



Manual de Organización de la Dirección de Servicios al Universitario



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

M. en C. Eduardo Gasca Pliego
RECTOR

M. A. S. S. Felipe González Solano
SECRETARIO DE DOCENCIA

Dr. Sergio Franco Maass
SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS

Dr. en C. Pol. Manuel Hernández Luna
SECRETARIO DE RECTORÍA

M.A.E. Georgina María Arredondo Ayala
SECRETARIA DE DIFUSIÓN CULTURAL

M. en A. Ed. Yolanda E. Ballesteros Sentíes
SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

Dr. en C. Jaime Nicolás Jaramillo Paniagua
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

Dr. en Ing. Roberto Franco Plata
SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Dr. en D. Hiram Raúl Piña Libien
ABOGADO GENERAL

Lic. en Com. Juan Portilla Estrada
DIRECTOR GENERAL DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA

C. P. Alfonso Octavio Caicedo Díaz
CONTRALOR DE LA UNIVERSIDAD

Profr. Inocente Peñaloza García
CRONISTA



DIRECTORIO INTERNO

M. en A. Ed. Yolanda E. Ballesteros Senties
SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

M. en O. Francisco Montiel Conzuelo
DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO

L. en T. Crishtian Jonatan Guarneros Vázquez
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE BECAS

L. en D. Mónica Cruz Hernández
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL ESTUDIANTE





CONTENIDO

I.	Presentación.....	5
II.	Antecedentes.....	6
III.	Fundamento Legal.....	7
IV.	Misión.....	10
V.	Visión.....	11
VI.	Estructura Orgánica.....	12
VII.	Organigrama.....	13
VIII.	Objetivos y Funciones.....	14
	Dirección de Servicios al Universitario.....	15
	Departamento de Becas.....	16
	Departamento de Apoyo al Estudiante.....	18
IX.	Glosario.....	20
X.	Validación.....	22
XI.	Aprobación.....	23
XII.	Actualización.....	24



I. PRESENTACIÓN

El Manual de Organización de la Dirección de Servicios al Universitario (DSU) se elaboró con el fin de contar con una herramienta ágil, que metodológicamente dé cuenta de cómo se encuentra organizada el área y que las personas quienes laboran en ella conozcan la estructura y funcionamiento de la Dirección, así como de los Departamentos que la conforman, con el fin de apoyar el desarrollo de los programas y proyectos bajo su responsabilidad.

El presente instrumento administrativo estará al alcance de toda persona que desee consultarlo y enterarse de la organización y funcionamiento de la DSU. En él, los responsables de los Departamentos podrán tener presente su nivel de competencia, autoridad y responsabilidad; por lo tanto, su cumplimiento constituye el elemento más importante para la realización de las tareas diarias que impactarán en el beneficio y satisfacción de los usuarios, así como en la consecución de las metas establecidas en el Plan General de Desarrollo, Plan Rector de Desarrollo Institucional y Programas Operativos Anuales.

Las revisiones y actualizaciones al manual deberán realizarse al menos cada dos años, con el fin de contar con un documento adecuado a su tiempo y espacio, que defina el éxito del documento.

M. en O. Francisco Montiel Conzuelo
DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO





II. ANTECEDENTES

La Dirección de Servicios al Universitario tiene su antecedente en el año de 1997, cuando inició la Administración del M. en A. Uriel Galicia Hernández, en ese entonces ésta formaba parte de la Dirección General de Extensión y Vinculación Universitaria, cuyo titular era el Lic. Rogelio Tinoco García; dicha dependencia se integraba por la Dirección de Extensión y la Dirección de Vinculación Universitaria. En el transcurso de esa administración se determinó realizar una reestructuración, dando origen a cuatro direcciones y un programa estratégico:

1. Dirección de Servicios a la Comunidad e Inducción al Mercado laboral
2. Dirección de Vinculación Universitaria
3. Dirección de Identidad Institucional y Enlace con Egresados
4. Dirección de Educación Continua
5. Programa de Captación de Recursos Alternos Indirectos UAEM (PROCRAI-UAEM)

En febrero de 1998, asume la titularidad de la Dirección General el Ing. Jesús Hernández Ávila, quien modifica la denominación de la dependencia como “Dirección de Servicios a la Comunidad e Inducción al Mercado Laboral” en lugar de “Dirección de Servicios Universitarios”, en virtud de ser un nombre demasiado extenso, que además lo que tenía a su cargo era otorgar una serie de servicios de apoyo a la comunidad preferentemente estudiantil.

Con el M. en E. I. Román López Flores, a partir de junio de 2005, nuevamente cambia su nombre a Dirección de Servicios al Universitario, con el fin de dirigir los servicios de extensión a la comunidad universitaria.

El último cambio se realiza oficialmente en febrero de 2010 con la división de la Dirección de Servicios al Universitario, quedando a su cargo los Departamentos de Becas y Apoyo al Estudiante.





III. FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

TÍTULO PRIMERO DE LA UNIVERSIDAD

Artículo 2. La Universidad tiene por objeto generar, estudiar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal y estar al servicio de la sociedad, a fin de contribuir al logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, y para promover una conciencia universal, humanista, nacional, libre, justa y democrática.

La Universidad tiene por fines impartir la educación media superior y superior; llevar a cabo la investigación humanística, científica y tecnológica; difundir y extender los avances del humanismo, la ciencia, la tecnología, el arte y otras manifestaciones de la cultura.

La Universidad tiene las siguientes atribuciones:

- I. Expedir las normas y disposiciones necesarias a su régimen interior, conforme a la presente Ley y preceptos aplicables.
- II. Organizarse libremente para el cumplimiento de su objeto y fines, dentro de los términos de la presente Ley, el Estatuto Universitario y su reglamentación.
- III. Organizar, desarrollar e impulsar la impartición de la educación media superior y superior, en todas sus modalidades.
- IV. Organizar, desarrollar e impulsar la investigación humanística, científica y tecnológica.
- V. Organizar, desarrollar e impulsar la difusión y extensión del acervo humanístico, científico, tecnológico, histórico, artístico y de todas las manifestaciones de la cultura.
- VI. Ofrecer docencia, investigación y, difusión y extensión, prioritariamente, en el Estado de México.
- VII. Preservar, administrar e incrementar el patrimonio universitario.
- VIII. Otorgar títulos, grados y demás reconocimientos correspondientes a la educación que imparte.
- IX. Revalidar y establecer equivalencia a los estudios que se realicen en otras instituciones educativas, nacionales o extranjeras, para fines académicos y de conformidad a la reglamentación aplicable.



- X. Acordar todo lo relativo a la incorporación de establecimientos educativos que coadyuven al cumplimiento del objeto y fines de la Institución, de conformidad a las disposiciones de esta Ley y la reglamentación derivada.
- XI. Las demás establecidas en esta Ley y otros ordenamientos.

Artículo 6. Para el adecuado cumplimiento de su objeto y fines, la Universidad adoptará las formas y modalidades de organización y funcionamiento de su academia, gobierno y administración, que considere convenientes.

El Estatuto Universitario, en observancia de la presente Ley, determinará las bases y requisitos para establecer, transformar, fusionar o desaparecer las formas y modalidades de organización y funcionamiento mencionadas.

TÍTULO QUINTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y PATRIMONIO UNIVERSITARIOS

Artículo 34. La Administración Universitaria es la instancia de apoyo con que cuenta la Institución para el cumplimiento de su objeto y fines. Se integra por una Administración Central y Administraciones de Organismos Académicos, de Centros Universitarios y de planteles de la Escuela Preparatoria.

El Estatuto Universitario y la reglamentación aplicable determinarán y regularán las facultades, integración, funciones, organización y demás aspectos que resulten necesarios para el desarrollo y la actividad de la Administración Universitaria y sus dependencias académicas y administrativas.

ESTATUTO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

TÍTULO QUINTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y PATRIMONIO UNIVERSITARIOS

CAPÍTULO II DE LA ESTRUCTURA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVAS

Artículo 133. Para los efectos del artículo 34 de la Ley de la Universidad, la Administración Universitaria es la instancia de apoyo con que cuenta la Institución para llevar a cabo la gestión de las actividades adjetivas que resulten necesarias al cumplimiento de las finalidades institucionales.

Sus partes componentes son una Administración Central, la Administración de cada Organismo Académico, de cada Centro Universitario y la de cada Platel de la Escuela Preparatoria.

Las partes componentes conducirán sus actividades en forma coordinada y programada y, se organizarán de acuerdo a las Dependencias Administrativas previstas en los artículos 134, 135 y 136 del presente Estatuto.





La legislación universitaria regulará lo conducente a estas administraciones y a sus dependencias, siendo complementada por manuales de organización, de sistemas y procedimientos e instrumentos administrativos necesarios.

Artículo 134. La Administración Central es la instancia de apoyo con que cuenta el Rector para la coordinación, dirección, seguimiento y evaluación de las actividades que coadyuvan al cumplimiento del objeto y fines institucionales.

Se integrará con Dependencias Administrativas que llevarán el nombre de Secretarías, Direcciones Generales y Abogado General, las cuales contarán con una jerarquía de niveles de delegación compuesta de Direcciones, Departamentos y Unidades.

Artículo 136. Las Dependencias Administrativas son unidades congruentes y coherentes de apoyo administrativo para ejecutar las decisiones, dictámenes, acuerdos y órdenes de los órganos de autoridad de quien dependen, despachando los asuntos de su competencia.

Estarán dotadas de facultades y funciones necesarias para el ejercicio de su encargo. Las de la Administración Central serán competentes para toda la Universidad, y las de la Administración de Organismo Académico, Centro Universitario o de Plantel de la Escuela Preparatoria, sólo para el régimen interior correspondiente.

Al frente de cada una de ellas habrá un titular, nombrado por el Rector en la Administración Central y nombrado por éste a propuesta del Director correspondiente, en la Administración de Organismo Académico, Centro Universitario o de Plantel de la Escuela Preparatoria.





IV. MISIÓN

La Dirección de Servicios al Universitario es una instancia dependiente de la Secretaría de Extensión y Vinculación que contribuye a la formación profesional y al desarrollo integral del alumno universitario a través de acciones innovadoras y creativas; con un sistema integrado de becas que cuenta con un padrón único de beneficiarios el cual, amplía y atiende su condición económica de forma transparente y equitativa, así como la prevención y atención de la salud física y mental de los alumnos de la Institución mediante ferias, conferencias, talleres y campañas de vacunación, para que al egresar de las aulas, sean hombres y mujeres responsables, críticos y comprometidos para entender las demandas de la sociedad.



V. VISIÓN

La Dirección de Servicios al Universitario contará con programas estratégicos pertinentes y de calidad que impulsen y favorezcan el éxito tanto en la formación académica y profesional, como el desarrollo físico y mental del alumno universitario durante su permanencia en la Institución, para enfrentarse a largo plazo al reto de aplicar sus conocimientos científicos, humanísticos, tecnológicos y culturales, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida y entorno social.



VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1 Dirección de Servicios al Universitario
 - 1.1 Departamento de Becas
 - 1.2 Departamento de Apoyo al Estudiante



VII. ORGANIGRAMA





VIII. OBJETIVOS Y FUNCIONES



DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO

OBJETIVO:

Coordinar e impulsar servicios de apoyo económico, prevención y atención a la salud física y mental, de seguridad social y complementarios, que estimulen a los alumnos universitarios para su permanencia en la Institución.

FUNCIONES:

- Establecer políticas, bases y procedimientos para el otorgamiento de becas en la Universidad.
- Organizar y aplicar los lineamientos y políticas de los programas de becas, prestación del seguro de salud y de los servicios complementarios al alumno.
- Planear, coordinar, administrar y supervisar los programas de becas, prestación del seguro de salud y los servicios complementarios otorgados al alumno.
- Observar y vigilar el cumplimiento de convenios de colaboración suscritos con instituciones de los sectores público, privado y social, en materia de becas y servicios complementarios al alumno.
- Promover y difundir los programas de becas, prestación del seguro de salud y de los servicios complementarios al alumno, a fin de coadyuvar en su formación integral.
- Establecer estrategias para mejorar los canales de comunicación con el IMSS y Grupo Nacional Provincial, así como conocer y aplicar los lineamientos para la prestación del Seguro de Salud y del Seguro Estudiantil.
- Implantar y verificar la aplicación de tecnologías de la información y comunicaciones en el desarrollo de los procesos inherentes a la dirección.
- Observar y vigilar el cumplimiento de los procesos certificados bajo la Norma ISO 9001:2008, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad para contribuir a la mejora continua de los procesos de los Departamentos de Becas y de Apoyo al Estudiante.
- Evaluar y controlar las funciones de los Departamentos de Becas y de Apoyo al Estudiante, tomando, en su caso, las medidas correctivas necesarias.
- Generar y remitir a la Secretaría de Extensión y Vinculación, los informes relativos al desarrollo de los programas y proyectos bajo su responsabilidad.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.



DEPARTAMENTO DE BECAS

OBJETIVO:

Planear, coordinar, implementar y controlar los programas de becas que brinda tanto la Universidad Autónoma del Estado de México, como los diferentes apoyos provenientes de los gobiernos federal, estatal, municipal y el sector privado, asegurando el aprovechamiento y debido otorgamiento de los mismos, dirigidos a los estudiantes de bachillerato, técnico superior y licenciatura.

FUNCIONES:

- Planear y elaborar la distribución del presupuesto por espacio académico para su aprobación ante la instancia competente de la Institución.
- Coordinar, implementar y controlar los proyectos relacionados con los programas de becas que ofrece la Institución, para establecer las metas y estrategias necesarias para su cumplimiento.
- Difundir los programas de becas entre la comunidad universitaria, así como asesorar en el trámite y gestión de las mismas.
- Gestionar un mayor financiamiento para este rubro, con el fin de incentivar la excelencia académica y ampliar la cobertura del otorgamiento de becas en grupos de población vulnerable, como alumnos con discapacidad o los provenientes de regiones urbanas marginales, rurales e indígenas.
- Coadyuvar con los espacios académicos en la coordinación y gestión de acciones referentes a los procesos de becas PRONABES Estado de México y Oportunidades.
- Dar seguimiento a las acciones derivadas de convenios y programas con financiamiento alterno provenientes del sector privado para obtener una fuente de mayor financiamiento para el otorgamiento de becas.
- Administrar los recursos autorizados de los diferentes programas con apego a la normatividad y políticas aplicables para el otorgamiento de becas.
- Gestionar y programar el pago de las becas institucionales.
- Dar trámite a las prestaciones conforme a los contratos colectivos de trabajo de la FAAPUAEM y SUTESUAEM.
- Analizar los casos de alumnos irregulares o en una situación económica adversa que requieran de alguna modalidad de beca, a través del Comité General de Becas.
- Coordinar las sesiones del Comité General de Becas, así como dar seguimiento a los acuerdos que deriven de ellas.
- Supervisar la operación del programa de becas y evaluar su funcionamiento.



- Mantener actualizado el sistema de becas y registros, de modo que permita obtener información oportuna y confiable para la toma de decisiones, respecto de los beneficiados y becas que otorga la UAEM.
- Atender y dar seguimiento a las quejas relacionadas con los diferentes programas de becas.
- Establecer acciones correctivas y de mejora, que faciliten el otorgamiento, evaluación y seguimiento de las becas institucionales.
- Informar las actividades realizadas referentes a los programas de becas ante las instancias universitarias y externas a la Institución.
- Participar en la elaboración del informe final del estado que guarda el Fideicomiso de Becas.
- Mantener actualizada la documentación del proceso de “Otorgamiento de Becas Institucionales”, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, así como proponer, en su caso, la certificación de nuevos procesos relacionados con el área.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.



DEPARTAMENTO DE APOYO AL ESTUDIANTE

OBJETIVO:

Ofrecer a la comunidad estudiantil de los espacios académicos de la UAEM, servicios complementarios a su educación, que coadyuven a mantener en buen estado su salud física y mental, así como apoyar su economía a través de convenios comerciales de descuento, garantizando un servicio oportuno y eficiente.

FUNCIONES:

- Planear, coordinar y supervisar la afiliación al Seguro de Salud para Estudiantes, a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), de los alumnos de la UAEM que no cuenten con este servicio.
- Promover y difundir, a través de medios impresos y electrónicos, los programas que desarrolla el Departamento de Apoyo al Estudiante.
- Planear, coordinar y supervisar la afiliación al IMSS de los alumnos de Nivel Medio Superior y Superior de la UAEM.
- Atender y gestionar oportunamente las solicitudes del seguro estudiantil ante la compañía aseguradora e instancias correspondientes de la UAEM.
- Coordinar la realización de conferencias y talleres que se relacionan con la salud física y mental de los estudiantes en los diferentes espacios académicos.
- Organizar y promover talleres de comunicación e integración familiar dirigidos a padres de familia.
- Gestionar convenios con el comercio establecido, centros recreativos y culturales para la aplicación de descuentos y promociones en apoyo a la economía de los estudiantes de los diferentes espacios académicos, así como elaborar, difundir y mantener actualizado el catálogo de descuentos.
- Generar mecanismos innovadores de promoción y difusión de los servicios al estudiante, con el propósito de que sean utilizados en tiempo y forma.
- Buscar, evaluar y ofrecer alternativas de hospedaje que cumplan con los requerimientos mínimos para promocionarlos entre la comunidad estudiantil.
- Coordinar las actividades de planeación, logística y supervisión del trabajo conjunto UAEM-PREVENIMSS en los diferentes espacios académicos.
- Concertar acciones con el DIFEM a efecto de organizar e impartir talleres-conferencias con temas de discapacidad en los diferentes espacios académicos.
- Evaluar los resultados de los programas que desarrolla el Departamento de Apoyo al Estudiante.



- Mantener actualizada la documentación del proceso de “Afiliación de alumnos al IMSS”, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, así como proponer, en su caso, la certificación de nuevos procesos relacionados con el departamento.
- Generar y remitir a la dirección, los informes relativos al desarrollo de los programas y proyectos bajo su responsabilidad.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al ámbito de su competencia.



IX. GLOSARIO

Alumnos afiliados: Alumnos afiliados al Seguro de Salud para Estudiantes.

Becas Institucionales: Apoyos económicos otorgados por la Universidad a quienes resulten beneficiados con cualquiera de las modalidades.

Becas Oportunidades: Programa federal para el desarrollo humano de la población en pobreza extrema, brindando apoyos en educación, salud, nutrición e ingreso.

Becas otorgadas: Becas asignadas en los diferentes espacios académicos en los niveles Medio Superior, Superior y Posgrado.

Becas PRONABES: Programa Nacional de Becas para la Educación Superior.

Beneficiados: Es la población atendida por cada programa.

Conferencia: Exposición que hace una persona en público sobre un tema para enseñarlo o divulgarlo.

Convenio: Convenio de descuento celebrado entre la UAEM y el comercio establecido, centros recreativos y culturales en donde se manifiesta el descuento a otorgar a la comunidad estudiantil.

DIFEM: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

PREVENIMSS: Programas integrados de salud implantados por el IMSS que hacen referencia a las acciones de carácter preventivo para mejorar la salud de sus derechohabientes.

Salud física: Consiste en el buen funcionamiento fisiológico del organismo.

Salud mental: Estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural, lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar.

Seguro de Salud para Estudiantes: Es una prestación que ofrece la UAEM conjuntamente con el IMSS a los alumnos inscritos que no cuentan con servicio médico.

Seguro Estudiantil: Programa de apoyo económico en caso de fallecimiento del padre o tutor, accidente escolar o fallecimiento del alumno, con el que la UAEM protege a sus alumnos a través del seguro colectivo contratado con Grupo Nacional Provincial, S.A.

Servicios complementarios: Actividades dirigidas a los estudiantes, campañas de vacunación, conferencias, talleres, foros, etcétera.



Solicitud pagada: Reembolso de gastos médicos en caso de accidente escolar o indemnización en caso de fallecimiento del alumno, padre o tutor.

Taller: Metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica, en donde se requiere la participación de los asistentes.





X. VALIDACIÓN

M. en C. Eduardo Gasca Pliego
RECTOR

LSCA. Maritza Martínez Malacón
**DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN
Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**



XI. APROBACIÓN

M. en A. Ed. Yolanda E. Ballesteros Sentíes
SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

M. en O. Francisco Montiel Conzuelo
DIRECTOR DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO

29 de septiembre de 2010
Fecha de Oficio de Aprobación

1028
Número de Oficio



XII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Organización de la Dirección de Servicios al Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México; septiembre de 2010.

Primera Edición.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS AL UNIVERSITARIO

Director:

M. en O. Francisco Montiel Conzuelo

Responsable del Proyecto:

Lic. en Psic. Alicia Sánchez Gutiérrez

Colaboradores:

L. en T. Crishtian Jonatan Guarneros Vázquez

L. en D. Mónica Cruz Hernández

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Directora:

LSCA. Maritza Martínez Malacón

Jefa del Departamento de Organización y Métodos:

L. A. E. Minerva Sánchez Rivas

Analista del Departamento de Organización y Métodos:

Arq. Joaquín Campos Estrada

© MO/AC-SEV

Serie Manuales Administrativos