



Universidad de Puerto Rico
Recinto Universitario de Mayagüez
Colegio de Administración de Empresas



Plan de Avalúo Administrativo

7 de abril de 2006

Tabla de Contenido

- I. Misión del Recinto Universitario de Mayagüez
- II. Misión de la Facultad de Administración de Empresas
- III. Proceso para aprobar y divulgar la misión de la Facultad
- IV. Organigrama de la Facultad
- V. Descripción de Responsabilidades y Deberes
 - a. Implantación del Proceso de “Activity Based Management” Administración por Actividades
 - b. Responsabilidades y Deberes de cada una de las oficinas
 - c. Evidencia y Documentos que mantiene cada oficina
- VI. Usuarios principales de los servicios de cada oficina
- VII. Mecanismos para medir y evaluar el nivel de satisfacción, eficiencia y efectividad de cada oficina
- VIII. Análisis de Fortalezas y Debilidades
- IX. Medidas correctivas al identificar deficiencias y debilidades
- X. Procedimiento para la revisión del plan de avalúo

I. Misión del Recinto Universitario de Mayagüez

- Formar ciudadanos educados, cultos, capaces de pensar críticamente y preparados profesionalmente en los campos de las Ciencias Agrícolas, la Ingeniería, las Ciencias Naturales, las Humanidades, las Artes y la Administración de Empresas, de manera que puedan contribuir al desarrollo educativo, cultural, social, tecnológico y económico de Puerto Rico y el ámbito internacional en un ambiente democrático de colaboración y de solidaridad.
- Fomentar la labor creativa, y la investigación básica y aplicada de manera que atienda las necesidades de la sociedad, tanto local como internacional, en cooperación con el entorno, a fin de preservar, transmitir y adelantar el conocimiento.
- Proveer un servicio de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable y balanceado de nuestra sociedad.
- Divulgar el conocimiento de manera que sea accesible a todos.

II. Misión de la Facultad de Administración de Empresas

La Facultad de Administración de Empresas existe para desarrollar un profesional ético para el mundo de los negocios que sea capaz de hacer aportaciones significativas a la empresa o crear su propio negocio. Facilitará el proceso de enseñanza-aprendizaje y transformará al estudiante subgraduado y graduado en un profesional con una formación integral, con capacidad de investigación y análisis crítico, innovador, creativo, con espíritu empresarial, líder y con interés en la participación ciudadana. Desarrolla investigaciones y actividades de divulgación enfocadas en las necesidades de Puerto Rico y el Caribe.

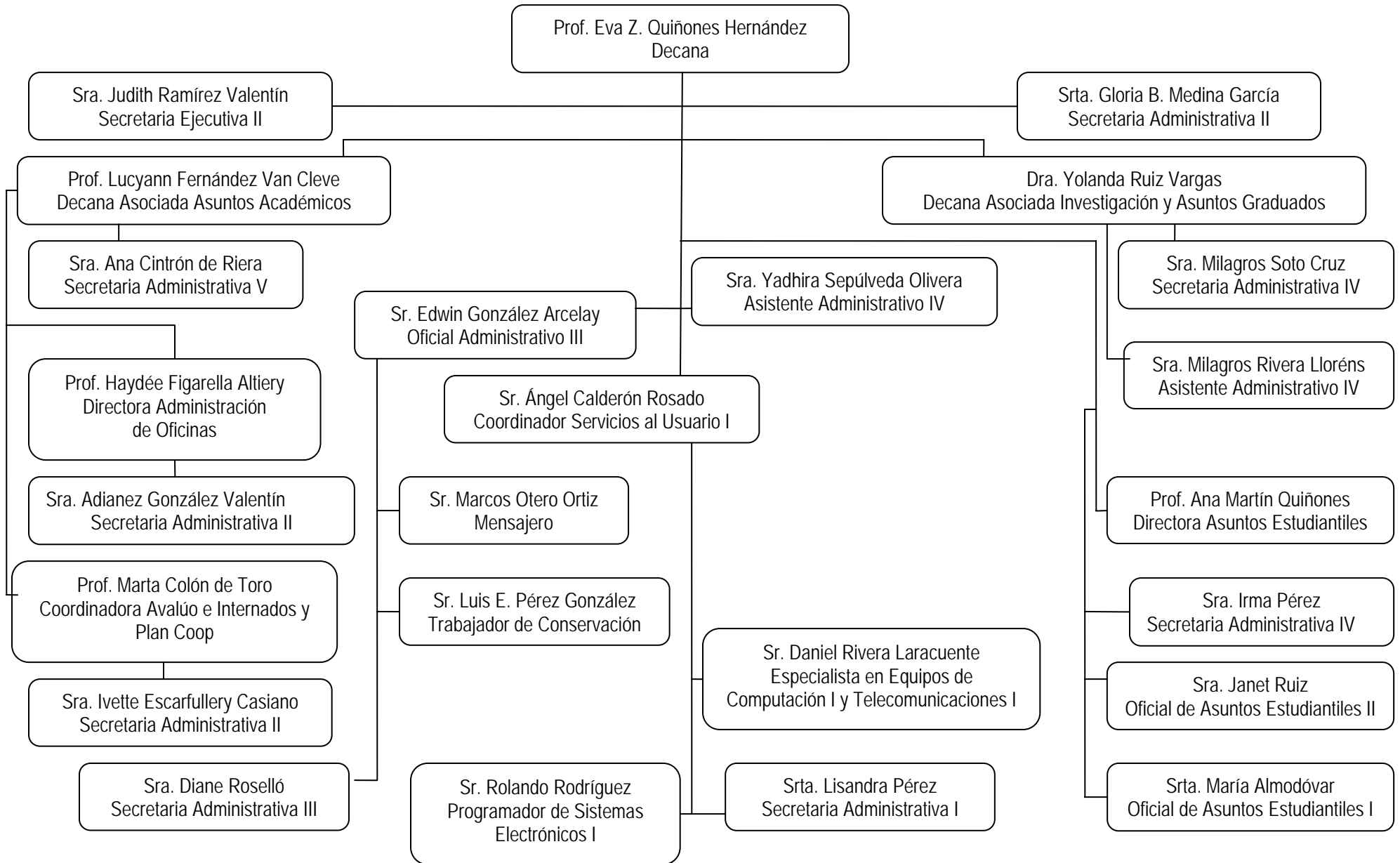
III. Proceso para aprobar y divulgar la misión de la Facultad

La Facultad de Administración de Empresas en el Segundo Taller sobre Planificación Estratégica celebrado el 15 de octubre de 1999 y en reuniones extraordinarias celebradas los días 29 de octubre de 1999, 9 y 10 de noviembre de 1999 y el 3 de diciembre de 1999 discutió la visión, misión y objetivos propuestos por el Comité de Planificación y Desarrollo de la Facultad y aprobó la visión, misión y cultura actual de la Facultad.

La Visión, Misión y Cultura de la Facultad de Administración de Empresas está disponible en la página de Internet de la Facultad, en el Catálogo Graduado y Subgraduado, en los tableros de expresión de la Facultad, en las oficinas administrativas, en los salones de clase y en el salón de reuniones de la Facultad.

IV. Organigrama de la Facultad

Organigrama Facultad de Administración de Empresas



IV. Descripción de Responsabilidades y Deberes

- a. Implantación del Proceso de “Activity Based Management” o Administración por Actividades
 - i. En marzo de 2003, se modificó la estructura administrativa de la Facultad y se comenzó con un sistema de “Activity Based Management” para definir las responsabilidades y deberes de cada una de las oficinas administrativas, incluyendo al personal docente-administrativo y al no-docente de acuerdo al nuevo organigrama de la Facultad.
 - ii. La implementación de un sistema de “Activity Based Management” comienza con conocer qué realmente hacen los empleados docente-administrativo y no docente como líderes de las correspondientes oficinas administrativas. El sistema conlleva identificar específicamente qué actividades realizan y quién es responsable de ejecutar esas actividades para conocer cuánto valor le añaden al servicio al cliente. Las actividades se clasifican entre cuáles le añaden valor al servicio y cuáles no. El objetivo es medir la efectividad de las actividades para involucrar a la organización en un proceso de mejoramiento continuo. La revisión periódica y la actualización de las actividades se realiza por las correspondientes oficinas administrativas, para asegurar el nivel óptimo de ejecución y la calidad del servicio en las operaciones de la organización. Durante el verano 2006, se estará realizando la revisión y actualización grupal.
 - iii. El proceso consistió en:
 - a. Solicitar a cada uno de los miembros del equipo docente-administrativo y no-docente a cargo de diferentes oficinas que prepararan una lista con las tareas y funciones que realizaban. Se identificaron aquellas actividades que se tenían que modificar o eliminar y se añadieron aquellas actividades que se debían realizar y que al momento no se realizaban.
 - b. Se realizaron reuniones para que cada miembro del equipo administrativo presentara sus tareas y funciones con el objetivo de:
 - a. Adjudicar las tareas y funciones a las oficinas correspondientes de acuerdo al organigrama.
 - b. Coordinar aquellas tareas que eran realizadas por más de una oficina.
 - c. Dialogar sobre las tareas que dependían de una tarea previa realizada por otra oficina administrativa.
 - c. Se le solicitó a cada uno de los miembros del equipo docente-administrativo y no-docente llenaran la siguiente tabla para desglosar sus tareas o funciones en la columna

de actividades, asignar prioridad a las actividades, indicar quién es responsable, los criterios para medir el desempeño y el área crítica y objetivo del plan estratégico que esta actividad apoya.

Columna 1 = Actividades

Columna 2 = Prioridad (donde 1 es la actividad o actividades de mayor prioridad)

Columna 3 = Responsabilidad, personas responsables en el caso de actividades compartidas

Columna 4 = Criterio para medir desempeño

Columna 5 = Fecha o periodo durante el cual se realiza la actividad o frecuencia

Columna 6 = Área Crítica del Plan Estratégico que se relaciona con la actividad

Actividades	Prioridad	Responsable	Criterios para medir desempeño	Fecha o periodo	Área Crítica y Objetivo del Plan Estratégico

- d. Se le solicitó a cada miembro del equipo docente-administrativo y no docente que prepararan una carpeta con la información del paso 3 y añadieran los siguientes documentos que apoyan las actividades de las cuales son responsables que apoyan sus tareas y funciones:
 - a. Tabla de Actividades (Paso 3)
 - b. Itinerario de reuniones durante el año académico, hoja de asistencia a las reuniones con la firma y actas de las reuniones
 - c. Certificaciones, Reglamentos, Políticas y Procedimientos Institucionales pertinentes a su área de trabajo
 - d. Documentos creados que apoyan las actividades
 - e. Procedimientos creados por la oficina para ofrecer el servicio
 - f. Estadísticas o datos a ser recopilados que midan los criterios de desempeño

4. La(s) carpeta(s) que mantiene cada oficina administrativa incluye una descripción objetiva y comprensiva de las tareas y funciones de cada oficina. Todo el personal de la oficina

se compromete con esas tareas y funciones. Los documentos incluidos son modificados según surjan cambios en la reglamentación universitaria o nuevas oportunidades de mejorar el servicio producto del avalúo de la gestión administrativa o factores externos. Los cambios deben ser dialogados con los supervisores inmediatos y con los compañeros afectados por los cambios.

b. Responsabilidades y Deberes de cada una de las oficinas

A continuación las responsabilidades y deberes de cada una de las oficinas administrativas de la Facultad. Las responsabilidades y deberes ennegrecidos representan las actividades principales de cada oficina.

i. Oficina de la Decana

- **Preparar los informes requeridos para la acreditación por la “Middle States Commission of Higher Education” y el Consejo de Educación Superior.**
- **Preparar todos los documentos relacionados con el proceso de acreditación por “The Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB).**
- Representar a la Facultad en actividades oficiales.
- **Establecer contactos con instituciones educativas, agencias gubernamentales, asociaciones profesionales y otras entidades para informarles sobre los recursos de la Facultad.**
- Asistir a las reuniones de la Junta Administrativa.
- Asistir a las reuniones del Senado Académico.
- Asistir a las reuniones y talleres de Decanos.
- Informar de los asuntos aprobados en la Junta Administrativa y en el Senado Académico al personal correspondiente de la Facultad.
- **Revisar las convocatorias de las reuniones de Facultad y presidir las reuniones de Facultad.**
- Revisar, corregir o editar las actas de las reuniones de Facultad.
- Revisar y corregir las certificaciones de los asuntos aprobados en las reuniones de Facultad.
- **Reclutar candidatos a cursar estudios doctorales, analizar los documentos del candidato, realizar la entrevista y dar seguimiento.**
- **Entrevistar los candidatos a ascenso, permanencia, nombramiento, licencia sabática y ayuda económica.**
- Recopilar la información de los casos a ser sometidos al Comité de Personal y a la Junta Administrativa.

- Someter los candidatos a ascenso, permanencia, nombramiento, licencia sabática y ayuda económica al Comité de Personal, reunirme con los miembros del Comité.
 - Presentar los casos de permanencia, ascenso, sabática y ayuda económica en la Junta Administrativa.
 - Seguimiento a los profesores en licencia sabática y que están cursando estudios doctorales con ayuda económica.
 - Mantener el plan de vacaciones del personal no docente y docente – administrativo.
 - Evaluación y reclutamiento del personal no docente, reclasificaciones y ascensos.
 - Evaluación financiera de las solicitudes de viajes del personal docente y no docente.
 - Convocar y presidir las reuniones de staff.
 - Leer y clasificar la correspondencia de la Facultad.
 - Evaluar la necesidad de mobiliario y equipo de la Facultad.
 - Diseñar y crear el sistema de contabilidad.
 - **Darle el seguimiento al manejo del presupuesto para asegurar un presupuesto balanceado.**
 - **Distribuir el presupuesto de la Facultad.**
 - Identificar posibles donantes de fondos y redactar las propuestas de solicitud de fondos externos.
 - Manejar los fondos externos de la Facultad y preparar los informes de los fondos externos manejados por la Oficina de la Decana.
 - Recopilar la información para los informes trimestrales y anuales y preparar el informe anual.
 - Establecer los índices de ingreso (IGS) y cupo para los estudiantes de Nuevo ingreso.
 - Atender cualquier asunto solicitado por el Rector.
 - Atender los asuntos referidos por las otras oficinas del Decanato.
 - Atender a toda persona que solicita cita con la Decana.
 - Evaluar al personal de la oficina.
 - Otras tareas afines.
- ii. Oficina de Asuntos Académicos
- Supervisor inmediato de los profesores de la Facultad.
 - Coordinar el proceso de evaluación de los profesores.
 - **Preparar la oferta de curso, el horario académico y el programa docente de cada profesor.**
 - **Coordinar el programa de capacitación y mejoramiento profesional del personal docente.**
 - Mantener registro de las horas de adiestramiento y capacitación del personal docente.

- Asignar los miembros a los comités permanentes, adhoc y representantes ante los Comités Institucionales
- **Evaluar y asignar encomiendas a los profesores.**
- **Coordinar el proceso de revisión curricular del Bachillerato en Ciencias en Administración de Empresas.**
- Programar y presidir el Comité de Asuntos Académicos de la Facultad.
- Preparar informe del Comité de Asuntos Académicos y presentar el mismo en la reunión de Facultad.
- Representar a la Facultad ante los Comités Institucionales relacionados con Asuntos Académicos como el Comité de Matrícula.
- Programar, convocar y presidir las reuniones de área.
- Solicitar el informe mensual a los profesores.
- Mantener el registro de profesores que entregan notas, mantener copia del registro y detalles de notas.
- **Mantener el registro de los prontuarios, copia de los mismos y evaluar los prontuarios para determinar que cumplan con los requisitos establecidos en las certificaciones.**
- Mantener registro de las ausencias de profesores.
- Identificar cursos temporeros que deben evaluarse para pasar a permanentes.
- Tramitar la creación de cursos nuevos y la revisión y cambios de cursos existentes.
- Evaluar a los profesores para el Comité de Personal como supervisora inmediata de los profesores.
- Informar cambios en las fechas y salones de exámenes finales al Registrador, previa consulta a los profesores.
- **Atender toda petición de los profesores en asuntos relacionados a los cursos.**
- **Mantener a los profesores informados de las certificaciones, reglamentos y políticas aprobadas y otro tipo de comunicación que le concierna.**
- Discutir el resultado de las evaluaciones estudiantiles con los profesores, como parte del proceso del mejoramiento continuo en el proceso enseñanza-aprendizaje, según los establece la misión de la Facultad.
- Mantener una base de datos con información de los profesores.
- Coordinación de oferta de cursos cortos.
- **Evaluación académica de la solicitud de viaje del personal docente para determinar su aprobación, en el caso de los profesores de Administración de Oficinas se evaluará en conjunto con la Directora del Instituto y los asuntos**

relacionados con investigación en conjunto con la Decana Asociada de Investigación y Asuntos Graduados.

- Preparar el informe trimestral, semestral y anual de asuntos académicos.
- Evaluar el personal de la Oficina.
- Otras tareas afines

iii. Oficina de Investigación y Asuntos Graduados

- **Evaluar las propuestas de investigación sometidas por los profesores que interesan descarga para investigación.**
- Identificar los profesores a los que se les otorga descarga para investigación, en conjunto con la Decana Asociada de Asuntos Académicos.
- Solicitar y tramitar el informe semestral de labor de investigación de los profesores.
- Identificar organizaciones y entidades claves que fomentan la investigación en el área empresarial.
- Colaborar, en conjunto con la Decana, en crear alianzas con organizaciones claves que fomenten la investigación.
- Divulgar la actividad de investigación en la Facultad.
- Crear y mantener medios informativos internos sobre oportunidades y foros para presentar investigaciones.
- Representante ante los comités institucionales relacionados con la actividad de investigación.
- Evaluar las solicitudes de admisión y readmisión al Programa Graduado de la Facultad.
- **Evaluar y actualizar los expedientes académicos de los estudiantes graduados.**
- **Preparar, evaluar y revisar los planes de estudio y enmiendas a los mismos.**
- **Ofrecer consejería académica a los estudiantes graduados en colaboración con el oficial de asuntos estudiantiles.**
- **Matrícula de estudiantes graduados en colaboración con el oficial de asuntos estudiantiles.**
- Preparar la oferta académica de los cursos graduados y el horario académico graduado en coordinación con la Decana Asociada de Asuntos Académicos.
- Seleccionar, supervisar y evaluar los ayudantes graduados.
- **Coordinar los talleres para ayudantes graduados y talleres al personal docente para fomentar la investigación en la Facultad y ofrecer apoyo administrativo a las iniciativas de investigación.**
- **Ofrecer orientación a los estudiantes de nuevo ingreso y al público en general.**

- Coordinar los exámenes comprensivos de los estudiantes graduados.
- Asignar profesor mentor a todo estudiante graduado en el plan de redacción de tesis o proyecto, desde su primer año de estudio.
- Coordinar con la Oficina del CID y con agencias gubernamentales para identificar las áreas críticas de investigación.
- Crear grupos focales con la industria para identificar posible proyectos de investigación e invitar a representantes de instituciones educativas, agencias gubernamentales, empresas, asociaciones profesionales y otras entidades para discutir los problemas de la región y del país.
- Mantener informada a la Facultad de las organizaciones y asociaciones internacionales y fomentar la membresía en las mismas.
- Reclutar, en conjunto con la Decana, profesores visitantes de universidades reconocidas internacionalmente, para ofrecer cursos en el Programa Graduado.
- Preparar el informe trimestral, semestral y anual del área de investigación y del Programa Graduado.
- Evaluación del personal de la oficina.
- Otras tareas a fines.

iv. Oficina de Asuntos Estudiantiles

- **Ofrecer consejería Académica a los estudiantes subgraduados hasta que logran completar el grado**
- Matrícula de los estudiantes subgraduados.
- **Mantener y actualizar los expedientes de los estudiantes subgraduados**
- **Evaluar los candidatos a graduación y discutir los expedientes de estos con el Oficial de la Oficina del Registraduría.**
- **Evaluar los estudiantes interesados en una segunda opción.**
- Preparar las equivalencias de cursos.
- Autorizar a estudiantes de la Facultad a cursar estudios en otras Universidades o Recintos (permisos especiales)
- **Evaluar las solicitudes de readmisiones, traslados, transferencias y permisos especiales.**
- **Evaluar los expedientes de estudiantes que solicitan al Programa de Internado**
- Ofrecer orientación académica a los estudiantes de nuevo ingreso en la Semana de Orientación y en los cursos de UNIV.

- Preparar y actualizar la guía general provista a los estudiantes de nuevo ingreso.
- **Planificar, coordinar y ofrecer conferencias, charlas y otras actividades para los estudiantes, incluyendo:**
 1. **La Ceremonia de Homenaje a Estudiantes del Cuadro de Honor de la Facultad.**
 2. **La Actividad a los Graduandos.**
 3. **Orientación de los Certificados de Administración de Empresas, Desarrollo Empresarial y Gerencia de Proyectos.**
 4. **Orientación sobre el Programa de Intercambio, Olé RUM y viajes de estudio.**
 5. **Orientación sobre oportunidades de becas.**
 6. **Orientación sobre oportunidades de empleo.**
 7. **Orientación sobre estudios graduados.**
- Colaborar en la asamblea de nominaciones del Consejo de Estudiantes y en la elección de los Representantes Estudiantiles ante la Facultad.
- Revisar la lista de estudiantes matriculados en cursos sin los requisitos previos.
- **Coordinar y realizar las visitas a escuelas superiores para dar a conocer los programas académicos de la Facultad.**
- Ofrecer orientación a los orientadores de escuelas superiores, a los estudiantes de otras Facultades y al público en general.
- Distribuir las solicitudes de los certificados de la Facultad, evaluar las solicitudes, mantener los expedientes y la base de datos y preparar los certificados.
- Realizar reuniones con las asociaciones estudiantiles y fomentar una estrecha comunicación y colaboración con las asociaciones.
- Atender las reclamaciones y quejas de los estudiantes subgraduados de la Facultad.
- Preparar las excusas oficiales de estudiantes.
- Preparar y mantener un banco de resúmenes de los estudiantes.
- Canalizar solicitudes de patronos potenciales.
- Brindar material informativo y atender estudiantes, profesores y público en general que solicita información.
- Fomentar la comunicación con los estudiantes vía correo electrónico.
- Asistir a actividades de capacitación profesional.
- Evaluar el personal no docente de la oficina.
- Actualizar la base de datos sobre los exalumnos.
- Preparar el informe trimestral, semestral y anual de asuntos estudiantiles.
- Otras tareas afines.

- v. Oficina del Instituto de Administración de Oficinas
- **Ofrecer consejería Académica a los estudiantes del Programa de Administración de Oficinas hasta que logran completar el grado**
 - **Matrícula de los estudiantes del programa.**
 - **Mantener y actualizar los expedientes de los estudiantes del programa.**
 - **Evaluar los candidatos a graduación y discutir los expedientes de éstos con el Oficial de la Oficina del Registraduría.**
 - Preparar las equivalencias de cursos.
 - Autorizar a estudiantes de la Facultad a cursar estudios en otras Universidades o Recintos (permisos especiales)
 - Evaluar las solicitudes de readmisiones, traslados, transferencias y permisos especiales.
 - Ofrecer orientación académica a los estudiantes de nuevo ingreso en la Semana de Orientación, en los cursos de UNIV y en los cursos de ADOF
 - Preparar y actualizar la información de ADOF en la guía general provista a los estudiantes de nuevo ingreso.
 - Revisar la lista de estudiantes matriculados en cursos sin los requisitos previos.
 - Coordinar y realizar las visitas a escuelas superiores para dar a conocer los programas académicos de la Facultad.
 - Ofrecer orientación a los orientadores de escuelas superiores.
 - Distribuir la solicitud del Certificado de Asistente de Oficina, evaluar las solicitudes, mantener los expedientes y la base de datos y preparar los certificados.
 - Atender las reclamaciones y quejas de los estudiantes del programa
 - Preparar las excusas oficiales de estudiantes.
 - Preparar y mantener un banco de resumes de los estudiantes.
 - Canalizar solicitudes de patronos potenciales.
 - Brindar material informativo y atender estudiantes, profesores y público en general que solicita información.
 - Fomentar la comunicación con los estudiantes vía correo electrónico.
 - Asistir a actividades de capacitación profesional.
 - Determinar la oferta académica de ADOF.
 - Supervisor inmediato de los profesores del Instituto de Administración de Oficinas.
 - Determinar la tarea académica de los profesores de ADOF
 - Mantener registro de las ausencias de profesores.
 - Celebrar reuniones con los profesores del Programa de Administración de Oficinas.
 - Evaluar el personal no docente de la oficina.

- Preparar el informe trimestral, semestral y anual del Instituto de Administración de Oficinas.
 - Otras tareas afines.
- vi. Oficina de Internado, Plan COOP y Avalúo del Aprendizaje
- Coordinar el Equipo de Avalúo de la Facultad
 - Desarrollar e implantar el plan de avalúo del aprendizaje de estudiantes de nuestros programas académicos a nivel subgraduado y graduado.
 - **Facilitar el adiestramiento de los miembros de la Facultad en los temas relacionados al avalúo del aprendizaje y el proceso enseñanza-aprendizaje y coordinar las actividades de capacitación sobre avalúo.**
 - Administrar pruebas de avalúo a nivel de programa e interpretar los resultados
 - **Recopilar, analizar e informar a los constituyentes los resultados obtenidos en los procesos de avalúo.**
 - **Asesorar a personal docente en la implantación del avalúo del aprendizaje en el salón de clases y revisar los prontuarios en el área de avalúo.**
 - Representar a ADEM en los comités institucionales sobre avalúo del aprendizaje.
 - **Brindar orientación general e individual a los estudiantes y representantes de organizaciones participantes sobre el Programa de Internado y Plan COOP.**
 - Entrevistar a los estudiantes solicitantes al Programa de Internado, revisar sus resumes, evaluar y documentar los expedientes.
 - **Referir y ubicar en centros de práctica a los estudiantes interesados.**
 - **Brindar apoyo y orientación a los estudiantes matriculados en Internado y Plan COOP, visitar a los estudiantes internos en los centros de práctica, calificar los informes finales de los estudiantes y otorgar nota final en el curso de internado y plan COOP.**
 - Promover el Programa de Internado y Plan COOP en nuevas compañías.
 - Preparar informes periódicos y estadísticas sobre avalúo, Internado y Plan COOP.
 - Documentar los procesos y actividades de avalúo, Internado y Plan COOP
 - Otras tareas afines.

- vii. Oficina de Asuntos Administrativos
 - a. Oficina del Oficial Administrativo
 - Supervisor inmediato de la Secretaria Administrativa de la Oficina de Impresos y Duplicaciones, del Mensajero; del Empleado de Conservación.
 - Coordinar y supervisar las operaciones de la Sala de Estudio.
 - Coordinar el Programa de Estudio y Trabajo en ADEM.
 - Gestionar, coordinar y darle seguimiento a las remodelaciones y reparaciones al edificio de ADEM.
 - **Atender todas las solicitudes relacionadas con el mantenimiento y los equipos de los salones de ADEM, excepto el equipo de informática.**
 - Encargado de suplir materiales y equipo a los profesores y oficinas de ADEM.
 - Encargado de buscar cotizaciones de compra, reunirse con los suplidores y someter recomendaciones de compra.
 - Evaluar los reportes del uso telefónico y preparar el reporte del uso de la fotocopidora de los apartados, identificar desviaciones significativas y someter acciones correctivas.
 - **Encargado de la propiedad de ADEM y de la seguridad del edificio**
 - Gestiona los permisos del Departamento de Bomberos y el Departamento de Salud y atender los señalamientos de estas agencias.
 - **Preparar las órdenes de libro de texto y solicitar copias y material de apoyo a las casas editoras.**
 - Encargado de solicitar las llaves oficiales al personal docente y no docente.
 - Mantener el registro de las actividades de mejoramiento profesional a las cuales asiste el personal no docente.
 - Encargado de establecer un plan de mantenimiento, sustitución y adquisición de equipo.
 - Evaluar al personal no docente a su cargo.
 - Preparar el informe trimestral, semestral y anual de los asuntos administrativos a su cargo.
 - Otras tareas afines.
 - b. Oficina del Asistente de Administración
 - **Mantener el sistema de contabilidad interno, registrar los ingresos y gastos de las diferentes cuentas de Administración de Empresas y determinar el balance de fondos disponibles.**

- **Preparar informes de presupuesto y fondos utilizados de las cuentas del fondo general y fondos especiales.**
- **Preparar y gestionar pagos directos, pagos anticipados, reembolsos y facturas entre cuentas.**
- **Preparar requisiciones, órdenes maestras y entrar las mismas al sistema de FRS. Darle seguimiento a requisiciones y a órdenes de compras. Preparar las obligaciones.**
- Preparar los documentos de nombramiento, contratos, compensaciones adicionales, juramentos, terminación de nombramiento, la solicitud de autorización de servicios especiales y darle seguimiento a los mismos.
- Preparar las solicitudes de reclasificación, creación de plazas, diferencial de sueldo y pasos por mérito.
- Preparar los documentos para licencias sin sueldo, ayudas económicas, licencia sabática, licencia ordinaria o por enfermedad.
- Colaborar en el trámite de ascensos y permanencias del personal no docente.
- **Preparar las requisiciones del Programa de Jornal, solicitar los documentos necesarios, mantener la base de datos y la nómina de los empleados a jornal y darle seguimiento.**
- **Preparar las transferencias de fondos, cartas aceptando donativos y solicitando obligación de fondos.**
- Preparar pago de horas extras a empleados no-docentes de la unidad.
- Preparar informes preliminares relacionados con accidentes en el empleo del personal de la Facultad
- Orientar a las personas sobre normas, políticas y procedimientos relacionadas con las funciones asignadas.
- Mantener los archivos administrativos del personal docente y no docente.
- Mantener registro de los documentos enviados y procesados.
- Preparar el informe trimestral, semestral y anual de los asuntos administrativos a su cargo.
- Otras tareas afines.

viii. Oficina de Informática

- Supervisor inmediato del Especialista en Telecomunicaciones y Equipos de Computación I y del Programador de Sistemas de Computación I.
- **Instalar, manejar, actualizar, mantener y reparar las computadoras, servidores, cableado de redes proyectores, impresoras, scanners y equipo de comunicación en las diferentes áreas de trabajo dentro del edificio.**
- Realizar el estudio de viabilidad e instalación de nuevas tecnologías.
- **Atención y “Troubleshooting” de problemas confrontados por usuarios docentes y no docentes de los sistemas, equipo, programas, correo electrónico y la página de Internet.**
- **Autorizar y documentar el préstamo de equipo, tales como: computadoras portátiles, proyectores de computadoras, “zip drives, jump drives y softwares” a estudiantes y profesores.**
- Hacer configuraciones de requisitos mínimos que deben tener las computadoras y otros equipos para la adquisición de los mismos.
- Planificar el mantenimiento del equipo para evitar obsolescencia.
- Justificar las solicitudes y requisiciones de equipo de informática.
- **Diseñar, manejar y actualizar la página de Internet de la Facultad.**
- Responsable del funcionamiento del Centro de Cómputos de la Facultad.
- **Reclutar, adiestrar, designar tareas y registrar horas trabajadas de los estudiantes de jornal para los centros de cómputos.**
- Instalar los programas de computadoras y analizar las necesidades de nuevos programas.
- Crear y mantener las bases de datos y programas de uso interno de la Facultad.
- Responsables de la seguridad en informática.
- Responsable de reclamar garantía a los suplidores de equipos de informática defectuosos.
- Asistir a las reuniones del Centro de Cómputos del RUM en representación de la Facultad.
- Realizar y mantener el inventario del equipo de informática, programas y licencias.
- Preparar los informe periódicos del área de informática.

- Preparar propuestas para mejorar los centros de cómputos y laboratorios de computadoras.
- Asistir a los profesores en la evaluación de equipo y programas para mejorar los medios de enseñanza de la Facultad.
- Crear y mantener la base de datos sobre los exalumnos.
- Evaluación del personal a su cargo.
- Otras tareas afines.

c. Evidencia y Documentos que mantiene cada oficina

Cada miembro del equipo docente-administrativo y no docente mantiene una(s) carpeta(s) con los documentos que apoyan las actividades de las cuales son responsables. La carpeta incluye:

- a. Tabla de Actividades (Tareas y Funciones)
- b. Itinerario de reuniones durante el año académico, hoja de asistencia a las reuniones con la firma y actas de las reuniones
- c. Certificaciones, Reglamentos, Políticas y Procedimientos Institucionales pertinentes a su área de trabajo
- d. Documentos creados que apoyan las actividades
- e. Procedimientos creados por la oficina para ofrecer el servicio
- f. Estadísticas o datos a ser recopiladas que midan los criterios de desempeño

Las solicitudes de los diferentes servicios están disponibles en la oficina responsable, de acuerdo al desglose de las actividades de cada oficina.

XI. Usuarios principales de los servicios de cada oficina

El personal docente-administrativo y no docente de la Facultad de Administración de Empresas está comprometido con el servicio a todos los constituyentes internos y externos y promueve un ambiente que fomente la calidad del servicio y el mejoramiento continuo de los procesos. A continuación, un desglose de los principales usuarios de cada una de las oficinas administrativas de la Facultad.

Oficina Administrativa	Usuarios Principales
Oficina de la Decana	Los constituyentes externos (patronos actuales y potenciales, egresados y agencias acreditadoras) el personal docente, no-docente y los estudiantes de la Facultad.

Oficina de Asuntos Académicos	El personal docente de la Facultad.
Oficina de Investigación y Asuntos Graduados	El personal docente y los estudiantes graduados actuales y potenciales.
Oficina de Asuntos Estudiantiles	Los estudiantes subgraduados de la Facultad, de otras Facultades del Recinto y de otras instituciones universitarias, los estudiantes de las escuelas superiores y los patronos actuales y potenciales.
Oficina del Instituto de Administración de Oficinas	El personal docente, no docente y los estudiantes del Instituto de Administración de Oficinas, los estudiantes subgraduados de la Facultad, de otras Facultades del Recinto y de otras instituciones universitarias, los estudiantes de las escuelas superiores y los patronos actuales y potenciales.
Oficina de Internado, Plan COOP y Avalúo del Aprendizaje	El personal docente, los estudiantes subgraduados y graduados de la Facultad, y los patronos actuales y potenciales.
Oficina de Asuntos Administrativos	El personal docente, no docente y los estudiantes de la Facultad.
Oficina de Informática	El personal docente, no docente y los estudiantes de la Facultad.

XII. Mecanismos para medir y evaluar el nivel de satisfacción, eficiencia y efectividad de cada oficina

El Colegio de Administración de Empresas administra un cuestionario de satisfacción a candidatos a graduación diseñado por el Comité de Planificación y Desarrollo todos los años.

Algunos de los instrumentos que utilizan las oficinas administrativas para medir el nivel de satisfacción, de eficiencia y efectividad de cada una de las oficinas administrativas.

Oficina Administrativa	Instrumentos para evaluar la efectividad del servicio
Oficina de la Decana	Registro diario de la correspondencia recibida Informe diario de las actividades programadas en las instalaciones del edificio fuera de horario regular

	<p>de trabajo al personal de mantenimiento</p> <p>Hoja de distribución de tareas para realizar una conferencia o taller organizada por la Oficina</p>
Oficina de Asuntos Académicos	<p>Hoja de informe mensual del personal docente</p> <p>Informe anual de las horas de adiestramiento de cada miembro del personal docente</p> <p>Hoja para que el personal docente exprese sus preferencias en términos de cursos y horario para preparar el programa docente</p> <p>Carta firmada por el profesor en acuerdo con su programa docente</p>
Oficina de Investigación y Asuntos Graduados	<p>Cuestionario de satisfacción a los estudiantes graduados</p> <p>Encuesta a los profesores</p>
Oficina de Asuntos Estudiantiles	<p>Cuestionario de satisfacción a los estudiantes subgraduados.</p> <p>Hoja de evaluación que llenan los estudiantes de las escuelas superiores visitadas.</p>
Oficina del Instituto de Administración de Oficinas	<p>Cuestionario de intereses vocacionales a los estudiantes de nuevo ingreso.</p> <p>Hoja de evaluación de la orientación académica que llenan los estudiantes de nuevo ingreso</p> <p>Registro de visitas que incluye el propósito de la visita.</p> <p>Registro de equivalencias enviadas a los departamentos para ser procesadas.</p>
Oficina de Internado, Plan COOP y Avalúo del Aprendizaje	<p>Hoja de evaluación de los adiestramientos sobre avalúo</p> <p>Revisión semestral de los prontuarios de los cursos</p> <p>Encuesta a profesores sobre la implantación del avalúo del aprendizaje</p>

	<p>Cuestionario de satisfacción de estudiantes y empresas participantes</p> <p>Informe final del estudiante participante</p> <p>Visitas a los centros de práctica</p> <p>Entrevista a estudiantes participantes</p>
<p>Oficina de Asuntos Administrativos</p> <p>Oficina del Oficial Administrativo</p> <p>Oficina del Asistente de Administración</p>	<p>Registro del tiempo consumido en procesar las solicitudes de libros de texto.</p> <p>Solicitud de servicios en la oficina de impresos y duplicaciones donde específica cuando se solicitó el servicio y cuándo se recibió el mismo.</p> <p>Hoja de control de documentos enviados con hojas de trámite</p> <p>Informe de seguimiento a los documentos de nombramientos, programa de jornal y pagos.</p>
<p>Oficina de Informática</p>	<p>Solicitud de préstamo de productos MSDNAA y hoja de cotejo</p> <p>Solicitud de préstamo de equipo</p> <p>Reglamento del Programa de Jornal</p> <p>Evaluación de los participantes del programa de jornal</p> <p>Registro y evaluación del informe de utilización del Centro de Cómputos</p> <p>Cuestionario de satisfacción de los usuarios del Centro de Cómputos.</p>

XIII. Análisis de Fortalezas y Debilidades

El análisis realizado por cada oficina administrativa identificó las siguientes fortalezas y debilidades.

Oficina Administrativa	Fortalezas	Debilidades
Oficina de la Decana	Ambiente de confianza y respeto Confidencialidad en el manejo del funciones y tareas Trabajo en Equipo	Necesidad de mejorar el archivo de documentos
Oficina de Asuntos Académicos	Ambiente de confianza y respeto Atención individual de los asuntos presentados por los profesores Trabajo en equipo	Necesidad de adelantar revisión curricular Necesidad de promover la certificación de profesores Necesidad de reclutar profesores en áreas específicas
Oficina de Investigación y Asuntos Graduados	Ambiente de confianza y respeto Satisfacción de los estudiantes con la atención recibida. Satisfacción con el proceso de selección de cursos Trabajo en equipo	Necesidad de diversificar las oferta de cursos por especialidad Necesidad de mantener un ofrecimiento constante de cursos Necesidad de aumentar y diversificar los recursos docentes Necesidad de mejorar las técnicas de enseñanza a nivel graduado
Oficina de Asuntos Estudiantiles	Ambiente de confianza y respeto. Satisfacción de los estudiantes con la atención recibida. Prontitud en el trámite de documentos Aumento en el número de los estudiantes que asisten a la oficina para recibir consejería académica.	Necesidad de una base de datos para manejar las solicitudes de los certificados y las solicitudes de readmisión, traslado y transferencia, oportunidades para estudiantes y solicitud de segundas y terceras opciones Necesidad de artículos de promoción de nuestros programas académicos Necesidad de mejorar el proceso de archivar

		documentos y de programas para recopilar datos estadísticos.
Oficina del Instituto de Administración de Oficinas	Ambiente de confianza y respeto Trabajo en equipo	Necesidad de promocionar la consejería académica de una forma más efectiva.
Oficina de Internado, Plan COOP y Avalúo del Aprendizaje	Desarrollo e implantación de un plan de avalúo del aprendizaje Aumento en el número de profesores que han implantado avalúo del aprendizaje en el salón de clases. Estructura del Programa de Internado y Plan COOP Porcentaje alto de ubicación de los solicitantes Programa de visitas a los centros de práctica	Necesidad de adiestramiento adicional para el personal docente Mejorar la comunicación de los resultados de avalúo a los estudiantes Necesidad de una campaña informativa del programa de Internado y Plan COOP Mejorar la programación de las visitas a los centros de práctica
Oficina de Asuntos Administrativos		
Oficina del Oficial Administrativo	Orientación al servicio Satisfacción de los usuarios en la realización de actividades especiales de la Facultad	Necesidad de mejorar los canales de comunicación Ausentismo y tardanzas de algunos empleados Necesidad de seguimiento a las tareas
Oficina del Asistente de Administración	Efectividad y Eficiencia en los pagos realizados Conocimiento, experiencia y dominio de las tareas realizadas	Necesidad de reorganizar las tareas por prioridades y fechas límites
Oficina de Informática	Horario extendido de servicio en el Centro de Cómputos	Necesidad de aumentar las horas de adiestramiento del personal

XIV. Medidas correctivas al identificar deficiencias y debilidades

Algunas de las medidas correctivas que se han tomado en las oficinas administrativas son las siguientes:

Oficina Administrativa	Medidas correctivas
Oficina de la Decana	Se mantiene un registro de la correspondencia recibida Se mantiene un acervo de candidatos para profesores Reclutamiento de candidatos para cursar estudios doctorales y profesores con grado doctoral
Oficina de Asuntos Académicos	Se realizan reuniones por área de especialización del personal docente Se está realizando un proceso de revisión curricular Aumento en los talleres de adiestramiento al personal docente
Oficina de Investigación y Asuntos Graduados	Se comenzó un proceso de revisión curricular del programa graduado Contratación de profesores visitantes
Oficina de Asuntos Estudiantiles	Se realiza por lo menos una reunión mensual del personal de la Oficina Se están creando bases de datos para los Certificados que otorga la Facultad y para las solicitudes de readmisión, traslados y transferencias y para solicitud de 2 ^{das} y 3 ^{ras} opciones, y oportunidades para estudiantes Utilización de métodos efectivos para promocionar las actividades y oportunidades de empleo y becas para los estudiantes, tales como: correo electrónico y la Página de Internet de la Facultad Programa a través de la Página de Internet para sacar citas para consejería académica Horario extendido de la oficina (7:00 AM hasta las 5:00 PM) Preparación de un plan de trabajo semestral
Oficina del Instituto de Administración de Oficinas	Aumento en la promoción de los programas y servicios del Instituto Utilización de métodos efectivos para

	promocionar las actividades y oportunidades de empleo y becas para los estudiantes, tales como: correo electrónico y la Página de Internet de la Facultad
Oficina de Internado, Plan COOP y Avalúo del Aprendizaje	Se ofrece orientación a los estudiantes de nuevo ingreso Informes periódicos sobre avalúo en las reuniones de Facultad Adiestramientos sobre avalúo al personal docente
Oficina de Asuntos Administrativos Oficina del Oficial Administrativo Oficina del Asistente de Administración	Preparación de informe de solicitudes de libros y verificación con la Librería Colegial Se realizan reuniones y se envían cartas para solicitar los servicios Se preparó un manual de procedimientos Se automatizaron ciertos documentos en Excel Registro de pagos y requisiciones
Oficina de Informática	Se preparo un itinerario de reuniones con el personal de la Oficina Se preparo un reglamento para los empleados a jornal del Centro de Cómputos

XV. Procedimiento para la revisión del plan de avalúo

En marzo 2003, se comenzó con un sistema de “Activity Based Management” para definir las responsabilidades y deberes de cada una de las oficinas administrativas, incluyendo al personal docente-administrativas y al no-docente de acuerdo al nuevo organigrama de la Facultad.

Aunque en verano 2004, concluyeron las reuniones para identificar específicamente las actividades que cada oficina realiza y quién es responsable de ejecutar esas actividades, es necesario reconocer que el proceso es continuo. La revisión periódica y la actualización de las actividades se realizan por las correspondientes oficinas administrativas, para asegurar el nivel óptimo de ejecución y la calidad del servicio en las operaciones de la organización.

Durante el verano 2006, se estará realizando la revisión y actualización grupal como parte de nuestra preparación para la visita del mentor asignado por la AACSB para nuestro proceso de acreditación profesional de la Facultad.

Cada Oficina Administrativa a cargo de un miembro del personal docente-administrativo y no docente mantiene una o varias carpetas en su oficina con la siguiente información:

- a. Tabla de Actividades (Tareas y funciones de la Oficina).
- b. Itinerario de reuniones durante el año académico, hoja de asistencia a las reuniones con la firma y actas de las reuniones.
- c. Certificaciones, Reglamentos, Políticas y Procedimientos Institucionales pertinentes a su área de trabajo.
- d. Documentos creados que apoyan las actividades
- e. Procedimientos creados por la oficina para ofrecer el servicio.
- f. Estadísticas o datos a ser recopilados que midan los criterios de desempeño.

Los documentos incluidos son modificados, según surjan cambios en la reglamentación universitaria o nuevas oportunidades de mejorar el servicio producto del avalúo de la gestión administrativa o factores externos. Los cambios deben ser dialogados con los supervisores inmediatos y con los compañeros afectados por los cambios.

