional Estudiantil (Perla Cisternas D) quien se encarga de completar la postulación en la universidad extranjera, en el caso de que la universidad de destino considere que falta algún documento se le notifica a la coordinadora de movilidad de la universidad, quien a su vez le notifica de esto al alumno vía mail. Finalmente si la universidad de destino aprueba la ida del alumno, este deberá actualizar sus certificados de notas, adquirir una póliza de seguro médico de alta cobertura que sea válido en el país donde se realizará el intercambio (país destino) y por el periodo que dure la experiencia y tramitar en el Consulado o Embajada correspondiente al país de destino la VISA de estudiante, lo que da por terminado este proceso. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.7 Movilidad Estudiantil Internacional. (Doble grado).

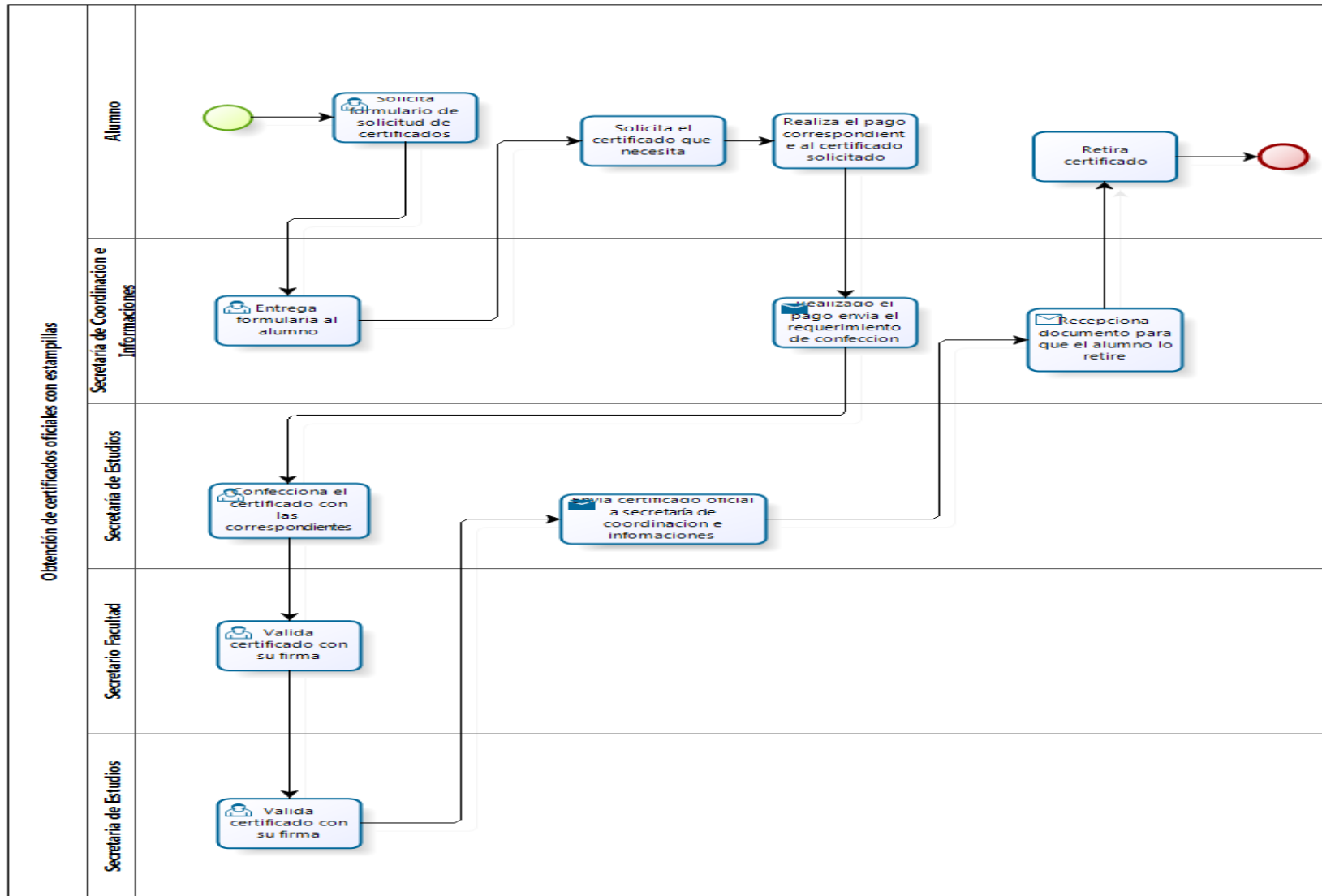
El inicio de este proceso es el mismo que el del proceso anterior, es decir, comienza con el llenado de la ficha de postulación de movilidad internacional en las fechas previamente establecidas, ficha que se consigue con la encargada de vínculos internacionales. Los requisitos para poder postular son los mismos anteriores con la salvedad que para optar al doble grado el alumno debe tener aprobada la totalidad de las asignaturas hasta 4° año inclusive más las 2 asignaturas de formación general y debe tener realizadas las 480 horas de práctica profesional. Esto es porque el alumno va a cursar su último año de universidad en el extranjero, esto es independiente de si las asignaturas que le corresponderían en su último año no son las mismas de la universidad de destino, ya que en este caso el alumno está obligado a realizar el último año de la carrera de la universidad de destino. En este caso solo se puede realizar el intercambio con las universidades con las cuales existe convenio de doble grado, estas son solo 2 universidades, las cuales ambas están ubicadas en Francia y en la misma ciudad, la diferencia está en que una es estatal y la otra es privada, la decisión de a cual ir es de responsabilidad del alumno. La institución privada es la Sup de Co que es la escuela superior de comercio de Montpellier y la institución pública es la Universidad de Montpellier 1. Luego de realizado el llenado de la ficha de inscripción, la encargada de vínculos internacionales revisa que estén todos los requisitos cumplidos y los documentos solicitados. Cabe destacar que la postulación debe ser realizada con un mínimo de 6 meses de anticipación, es por esto que si por ejemplo un alumno de 4° año que esta postulando en

diciembre del 2012 para empezar a estudiar en septiembre del 2013 y no tenga su práctica profesional realizada puede conseguir una carta de respaldo condicional (anexo 9) en la cual queda oficialmente establecido que la carrera de ingeniería comercial respalda la postulación del alumno siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en dicho documento, esto también puede ser aplicable para alguna asignatura que le pueda faltar al alumno para tener todos los ramos de 4° año aprobados. Si llegado el plazo de realizar el intercambio el alumno no tuviese cumplidas las condiciones que establece la carta se finaliza el proceso terminando toda posibilidad del alumno de realizar el doble grado en el extranjero. En caso de cumplirse los procedimientos a seguir son los mismos realizados en el proceso anterior de intercambio. Finalmente este proceso culmina cuando al alumno le entregan el diploma en la universidad de destino, con lo cual automáticamente se le reconoce el 5° año en nuestra universidad y terminan los procedimientos, al igual que si no termina de manera correcta el último año en Francia ya que debería volver a Chile a realizar el 5° año en su totalidad acá. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.8 Obtención de certificados de egreso, alumno tesista, concentración de notas y título en trámite (oficiales con estampillas).

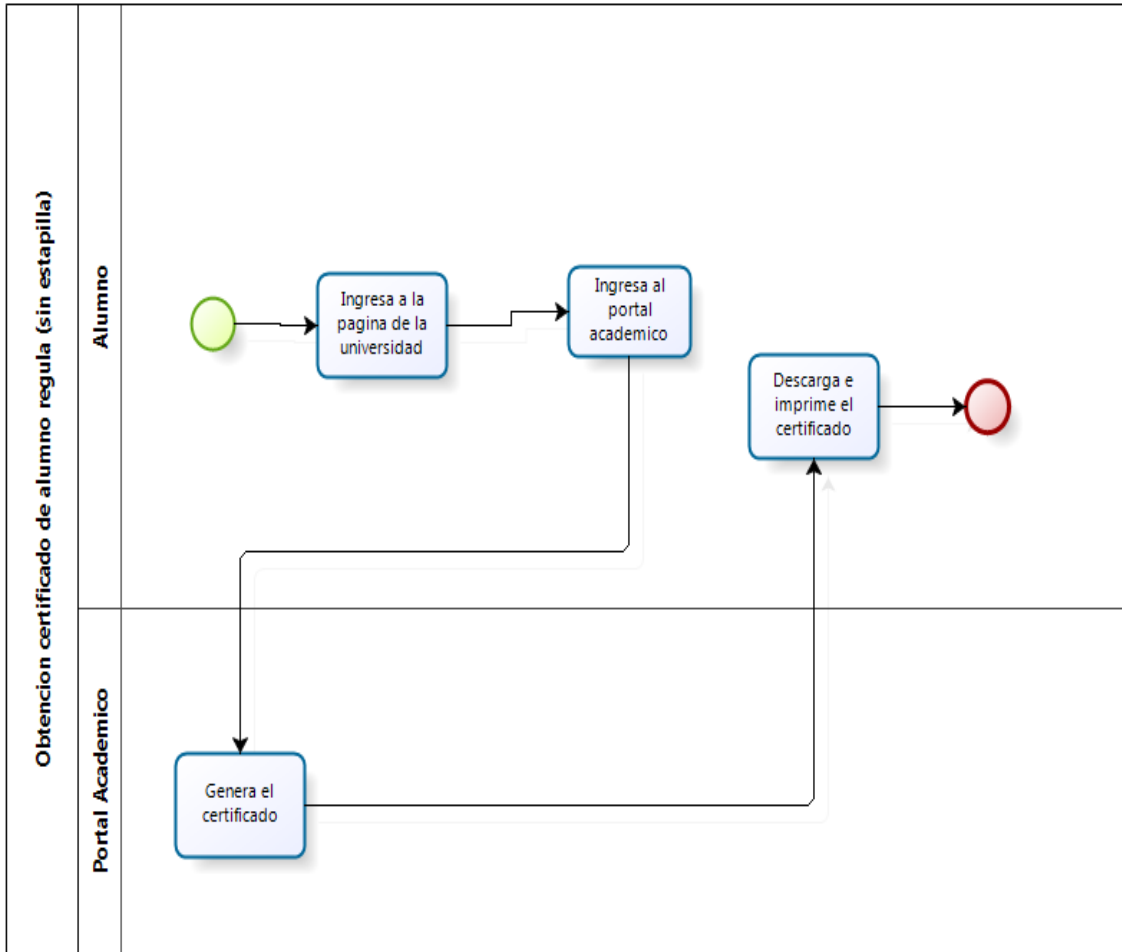
El proceso lo inicia el alumno con el requerimiento del formulario de solicitud de certificados en la secretaría de coordinación e informaciones, en el cual debe indicar su Rut, código de carrera (1960 diurno y 1963 vespertino), el tipo de certificado que está solicitando, el valor (el cual depende del número de estampillas que corresponda, el precio actual de cada una es de 8000 pesos) y las especificaciones si es que las tuviese. Luego de realizado lo anterior se envía a la secretaría de estudios en donde se confecciona el certificado con las correspondientes estampillas. Teniendo el certificado realizado corresponde conseguir las firmas para que este sea válido para el trámite para el cual se solicitó, en el caso del certificado de concentración de notas se necesita la firma del secretario de facultad (Hernán Villavicencio G.) y para todos los demás certificados se necesita la firma de la secretaria de estudios (Ivone González A.) en conjunto con la del secretario de facultad. Teniendo las firmas que corresponden el certificado es enviado nuevamente para la secretaría de coordinación e informaciones, lugar donde es responsabilidad del alumno pasar a buscarlo con lo que termina este proceso. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.9 Obtención del certificado de alumno regular (sin estampilla).

Este proceso es bastante simple, debido a que antes los procedimientos a seguir eran bastante parecidos al proceso anterior, pero ahora solo basta que el alumno al momento de tener la necesidad de contar con este certificado solo deba ingresar al portal académico, al cual ingresa por la página oficial de la universidad www.uv.cl y luego seleccione portal académico al cual ingresa con su rut (sin guion ni dígito final) y su clave la cual es otorgada al momento que ingresa a la universidad, en caso de no tenerla se presenta la opción para recuperarla mediante el envío de una nueva clave al mail que el alumno tiene registrado en la universidad, si esto no funciona se debe comunicar con dirección de informática y comunicaciones. Ingresado al portal académico el alumno debe seleccionar la opción de certificados donde se genera para poder descargarlo, el último procedimiento es la descarga con lo cual finaliza este procedimiento.

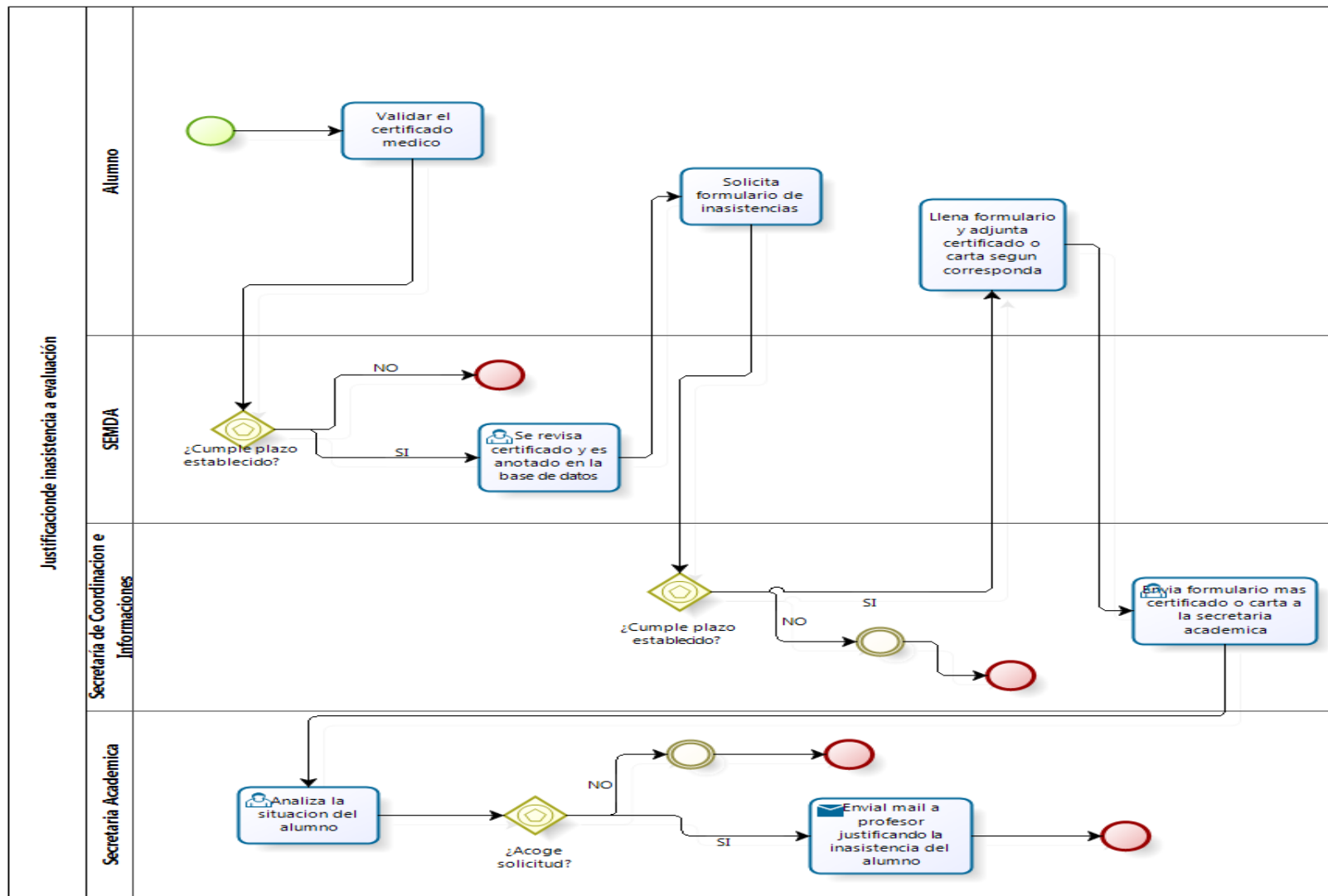
El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



2.2.10 Justificación de inasistencia a evaluaciones.

El siguiente proceso se inicia cuando el alumno no asistió a alguna evaluación y debe justificarla para poder rendir la prueba recuperativa que se realiza a fin de semestre en todas las asignaturas de la carrera. Para poder justificar la inasistencia se debe hacer mediante certificado médico en el caso de que haya faltado por alguna enfermedad o por una carta dirigida a la secretaria académica cuando se trata de algún motivo personal. Cuando se trata de certificados médicos de una institución privada, este debe pasar por la revisión del SEMDA (Servicio Médico y Dental de los Alumnos de la Universidad de Valparaíso) ya que conforme al artículo 6 del Decreto 297/92 del SEMDA corresponde a éste certificar las razones de salud que hayan impedido el cumplimiento de las obligaciones específicas e ineludibles de los alumnos en relación a sus estudios. En el caso de ser un certificado médico de una institución pública este no debe ser visado por el SEMDA. Existen plazos que se deben respetar, como una vez emitido el certificado, el alumno debe visarlo en el SEMDA por la enfermera que se encuentra ahí en un plazo no superior a 3 días desde fecha de emisión, quedando esto registrado en una base de datos donde se deja constancia del nombre del alumno, la carrera, la institución que emitió el certificado y el profesional que atendió a la persona. En el caso de no encontrarse en la ciudad de Valparaíso, se puede enviar a otra persona a mostrarlo o enviarlo mediante fax o mail y además se tienen dos días hábiles para presentar el certificado en la carrera luego de concluido el reposo médico.

Este proceso inicia con el requerimiento del alumno del formulario de inasistencias (Anexo 10) en la secretaría de coordinación e informaciones, en el cual se debe completar con el nombre, Rut, año de ingreso, fono y jornada. Luego de llenado el formula se le entrega a la secretaria de coordinaciones e informaciones adjuntando el certificado médico o la carta en el caso que no sea una razón médica, la secretaria revisa que el certificado este visado por el SEMDA si correspondiera y en el caso de no estar timbrado se terminan los procedimientos, dando por finalizado el proceso al igual si es que no se respetaron los plazos señalados anteriormente. Si todo se realizó dentro los plazos y el certificado esta visado si corresponde la secretaria recibe el formulario más el certificado médico o carta, los que envía 1 vez a la semana a la secretaria académica, la que analiza caso por caso y envía la justificación de inasistencia a la prueba al profesor correspondiente dando por finalizados los procesos. El diagrama de flujo que detalla los procedimientos es:



Capítulo 3.

Introducción.

En el siguiente capítulo se realizara el análisis acerca de cómo se están realizando los procesos con sus respectivos procedimientos en la carrera de Ingeniería Comercial, esto con el fin de poder observar si se está cometiendo alguna falla, si se detecta alguna duplicidad de información o de funciones, si existe alguna holgura por la cual se pierda tiempo o si simplemente no existe procedimientos establecidos en alguna situación puntual. Para esto es de suma importancia haber detallado claramente los procedimientos a seguir en determinados casos, quienes son los encargados de realizarlos y que documentos se deben adjuntar según el caso.

3.1 Análisis.

A diferencia de los procesos de negocios en los cuales se puede detectar fallas en los procedimientos e irlos renovando constantemente cada cierto tiempo para aumentar su eficiencia o integrarles tecnología para su mejor desempeño, en los procesos universitarios con relación al alumnado el escenario es diametralmente distinto, ya que la dinámica funciona siempre de la misma manera, que es cuando el alumno inicia el requerimiento de cualquiera de los procesos mencionados en el capítulo 2, estos pasan por pocas fases por lo que son procesos cortos con pocos procedimientos y además los actores involucrados no son muchos (a lo más 5), los cuales realizan de manera óptima su función debido a que trabajan procesos que se vuelven automatizados por la cantidad de veces que deben realizar estos procedimientos a diario, por lo que la velocidad de respuesta al requerimiento se enmarca siempre en un promedio. Tampoco existe el problema de agregar tecnología a estos procesos debido a que todos pasan por algún tipo de secretaría dentro de la carrera donde no es necesario la utilización de algún software específico por ejemplo, sino más bien solo se necesita la expertis de los encargados de la realización de los procedimientos, lo que se cumple a cabalidad en la carrera debido a que las funciones son desempeñadas por personas que llevan años realizándolas. Los tiempos que transcurren desde el requerimiento del alumno hasta la satisfacción de la necesidad son óptimos, pudiendo ser retrasados porque deben seguir siempre el orden y secuencia burocrática que establece la Universidad de Valparaíso mediante sus normas y decretos pero que en ningún caso los retrasa al punto de convertirlos en ineficientes. Es por esto que lo que hay que realizar en la

mayoría de los procedimientos es mantener la misma estructura orgánica, funciones, sistemas, procedimientos, personal y formas, ya que los procesos y por ende los procedimientos son realizados de manera correcta y por lo mismo el alumno siempre logra satisfacer la necesidad por la cual inicio el requerimiento del proceso. No se encuentra que se deba realizar la función de eliminación, ya que no es necesario en ningún caso la eliminación de sistemas, reemplazo de formas, registros e informes, eliminación total o parcial de procedimientos, bajas de personal, desaparición de áreas o unidades administrativas ya que los procedimientos están funcionando de la mejor manera con la cantidad de personal adecuado a la cantidad de posibles requerimientos de los alumnos. Tampoco se debe adicionar nada a los procedimientos estudiados debido a que como se dijo anteriormente son procesos relativamente cortos por lo que no se necesita la introducción de un nuevo sistema, menos incrementar del número de operaciones en determinados procedimientos ya que lo que produciría sería que el tiempo que se demora en satisfacer la necesidad del alumno aumente y mucho menos realizar un aumento de personal, debido a que cada todos conocen a cabalidad sus funciones, las que realizan en un tiempo óptimo. Tampoco se debe ejecutar una acción de combinación ya que los procedimientos están agrupados de acuerdo a las personas responsables de realizarlos los que están cerca unos de otros por lo que el flujo de información es bastante expedito, por lo que, si en algún momento pasado estaban separados los procedimientos, eso fue solucionado debido a que los que deben estar juntos ya lo están. Tampoco se debe fusionar ninguna de las agrupaciones de áreas, unidades administrativas o personas bajo un mismo mando, ya que la universidad si bien es cierto debe realizar todos sus procedimientos de

manera burocrática conforme a la ley que la rige, en la carrera de Ingeniería Comercial estos procedimientos se realizan de la manera más rápida y sencilla posible. Menos hay que realizar actividades de modificación porque sería cambiar la forma correcta en que se realizan los procedimientos las personas que los realizan hace varios años (por lo que su curva de experiencia es máxima) lo que sería un error, menos se debe realizar una reubicación física del personal o instalaciones ya que como carrera Ingeniería Comercial es la única carrera ubicada en ese espacio físico, estos están organizados de la mejor manera por lo que cada personal involucrado en algún procedimiento tiene la carga de trabajo necesaria para realizarla de manera óptima y en el lugar indicado. Realizar tareas de simplificación no valdría la pena ya que los procedimientos están lo más acotados posibles para su correcto desarrollo por lo que no se pueden reducir los pasos a realizar dentro de los procedimientos. Finalmente realizar tareas de intercambio no es necesario ya que el personal que realiza los procedimientos es el correcto, razón por la cual cada el desempeño alcanzado en sus funciones es eficiente, funcionando de manera óptima con los recursos que se poseen.

Debido a que la carrera de Ingeniería Comercial existe hace décadas y siempre ha tenido un constante mejoramiento es complicado encontrar una necesidad de un alumno para la que no exista un proceso establecido con sus respectivos procedimientos para su realización, esto es porque los procesos que puede realizar un alumno dentro de la carrera son los mismos con el pasar de los años, lo que va cambiando son la forma de realización de estos, pero ya establecidos con sus respectivos diagramas de flujo se puede corroborar que el área administrativa de la

carrera realiza sus funciones de la mejor manera posible. Solamente se pudo detectar que no existe los procedimientos formales en el caso que un alumno sufra un accidente, y esto es debido a que la tasa de accidentabilidad de la carrera es mínima, pero como es un tema muy importante se creara un proceso llamado "Accidentes ocurridos en la carrera de Ingeniería Comercial". Este proceso se da inicio cuando un alumno sufre un accidente, seguido a esto cualquier persona que se encuentre con él debe dar aviso de inmediato a la secretaría de coordinación e informaciones quienes deben llamar al servicio asistencial para que envíe una ambulancia, mientras se llena la declaración individual de accidente escolar. Mientras llega la ambulancia, la persona encargada de los primeros auxilios (debiere haber una enfermera o técnica enfermera en la facultad o en ultima caso algún funcionario capacitado en este tema) debe ayudar al alumno con el botiquín de la carrera (cosa que también se debe crear ya que no existe) con el fin de que no se lesione más por un mal trato en ese momento por alguna persona sin conocimientos sobre medicina. Mientras sucede esto las secretarias de coordinación e informaciones deben dar aviso al director de carrera y a la secretaria académica con el fin de que si hay que entregar alguna garantía. Llegada la ambulancia se ingresa al alumno accidentado en camilla para ser transportado en la ambulancia al servicio asistencial que corresponda, acompañando al alumno debe ir otra persona y en el caso que no hubiese nadie disponible debe ir algún funcionario con el seguro de accidente completado para realizar los trámites de atención.

3.2 Conclusiones.

En la siguiente memoria se descubrió como es el funcionamiento de los procedimientos que nacen con las necesidades (requerimiento) del alumno. Se estableció de la manera más clara y sencilla posible como se realizan los procesos en relación al alumnado de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso. Establecidos los procedimientos en diagramas de flujo se puede concluir que el personal que realiza todos estos procedimientos lo hace de la manera más eficiente posible y siempre se satisface el requerimiento del alumno, por lo que en ningún caso (salvo el de accidente) el personal no puede atender alguna necesidad del alumnado. Se concluye que existen procedimientos para cualquier tipo de necesidad que un alumno tenga con relación a la carrera, además de esto queda claro que el personal esta lo bastante bien capacitado para la realización de dichos procedimientos debido a que realizan de manera eficiente todas las funciones que su cargo amerita. Este manual cumple el objetivo específico de agrupar la información que está dispersa por toda la universidad con el fin de que se encuentre al alcance de cualquier alumno o persona que desee consultarlo. Mediante este manual se establece que el personal debe seguir siendo el mismo y ocupar la misma función que desempeña actualmente, debido a que no se encontró duplicidad de información ni duplicidad de trabajo, lo que quiere decir que el personal conoce a cabalidad la función que debe desempeñar por su cargo, además de esto no se detectan holguras en las cuales se pierda tiempo necesario para la realización de otras funciones.

3.3 Recomendaciones

Realizado este trabajo de investigación y concluido la correcta manera que se realizan los procesos y por ende los procedimientos en relación al alumnado de la carrera de Ingeniería Comercial, se recomienda que en el primer día de clases de los nuevos alumnos se les entregue un manual de procedimientos con los procesos más relevantes o necesarios para los alumnos de primer año, para que no pierdan tiempo por no saber a qué persona dirigirse en caso que necesiten de algo en específico (necesidad del alumno), de esta manera se puede ampliar el grado de cercanía entre el alumnado, funcionarios y académicos existente en nuestra carrera. También se recomienda que exista en lugares como biblioteca y secretarías para que los alumnos de cursos mayores puedan pedirlo y revisarlo en caso que quieran saber más de la escuela o si tienen alguna necesidad. Finalmente se recomienda que dicho manual sea subido a las plataformas que utiliza nuestra escuela (intranet y www.eico.cl) para que pueda ser descargado y así cualquier alumno pueda consultarlo de manera rápida y sencilla.

BIBLIOGRAFÍA

- Roger G Schoeder. “Administración de Operaciones”, McGraw Hill.
- Everett E. Adam Jr. – Ronald J. Ebert, “Administración de la Producción y Operaciones”, Pretencie Hall.
- Chase Aquilano, “Dirección y Administración de la Producción y Operaciones”, McGraw Hill.
- Hamid Noori – Russell Radford, “Administración de Producciones y Operación: Calidad Total y Respuesta Sensible Rápida” , McGraw Hill.
- José Antonio Domínguez Machuca. “Dirección de Operaciones”, McGraw Hill.
- Real Academia Española. <http://lema.rae.es/drae/?val=procedimiento>. [En línea] [Citado el: 9 Mayo 2012]. <http://www.rae.es/rae.html>
- Definición.org. <http://www.definicion.org/manual/>. [En línea] [Citado el: 9 Mayo 2012]. <http://www.definicion.org/>
- Notación BPMN.
http://hubchile.cl/estudionormativa/procesos/diagramas/guia_bpmn/diagram1.htm. [En línea] [Citado el: 10 Mayo 2012]. <http://hubchile.cl/>
- Informe de Autoevaluación 2007. Universidad de Valparaíso, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Anexo 1: Carta de presentación para postulación a práctica profesional.

Viña del Mar, XX/XX/2012

Señor
XXXXX XXXXX
Cargo
Empresa
PRESENTE

Estimado Señor:

Por la presente nos es muy grato solicitar a Ud. se sirva estudiar la posibilidad de que nuestro alumno **XXXX XXXX XXXX XXXX, Rut : XX.XXX.XXX-X**, alumno de X año de la Escuela de Ingeniería Comercial, pueda realizar la Práctica Profesional, por un período de X meses equivalente a XXX horas, en su prestigiosa Institución.

Lo anterior, puede concretarse en alguna de las áreas relacionadas con la carrera, es decir, Contabilidad y Finanzas, Recursos Humanos o Marketing. Durante la presente temporada el establecimiento se hace responsable y pone a disposición de sus alumnos el Seguro Escolar de Accidentes, Ley N° 16.744 Art. 3° reglamento por el D.S. N° 133 Art. 1°, por lo que adjuntamos formulario de Seguro escolar.

Solicitamos a Ud. enviar carta de notificación al suscrito en el caso de que el alumno sea aceptado para realizar la Práctica Profesional en su institución. Dirección: Pasaje La Paz N° 1301 – Viña del Mar, y/o a: carlos.vasquez@uv.cl

Agradecemos desde ya todo esfuerzo que Ud. pudiese realizar para que el Sr. **XXXX XXXX**, pueda dar cumplimiento a las exigencias curriculares vigentes de nuestra Escuela.

Saluda atentamente a Ud.,

CARLOS VASQUEZ VASQUEZ
ACADEMICO
ENCARGADO DE PRACTICA PROFESIONAL
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

INSTRUCCIONES PARA EL REGISTRO DE LA INFORMACION DEL FORMULARIO 0374-3

DECLARACION INDIVIDUAL DE ACCIDENTE ESCOLAR N° _____

Se llevará una numeración correlativa anual del Establecimiento. De igual forma lo hará el Servicio de Salud, Servicio Delegado, Caja de Previsión o Mutual desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre de cada año.

A. INDIVIDUALIZACION DEL ESTABLECIMIENTO

- Anotar el nombre del Establecimiento Educativo, la ciudad en que está ubicado y la comuna a que pertenece.
- Anotar en el cuadro el número 1 si el Establecimiento es fiscal o municipal, y un 2 si es particular.
- Indicar el curso, Nivel de Enseñanza (Básico, Medio, Universitario) y Horario de clases (Diurno, Vespertino, Nocturno)
- Señalar fecha en que se registraron los datos (Día - Mes - Año).

B. INDIVIDUALIZACION DEL ACCIDENTADO

- Nombre: Indicar Apellido Paterno, Materno y Nombres del Accidentado.
- Sexo: Marque en el cuadro con un 1 si es masculino o un 2 si es femenino.
- Año de Nacimiento: Señale los dos últimos dígitos del año de Nacimiento del accidentado.
- Edad: Anote los años cumplidos a la fecha del accidente.
- Residencia Habitual: Indicar el domicilio del accidentado: Calle, Número, Población o Villa, Comuna, Ciudad.

C. INFORME SOBRE EL ACCIDENTE

- Señale la Hora y Minutos, Año, Mes y Día en que se produjo el Accidente, en los cuadros correspondientes.
- Día accidente: Anotar en el recuadro el número que corresponda al día de la semana en que se produjo el accidente.
- Accidente: Anotar en el recuadro un 1 si el accidente fue de Trayecto o un 2 si fue en la Escuela.
- En caso de ser accidente de Trayecto, señale a dos testigos (a, b) con sus respectivos números de Cédula Nacional de Identidad.
- Circunstancias del Accidente. Precise el sitio y anote si se debió a golpe con o por; golpe contra, caídas a diferentes niveles, contactos con, atrapamientos, debido a exposición a, sobreesfuerzo, u otros.
- Firma y Timbre del rector o representante del establecimiento educativo, EVITANDO TAPAR CASILLEROS DE CODIFICACION O DATOS CONSIGNADOS.

Para ser llenado por Establecimiento Asistencial

NATURALEZA Y CONSECUENCIAS DEL ACCIDENTE

- Establecimiento Asistencial: Indicar el Nombre del Establecimiento.
- Código del Servicio: Anotar el número del Servicio de Salud al que pertenece, y el código del Establecimiento. (Ejemplo: Hospital Curicó se codifica 16-100).
- Diagnóstico Médico: Anote todos los diagnósticos consignados por el Médico Tratante, que tenga relación con la Actividad del Accidentado.
- Codificación: CODIFICAR EL DIAGNOSTICO.
- Parte del cuerpo afectada: De responsabilidad del Médico tratante, anotar parte del cuerpo afectado.
- Hospitalización: Anotar en el recuadro un 1 si se hospitalizó el accidentado o un 2 si NO se hospitaliza.
- Total días Hosp. : Si hospitalización fue = 1 anotar en recuadros el número de días de hospitalización. Para calcular TOTAL DIAS HOSP. , se debe sacar la diferencia entre fecha de Egreso y fecha de Ingreso al Hospital.
- Incapacidad: Anotar en el recuadro 1 si estuvo Incapacitado el accidentado o un 2 en caso contrario.
- Total días Incapacidad: Si incapacidad fue =1 anotar en recuadro el número de días de Incapacidad otorgados por el médico.
- Tipo de Incapacidad: En el recuadro coloque el número que corresponda al tipo de incapacidad.
- Causa del Cierre del Caso: En el recuadro coloque el número que corresponda a la causa de Cierre del Caso.
- Fecha de Cierre del Caso: Coloque en los cuadros correspondientes DIA, MES Y AÑO en que se cerró el Caso.
- Firma del estadístico para conformidad de los datos, EVITANDO TAPAR CASILLEROS DE CODIFICACION O DATOS CONSIGNADOS.

AÑO 2012

PAUTA INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

- ✓ **INTRODUCCIÓN**
- ✓ **FINALIDAD DEL INFORME**
 - Fecha de inicio y término de la Práctica y horario de trabajo.

 - Supervisor en terreno de la Práctica

 - Cargo del Supervisor

 - Dirección, teléfono, fax

 - Ejecutivo Principal

- ✓ **IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**
 - Nombre o razón social
 - Planta Directiva
 - Propietario, Socio o Accionistas y porcentaje de la propiedad
 - Tamaño de la Institución
 - Reseña Histórica

- ✓ **OBJETIVOS O ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN**
 - Descripción pormenorizada
 - Misión, Visión y Objetivos
 - Impulsos Estratégicos
 - Planes de Desarrollo

- ✓ **ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURAS FORMALES E INFORMALES DE ADMINISTRACIÓN**

- ✓ **SECCIÓN EN QUE SE EFECTUÓ LA PRACTICA**
 - Detalle del objetivo de la sección en el contexto de la organización
 - Importancia estratégica para la consecución de los trabajos en la organización

- ✓ **TAREAS DESARROLLADAS**
 - Describir resumidamente las tareas efectuadas
 - Desarrollo y explicación de un caso práctico

- ✓ **RECOMENDACIONES GENERALES**

CARLOS VASQUEZ VASQUEZ

ENCARGADO PRACTICAS PROFESIONALES

Anexo 4: Informe confidencial evaluación práctica profesional

EVALUACION PRACTICA PROFESIONAL

La Escuela de Ingeniería Comercial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa de la Universidad de Valparaíso quiere agradecer la oportunidad brindada por usted a nuestro alumno(a) en práctica. La siguiente encuesta tiene por finalidad evaluar su desempeño en el trabajo realizado, así como identificar aquellas habilidades destacadas de otras que se deben potenciar. Rogamos a usted la máxima sinceridad posible, pues sus respuestas serán un valioso aporte a la hora de realizar acciones futuras.

Para facilitar la experiencia de aprendizaje de nuestro alumno, le rogamos a usted que, en la medida de lo posible, esta evaluación sea compartida con él.

Nombre del
alumno: _____

Empresa en que realizó la
práctica: _____

Departamento y
sección: _____

Fecha inicio: _____ Fecha de
término: _____

Total de horas
trabajadas: _____

Nombre del Jefe directo (Supervisor de la
práctica): _____

Cargo: _____

E-mail: _____

Teléfono: _____

- Descripción breve del rol y las responsabilidades del alumno en práctica

- ¿Considera usted que el alumno cuenta con las competencias adecuadas para el desempeño de su función? ¿usted recomendaría la adquisición de competencias adicionales a las que usted apreció?

- ¿Cómo evalúa el proceso de aprendizaje y logro de metas del alumno/a en práctica durante su periodo de trabajo?

Le solicitamos que evalúe el nivel demostrado por el alumno(a) en práctica durante su periodo de trabajo marcando la casilla que corresponda, entendiéndose por “**Óptimo**” como la mejor evaluación. Si alguna de las áreas de evaluación no es relevante, marque por favor *No Aplica*:

Áreas de Evaluación	Carente	Un poco carente	Óptimo	Un poco excesiva	Excesiva	No Aplica
Iniciativa y pro actividad						
Autonomía en el trabajo						
Creatividad en sus funciones						

Pensamiento crítico						
Focalización en el trabajo						
Capacidad de mirar los problemas desde distintas perspectivas						

- Ahora, le queremos solicitar que evalúe el grado en que el alumno ha mostrado las siguientes habilidades en su práctica profesional. Si alguna de las áreas no fue relevante en la práctica del alumno, marque *No Aplica* :

Áreas de Evaluación	Insuficiente	Suficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	No Aplica
Nivel de conocimiento que posee sobre su materia						
Criterio con que aplica los conocimientos que posee						
Capacidad para aprender las herramientas necesarias para el trabajo						
Manejo adecuado de las herramientas computacionales						
Manejo del idioma inglés						
Posee control sobre sus emociones						
Habilidad para trabajar en equipos multidisciplinarios						
Capacidad para relacionarse con sus compañeros de trabajo						
Capacidad para relacionarse con su jefatura						
Capacidad de adaptarse a la cultura de la empresa						
Capacidad de expresar ideas y conocimientos						
Actitud positiva ante las críticas de sus superiores						
Asistencia al trabajo						
Puntualidad para llegar al trabajo						
Habilidad para organizar las tareas que se le asignan						
Capacidad para investigar y obtener información						
Habilidad para interpretar información						
Capacidad para analizar y resolver problemas						
Habilidad para trabajar bajo presión						
Capacidad de liderar grupos y/o tareas						
Capacidad para tomar decisiones						
Motivación e interés por las tareas que se le asignan						
Capacidad para entregar las tareas que se le asignan con la calidad adecuada						
Puntualidad en los plazos de entrega de las tareas que se le asignan						

NOTA DE PRÁCTICA (En escala de 1 a 7)	
----------------------------------------------	--

- Comentarios adicionales

Firma	Timbre
--------------	---------------

Consultas:

Carlos Vásquez Vásquez

Académico Encargado de Prácticas Profesionales

Escuela de Ingeniería Comercial

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad de Valparaíso

Teléfonos: (32)2507569; (32) 2507500

Email: carlos.vasquez@uv.cl

Anexo 5: Programa movilidad estudiantil del consorcio de universidades estatales de Chile (MEC)

OBJETIVOS:

- 1.-** Propiciar que el estudiante universitario realice estudios de Pre- grado o Tesis Profesional en otras Universidades del Consorcio, por un semestre, como contribución a su desarrollo y al proceso de complementación e integración.

- 2.-** Favorecer la convergencia y armonización entre los planes de estudios de las Universidades del Consorcio, lo que favorecerá un acercamiento sustantivo que permita en el tiempo acreditar la formación de alumnos que egresen de las Universidades del Consorcio y atenuar las diferencias entre las mismas.

- 3.-** Otorgar la oportunidad, a los estudiantes egresados, de realizar una Práctica Profesional en otra región, lo que permitirá acceder a perspectivas y experiencias en espacios distintos a su ciudad de origen, con el fin de que adquieran un conocimiento mas completo de la realidad social del país acrecentando su capacidad y oportunidad en el campo de las ideas y del trabajo a futuro.

- 4.-** Propiciar una vinculación histórico-cultural, socio-económica, científico-técnica y educacional en las generaciones de universitarios y futuros profesionales.

- 5.-** Recibir a estudiantes de otras universidades del Consorcio para dar respuesta a un intercambio equivalente entre las partes.

En este marco, se permite a los estudiantes una Movilidad de tal forma que accedan a más perspectivas y experiencias comunes y al mismo tiempo posibilitarlo para acceder al conocimiento nacional y específico, desarrollando la enseñanza - aprendizaje en un contexto que supere su región

BENEFICIOS QUE OTORGA EL PROGRAMA

- Beca de mantención por un monto de \$120.000 mensuales por un máximo de hasta seis meses en el caso de los alumnos de Pre-grado y Tesistas y de dos meses en el caso de los alumnos que realizan Práctica Profesional.

- Cancelación del pasaje de ida y regreso desde su ciudad de origen hasta la Universidad de destino, por única vez.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Los estudiantes participantes del Programa cancelarán la matrícula y el arancel mensual en su universidad de origen.

- Los estudiantes participantes del Programa gozarán de todos los mismos privilegios acordados para los estudiantes de la universidad de acogida.
- Se realizará un seguimiento académico y de asistencia del estudiante MEC de parte de la Coordinadora Interna del Programa.
- El estudiante recibirá una beca mensual que cancelará la Universidad de origen, al igual que el pasaje de ida y regreso desde su ciudad de origen a la Universidad de destino. Este dinero será depositado en una libreta de ahorro que el estudiante debe tener para tal objetivo.
- La Universidad de acogida deberá incorporar al estudiante del MEC al Servicio Médico y Dental de Alumnos y al Seguro de Accidente Escolar.
- Los estudiantes tendrán derecho a participar en una rama deportiva del Departamento de Educación Física y Deportes, acceder a la información de las Residencias Controladas para estudiantes, hacer uso de las Bibliotecas y de los casinos, etc. En general podrán tener acceso al uso de la infraestructura y equipamiento de que disponga la Universidad en la cual realizaran su pasantía o Tesis.
- El alumno participante del Programa MEC, permanecerá con su estado de “alumno regular” (A14) en su Universidad de origen mientras esté participante en el Programa MEC, lo que le permitirá acceder a los beneficios que ésta le pueda proporcionar.
- La Universidad receptora del estudiante deberá orientar al alumno para la revalidación de su TNE (Tarjeta Nacional Estudiantil) a fin de que pueda moverse dentro de la ciudad.
- La Universidad de destino debe entregar al alumno participante del Programa, una vez finalizada la pasantía, un documento oficial que consigne notas, programas y calificaciones obtenidas con los respectivos timbres y firmas.
- La Universidad de origen debe verificar que el viaje del estudiante MEC se realice en condiciones de seguridad y tranquilidad.
- La Universidad de destino debe encargarse de recibir al alumno y en lo posible, ubicarlo en una residencia previamente contactada, la que será de costo del alumno.
- La Universidad de origen confirmará con la Universidad receptora, que las condiciones para recibir al estudiante estén creadas, según las Disposiciones Generales de la Administración del MEC.
- El estudiante del MEC debe desenvolverse socialmente, respetando las costumbres, valores, creencias y tradiciones de la sociedad a la que pertenece la Universidad receptora.
- El estudiante debe respetar los reglamentos, deberes y derechos de la Universidad en la cual se encuentra realizando su pasantía.
- El alumno deberá ser reconocido como alumno regular de la universidad receptora al amparo del Convenio MEC.

La difusión se realiza con la debida antelación mediante la publicación de los afiches y trípticos enviados para tal objetivo en los meses de Junio y Noviembre de cada año.

Además, en el mes de Marzo, los Asistentes Sociales realizan charlas informativas de los beneficios que otorga el Departamento de Bienestar Estudiantil a todos los alumnos de primer año y dentro de la información proporcionada está inserta la relativa al Programa MEC.

ERIKA BORST MIRANDA

COORDINADORA

PROGRAMA MEC

Valparaíso, Junio 04 del 2009.

Anexo 6: Ficha de postulación movilidad internacional.

Pegar
fotografía aquí

1. ANTECEDENTES PERSONALES		
Nombre Completo (apellido paterno, apellido materno y nombres):	Sexo:	Masculino: Femenino:
Nacionalidad:	Estado Civil:	Soltero: Casado:
Cédula de Identidad N°:	Fecha de Vencimiento:	
Fecha de nacimiento (día /mes /año):	Lugar de Nacimiento (ciudad, estado y país):	
Pasaporte N°:	Válido hasta:	
Fecha emisión:		
Domicilio de Origen (calle, número, ciudad o población, estado, país, código postal):		
Email:	Teléfono Fijo:	Teléfono Móvil:

2. PERSONA A CONTACTAR EN CASO DE EMERGENCIA	
Nombre:	Relación o parentesco (Ej.: padre, hermano, amigo, Etc.):
Domicilio (calle, número, ciudad o población, estado, país, código postal):	

Teléfono(s) casa:	Teléfono Trabajo:	E-mail:
-------------------	-------------------	---------

3. ANTECEDENTES ACADÉMICOS			
Facultad de Origen:			
Nombre de la Carrera o Programa de estudios de origen:			
Institución a la que postula:			
Carrera a la que postula:			
Período al que postula (mes, año):			
Inicio:	Término:		
Programa al que postula (marque con una X):			
<input type="checkbox"/>	Intercambio por un semestre	<input type="checkbox"/>	Intercambio por un año
<input type="checkbox"/>	Programa de Doble Grado	<input type="checkbox"/>	Programa de Triple Grado
<input type="checkbox"/>	Programa de múltiple grado	<input type="checkbox"/>	Programa de Prácticas Internacionales
<input type="checkbox"/>	Otros (indique):		

4. DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR A LA PRESENTE FICHA DE POSTULACIÓN:
<ul style="list-style-type: none"> a) Certificado de Alumno Regular. b) Currículo vitae. c) Patrocinio formal de la Carrera a la que pertenece d) Carta de Motivación del alumno e) Concentración de notas oficial f) 3 fotografías tamaño pasaporte (Una debe adherirse a este formulario) g) Certificado de estado de deuda UV h) Certificación Idiomatica (Cuando corresponda) i) Certificado de Biblioteca que acredite que no tiene deuda j) Fotocopia del pasaporte. k) Certificado de salud compatible con la actividad emitido por el SEMDA. En el caso de enfermedades que requieran medicación permanente deben ser informadas. l) Carta de un académico que respalda su solicitud.

CONSIDERACIONES:

1. Complete esta ficha consignando todos los datos que se solicitan e imprímala, adjuntando a ella los documentos requeridos.
2. Remita un original y una copia de todos los documentos, incluyendo esta ficha a:

Perla Cisternas D.
 Coordinadora de Movilidad Internacional Estudiantil
 Universidad de Valparaíso
 Errázuriz 1834, Valparaíso, Chile.

3. Calendario de postulación:
 - **PRIMER SEMESTRE (marzo a julio)**
 Período de postulación: septiembre a diciembre del año anterior a la postulación.*
 - **SEGUNDO SEMESTRE (agosto a diciembre)**
 Período de postulación: enero a mayo del año de la postulación.*

***Confirmar fecha límite de postulación según universidad de destino.
 En febrero no se realiza atención de alumnos, debido al receso universitario.**

Yo,.....,RUT,....., señalo que conozco los requisitos establecidos por la Universidad de Valparaíso para postular al Programa de Intercambio en, y que además conozco los procedimientos para postular a dicha institución extranjera, además de los requisitos que solicita el país para conseguir la VISA de estudiante, por lo que manifiesto en este documento que cumplo con los requisitos de postulación y una vez seleccionado me comprometo a realizar las gestiones necesarias para llevar a término esta postulación.

Me comprometo a su vez a informar oportunamente y de manera formal los motivos que pudieran llevarme a declinar de esta postulación.

Nombre y firma	Fecha

Los requisitos necesarios (*) para postular al Programa de Movilidad Internacional estudiantil son los siguientes:

- Ser alumno regular,
- Espíritu emprendedor y proactivo,
- Tener cursado y aprobado el 4º semestre de su carrera,
- No haber reprobado más de una asignatura durante sus años de estudios,
- Contar con el patrocinio de su Carrera,
- Tener promedio de notas mínimo 5.0
- Estar al día con sus compromisos con la UV,
- Contar con financiamiento propio para realizar la actividad internacional.

(*) Las Carreras de Ingeniería Civil Biomédica e Ingeniería Civil Oceánica cuentan con requisitos específicos para la movilidad, deben informarse directamente con los Encargados.

¿Cómo postular?

- Elegir la universidad de destino según el listado de convenios vigentes
- Investigar el currículo de la carrera en esa universidad de destino
- Presentar una propuesta académica formal (por escrito) a las autoridades de tu carrera para que evalúen si procede o no la homologación de las asignaturas que desea cursar en el extranjero, señalando:
 - asignaturas a cursar en el extranjero
 - programa de estudios de ellas
 - asignaturas que deberías cursar en la UV durante el periodo de intercambio
 - Una vez que las autoridades de la carrera aprueban las asignaturas a cursar en el exterior, se debe presentar la postulación a la **Unidad de Movilidad Internacional Estudiantil de la Universidad de Valparaíso**, adjuntando los documentos señalados anteriormente.

Una vez hecha la postulación en la Unidad de Movilidad Internacional Estudiantil se debe:

Completar la postulación en la universidad extranjera

Existen distintos mecanismos, los que serán informados una vez revisada la postulación en detalle y toda vez que se confirme la entrega de todos los documentos exigidos. De ser requeridos otros documentos por la contraparte en el extranjero, se le informará al postulante para que complete su postulación.

Una vez aceptado/a por la institución extranjera deberá:

- Actualizar sus certificados de notas
- Adquirir una póliza de seguro médico de alta cobertura, válido en el país donde se realizará el intercambio (país destino) y por el periodo que dure la experiencia.
- Tramitar en el Consulado o Embajada correspondiente al país de destino la VISA de estudiante.

Todos los alumnos de la Universidad de Valparaíso que participan en un programa de intercambio con el patrocinio de la Carrera, deben viajar con seguro médico de cobertura total y VISA de estudiante.

Anexo 7: Compromiso de convalidación de asignaturas.

Quien suscribe: _____ estudiante de la Carrera _____ de la Facultad _____, Cédula de Identidad N° _____-____, solicita por intermedio de la presente la autorización para estudiar los cursos propuestos a realizar durante el proceso de intercambio en la Universidad _____, para el año académico _____ semestre _____, de acuerdo a la siguiente tabla de equivalencias de materias entre la Universidad de Valparaíso y las ofrecidas por _____, como institución de destino; para lo cual he presentado ante la Secretaría Académica los programas y contenidos de cada una de las asignaturas aquí propuestas.

Asignatura Universidad de Valparaíso		Asignaturas Institución de Destino
	Por	
	Por	
	Por	
	Por	
	Por	
	Por	
	Por	

La anterior petición se realiza bajo el entendido de que el proceso de revalidación de los cursos en la Universidad de Valparaíso, se hará en concordancia y con el respaldo de una constancia oficial de estudios emitida por la institución de destino al término de la estancia de intercambio que certifique el cursado y aprobación de las asignaturas que constan en esta solicitud.

El estudiante deberá mantener contacto con el Secretario Académico de su Carrera de origen hasta determinar el Plan de Estudios definitivo.

Firma del Estudiante
Nombre:

Firma Vº Bº Secretario Académico
Nombre:

Fecha: _____

Firma Vº Bº Director
Nombre:

Fecha _____

Anexo 8: Carta de respaldo a alumno de intercambio

Viña del Mar, (mes) (día) de 2012.

Señora

Perla Cisternas Duque

Coordinadora

Movilidad Internacional Estudiantil

Universidad de Valparaíso

PRESENTE

De mi consideración:

Junto con saludarle muy cordialmente, me dirijo a usted con motivo de comunicarle que la Carrera de Ingeniería Comercial, la cual dirijo, ha evaluado la elegibilidad de nuestro estudiante _____ Rut: _____, para desarrollar procesos de intercambio internacional estudiantil con la Universidad _____, de _____ (país), en el periodo comprendido entre _____ y _____, y ha resuelto lo siguiente:

1º Considerando los antecedentes presentados y el cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la Universidad de Valparaíso y esta Carrera para la elegibilidad de alumnos para Programas de Intercambio Internacional estudiantil, en la modalidad de envío, ha determinado **RESPALDAR** la postulación del alumno mencionado, quien es actualmente Alumno regular de la Carrera.

2º Aprobar la propuesta de convalidación de asignaturas que el estudiante ha presentado a la Secretaría Académica de esta Carrera y se compromete a convalidar las calificaciones obtenidas en el periodo de intercambio, siempre que se ajusten al acuerdo de convalidación que se adjunta a la presente carta.

3º Esta aprobación asume por parte del interesado(a) el compromiso del máximo rendimiento en la Universidad de destino y el cumplimiento de las obligaciones académicas correspondientes al momento de su regreso a Chile, sin que esta actividad signifique razón alguna para el incumplimiento de éstas.

Se extiende la presente CARTA de RESPALDO a petición del interesado para ser presentada ante la Unidad de Movilidad Internacional Estudiantil para el proceso de postulación al programa de Intercambio Internacional Estudiantil con la Universidad de _____.-

Atentamente le saluda,

Juan Manuel Muñoz Pinto

Director

Escuela Ingeniería Comercial

Anexo 9: Carta de respaldo condicional alumno de intercambio

Viña del Mar, (mes) (día) de 2012.

Señora

Perla Cisternas Duque

Coordinadora

Movilidad Internacional Estudiantil

Universidad de Valparaíso

PRESENTE

De mi consideración:

Junto con saludarle muy cordialmente, me dirijo a usted con motivo de comunicarle que la Carrera de Ingeniería Comercial, la cual dirijo, ha evaluado la elegibilidad de nuestro estudiante _____ Rut: _____, para desarrollar procesos de intercambio internacional estudiantil con la Universidad _____, de _____ (país), en el periodo comprendido entre _____ y _____, y ha resuelto lo siguiente:

1º Considerando los antecedentes presentados y el cumplimiento parcial de los requisitos básicos establecidos por la Universidad de Valparaíso y esta Carrera para la elegibilidad de alumnos para Programas de Intercambio Internacional estudiantil, en la modalidad de envío, ha determinado **RESPALDAR CONDICIONALMENTE** la postulación del alumno mencionado, quien es actualmente alumno regular de la Carrera.

2º La decisión de respaldar al alumno en forma definitiva se tomará a término del presente semestre lectivo, pues ésta depende de que el alumno apruebe la totalidad de las asignaturas contempladas en la malla

curricular hasta 4to año inclusive, más la realización y aprobación de la totalidad de las horas estipuladas en la práctica profesional.

3° Aprobar la propuesta de convalidación de asignaturas que el estudiante ha presentado a la Secretaría Académica de esta Carrera y se compromete a convalidar las calificaciones obtenidas en el periodo de intercambio, siempre que se ajusten al acuerdo de convalidación que se adjunta a la presente carta.

4° Esta aprobación asume por parte del interesado(a) el compromiso del máximo rendimiento en la Universidad de destino y el cumplimiento de las obligaciones académicas correspondientes al momento de su regreso a Chile, sin que esta actividad signifique razón alguna para el incumplimiento de éstas.

Se extiende la presente CARTA de RESPALDO CONDICIONAL a petición del interesado para ser presentada ante la Unidad de Movilidad Internacional Estudiantil para el proceso de postulación al programa de Intercambio Internacional Estudiantil con la Universidad de _____.-

Saluda atentamente a usted,

Juan Manuel Muñoz Pinto

Director

Escuela Ingeniería Comercial

Anexo 10: Formulario de inasistencias

FORMULARIO DE INASISTENCIAS

NOMBRE	
RUT	
AÑO DE INGRESO	
FONO	
JORNADA	

1.-

ASIGNATURA	
PROFESOR	
DÍA DE LA INASISTENCIA	

2.-

ASIGNATURA	
PROFESOR	
DÍA DE LA INASISTENCIA	

3.-

ASIGNATURA	
PROFESOR	
DÍA DE LA INASISTENCIA	