

Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de Empresas



Práctica de Especialidad para optar por el grado académico de
Bachiller en Administración de Empresas

“Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias
Estudiantiles en el área de Trabajo Social del Departamento de Vida
Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica,
Sede San Carlos”

Elaborado por
Karen Dixiana Bello Cruz

Profesor Asesor
MAE. Allan Pérez Orozco

San Carlos, Junio 2015

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sede Regional San Carlos
Escuela de Administración de Empresas

ACTA DE PRACTICA DE ESPECIALIDAD

En la Escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en la Sede Regional San Carlos, a las 8:00 a.m., del 17 de junio del 2015, se procedió a la defensa pública del Trabajo Final de Graduación realizado por la estudiante **Bello Cruz Karen** para optar por el grado académico de Bachillerato Universitario.

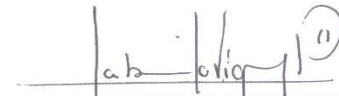
El Tribunal examinador estuvo integrado por la **MAP. Ana Gabriela Viquez Paniagua**, y por la **MBA. Mildred Zuñiga Carvajal**, como presidente del Jurado.

La estudiante **Bello Cruz** realizó la exposición de su trabajo, después de la cual el tribunal le interrogó sobre aspectos relacionados con el tema.

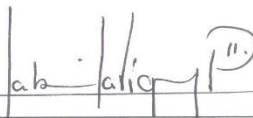
Terminada satisfactoriamente la defensa pública, se le otorga la aprobación de su Trabajo Final de Graduación.



MBA. Mildred Zuñiga Carvajal
Jurado - Lector



MAP. Ana Gabriela Viquez Paniagua
Jurado - Lector



MAP. Ana Gabriela Viquez Paniagua
Coordinación Trabajo Finales de Graduación

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado con mucho cariño primeramente a Dios, quien me ha dado las fuerzas para llegar a mi meta y seguir adelante es esos momentos difíciles que he pasado durante mi vida.

Después está dedicado con mucho amor a mis padres y hermanos, en especial a mi madre quien es la persona más amorosa, valiente y luchadora que he conocido en toda mi vida. A mi abuela Aura que forma parte importante de mi vida y me ha apoyado siempre.

A mis tíos Olman y Amanda que siempre se preocuparon por mí y me apoyaron en todo momento con sus buenos deseos, para ustedes dos que están en el cielo y me cuidan.

A todas estas personas tan especiales en mi vida les dedico mi Trabajo Final de Graduación, que con tanto esfuerzo y dedicación logre finalizar.

¡Para todos usted, este triunfo!

Agradecimientos

El presente Trabajo Final de Graduación es un proyecto que se logró finalizar gracias al apoyo de muchas personas que me ayudaron y estuvieron ahí para tenderme una mano. Primeramente quiero realizar un especial agradecimiento al MAE. Allan Pérez Orozco por haber sido mi profesor asesor y haberme brindado parte de su tiempo para realizar revisiones y correcciones a este trabajo las cuales eran fundamentales para que el proyecto quedara de la mejor manera posible.

También tengo un especial agradecimiento al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académico del Tecnológico de Costa Rica por haberme brindado la oportunidad de realizar mi Trabajo Final de Graduación en este departamento. Igualmente quiero realizar un agradecimiento a la Lic. María Salas Zúñiga Trabajadora Social Encargada del Programa de Residencias Estudiantiles por haberme apoyado y ayudado con todo lo referente al proyecto.

A mis compañeros de viaje durante estos cuatro meses de práctica, a Estrellita Vega, Adriana Picado, Dayan Pérez y Kevin Bermúdez, un especial agradecimiento para ustedes que compartieron conmigo momentos felices y especiales, así como largas horas de trabajo, sin ustedes nada hubiera sido igual, muchas gracias.

Finalmente agradezco a Dios y a mi hermosa familia por estar presente en mi vida, gracias por ese apoyo incondicional que siempre me han brindado en todo momento.

¡Muchas gracias a todos!

Resumen

El presente proyecto muestra la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias Estudiantiles en el área de Trabajo Social del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) que tiene como objetivo aumentar la eficiencia del programa en la gestión de sus labores.

El proyecto tiene un enfoque de la investigación cualitativo y se caracteriza por ser una investigación descriptiva. Los medios utilizados para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista, así como la observación directa para una mayor comprensión de la ejecución de los procedimientos. La técnica de análisis utilizada en los procedimientos fue el Hexámetro Quintiliano.

Con la realización del proyecto se encontró que ciertos procedimientos deben ser mejorados para que puedan ser realizados de una forma más eficiente dentro del Programa de Residencias Estudiantiles, por lo que se recomienda que se utilice la propuesta del Manual de Procedimientos del Tomo II y se apliquen las recomendaciones realizadas para una mejor gestión del programa.

Palabras claves: Manual de Procedimientos, Hexámetro Quintiliano.

Abstract

This project shows the development of a Manual of Procedures for the Student Housing Program in the area of Social Work of the Department of Student Life and Academic Services (DEVESA) that aims at increasing the program's efficiency in managing their work.

The project has a qualitative research approach and is characterized as a descriptive research. The media used for data collection were the survey and interview, and direct observation to a greater understanding of the implementation of the procedures. The analysis technique used in procedures was the Hexameter Quintilian.

With the project it was found that certain procedures should be improved so that they can be performed in a more efficient manner within the program of student dorms. It is recommended that the proposed Procedures Manual Volume II is used with its recommendations for better management of the program.

Keywords: Procedures Manual, Hexameter Quintilian.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. REFERENCIA INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1. Antecedentes de la organización	4
1.1.2. Estructura organizacional	6
1.1.3. Actividad Productiva	7
1.1.4. Misión	8
1.1.5. Visión.....	8
1.1.6. Valores	9
1.2. REFERENCIA DEPARTAMENTAL.....	10
1.2.1. Antecedentes del DEVESA	10
1.2.2. Cantidad de personal	11
1.2.3. Descripción de las instalaciones físicas	11
1.2.4. Descripción del área de Trabajo Social	12
1.2.5. Estructura Organizacional del Departamento	13
1.2.6. Misión y Visión	13
1.3. JUSTIFICACIÓN	14
1.4. PROBLEMA	15
1.5. OBJETIVOS.....	15
1.5.1. Objetivo General	15
1.5.2. Objetivos Específicos	15
1.6. DELIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	16
1.6.1. Alcances	16
1.6.2. Limitaciones del Estudio.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ADMINISTRACIÓN	21
2.1.1. Definición	21
2.1.2. Proceso Administrativo	21
2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	22
2.2.1. Eficiencia	22
2.2.2. Eficacia	23
2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	23

2.3.1. Definición	23
2.3.2. Objetivos	23
2.3.3. Estudios	24
2.3.4. Premisas	25
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	25
2.4.1. Definición	26
2.4.2. Definición de organigrama	26
2.4.3. Importancia de organigrama	26
2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO	26
2.5.1. Definición	27
2.5.2. Objetivos	27
2.5.3. Clasificación	28
2.5.4. Importancia	31
2.5.5. Contenido	31
2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	32
2.6.1. Definición	33
2.6.2. Objetivos	33
2.6.3. Funciones	34
2.6.4. Contenido	34
2.6.5. Beneficios	36
2.7. PROCEDIMIENTO	37
2.7.1. Definición	37
2.7.2. Objetivos	37
2.7.3. Importancia	38
2.8. DIAGRAMA DE FLUJO	38
2.8.1. Definición	39
2.8.2. Objetivos	39
2.8.3. Ventajas	39
2.8.4. Simbología utilizada	40
2.9. FORMULARIOS	42
2.9.1. Definición	42
2.9.2. Tipos	43
2.9.3. Importancia	44
2.9.4. Diseño	44
2.9.5. Análisis	46

2.10. POLÍTICAS.....	47
2.10.1. Definición	47
2.11. INVESTIGACIÓN.....	47
2.11.1. Definición	47
2.11.2. Importancia de la investigación	47
2.11.3. Tipos de investigación.....	47
2.12. FUENTES DE INVESTIGACIÓN	48
2.12.1. Definición	48
2.12.2. Tipos.....	48
2.13. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.13.1. Definición	49
2.14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	49
2.14.1. Definición	50
2.14.2. Tipos de técnicas.....	50
2.15. VARIABLES DE ESTUDIO.....	51
2.16. TÉCNICAS DE ANÁLISIS UTILIZADAS.....	53
2.16.1. Hexámetro Quintiliano (5W' IH).....	53
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.2.1. Investigación Descriptiva	57
3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	58
3.3.1. Fuentes primarias	58
3.3.2. Fuentes secundarias.....	58
3.4. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	58
3.5. MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	59
3.5.1. Encuesta.....	59
3.5.2. Observación Directa.....	59
3.6. TÉCNICAS O HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS	59
3.7. VARIABLES DE ESTUDIO.....	60
3.7.1. Nombre del procedimiento	60
3.7.2. Objetivo del procedimiento.....	60
3.7.3. Unidad administrativa	60
3.7.4. Responsable	60
3.7.5. Políticas o Normativa.....	61

3.7.6. Alcance.....	61
3.7.7. Formularios.....	61
3.7.8. Aplicaciones computacionales.....	61
3.7.9. Herramientas.....	62
3.7.10. Conceptos clave.....	62
3.8. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	62
3.8.1. Codificación de los procedimientos.....	62
3.8.2. Análisis de los Datos.....	63
3.9. COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	63
3.9.1. Identificación.....	64
3.9.2. Contenido del Procedimiento.....	64
3.9.3. Introducción.....	64
3.9.4. Objetivo.....	64
3.9.5. Unidad Administrativa.....	65
3.9.6. Alcance.....	65
3.9.7. Responsables.....	65
3.9.8. Normas y Políticas.....	65
3.9.9. Documentos Internos.....	65
3.9.10. Documentos externos.....	65
3.9.11. Aplicaciones computacionales.....	65
3.9.12. Herramientas.....	65
3.9.13. Conceptos clave.....	66
3.9.14. Descripción del procedimiento.....	66
3.9.15. Diagrama de flujo.....	67
3.9.16. Anexos.....	67
3.10. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	67
CAPÍTULO IV. SITUACIÓN ACTUAL.....	69
4.1. LISTA DE PROCEDIMIENTOS.....	70
4.2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE GESTIONES OPERATIVAS.....	73
4.2.1. Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles.....	73
4.2.2. Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.....	91
4.2.3. Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano.....	103
4.2.4. Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles.....	111
4.2.5. Elección de coordinadores (as) de Residencias Estudiantiles.....	123
4.2.6. Archivar.....	133

4.2.7. Revisión de cocinas	141
4.2.8. Revisión de Habitaciones	150
4.2.9. Revisión nocturna de habitaciones	158
4.2.10. Cena de Residencias Estudiantiles.....	166
4.2.11. Control de activos	175
4.2.12. Inventario de llaves	182
4.2.13. Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias Estudiantiles.	188
4.3. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS.	193
4.3.1. Permiso para visitar Residencias.....	193
4.3.2. Permiso para quedarse en Residencias.....	202
4.3.3. Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles.....	209
4.3.4. Entrega de llaves.....	216
4.3.5. Referencia de casos a Comité de Becas	222
4.3.6. Estadística	229
4.3.7. Llamadas de atención	237
4.3.8. Reportes recibidos por parte de estudiantes residentes y Unidad de Vigilancia.....	244
4.3.9. Actualización de ofertas habitacionales	250
4.3.10. Coordinación con personal de vigilancia.....	255
4.3.11. Planes de Trabajo.....	261
4.3.12. Informes de Labores.....	267
4.3.13. Proyecto de Reciclaje	272
4.3.14. Coordinación de limpieza de final de semestre.....	278
4.3.15. Solicitudes de mantenimiento.....	284
4.4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE PRESUPUESTO.....	291
4.4.1. Solicitud de Bienes.....	291
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	303
CONCLUSIONES.....	303
RECOMENDACIONES	304
REFERENCIAS	305
APÉNDICES.....	307

Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL TEC.....	6
ILUSTRACIÓN 2. VALORES INSTITUCIONALES DEL TEC.....	9
ILUSTRACIÓN 3. VALORES INDIVIDUALES DEL TEC.....	9
ILUSTRACIÓN 4. LOGOTIPO DEL PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES	12
ILUSTRACIÓN 5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL DEVESA.....	13
ILUSTRACIÓN 6. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	22
ILUSTRACIÓN 7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	67
ILUSTRACIÓN 8. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL DEVESA	313

Índice de Tablas

TABLA 1. PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES.	17
TABLA 2. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	40
TABLA 3. HEXÁMETRO QUINTILIANO (ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO).....	63
TABLA 4. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	64
TABLA 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	66
TABLA 6. LISTA DE PROCEDIMIENTOS.	70
TABLA 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	311

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo muestra la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias Estudiantiles en el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica con el objetivo de aumentar la eficacia de las funciones realizadas dentro de este programa.

El DEVESA es un departamento con el que cuenta el Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos que se encarga de velar por el bienestar estudiantil, vinculación universitaria y formación de personas mediante la implementación de servicios y programas académicos. A raíz de la inexistencia y necesidad de un manual para el área de Trabajo Social, específicamente para el Programa de Residencias Estudiantiles se plantea la elaboración de un Manual de Procedimientos.

El trabajo contiene un capítulo que expone una base teórica sobre temas relacionados al Manual de Procedimientos con el objetivo de que las personas que revisen el proyecto puedan tener claros los términos teóricos que fundamentan el proyecto. Algunos de los temas más importantes son el análisis administrativo, estructura organizacional, manual de procedimientos y diagramas de flujo.

En el capítulo del marco metodológico se presenta una descripción detallada de la metodología empleada en la investigación, se describen los métodos que fueron utilizados para la recolección y levantamiento de los procedimientos. Este capítulo contiene el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, las fuentes de información, sujetos y medios de recolección de la información, las técnicas y las variables en estudio.

El capítulo de análisis de la situación actual muestra un apartado donde se detallan todos los procedimientos que se realizan en el Programa de Residencias Estudiantiles y que fueron documentados en el proyecto. En este apartado también se muestra el análisis que se le realizó a cada uno de los procedimientos mediante la técnica del Hexámetro Quintiliano; este análisis ayudara a que los procedimientos sean ejecutado más eficientemente dentro

del área de Trabajo Social, igualmente permitirá realizar modificaciones futuras a los manuales si fuera necesario.

El apartado de conclusiones y recomendaciones del proyecto muestra una descripción detallada de las principales conclusiones que se encontraron durante la realización del proyecto, así como las posibles recomendaciones que se deberían tomar en cuenta para mejorar la ejecución de los procedimientos dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.

ASPECTOS GENERALES

CAPÍTULO

I

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

En el siguiente capítulo se muestran las generalidades del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos y las generalidades del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), que incluye de cada uno los antecedentes, organigrama estructural, misión, visión, actividad productiva y valores. También se definen el problema de la investigación, la justificación del estudio, los objetivos y el alcance del proyecto.

1.1. REFERENCIA INSTITUCIONAL

1.1.1. Antecedentes de la organización

El Tecnológico de Costa Rica es una institución autónoma de educación superior universitaria fundada el 10 de junio de 1971 mediante la ley 4777 y bajo la administración de José Figueres Ferrer. La universidad se dedica a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica.

Inicialmente el TEC operaba bajo el nombre oficial de Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) pero es a partir del 2010 que realiza un cambio de imagen a nivel de comunicación y se pasó a llamar Tecnológico de Costa Rica como nombre promocional.

En 1976 se creó la Sede Regional San Carlos y durante más de tres décadas esta Sede ha marcado significativamente el desarrollo de la Zona Norte y del país en general. Según Rojas Porras citado por (Soto Arce, 2014) estudiando su devenir histórico, es posible definir claramente los períodos de desarrollo de la Sede Regional San Carlos de la siguiente forma:

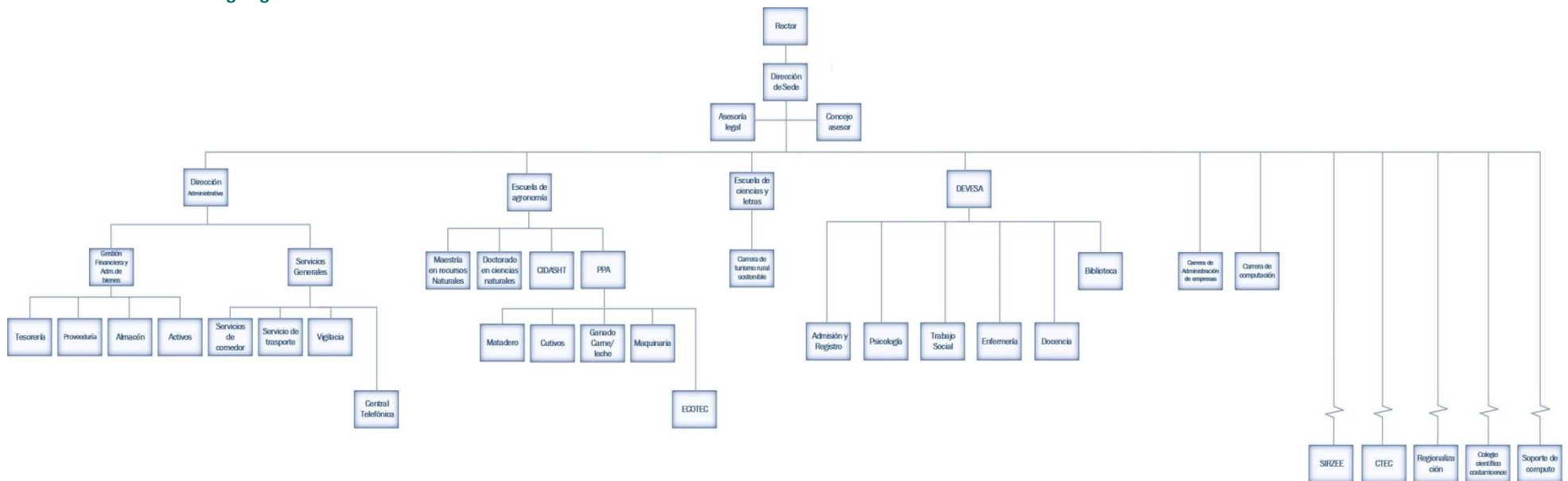
- El primero de ellos se ubica desde el nacimiento de la Sede, en 1976, sin instalaciones propias y con pocas condiciones infraestructurales, hasta la construcción de la sede actual.
- El segundo periodo fue en 1986, en el cual se establecieron las bases de la Carrera de Agronomía.

- Luego el tercer periodo estuvo marcado por la existencia de una moderna infraestructura, que deparó una sede con mejores recursos para cumplir su papel y se consolidó como una institución formadora de recursos humanos de alta calidad en el campo agronómico en el ámbito nacional, situación que se prolongó hasta 1993. Además se generó la diversificación académica comprendida entre 1993 y el 2000. Se abrió una Sede del Colegio Científico Costarricense y se ofrecieron para 1994 las carreras de Bachillerato en Administración de Empresas y programas interuniversitarios como la Maestría en Gerencia Agro empresarial, entre otros.
- La cuarta etapa, iniciada a partir del año 2000, se caracteriza por la apertura de la actividad académica fuera del campus universitario ubicado en Santa Clara, un impulso importante en la extensión universitaria y un crecimiento acelerado de la investigación como fuente generadora de conocimiento.
- A partir del 2010, se impulsan los estudios de factibilidad para apertura de nuevas carreras y la creación de un centro de transferencia. Lo primero se concreta en el año 2012 con la apertura de la carrera de Ingeniería en Producción Industrial. El Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua (CTEC) inició la construcción de su edificio en el año 2011. Por otro lado se impulsa la construcción y remodelación de nuevas edificaciones para la docencia, la investigación y el bienestar estudiantil. Así mismo se adquieren nuevos y avanzados equipos para reforzar las labores de investigación.

A través de todas estas etapas y cambios que ha sufrido la Sede Regional del Tecnológico de Costa Rica, esta ha podido incrementar su liderazgo científico y tecnológico ayudando de esta manera al desarrollo cultural, económico y social de la Zona Norte.

1.1.2. Estructura organizacional

Ilustración 1. Organigrama Estructural del TEC



Abreviaturas
ECOTEC: Programa de Ecoturismo
CTEC: Centro de transferencia Tecnológica y Educación Continua
DEVESA: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos
CIDASH: Centro de Investigación en Agricultura Sostenible del Trópico Húmedo
SIRZEE: Sistema de Información Regional de la Zona Económica Especial
PPA: Programa de Producción Agropecuaria

Simbología	
Línea de Asesoría	—
Línea de Autoridad formal	—
Unidad Organizativa	□
Línea de desconcentración Administrativa	—

Autor: Rebeca López Li
Fecha de elaboración: 22/07/2014

Fuente: Rebeca López Li (2014).

1.1.3. Actividad Productiva

El Tecnológico de Costa Rica es una entidad que se dedica a la actividad académica, la cual se divide en cuatro áreas: investigación y extensión, docencia, administración y vinculación.

Estas cuatro vicerrectorías en las que se encuentra distribuido el TEC cumplen con políticas específicas dentro de la institución, estas se describen a continuación:

A. Vicerrectoría de Docencia

“La Vicerrectoría de Docencia es una de las cuatro vicerrectorías del Tecnológico de Costa Rica, y tiene como propósito fundamental coordinar las actividades académicas relacionadas con la docencia. Al estar integrada por las Escuelas, unidades en las que se desarrollan las actividades de investigación, extensión y docencia, propician la acción integrada del quehacer académico” (TEC, 2015).

B. Vicerrectoría de Investigación y Extensión

“La Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) del Tecnológico de Costa Rica, se ocupa de crear las condiciones para que los profesores generen, adapten y validen conocimientos científicos, propongan desarrollos tecnológicos e intervengan en los diferentes sistemas económicos, sociales y productivos mediante la transferencia de la ciencia y la tecnología con un claro entendimiento y compromiso con el desarrollo sostenible. Para ello, esta Vicerrectoría se apoya en su Dirección de Proyectos de Investigación y Extensión, Dirección de Cooperación y Asuntos Internacionales, Centro de Vinculación Universidad-Empresa y la Editorial Tecnológica” (TEC, 2015).

C. Vicerrectoría de Administración

“La Vicerrectoría de Administración es un órgano ejecutivo, asesor y coadyuvante de la Rectoría, de la cual depende organizacionalmente. Su misión principal es ejecutar las políticas de administración dictadas por el Consejo Institucional, con el propósito de contribuir con el logro de fines y objetivos institucionales, para la cual debe servir a las

actividades sustantivas de la entidad, como lo son la docencia, la investigación y la extensión” (TEC, 2015).

D. Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos

“La función estratégica de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) consiste en fomentar el desarrollo integral de los y las estudiantes mediante la coordinación de acciones, programas, servicios y beneficios, establecidos en los principios de cooperación, solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad de oportunidades, con el objetivo de proveer condiciones que favorecen y optimizan el aprovechamiento de su experiencia universitaria y aseguran su permanencia y graduación” (TEC, 2015).

1.1.4. Misión

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional" (TEC, 2015).

1.1.5. Visión

"El Tecnológico de Costa Rica será una Institución de reconocido prestigio nacional e internacional, que contribuirá decididamente a la edificación de una sociedad más solidaria, incluyente, respetuosa de los derechos humanos y del ambiente, mediante la sólida formación de recurso humano, la promoción de la investigación e innovación tecnológica, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los sectores sociales y productivos” (TEC, 2015).

1.1.6. Valores

El Tecnológico de Costa Rica considera como valores institucionales e individuales todos aquellos que surgen de la identidad institucional, del compromiso social y de las personas que la conforman. Se definieron los siguientes:

Ilustración 2. Valores Institucionales del TEC

Valores Institucionales	
<ul style="list-style-type: none"> + Compromiso con la democracia. + Libertad de expresión. + Igualdad de oportunidades. + Autonomía institucional + Libertad de cátedra + Búsqueda de la excelencia + Planificación participativa. + Cultura de trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> + Comunicación efectiva. + Evaluación permanente. + Vinculación permanente con la sociedad. + Compromiso con la protección del ambiente y la seguridad de las personas. + Compromiso con el desarrollo humano. + Rendición de cuentas.

Fuente: (TEC, 2015).

Ilustración 3. Valores Individuales del TEC

Valores Individuales	
<ul style="list-style-type: none"> + Respeto por la vida. + La libertad. + La solidaridad. + La responsabilidad. + La honestidad. + La integridad. 	<ul style="list-style-type: none"> + La sinceridad. + La transparencia. + El respeto por todas las personas. + La cooperación. + La excelencia.

Fuente: (TEC, 2015).

1.2. REFERENCIA DEPARTAMENTAL

1.2.1. Antecedentes del DEVESA

Gadea Baltodano citado por López Li (2014) mencionó los siguientes acontecimientos a cerca del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos:

Con la creación del TEC, Sede Regional San Carlos en el año 1976, se estableció en ese entonces el Departamento de Servicios Estudiantiles y Académicos (DESEA), el cual se encontraba localizado en donde actualmente se hallan las Instalaciones del Colegio Agropecuario de San Carlos, en ese lugar, él ITCR se encontraban mediante un préstamo con la Conferencia Episcopal con el cual se estableció un convenio para poder usar estas instalaciones durante un periodo determinado.

Todo esto se dio mientras se comenzaron a construir las instalaciones donde actualmente está localizado el TEC; desde el año 1980 comenzó la construcción del edificio y para el año 1982 se movió la sede a sus instalaciones actuales.

El DESEA como se le conocía anteriormente, cambio su nombre a el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), cuando se realizó el cambio en el Estatuto Orgánico en el año 1980.

Desde el inicio existían los servicios de Admisión y Registro, Trabajo Social, Cultura y Deporte, Biblioteca, Salud, Programa de Financiamiento y Psicología, adicional a esto se contaba con el Área de Audiovisuales, en los cuales laboraba solo una persona por Área, ha acepción de Biblioteca y, Cultura y Deporte, para los cuales laboraban 2 personas en cada uno de estas áreas, para un total de nueve personas.

Cabe mencionar que en un principio el sistema de Financiamiento funcionaba en coordinación con CONAPE, pero separado a esto, existía un programa de becas por parte de la institución en la cual se podía dar financiamiento o becas para estudiantes de escasos recursos.

Hasta el 2002 solo existía la carrera de Ingeniería en Agronomía en la Sede, posteriormente, se comenzó con un programa de maestría en administración en 1992, y ya en el año 1994 comenzó la carrera de Administración de Empresas a grado de Bachillerato y el diplomado de la Carrera de Ingeniería en Computación lo que produjo un aumento en las labores del DEVESA.

Actualmente la Sede cuenta con 5 carreras, las cuales son Ingeniería en Agronomía, Ingeniería en Computación, Gestión del Turismo Rural Sostenible, Administración de Empresas y las más recientes son Ingeniería en Producción Industrial e Ingeniería en Electrónica cuyas aperturas fueron en el 2012 y 2013 respectivamente, y con la ampliación de las carreras también se debió ampliar la cantidad de funcionarios del DEVESA.

Alrededor de esto el DEVESA cumple con la función de guiar a los estudiantes en todo el proceso de la educación universitaria, desde atraer a nuevos alumnos e integrarlos al ambiente universitario del TEC. Desde su creación este departamento ha contribuido a facilitar y mejorar la vivencia de cada universitario que ingresa al TEC y con ello mejorar las oportunidades de estudio de muchos jóvenes.

1.2.2. Cantidad de personal

Actualmente el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos Sede Regional San Carlos cuenta con un personal de 25 personas que trabajan para las distintas áreas que conforma el departamento.

1.2.3. Descripción de las instalaciones físicas

En el DEVESA las oficinas se encuentran en buen estado, con espacios amplios y con las comodidades aptas para que los funcionarios puedan desarrollar sus funciones diarias de la mejor manera. Igualmente las oficinas cuentan con buena ventilación e iluminación, además cuentan con un espacio que funciona como comedor. Además es importante mencionar que las instalaciones cuentan con una entrada principal muy amplia y una salida de emergencia en caso de que se presente cualquier eventualidad en el edificio.

En las áreas de enfermería y la biblioteca se observan características muy similares a las del departamento en cuanto a comodidad, iluminación, ventilación, instalaciones físicas y demás facilidades con las que cuentan las oficinas centrales del departamento.

1.2.4. Descripción del área de Trabajo Social

El área de Trabajo Social se encarga del Programa de Residencias Estudiantiles y Becas Socioeconómicas para los estudiantes del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos. El proyecto estará enfocado en esta área, específicamente en el Programa de Residencias Estudiantiles, el cual consistirá en la elaboración de un manual de procedimientos. En cuanto a las instalaciones y demás características de las oficinas de esta área del DEVESA, es un lugar que cuenta con todas las características descritas anteriormente en la descripción de las instalaciones del departamento.

A. Logotipo del Programa de Residencias Estudiantiles

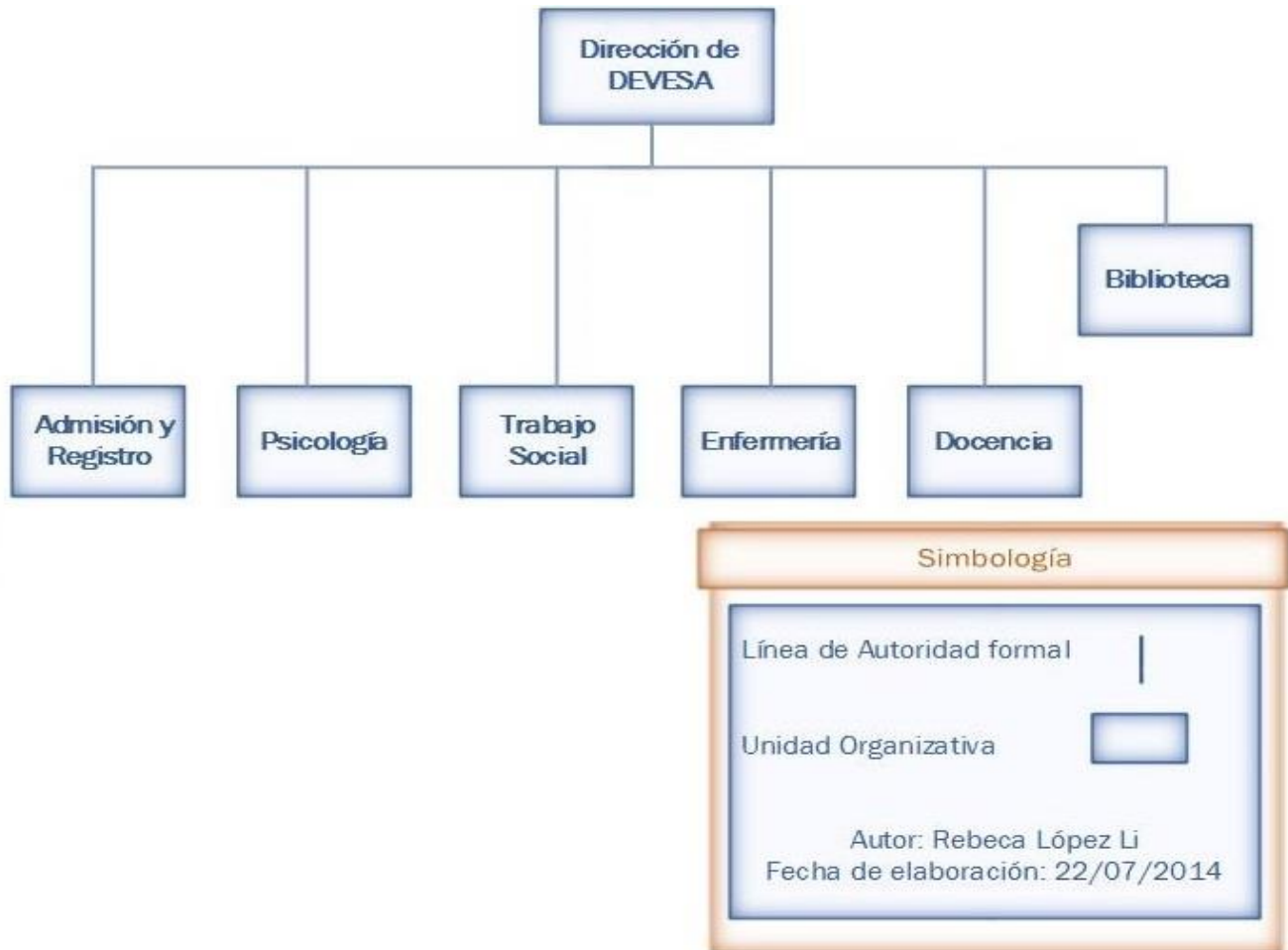
Ilustración 4. Logotipo del Programa de Residencias Estudiantiles



Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

1.2.5. Estructura Organizacional del Departamento

Ilustración 5. Organigrama Estructural del DEVESA



Fuente: Rebeca López Li (2014)

1.2.6. Misión y Visión

Para este apartado se utilizó la misión y visión del VIESA como ente superior del DEVESA.

A. Misión

“Contribuir con la atracción, selección e ingreso de los futuros estudiantes al ITCR y con la permanencia exitosa y calidad de vida de la comunidad estudiantil prioritariamente, mediante la facilitación de programas y servicios académicos de vida estudiantil e

institucionales, así como con la vinculación con la sociedad a través de programas de investigación, extensión y acción social, procurando la utilización de la tecnología, la formación continua del recurso humano, el trabajo en equipo y la mejora constante del quehacer, en apego a las normas éticas, humanistas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.”

B. Visión

“La Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos será reconocida institucional, nacional e internacionalmente por sus contribuciones a la formación y desarrollo de la persona con un enfoque humanista, por medio del diseño e implementación de servicios y programas académicos y de apoyo a la academia, que generen aprovechamiento académico, bienestar estudiantil, proyección y vinculación universitaria, mediante la innovación tecnológica, la excelencia, la equidad, la accesibilidad, la sensibilidad y responsabilidad social, el conocimiento del entorno, la actitud emprendedora y la investigación como base para la toma de decisiones.”

1.3. JUSTIFICACIÓN

El Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, cuenta con el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), que se encarga de velar por el bienestar estudiantil, la vinculación universitaria y la formación de personas mediante la implementación de servicios y programas académicos.

En un mundo tan competitivo como en el que vivimos actualmente es necesario que las empresas cuenten con personal altamente calificado para que cumplan de la mejor manera sus funciones dentro de la organización; además es muy importante que los colaboradores estén informados sobre los procedimientos que se deben seguir a la hora de realizar cada una de las tareas que deben desempeñar según su puesto de trabajo.

En el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos no se cuenta con un Manual de Procedimientos para el área de Trabajo Social. A partir de la necesidad que tiene el

DEVESA de contar con este tipo de manuales para optimizar la eficiencia de los diferentes procesos se plantea la posibilidad de elaborar un Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos servirá como una herramienta para facilitar el control interno y funcionaría como una guía para que los colaboradores desempeñen mejor sus funciones dentro del área de Trabajo Social específicamente en el Programa de Residencias Estudiantiles. Además el manual facilitaría el proceso de inducción de nuevos colaboradores en el departamento.

1.4. PROBLEMA

La inexistencia de un Manual de Procedimientos que permita aumentar la eficiencia del área de Trabajo Social del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Procedimientos que permita aumentar la eficiencia del Programa de Residencias Estudiantiles en el área de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos que se llevan a cabo en el Programa de Residencias Estudiantiles del área de Trabajo Social del DEVESA.
- Documentar los procedimientos que se realizan actualmente en el Programa de Residencias Estudiantiles del área de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

- Analizar los procedimientos que se llevan a cabo en el Programa de Residencias Estudiantiles del área de Trabajo Social para definir una adecuada gestión de los procesos del DEVESA.
- Presentar una propuesta de implementación del Manual de Procedimientos al área de Trabajo Social del DEVESA para que el departamento pueda medir la efectividad del manual que se realizó para el Programa de Residencias Estudiantiles.

1.6. DELIMITACIONES DEL ESTUDIO

1.6.1. Alcances

Se determinó que el área de interés para realizar las investigaciones y por consiguiente el manual de procedimientos es el área de Trabajo Social, específicamente en el Programa de Residencias Estudiantiles.

Esta unidad pertenece al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos y la elaboración del manual en dicha área se ha delimitado por la Trabajadora Social: Lic. María Salas Zúñiga.

Los procedimientos incluidos en el Manual de Procedimientos son los siguientes:

Tabla 1. Procedimientos del Programa de Residencias Estudiantiles.

Grupo	Procedimiento	Modalidad de intervención
Gestiones Operativas	1. Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles.	Creación
	2. Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.	Creación
	3. Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano.	Creación
	4. Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles.	Creación
	5. Archivar.	Creación
	6. Elección de coordinadores (as) de RE.	Creación
	7. Revisión de Cocinas.	Creación
	8. Revisión de Habitaciones.	Creación
	9. Revisión Nocturna de Habitaciones.	Creación
	10. Cena de Residencias Estudiantiles.	Creación
	11. Control de activos.	Creación

	12. Inventario de llaves.	Creación
	13. Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias Estudiantiles.	Creación
Gestiones Administrativas	14. Permisos para visitar Residencias.	Creación
	15. Permisos para quedarse en Residencias.	Creación
	16. Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles.	Creación
	17. Entrega de llaves.	Creación
	18. Referencia de casos a Comité de Becas.	Creación
	19. Estadística.	Creación
	20. Llamadas de atención.	Creación
	21. Reportes recibidos por parte de Estudiantes Residentes y Unidad de Vigilancia.	Creación
	22. Actualización de ofertas habitacionales.	Creación
	23. Coordinación con personal de vigilancia.	Creación
	24. Planes de trabajo.	Creación

	25. Informes de Labores.	Creación
	26. Proyecto de Reciclaje.	Creación
	27. Coordinación de limpieza de final de semestre.	Creación
	28. Solicitudes de mantenimiento.	Creación
Presupuesto	29. Solicitud de Bienes.	Creación

Fuente: Elaboración Propia.

1.6.2. Limitaciones del Estudio

Una limitación que se presentó en la realización del proyecto fue que no se pudieron realizar todos los manuales de procedimientos que inicialmente se tenían programados. El total de manuales que se tenían planeados para incluir en el trabajo eran 30, sin embargo por diferentes situaciones al final se realizaron solamente 29.

El motivo por el cual se excluyó este procedimiento del trabajo fue porque la información que se necesitaba para la elaboración, documentación y análisis del manual llegó muy tarde. Esta situación se dio porque a petición de la Encargada del PRE se le envió el cuestionario a la Lic. Xinia Artavia Granados para que colaborara con la información de este procedimiento debido a que tiene mucha experiencia en la ejecución del mismo, sin embargo, este documento fue devuelto mucho tiempo después, cuando el trabajo se encontraba en etapa de conclusiones y recomendaciones por lo que no fue posible tomarlo en cuenta para incluirlo en el manual.

**MARCO
TEÓRICO**

CAPÍTULO

II

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se definen los conceptos que fundamentan el estudio, comprende temas relacionados a la administración y el análisis administrativo general. El principal objetivo de este capítulo es que el lector pueda comprender estos términos.

2.1. ADMINISTRACIÓN

La administración es una ciencia compuesta de principios y prácticas que imparten efectividad a los esfuerzos humanos en el proceso de toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizativos de una manera más eficaz y eficiente.

2.1.1. Definición

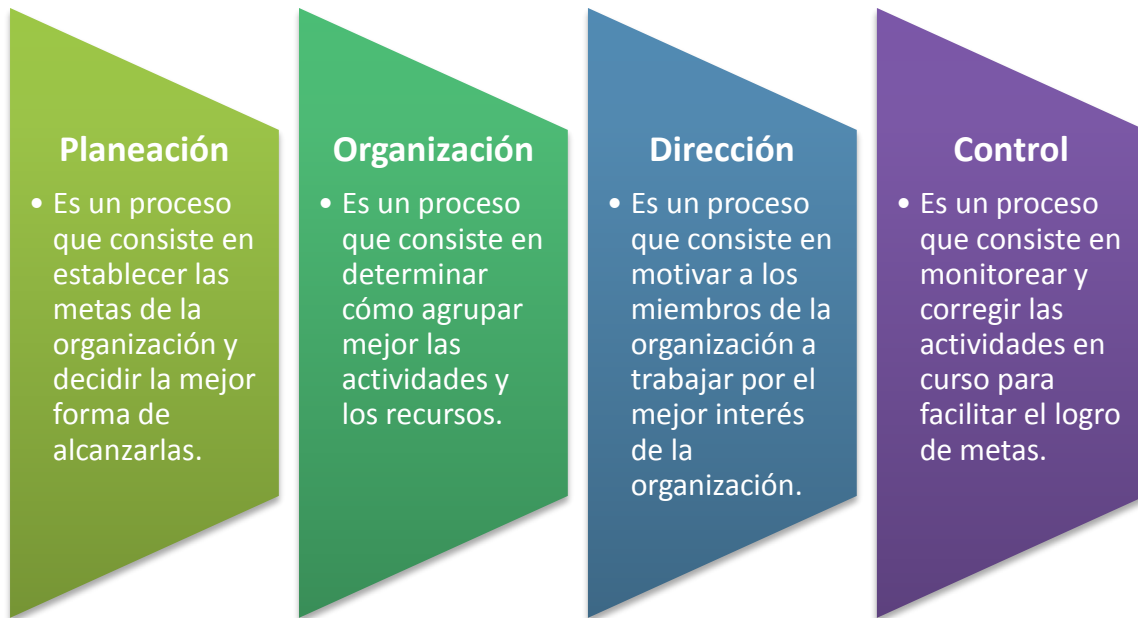
“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004, pág. 10).

La administración es un proceso sumamente importante dentro de cualquier organización en la actualidad, esto porque permite que las gestiones se realicen más eficientemente dentro de toda la organización. La administración está conformada por el proceso administrativo, el cual se muestra a continuación.

2.1.2. Proceso Administrativo

La administración incluye cuatro funciones básicas que son importantes para su desempeño: planificación, organización, dirección y control; que conjuntamente forman el proceso administrativo. Estas cuatro funciones se definen en la siguiente ilustración:

Ilustración 6. Proceso Administrativo



Fuente: Elaboración propia con base en (Griffin, 2011).

El proceso administrativo forma una parte importante de la administración debido a que es la base con la que labora, es por esta razón que toda organización debe planear, organizar, dirigir y controlar adecuadamente los recursos con los que cuenta para que se puedan realizar adecuadas tomas de decisiones que a largo plazo contribuirán a la realización más eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales.

2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA

La eficiencia y la eficacia son dos elementos básicos que ayudan a cumplir de una mejor manera los objetivos propuestos dentro de las organizaciones y su adecuada implementación en los procesos organizacionales es fundamental para un liderazgo exitoso.

2.2.1. Eficiencia

“Utilizar los recursos de manera inteligente y en forma eficaz en costos” (Griffin, 2011, pág. 5).

2.2.2. Eficacia

“Tomar las decisiones correctas e implementarlas de manera exitosa” (Griffin, 2011, pág. 5).

La eficiencia y eficacia son dos elementos que ayudan a toda organización a ser más productiva y permiten que esta pueda lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para que esto pueda ser posible es necesario que se apliquen dentro de la empresa estos dos elementos básicos en todas las actividades realizadas dentro de la misma. Igualmente estos dos elementos son una parte importante del análisis administrativo.

2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

El análisis administrativo es un instrumento metodológico de planificación administrativa que busca el mejoramiento de los objetivos organizacionales mediante la ejecución eficaz y eficiente de los procesos o tareas dentro de una organización sin dejar de lado los cambios que se presentan en el entorno cercano a la empresa.

2.3.1. Definición

“Es aquella parte de la administración que busca asegurar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de las labores de una empresa, organización, pública o privada. Esto se logra mediante el estudio de técnicas, herramientas y el empleo constante de métodos analíticos de la administración aplicados al uso de recursos financieros, humanos, y materiales con que cuenta la organización para cumplir los objetivos” (Brenes, 2009, pág. 7).

2.3.2. Objetivos

Según Brenes (2009) los principales objetivos del análisis administrativo son los siguientes:

- Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.

- Reducir o eliminar las deficiencias, debidas tanto a inadecuados como insuficientes controles.
- Reducir las deficiencias de supervisión originadas en amplios ámbitos de control.
- Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.
- Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- Reducir las ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- Reducir las ineficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre el personal.

2.3.3. Estudios

Según Fallas citado por Aguilar (2012) en las organizaciones se pueden efectuar diferentes estudios de análisis administrativo, algunos es de estos estudios se muestran a continuación:

- Estudios en uno o varios departamentos, o bien en toda la organización sobre elementos estratégicos, estructura organizacional y funcional, sistemas, métodos y procedimientos de trabajo, distribución del espacio físico, la relación de los recursos humanos y sus funciones asignadas, entre otros.
- Estudios para promover mejoras en los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo.
- Estudio para la creación, fusión o la eliminación de unidades administrativas.
- Estudios para el diseño y control de formularios.
- Estudios para la distribución del espacio físico de las unidades administrativas.
- Estudios para la determinación de las necesidades de mobiliario y equipo de oficina.
- Estudios sobre cargas laborales.
- Estudios de promoción de nuevos métodos administrativos.
- Estudios para detectar posibles problemas en la organización.

2.3.4. Premisas

En su informe Brenes (2009) menciona algunas premisas del análisis administrativo, las cuales se muestran a continuación:

- La organización y todo lo que ella encierra (sistemas, personal, procedimientos, equipos), son dinámicos, o sea, cambian según las exigencias del medio ambiente.
- La organización y todas sus implicaciones puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- Se debe recordar que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativa una utilización racional y máxima de los mismos.
- Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales) o hacer lo mismo con menos.

Es importante que en toda organización se utilice este instrumento que ayuda a la empresa a mejorar el cumplimiento de las metas organizacionales, todo esto con el propósito de buscar el mejoramiento de la eficiencia y eficacia con la se ejecutan los procesos dentro de la organización.

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El propósito de una estructura organizacional es establecer un sistema mediante el cual los miembros de una empresa desarrollan la forma de trabajar juntos de manera óptima, esto con el fin de cumplir con los objetivos y metas planteadas dentro de la organización.

2.4.1. Definición

“La estructura organizacional, o sea, la estructura formal de una empresa, es la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles y en los diversos departamentos de la empresa. La estructura organizacional es compleja y puede ser representada gráficamente mediante el organigrama” (Hernández Orozco, 2005, pág. 87).

2.4.2. Definición de organigrama

“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 124).

2.4.3. Importancia de organigrama

Los organigramas son importantes dentro de toda organización debido a que ubica, da seguridad y motiva al empleado en su lugar de trabajo debido a que le permite visualizar de una mejor manera cual es el cargo que desempeña.

También permite observar la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad, la responsabilidad y comunicación dentro de la empresa, y las relaciones que existen dentro de los puestos de la organización.

2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales administrativos son indispensables para el quehacer cotidiano de las organizaciones ya que representan una guía práctica que contiene los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluaciones administrativas eficientes.

2.5.1. Definición

“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 244).

2.5.2. Objetivos

Según Franklin Fincowsky (2009), los objetivos de los manuales administrativos son los siguientes:

- Presentar una visión de conjuntos de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

- Construir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

2.5.3. Clasificación

Según la teoría de Franklin Fincowsky (2009) los manuales administrativos se dividen en una clasificación básica de tres grandes categorías que se muestran a continuación:

A. Por su naturaleza o área de aplicación

1. Microadministrativos

Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.

2. Macroadministrativos

Son los documentos que contienen información de más de una organización.

3. Mesoadministrativos

Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término mesoadministrativo se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

B. Por su contenido

1. De organización

Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

2. De procedimientos

Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.

3. De gestión de la calidad

Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad; responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.

4. De historia de la organización

Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios.

5. De políticas

También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

6. De contenido múltiple

Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

7. De puestos

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

8. De técnicas

Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

9. De ventas

Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

10. De producción

Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

11. De finanzas

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.

12. De personal

Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo. Incluyen básicamente información sobre condiciones de trabajo, organización y control de personal, lineamientos, capacitación y desarrollo, normatividad, higiene y seguridad, y prestaciones.

13. De operación

Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

14. De sistemas

Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

C. Por su ámbito

1. Generales

Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.

2. Específicos

Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.

2.5.4. Importancia

La importancia que tienen los manuales administrativos es que permiten visualizar de una manera más precisa la imagen documentada de una organización. Como señala Franklin Fincowsky (2009) estos manuales son importantes para toda empresa debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos o servicios, y la adopción de tecnologías de información para atender adecuadamente todos estos aspectos. Es por esta razón que los manuales administrativos son un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones y la mejora continua de toda organización.

2.5.5. Contenido

Según Pintos (2009) los manuales administrativos se componen de los capítulos que se muestran a continuación:

A. Introducción o Antecedentes

Es un breve enunciado del objetivo o propósito del manual, su alcance, aplicabilidad y uso.

B. Glosario

Incluye el detalle de las siglas y abreviaturas utilizadas y las definiciones de términos importantes usados en el manual, especialmente en los casos que en lenguaje común pudieran tener otra acepción.

C. Cuerpo principal

El contenido y organización del cuerpo principal del manual depende de la temática del mismo.

D. Anexos

Se suele incluir como Anexo documentos cuya inclusión en el cuerpo principal del manual dificultaría la lectura. Por ejemplo, puede incluirse como anexo el marco normativo de la organización. No es recomendable incluir material de consulta que no esté específicamente relacionado con el manual.

Los manuales administrativos son documentos que se encuentran dentro de una organización que funcionan como medios de comunicación y permiten registrar y transmitir información dentro de una empresa, lo cual ayuda a que esta se encuentre mejor organizada administrativamente.

2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa que facilita las labores cotidianas de los diferentes departamentos de una organización, además es una guía que permite que los colaboradores tengan una referencia documental de la adecuada ejecución de un determinado proceso.

2.6.1. Definición

“Los manuales de procedimientos constituyen un documentos técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 245).

2.6.2. Objetivos

Según una guía elaborada por MIDEPLAN (2009) los objetivos de los manuales administrativos en una institución son diversos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de aspectos tales como objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
- Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
- Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.

2.6.3. Funciones

De acuerdo con (Aguilar, 2012) los manuales de procedimientos constan de varias funciones que se muestran a continuación:

- Describir los procedimientos de un determinado proceso, para la mejor comprensión de las diferentes actividades que se realizan en este, y promover un desarrollo óptimo por parte de los colaboradores.
- Señalar las normativas que rigen los procedimientos que se realizan.
- Determinar los formularios que facilitan el desarrollo de los procedimientos.
- Indicar los responsables de cada procedimiento.
- Propiciar la disminución de fallas u omisiones de actividades.
- Mejorar la productividad dentro de la organización.

2.6.4. Contenido

De acuerdo con Franklin Fincowsky (2009) el contenido básico de un manual de procedimientos es el siguiente:

A. Identificación

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación o extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de esta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información)
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formulario; en primer término se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero el numero consecutivo del formulario y, en cuarto, el

año. Para leerla con facilidad entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal.

B. Prólogo o introducción

El prólogo es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización, perfectamente del más alto nivel jerárquico. La introducción es una exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

C. Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

D. Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, sólo los procedimientos de un área o unidad administrativa. En particular, cada procedimiento debe contener la información siguiente:

1. **Objetivo:** Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.
2. **Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos:** Esfera de acción que cubre el procedimiento.
3. **Responsables:** Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.
4. **Políticas o normas de operación:** Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.
5. **Concepto:** Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.

6. **Procedimiento:** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
7. **Diagrama de flujo:** Estos diagramas que también se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita.
8. **Formularios o impresos:** Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de concepto.
9. **Instructivo:** Cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado es conveniente elaborar un instructivo que incluya el número de referencia, que corresponde al número consecutivo encerrado en un círculo en las formas.
10. **Glosario de términos:** Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionado con el contenido.

2.6.5. Beneficios

Algunos beneficios que se obtiene al utilizar los manuales de procedimientos según (Ortiz Ibañez, 2008) son:

- Uniforma y controla el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Documenta el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Brinda auxilio en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Ayuda a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- Facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Actualmente los manuales de procedimientos son una herramienta que le permite a las organizaciones tener documentados los diferentes procedimientos que se llevan a cabo dentro de una empresa con el objetivo de que se realicen de una manera más eficaz y eficiente los procesos que se realizan dentro de la misma, es por esta razón que estos documentos son tan importantes para las empresas de hoy en día.

2.7. PROCEDIMIENTO

Los procedimientos son planes que permiten manejar actividades y detallan la forma en que estas deben cumplirse para garantizar la disminución de errores. Estos deben ser únicos y de fácil identificación, y aunque existan procedimientos que persigan un mismo fin, cada uno de estos debe contar con procesos diferentes y su propia estructura; aunque al final todos persiguen un mismo objetivo que es ofrecer eficiencia a los procesos de la organización.

2.7.1. Definición

Miguel F. Dunalt Krauss citado por Brenes (2009, pág. 44) lo detalla como:

“Un procedimiento o proceso es la sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas, y su método de ejecución, que realizadas por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella. Un procedimiento es, pues, una rutina de trabajo”.

2.7.2. Objetivos

El objetivo primordial de todo estudio de procedimientos según Brenes (Brenes, 2009) es simplificar los métodos de trabajo, eliminar operaciones y papelería innecesaria; con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades. Sin embargo, existen objetivos secundarios o accesorios que se persiguen, como los siguientes:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para lograr mayor eficacia.

- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
- Eliminar las demoras con el mismo fin de tiempo.
- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en los puntos clave.
- Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento, difícil fluidez de trámite).

2.7.3. Importancia

Brenes (2009) en su informe define la importancia de los procedimientos de la siguiente manera:

“Estableciendo una analogía directa con una persona, se puede ver la importancia que tiene en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si un organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., no podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos”.

Los procedimientos son métodos que señalan la secuencia cronológica de una actividad o conjunto de estas que se realizan en determinada función dentro de una organización. La documentación de estos procedimientos actualmente ha tomado mucha importancia dentro de todas las organizaciones debido a que permiten visualizar de una manera más simple la ejecución de muchas actividades por lo que ayuda a la empresa a realizar de una manera más eficiente todos sus procesos.

2.8. DIAGRAMA DE FLUJO

Los diagramas de flujo representan gráficamente la secuencia que siguen las operaciones de un procedimiento, así como el recorrido de sus formas y materiales a través de la organización.

2.8.1. Definición

“Es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 259).

2.8.2. Objetivos

Los diagramas de flujo tienen muchos objetivos, sin embargo su objetivo principal es “Representar de manera gráfica los diferentes pasos de un procedimiento para su adecuada comprensión”.

2.8.3. Ventajas

Franklin Fincowsky (2009) indica en su libro indica que los diagramas de flujo tienen las siguientes ventajas:




- Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
- Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
- Por la sencillez de su representación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.
- Puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
- Permite el acercamiento y mayor coordinación entre diferentes áreas u organizaciones.
- Disminuye la complejidad gráfica por lo que los mismos empleados pueden proponer ajustes o simplificación de procedimientos, utilizando los símbolos correspondientes.
- Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.





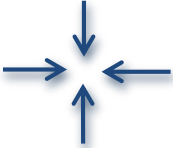


2.8.4. Simbología utilizada





Los diagramas de flujo deben presentar un lenguaje coherente para evitar la transmisión de información equivocada que pueda alterar de alguna manera la secuencia de los procedimientos, por esta razón para la elaboración de los diagramas se utilizan una serie de símbolos que fueron establecidos por diversos entes internacionales para que todos sigan un estándar a la hora de realizar los fluxogramas.

En la siguiente tabla se muestra la simbología más común para el diseño de un diagrama de flujo según Brenes (2009):

Tabla 2. Simbología utilizada en los diagramas de flujo

Nombre	Símbolo	Descripción
Proceso		Rectángulo: Representa una instrucción que debe ser ejecutada. Operaciones, procesamiento.
Decisión		Rombo: Elección o decisión que representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Hexágono: Preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o un todo de otro sistema.

Documento		Rectángulo segmentado: Indica lectura o escritura de un documento o producto impreso.
Entrada/ salida		Romboide: Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada/salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Triángulo: Archivar, guardar o almacenamiento en forma temporal o permanente de un documento.
Extracción de archivo		Triángulo: sacar de archivo, extracción o des almacenar en forma temporal o permanente de un documento.
Flechas		Línea con punta (flechas): Indica el flujo de información Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.
Conector interno		Círculo: Conector Interno que representa una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte del mismo, dentro de la misma página.
Conector externo		Cuadrado con punta: Conector externo, representa una conexión o enlace con otra página diferente, en la que continua el diagrama de flujo.

Terminal		Rectángulo con lados cóncavos: Inicio/fin del sistema. Indica dónde comienza y dónde termina el algoritmo.
Tarjeta		Rectángulo sin esquina: Representa tarjeta, ficha o cheque.
Cinta magnética		Círculo con tangente: Representa cinta magnética de grabación o video.
Documentos original y copias		Rectángulos segmentados: Representa a un documento original y “n” números de copias.

Fuente: Elaboración propia con base en (Brenes, 2009).

El diagrama de flujo permite mostrarle al lector cual es la representación gráfica de las secuencias que tienen las operaciones dentro de determinado proceso, es por esta razón que los fluxogramas son importantes ya que muestran de una manera más simple como se ejecutan muchos procesos en una organización.

2.9. FORMULARIOS

Los formularios son un instrumento sobre los cuales se registra y controla la información relacionada con las operaciones de la organización; es decir son un medio para la recolección de datos. Su objetivo es transportar información para simplificar y agilizar el desarrollo de los procedimientos administrativos.

2.9.1. Definición

“Son una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso, regularmente contiene información “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con espacios para incluir información “variable”, según cada aplicación y para satisfacer las necesidades de cada usuario” (Brenes, 2009, pág. 72).

2.9.2. Tipos

Según Franklin Fincowsky (2009) los tipos de formularios se clasifican de la siguiente manera:

A. De línea

Es la clase de formulario más sencilla que existe, pues su contenido se basa en datos fijos (letras) que van seguidos de una línea sobre la cual se deben anotar los datos variables. Sólo se emplea cuando la información es mínima y se anota preferentemente a mano.

B. De columnas

Se encuentra formado por columnas y reglones para su llenado y es utilizado cuando la información que se anota es afectada por varios datos fijos que normalmente se colocan en la parte superior del formulario o bien al pie de página. Consiste en encerrar un dato fijo dentro de un cuadro o rectángulo llamado casilla, preferentemente en el ángulo superior izquierdo y con letra pequeña pero legible; de esta forma, el dato variable se distingue fácilmente del fijo.

C. De casillas

Este tipo de formulario es utilizado para información que es exclusiva. Consiste en encerrar un dato fijo dentro de un cuadro o rectángulo llamado casilla, preferentemente en el ángulo superior izquierdo y con letra pequeña pero legible; de esta forma, el dato variable se distingue fácilmente del fijo.

D. Combinado

La composición de este tipo de formulario incluye más de una alternativa de presentación por lo que puede combinar casillas y bloques.

2.9.3. Importancia

La importancia de los formularios está en que otorga a la gestión documental fluidez y precisión con las que se le puede hacer frente prácticamente a todos los asuntos relacionados con el desarrollo de proyectos, de procesos, de funciones, instalación y operación de sistemas y la definición de procedimientos relacionados con una prestación de servicios o venta de productos eficaces.

2.9.4. Diseño

Franklin Fincowsky (2009) en su libro organización de empresas establece los elementos que son necesarios para el diseño de un formulario; establece que para la elaboración de los mismos debe considerarse su objetivo, tipo de información que contendrá, origen, necesidades que lo originan métodos de llenado, procedimiento en el que se utilizará, número de copias, usuarios y resultados esperados.

Para su elaboración deben considerarse las siguientes consideraciones:

A. Consideraciones de tipo funcional

1. **Información básica:** Para este efecto deben responderse las siguientes preguntas: ¿Qué información se va a incluir?, ¿Es importante?, ¿Cómo se va a utilizar?, ¿Por quién será utilizada?, ¿Cuándo será utilizada?
2. **Título:** Tiene que describir claramente su función, es decir, debe señalar el objetivo que se pretende lograr con su uso.
3. **Secuencia de datos:** Debe observar la secuencia de la información procedente del documento fuente. Tiene que ordenar los datos con base en los siguientes aspectos:
 - a. **Identificación:** Comprende el título, nombre de la organización y clave del formulario.
 - b. **Introducción:** Orienta la acción del cuerpo del formulario, es decir, a quién se dirige, cuándo, dónde y por qué.
 - c. **Aprobación:** Firma que otorga validez al documento.

d. Instrucciones para su llenado.

4. **Espacios:** Para facilitar las anotaciones, el formulario debe contar con espacio suficiente para incluir la información variable. Tomando en cuenta si ha de llenarse a mano o en digital.
5. **Número de copias:** Asegurarse que las copias solicitadas sean necesarias para realizar las labores.
6. **Clase del formulario:** La información y el orden permiten determinar la clase de formulario que se puede diseñar.

B. Consideraciones de tipo material

1. **Papel a utilizar:** Se debe tener en cuenta el peso y grosor adecuados a la cantidad de formularios que se vayan a realizar.
2. **Medidas:** El tamaño de un formulario está en función a la información que deba contener, el tipo de archivo y los tamaños disponibles.
3. **Tintas:** Debe proporcionar el contraste adecuado al tipo de papel del formulario. El uso de diferentes colores puede permitir que se resalte la información.
4. **Número de foliada:** Esta determinada según el modo en que se archivará y el tipo de formulario.
5. **Tipo de letra:** Se selecciona de acuerdo a la legibilidad.
6. **Carbones:** Se utilizan para obtener copias de los formularios.
7. **Vocabulario:** Debe evitarse el uso de abreviaturas y términos muy técnicos para evitar malas interpretaciones.
8. **Márgenes:** Deben estar en función a la encuadernación o del uso posterior del formulario.
9. **Encuadernación:** Existen cuatro tipos básicos:
 - a. En juegos, unidos con el número de copias requeridos, pero independientes uno del otro.
 - b. Con talón: unidos entre sí por medio de un talón, difíciles de llenar a máquina, porque se pueden desprender.

c. Con abanico o en “z” continuas: unidos entre sí por dobleces perforados en las orillas izquierdas.

d. Block: unidos mediante pegamento. Sin necesidad de talón.

10. Métodos de reproducción: Para determinar el método más apropiado es recomendable tomar en cuenta: objeto de impresión, cantidad de formularios requeridos, presentación, costo y equipo de manejo.

11. Visualización: Para diseñar un formulario con una buena presentación, para facilitar comprensión y utilización de los datos registrados.

2.9.5. Análisis

Franklin Fincowsky (2009) establece que cuando se revisan las condiciones materiales del contenido de un formulario —tamaño, papel, tinta, clase de impresión, encuadernación y frecuencia de uso— y consideraciones funcionales —identificación, objetivo, información, estructura, tipo y secuencia de datos— se deben considerar los siguientes aspectos:

- Formularios cuyas dimensiones no coinciden con el tamaño de los equipos en que se procesan o son excesivas para los datos que contienen.
- Duplicación de formas para un mismo fin.
- Exceso de formularios de poco uso.
- Formularios con un número de copias innecesario.
- Formularios cuyo diseño no satisface el propósito para el que fueron creados.
- Formularios para trámites en los que no son necesarios, o sin la forma y contenido requeridos.

Los formularios actualmente son una herramienta que le permite a las organizaciones agilizar sus procesos debido a que facilita la recolección de información que se necesita para ejecutar determinada operación. Es por este motivo que los formularios forman parte importante de cualquier proceso que se realice dentro de una organización.

2.10. POLÍTICAS

Las políticas son guías básicas de carácter general que orientan las acciones para normar la gestión de una organización.

2.10.1. Definición

Según Koontz, Weihrich y Cannice citado por Aguilar (2012) las políticas pueden definirse como: “declaraciones que guían el pensamiento de los gerentes en la toma de decisiones, las cuales aseguran que estas decisiones se realicen dentro de ciertos límites”.

2.11. INVESTIGACIÓN

Las investigaciones se originan de ideas, sin importar que tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que este deba de seguir.

2.11.1. Definición

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4).

2.11.2. Importancia de la investigación

“La investigación estimula el pensamiento crítico, la creatividad y es a través de ella, que el proceso de aprendizaje se vitaliza y se combate la memorización, que tanto ha contribuido a formar profesionales pasivos, pocos amantes de la innovación, con escasa curiosidad e iniciativa personal” (Ruiz Ramírez, 2010).

2.11.3. Tipos de investigación

Las investigaciones presentan según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) dos enfoques, estos se muestran a continuación:

A. Enfoque Cuantitativo

Este enfoque se basa en la recolección de datos para probar hipótesis, con fundamento en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

B. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se encuentra basado en la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

2.12. FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes de investigación son las que aportan datos importantes y la información pertinente para el desarrollo de una investigación.

2.12.1. Definición

“Referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde pueden obtenerse datos para la investigación” (Franklin Fincowsky, 2009, pág. 265).

2.12.2. Tipos

Según Silvestrini & Vargas (2008) las fuentes de información se dividen en tres tipos, las cuales se describen a continuación:

A. Fuentes primarias

Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.

B. Fuentes secundarias

Contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias.

C. Fuentes terciarias

Son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Forman parte de la colección de referencia de la biblioteca. Facilitan el control y el acceso a toda gama de repertorios de referencia, como las guías de obras de referencia o a un solo tipo, como las bibliografías.

2.13. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Los sujetos de investigación son las personas objeto de estudio que validan el material consultado para la elaboración de la investigación.

2.13.1. Definición

“Los sujetos de investigación se refiere a las unidades de análisis y se definen como el “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 172).

2.14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de recolección de información son importantes porque nos permiten conocer con precisión cuales son los datos que se necesitan recolectar para la investigación.

2.14.1. Definición

“Las técnicas de recolección de información son una serie de instrumentos para recolectar datos en relacionados con atributos, conceptos, variables de las unidades de análisis o casos relacionados con la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 172).

2.14.2. Tipos de técnicas

Hernández, Fernández & Baptista (2010) establecen en su libro Metodología de la Investigación que existen diferentes tipos de técnicas de recolección de información, a continuación se presentan estas técnicas:

A. Observación

No se limita al sentido de la vista, implica adentrarse en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente.

B. Entrevista

Es una técnica de recolección de información entre dos o más personas. En esta técnica se presenta un entrevistador quién formula preguntas específicas sobre un tema en particular y un entrevistado quién brinda respuestas a las preguntas planteadas. Las entrevistas se encuentran divididas en:

1. **Estructuradas:** El entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas.
2. **Semiestructuradas:** Estas se encuentran basadas en una guía de asuntos o preguntas, y en la cual el entrevistador tiene libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información sobre el tema de interés
3. **Abiertas:** Se fundamentan en una guía general de contenido y para este tipo de entrevista el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

C. Observación

Consiste en el registro regulado veraz y confiable de comportamiento o conducta presentada. Además la observación es solo contemplar, implica profundizar en las situaciones para la comprensión y el análisis de estos.

D. Sesiones de profundidad o grupos de enfoque

Se refiere a reuniones de grupos pequeños o medianos, en estos grupos los participantes conversan sobre uno o varios temas, en medio de un ambiente relajado e informal, guiado por un especialista en dinámicas grupales.

E. Documentos, registros, materiales y artefactos:

Son herramientas que pueden ayudar al entendimiento el fenómeno bajo estudio. Son de utilidad para el investigador para el conocimiento de los antecedentes de un contexto, experiencias, situaciones, entre otros datos de interés.

F. Biografías e historias de vida

Esta forma de recolección de información se puede encontrar de forma individual o colectiva. Las historias o biografías se confeccionan frecuentemente a través de:

1. La obtención de documentos, registros, materiales y artefactos.
2. Por medio de entrevistas.

El entrevistador solicita que el participante brinde una retrospectiva (detalles y circunstancias de experiencias vividas) de un tema específico.

2.15. VARIABLES DE ESTUDIO

A. Nombre del procedimiento

Se refiere a la identificación de cada procedimiento.

B. Objetivo del procedimiento

Esta variable explica el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento

C. Unidad administrativa

Es la unidad o departamento al que pertenece el procedimiento.

D. Responsable

Se refiere al personal que se encuentra involucrado en el desarrollo del procedimiento.

E. Políticas o Normativa

Esta variable hace referencia a las políticas o normativas del DEVESA que rigen el desarrollo del procedimiento.

F. Alcance

Se hace mención al momento en que inicia el procedimiento hasta su finalización.

G. Formularios

Se hace referencia a los documentos diseñados para la elaboración del procedimiento.

H. Aplicaciones computacionales

Se refiere a los programas computacionales que son utilizados en la ejecución del procedimiento.

I. Herramientas

Se refiere a equipos o herramientas de gran importancia para la ejecución del procedimiento.

J. Conceptos clave

Son los términos técnicos importantes y de interés para un mejor entendimiento del procedimiento.

2.16. TÉCNICAS DE ANÁLISIS UTILIZADAS

2.16.1. Hexámetro Quintiliano (5W' IH)

A. Definición

Según Gildardo Campero citado por (Rojas Hurtado, 2011) la definición de Hexámetro Quintiliano es el siguiente:

El Hexámetro Quintiliano es una técnica de análisis que se basa en que, sea cual fuere la índole del problema de investigación, se debería realizar de manera sistemática, y siempre en el mismo orden.

Adaptado a la administración, constituye una herramienta muy útil para ser implementada por el analista de la organización y de los métodos administrativos.

La sucesión de preguntas que se emplean para el análisis, y la finalidad que determinan son las siguientes:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?
- ¿Quién?
- ¿Cómo?

B. Análisis y examen crítico de los hechos

En cuanto al análisis y examen críticos de los hechos Rojas Hurtado (2011) establece lo siguiente:

(i) Propósito

- ¿Qué se hace?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Qué otra cosa podría hacerse?
- ¿Qué debería hacerse?

(ii) Lugar

- ¿Dónde se hace?
- ¿Por qué se hace allí?
- ¿En qué otro lugar podría hacerse?
- ¿Dónde debería de hacerse?

(iii) Sucesión

- ¿Dónde se hace?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Cuándo podría hacerse?
- ¿Cuándo debería hacerse?

(iv) Persona

- ¿Quién lo hace?
- ¿Por qué lo hace esa persona?
- ¿Qué otra persona podría hacerlo?
- ¿Quién debería de hacerlo?

(v) Medios

- ¿Cómo se hace?
- ¿Por qué se hace de ese modo?
- ¿De qué otro modo podría hacerse?
- ¿Cómo debería hacerse?

C. Etapas

Rojas Hurtado (2011) establece que la etapa de síntesis tiene los siguientes propósitos:

- Crear un nuevo sistema de organización o establecer nuevos procedimientos para realizar un nuevo plan.
- Desarrollar nuevos procedimientos u organizaciones necesarios para completar un sistema ya existente.
- Mejorar o perfeccionar una organización o un procedimiento ya existente. Siempre hay camino mejor o más fácil para hacer un trabajo.

**MARCO
METODOLÓGICO**

CAPÍTULO

III

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo del trabajo se presenta la descripción de la metodología empleada en la investigación, se describen los métodos que se utilizaron para la recolección y levantamiento de los procedimientos.

Este apartado contiene el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, las fuentes de información, sujetos y medios de recolección de la información, las técnicas, las variables y el cronograma de ejecución del proyecto.

A continuación se describe detalladamente la metodología empleada para la confección del Manual de Procedimientos del Programa de Residencias Estudiantiles en el área de Trabajo Social.

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

En el enfoque cualitativo lo que se realiza es la recolección de datos sin medición numérica por lo que se basa en la lógica y el proceso inductivo. Según el tema a desarrollarse el enfoque de la investigación es de tipo cualitativo debido a que se detallaron y describieron los pasos de los procesos que se realizaron el manual de procedimientos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos lo que buscan son especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza. También mide conceptos o recogen información sobre estos.

En un Manual de Procedimientos es necesario realizar una descripción detallada de los pasos que se deben realizar en un determinado procedimiento. Por esta razón se determinó que la investigación es de tipo descriptiva ya que el proyecto se caracterizó por la

descripción de información; por lo cual este tipo de investigación se adecuó perfectamente al estudio que se realizó.

3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

La investigación contó con fuentes de información primaria y secundaria para la recolección de información necesaria para la realización del proyecto.

3.3.1. Fuentes primarias

Las fuentes de información primaria son las que se obtienen de manera directa del estudio realizado. La fuente de información que más se utilizó proviene de la encargada del Programa de Residencias Estudiantiles a quien se le aplicó un cuestionario ([ver apéndice 1](#)) a modo entrevista para la recolección de la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos.

3.3.2. Fuentes secundarias

Las fuentes de información secundaria son las que se obtienen de manera indirecta en la investigación. Las fuentes secundarias se obtuvieron de documentos que fueron brindados por parte del área de Trabajo Social, también se obtuvo información de libros y tesis que fueron consultados para la revisión de literatura que fundamentó la teoría de la investigación.

3.4. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del Manual de Procedimientos en el área de Trabajo Social se necesitó el apoyo de una funcionaria del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Como el proyecto está enfocado en el área de Trabajo Social del DEVESA, se contó con el apoyo de una sola persona la Lic. María Salas Zúñiga quien es la encargada del Programa de Residencias Estudiantiles.

3.5. MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto se utilizaron varios medios de recolección de información, estos se describen a continuación.

3.5.1. Encuesta

Las encuestas se dividen en dos partes: el cuestionario y la entrevista. Por lo que para la recolección de la información del proyecto se consideró este método como uno de los medios necesarios para la extracción de información.

A. Cuestionario

Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario que fue diseñado para el levantamiento de procedimientos con el asesoramiento del profesor asesor Allan Pérez Orozco.

B. Entrevista

Para la recolección de información se realizó una entrevista a las personas involucradas en el área de Trabajo Social para la obtención de información más detallada y veraz sobre los procedimientos que se ejecutan en dicha área.

3.5.2. Observación Directa

Para una mayor comprensión de cómo se realizan los procedimientos en el área de Trabajo Social se observaron varios procedimientos para visualizar y verificar la información que se recolectó con los cuestionarios que fueron aplicados.

3.6. TÉCNICAS O HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

Para el análisis de datos de la información se utilizó el Hexámetro Quintiliano, el cual está basada en una serie de preguntas que ayudan a determinar si la forma en la que se realizan

los procedimientos se hace de manera correcta, con base en esto se podrían brindar recomendaciones y si fuera necesario realizar una reestructuración del procedimiento.

3.7. VARIABLES DE ESTUDIO

3.7.1. Nombre del procedimiento

Esta variable fue obtenida mediante el cuestionario que se le realizó a la encargada del programa de Residencias Estudiantiles. Esta variable es de suma importancia en los procedimientos debido a que es fundamental que cada procedimiento esté debidamente identificado con su respectivo nombre.

3.7.2. Objetivo del procedimiento

Para recolectar la información de esta variable se realizó la inclusión de una pregunta en el cuestionario que se aplicó para la obtención de la información, es de suma importancia que esta variable forme parte del manual debido a que muestra cual es el propósito que pretende cumplir el procedimiento.

3.7.3. Unidad administrativa

Para que los procedimientos realizados estén debidamente identificados y sea conocido por todas las demás unidades que conforma el departamento a cual unidad administrativa pertenecen los procedimientos, es necesario que el manual cuente con este tipo de información, esta fue recolectada mediante entrevista con la encargada del área de Trabajo Social.

3.7.4. Responsable

Es muy importante que los manuales cuenten con un apartado que haga referencia a los responsables o encargados de realizar los procedimientos para que estos a la hora de ejecutarse se realicen de la mejor manera, por eso se consideró necesario incluir esta

variable en el estudio la cual fue recolectada mediante una pregunta que se incluyó en el cuestionario aplicado.

3.7.5. Políticas o Normativa

Para todo procedimiento que se realiza dentro de cualquier organización es necesario conocer cuáles son las políticas o normativas que rigen el procedimiento para que este se realice de la mejor manera, por esa razón esta variable es de suma importancia en los procedimientos que se realizaron en el trabajo. Esta variable al igual que las otras se recolecto mediante el cuestionario aplicado a modo de entrevista en el área de Trabajo Social.

3.7.6. Alcance

Es importante hacer mención en el manual cual es el alcance que tienen los diferentes procedimientos para que sea de conocimiento de las personas que lo ejecutan cual es el alcance que este debe tener, este tipo de información hará más fácil la ejecución de dichos procesos. Esta variable fue obtenida mediante la entrevista que se le realizo a la persona encarga del procedimiento.

3.7.7. Formularios

Con esta variable lo que se necesitaba conocer era si los procedimientos utilizaban algún tipo de formulario para realizar la ejecución del mismo. Esta variable fue analizada mediante la información que se obtuvo de la pregunta que se incluyó en el cuestionario que se utilizó para la recolección de información.

3.7.8. Aplicaciones computacionales

Es importante conocer si se utiliza algún sistema computacional para la ejecución de los procedimientos que se analizaron, por lo que fue necesario extraer mediante una pregunta en el cuestionario esta información.

3.7.9. Herramientas

En todo manual es importante conocer las herramientas que se utilizan dentro de los procedimientos para que esta información sea conocida por parte de los encargados del proceso, esta variable fue incluida dentro del cuestionario para extraer la información en todos los procedimientos.

3.7.10. Conceptos clave

Los conceptos clave deben ser una parte importante del contenido de un manual porque permiten a una persona que no conoce del tema entender de lo que se habla en dicho procedimiento, por esta razón se incluyó una pregunta de esta variable tan importante en el cuestionario para poder recolectar esta información.

3.8. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.8.1. Codificación de los procedimientos

Para la codificación de cada uno de los procedimientos se utilizó como base una propuesta que fue realizada por la Ing. Sofía García Romero llamada “Guía para la elaboración de manuales de procedimientos” que según investigaciones anteriores dicha codificación es utilizada oficialmente por el Tecnológico de Costa Rica para la elaboración de Manuales de Procedimientos.

Según la guía para codificar los procedimientos se inicia con asignarle las siglas “MP”, lo cual significa Manual de Procedimientos, seguido a esto se coloca un guion “-” que separa estas dos letras de las iniciales del nombre de cada procedimiento. Sin embargo por recomendación del profesor asesor se le agregó a esta forma de codificación dos letras iniciales del grupo al que pertenece cada procedimiento, esto después del guion de “MP” y antes de las iniciales del nombre del procedimiento.

3.8.2. Análisis de los Datos

Para el análisis de los datos se utilizó el Hexámetro Quintiliano, el cual fue aplicado a cada uno de los procedimientos que realizados.

En el siguiente cuadro se muestra cual fue el análisis que se utilizó para cada uno de los procedimientos.

Tabla 3. Hexámetro Quintiliano (Análisis del Procedimiento).

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (Porqué es necesario).	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Dónde)	¿Dónde se hace? ¿Es necesario ahí? ¿En qué lugar podría hacerse?	Cambiar áreas donde sea posible.
Sucesión (Cuándo)	¿Cuándo se hace? ¿Es necesario? ¿Cuándo podría hacerse?	Reordenar la sucesión.
Persona (Quién)	¿Quién lo hace? ¿Por qué él? ¿Quién más podría hacerlo?	Cambiar de responsable la actividad.
Medios (Cómo)	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así? ¿Cómo podría hacerse?	Simplificar la operación.

Fuente: Rebeca López Li (2014).


3.9. COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los elementos que contiene el Manual de Procedimientos del proyecto se presentan a continuación:

3.9.1. Identificación

Este es un elemento que está conformado por una serie de datos básicos del procedimiento que hacen más fácil su identificación. En el siguiente cuadro se muestra la información que se recopiló y organizó para la identificación del manual.

Tabla 4. Identificación del procedimiento.

	Código del Proceso	Nº de Página
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Responsables	Elaborado por	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Fuente: Leonardo Soto Arce (2014).

3.9.2. Contenido del Procedimiento

Es una relación de los capítulos o apartados que contiene cada procedimiento.

3.9.3. Introducción.

La introducción es una breve descripción de lo que contiene cada procedimiento.

3.9.4. Objetivo

El objetivo describe el propósito que se procura cumplir con el procedimiento.

3.9.5. Unidad Administrativa

Se refiere a la unidad dentro del departamento a la que pertenece el procedimiento.

3.9.6. Alcance

El alcance muestra el ámbito de aplicación del procedimiento.

3.9.7. Responsables

Hace referencia al puesto o los puestos que se ven involucrados en el procedimiento en una o más acciones.

3.9.8. Normas y Políticas

Se refiere a las principales normas, políticas, lineamientos y leyes que se aplican en el procedimiento.

3.9.9. Documentos Internos

Documentos internos dentro de la organización que son necesarios para el desarrollo del procedimiento.

3.9.10. Documentos externos

Documentos externos fuera de la organización que son necesarios para el desarrollo del procedimiento.

3.9.11. Aplicaciones computacionales

Programas de software que son utilizados para ejecutar parte o totalidad del procedimiento.

3.9.12. Herramientas

Equipos o herramientas que son de mucha importancia para la ejecución del procedimiento.

3.9.13. Conceptos clave

Es una lista que explica los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido del procedimiento.

3.9.14. Descripción del procedimiento

Muestra de forma detallada las tareas que se deben llevar a cabo para desarrollar el procedimiento, esta tabla cuenta con la descripción, numeración, responsables de la actividad, nombres del procedimiento, código del procedimiento, la tabla también cuenta con una sección para colocar una imagen que apoye visualmente lo que el usuario puede observar en el sistema de información en caso de que algún procedimiento lo requiera. A continuación se presenta un cuadro que contiene la información mencionada anteriormente:

Tabla 5. Descripción de Actividades

		Nombre del Procedimiento	Codificación
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.			
2.			
3.			
4.			
Fin del Proceso.			
Elaboró:		Revisó:	Aprobó:

Fuente: Leonardo Soto Arce (2014).

3.9.15. Diagrama de flujo

Es una representación gráfica y secuencial de las tareas a llevar a cabo en cada procedimiento y se realiza con el fin de facilitar la comprensión del mismo. A continuación se le muestra el cuadro donde se organizaron todos los datos correspondientes al Diagrama de Flujo o fluxograma:

Ilustración 7. Diagrama de flujo

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA SEDE REGIONAL SAN CARLOS (DEVESA)		
PROCEDIMIENTO:		
Principal Responsable:		Código: XX-XX-XX
Secuencia	Descripción	RESPONSABLES
		Función
Inicio	Inicio	Inicio
1		
2		
3		
	Fin del Procedimiento	Fin

Fuente: Rebeca López Li (2014).

3.9.16. Anexos

Son los formularios de información que se mencionan en el apartado de documentos, los cuales tiene gran relevancia para el respectivo desarrollo del procedimiento.

3.10. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

Para el proyecto se presenta una propuesta de implementación del Manual de Procedimientos que permitirá al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos medir la efectividad del manual que se realizó para el Programa de Residencias Estudiantiles.

**SITUACIÓN
ACTUAL**

CAPÍTULO

IV

CAPÍTULO IV. SITUACIÓN ACTUAL

En el presente proyecto se elaborará un Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias Estudiantiles del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

En el área de Trabajo Social del DEVESA se cuenta con la colaboración de dos Trabajadoras Sociales, una de ellas se encarga del Programa de Becas y la otra del Programa de Residencias Estudiantiles, cabe mencionar que cada una cuenta con su respectiva oficina, las cuales están debidamente condicionadas para el adecuado desempeño de sus funciones.

En Trabajo Social no se cuenta con un Manual de Procedimientos que respalde todos los procesos que se realizan dentro de dicha área. De ahí la necesidad de realizar la elaboración de un manual que ayude a que esta área se encuentre más organizada, mejorando así la adecuada gestión de estos procesos en Trabajo Social específicamente en el Programa de Residencias Estudiantiles.

Por este motivo se elaboró un Manual de Procedimientos para el área de Trabajo Social del DEVESA enfocándose en el Programa de Residencias Estudiantiles, en este manual se describen 29 procedimientos que se realizan dentro de este programa, los cuales serán listados y detallados en este capítulo.

4.1. LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Tabla 6. Lista de Procedimientos.

Grupo	Procedimiento	Código del Procedimiento	Modalidad de intervención
Gestiones Operativas	1. Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles.	MP-GO-ASR	Creación
	2. Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.	MP-GO-API	Creación
	3. Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano.	MP-GO-ARV	Creación
	4. Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles.	MP-GO-IP	Creación
	5. Archivar.	MP-GO-AR	Creación
	6. Elección de Coordinadores (as) de RE.	MP-GO-EC	Creación
	7. Revisión de Cocinas.	MP-GO-RC	Creación
	8. Revisión de Habitaciones.	MP-GO-RH	Creación
	9. Revisión Nocturna de Habitaciones.	MP-GO-RN	Creación
	10. Cena de Residencias Estudiantiles.	MP-GO-CR	Creación
	11. Control de activos.	MP-GO-CA	Creación

	12. Inventario de llaves.	MP-GO-IL	Creación
	13. Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias Estudiantiles.	MP-GO-REE	Creación
Gestiones Administrativas	14. Permisos para visitar Residencias.	MP-GA-PV	Creación
	15. Permisos para quedarse en Residencias	MP-GA-PQ	Creación
	16. Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles.	MP-GA-PC	Creación
	17. Entrega de llaves.	MP-GA-EL	Creación
	18. Referencia de casos a Comité de Becas.	MP-GA-RCB	Creación
	19. Estadística.	MP-GA-ES	Creación
	20. Llamadas de atención.	MP-GA-LA	Creación
	21. Reportes recibidos por parte de Estudiantes Residentes y Unidad de Vigilancia.	MP-GA-REV	Creación
	22. Actualización de ofertas habitacionales.	MP-GA-AH	Creación
	23. Coordinación con personal de vigilancia.	MP-GA-CV	Creación
	24. Planes de trabajo.	MP-GA-PT	Creación

	25. Informes de Labores.	MP-GA-IL	Creación
	26. Proyecto de Reciclaje.	MP-GA-PR	Creación
	27. Coordinación de limpieza de final de Semestre.	MP-GA-CL	Creación
	28. Solicitudes de mantenimiento.	MP-GA-SM	Creación
Presupuesto	29. Solicitud de Bienes.	MP-PR-SB	Creación

Fuente: Elaboración Propia.

4.2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE GESTIONES OPERATIVAS.

4.2.1. Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-ASR	73-90
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	74
B. OBJETIVO.....	74
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	74
D. ALCANCE	74
E. RESPONSABLES	74
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	75
G. DOCUMENTOS INTERNOS	75
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	75
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	75
J. HERRAMIENTAS	75
K. CONCEPTOS CLAVE	76
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	77
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	85
N. ANEXOS	87

A. Introducción

El proceso de asignación semestral de Residencias a los estudiantes activos en el programa y a los estudiantes regulares es un proceso de suma importancia para el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque le permite evaluar la situación de las personas que solicitan el servicio de alojamiento y de esta manera realizar una adecuada asignación de Residencias a los estudiantes que realmente necesitan el beneficio bajo el amparo de la normativa vigente.

B. Objetivo

Facilitar la permanencia de estudiantes que por su situación socioeconómica y zona de procedencia necesitan el servicio de alojamiento que brinda la universidad para alcanzar su formación profesional.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a todos los estudiantes residentes que ya se encuentran dentro del Programa de Residencias Estudiantiles (PRE) que deseen renovar su solicitud de Residencias para seguir contando con el beneficio de alojamiento por parte de la sede del TEC y a los estudiantes regulares que deseen realizar la solicitud para que se les brinde el beneficio. Este procedimiento involucra de manera directa al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplica uno de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11 el cual establece que el/la Encargado(a) del PRE debe recomendar quien recibirá el servicio de alojamiento de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. Para la categorización de las residencias se utiliza un documento llamado “Categoría para clasificación de solicitudes de Residencia” que fue creado por la Lic. María Félix Murillo y Lic. Xinia Artavia.

G. Documentos Internos

- Boleta de Solicitud para renovación de Residencia. ([ver anexo 1](#))
- Boleta de Solicitud de Residencia para estudiantes regulares. ([ver anexo 2](#))
- Categorías para clasificación de solicitudes de Residencia. ([ver anexo 3](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

- Sistema de Financiamiento de Estudiantes.


J. Herramientas

- Computadora

K. Conceptos clave

- **Programa de Residencias Estudiantiles (PRE):** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.
- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Residente:** Estudiante matriculado en el Instituto Tecnológico de Costa Rica beneficiario del servicio, que se encuentra ubicado en las Residencias y como tal debe cumplir con los requisitos, derechos y normas que establece el presente Reglamento.
- **Condición Socioeconómica:** La situación de un o una estudiante como miembro de un grupo familiar o independiente, que refleja la posesión de recursos materiales y financieros que muestran un nivel de vida determinado, así como los aspectos sociales que inciden en su capacidad de permanencia y desarrollo en la Institución, y en su rendimiento académico.
- **Rendimiento Académico:** Se considera como el nivel de aprovechamiento del o la estudiante en su aprendizaje.
- **Concesión:** Se considera como la acción de conceder al estudiante la oportunidad de brindarle el servicio de Residencias Estudiantiles aunque tenga incumplimiento de requisitos académicos por una razón debidamente justificada, esta misma se brinda por el máximo de dos ocasiones.

L. Descripción del procedimiento

		Asignación Semestral de Residencias Estudiantiles	
		MP-GO-ASR	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Reciba las boletas de " Solicitud para Renovación de residencias" de estudiantes regulares del Programa de Residencias y las de "Solicitud de Residencia para estudiantes regulares" de estudiantes que deseen ingresar al programa por primera vez.	Encargado(a) del PRE.	



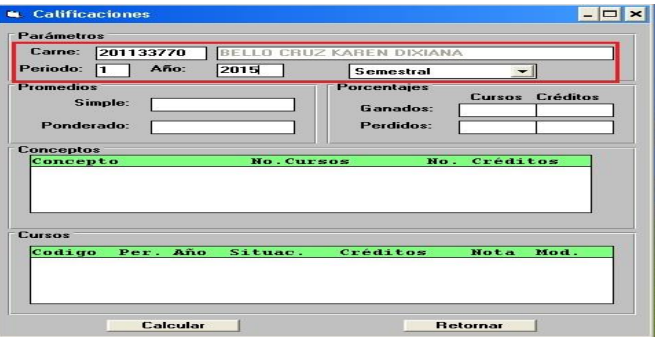
2.	Revise el rendimiento en la base de datos del semestre en curso y anote los créditos matriculados y aprobados, tanto en la base de datos como en la boleta de solicitud y marcar a las personas que no logren aprobar los 12 créditos (requisitos académicos).	Asistente.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES</th> <th colspan="2">CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACADÉMICOS</th> <th>PRIORIDAD DE ASIGNACIÓN</th> <th>RESULTADO DE EJECUTIVO</th> </tr> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CARNÉ</th> <th>CARRERA</th> <th>SEXO</th> <th>CRÉDITOS MATRICULADOS</th> <th>RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR</th> <th>CARGA MATRICULA SEMESTRE ANTERIOR</th> <th>CATEGORÍA DE RESIDENCIA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA</th> <th>APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETIRO DE SOLICITUD/RETRA RESIDENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL</td> <td>2013040964</td> <td>E M</td> <td>12C</td> <td>12C</td> <td>12C</td> <td>I</td> <td>DENEGADA</td> </tr> <tr> <td>ALEMÁN BARAHONA SERGIO DAVID</td> <td>2014089290</td> <td>CA M</td> <td>14C</td> <td>14C</td> <td>14C</td> <td>D</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALFARO ALVARADO ALEJIS</td> <td>200900777</td> <td>E M</td> <td>10C</td> <td>10C</td> <td>10C</td> <td>E</td> <td>DENEGADA</td> </tr> <tr> <td>ALFARO NUÑEZ SANDY</td> <td>2013389089</td> <td>GTRS F</td> <td>13C</td> <td>13C</td> <td>13C</td> <td>A</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALFARO ROJAS MERIELEN</td> <td>201231864</td> <td>AE F</td> <td>17C</td> <td>17C</td> <td>17C</td> <td>G</td> <td>DENEGADA</td> </tr> <tr> <td>ALPIZAR CORDERO JENNIFER TATIANA</td> <td>2014014597</td> <td>PI F</td> <td>18C</td> <td>15C</td> <td>15C</td> <td>C</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALVARADO CHAVARRIA ALISON TATIANA</td> <td>2014080964</td> <td>PI F</td> <td>18C</td> <td>15C</td> <td>15C</td> <td>B</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN</td> <td>2014012982</td> <td>CA M</td> <td>12C</td> <td>12C</td> <td>12C</td> <td>B</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS</td> <td>2014012984</td> <td>CA M</td> <td>20C</td> <td>15C</td> <td>15C</td> <td>D</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIÁN</td> <td>2013044088</td> <td>AG M</td> <td>18C</td> <td>18C</td> <td>18C</td> <td>G</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>AMADOR ALVAREZ ANTHONY</td> <td>2013028934</td> <td>E M</td> <td>19C</td> <td>19C</td> <td>19C</td> <td>E</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA</td> <td>2013027115</td> <td>PI F</td> <td>15C</td> <td>15C</td> <td>15C</td> <td>B</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA</td> <td>201158146</td> <td>CA F</td> <td>18C</td> <td>18C</td> <td>18C</td> <td>A</td> <td>APROBADA</td> </tr> <tr> <td>ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ</td> <td>2014082451</td> <td>PI M</td> <td>20C</td> <td>12C</td> <td>12C</td> <td>H</td> <td>APROBADA</td> </tr> </tbody> </table>	IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES				CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACADÉMICOS		PRIORIDAD DE ASIGNACIÓN	RESULTADO DE EJECUTIVO	NOMBRE	CARNÉ	CARRERA	SEXO	CRÉDITOS MATRICULADOS	RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR	CARGA MATRICULA SEMESTRE ANTERIOR	CATEGORÍA DE RESIDENCIA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA	APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETIRO DE SOLICITUD/RETRA RESIDENCIA	ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL	2013040964	E M	12C	12C	12C	I	DENEGADA	ALEMÁN BARAHONA SERGIO DAVID	2014089290	CA M	14C	14C	14C	D	APROBADA	ALFARO ALVARADO ALEJIS	200900777	E M	10C	10C	10C	E	DENEGADA	ALFARO NUÑEZ SANDY	2013389089	GTRS F	13C	13C	13C	A	APROBADA	ALFARO ROJAS MERIELEN	201231864	AE F	17C	17C	17C	G	DENEGADA	ALPIZAR CORDERO JENNIFER TATIANA	2014014597	PI F	18C	15C	15C	C	APROBADA	ALVARADO CHAVARRIA ALISON TATIANA	2014080964	PI F	18C	15C	15C	B	APROBADA	ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN	2014012982	CA M	12C	12C	12C	B	APROBADA	ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS	2014012984	CA M	20C	15C	15C	D	APROBADA	ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIÁN	2013044088	AG M	18C	18C	18C	G	APROBADA	AMADOR ALVAREZ ANTHONY	2013028934	E M	19C	19C	19C	E	APROBADA	AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA	2013027115	PI F	15C	15C	15C	B	APROBADA	ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA	201158146	CA F	18C	18C	18C	A	APROBADA	ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ	2014082451	PI M	20C	12C	12C	H	APROBADA
IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES				CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ACADÉMICOS		PRIORIDAD DE ASIGNACIÓN	RESULTADO DE EJECUTIVO																																																																																																																													
NOMBRE	CARNÉ	CARRERA	SEXO	CRÉDITOS MATRICULADOS	RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR	CARGA MATRICULA SEMESTRE ANTERIOR	CATEGORÍA DE RESIDENCIA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA	APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETIRO DE SOLICITUD/RETRA RESIDENCIA																																																																																																																												
ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL	2013040964	E M	12C	12C	12C	I	DENEGADA																																																																																																																													
ALEMÁN BARAHONA SERGIO DAVID	2014089290	CA M	14C	14C	14C	D	APROBADA																																																																																																																													
ALFARO ALVARADO ALEJIS	200900777	E M	10C	10C	10C	E	DENEGADA																																																																																																																													
ALFARO NUÑEZ SANDY	2013389089	GTRS F	13C	13C	13C	A	APROBADA																																																																																																																													
ALFARO ROJAS MERIELEN	201231864	AE F	17C	17C	17C	G	DENEGADA																																																																																																																													
ALPIZAR CORDERO JENNIFER TATIANA	2014014597	PI F	18C	15C	15C	C	APROBADA																																																																																																																													
ALVARADO CHAVARRIA ALISON TATIANA	2014080964	PI F	18C	15C	15C	B	APROBADA																																																																																																																													
ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN	2014012982	CA M	12C	12C	12C	B	APROBADA																																																																																																																													
ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS	2014012984	CA M	20C	15C	15C	D	APROBADA																																																																																																																													
ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIÁN	2013044088	AG M	18C	18C	18C	G	APROBADA																																																																																																																													
AMADOR ALVAREZ ANTHONY	2013028934	E M	19C	19C	19C	E	APROBADA																																																																																																																													
AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA	2013027115	PI F	15C	15C	15C	B	APROBADA																																																																																																																													
ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA	201158146	CA F	18C	18C	18C	A	APROBADA																																																																																																																													
ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ	2014082451	PI M	20C	12C	12C	H	APROBADA																																																																																																																													
3.	Aplicar la concesión por rendimiento académico de los estudiantes que no cumplan con los requisitos académicos y que aún tengan concesiones.	Encargado(a) del PRE.																																																																																																																																		
4.	Copiar base de datos del semestre en curso con un nuevo nombre (Semestre siguiente).	Asistente.																																																																																																																																		
5.	Incluir en la nueva base de datos las nuevas solicitudes de residencias y marcar en color diferente.	Asistente.																																																																																																																																		

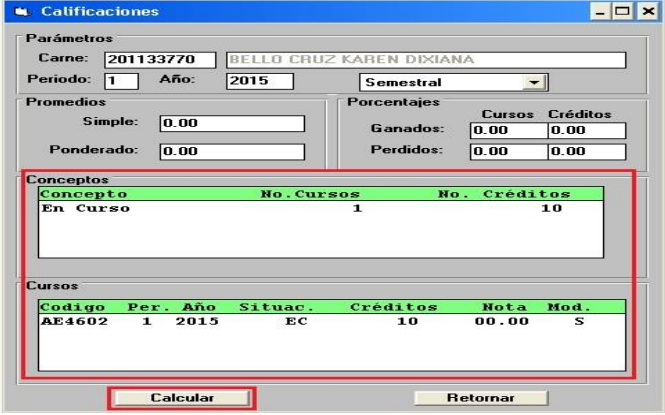
6.	Separar las solicitudes en dos grupos (hombres y mujeres) y ordénelos alfabéticamente.	Asistente.	
7.	Contar los dos grupos de solicitudes (el número de boletas debe de coincidir con el número de personas de la base de datos).	Asistente.	
8.	<p>Aprobar las solicitudes siguiendo este orden:</p> <p>a. Estudiantes Beca Mauricio Campos que: 1. Cumplan con el rendimiento académico 2. Quienes no cumplieron el rendimiento pero aún tienen concesiones disponibles. (Categoría de residencias A, B y C).</p> <p>b. Estudiantes regulares Beca Préstamo categorías 2 y 3 que: 1. Cumplan con el rendimiento académico 2. Quienes no cumplieron el rendimiento pero aún tienen concesiones disponibles. (Categoría de residencias D, E y F).</p>	Encargado(a) del PRE.	

9.	Realizar el conteo de las solicitudes aprobadas y de cuantos espacios quedan disponibles para continuar con las asignaciones.	Asistente.	
10.	<p>Asignar los espacios disponibles siguiendo la siguiente prioridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Beca Mauricio Campos y Beca préstamo categorías 2 y 3 que no hayan cumplido con el rendimiento académico y que no tuvieran concesiones, pero que tengan una condición especial (valorada por el Comité de Becas). 2. Beca préstamo categorías 4 y 5. 3. Beca préstamo categoría 6 siempre y cuando sean de lugares alejados. 4. Beca exoneración (Si existen cupos disponibles). 	Encargado(a) del PRE.	

	<p>5. Beca de estímulo (Si existen cupos disponibles).</p> <p>6. Sin apoyo económico (Si existen cupos disponibles).</p>		
11.	Realizar el conteo total de las solicitudes aprobadas.	Asistente.	
12.	Publicar en Facebook, los resultados preliminares de la asignación de residencias (Según la base de datos se toma, el carné, la carrera y el resultado de la solicitud).	Asistente.	
13.	<p>Realizar los tríos en la base de datos "Cuadros de ubicación" considerando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copiar el cuadro de ubicación del semestre anterior con el nombre del semestre en curso y se deja sin color. 2. Revisar según las boletas de solicitud las observaciones de tríos, dúos o cualquier otra consideración que realicen los estudiantes. Marcar con 	Asistente.	

	<p>amarillo el trío o dúo si no se solicitan cambios, además ir marcando con negrita cada uno de los estudiantes del trío o dúo conforme se van revisando las boletas.</p> <p>3. Si los estudiantes no hacen ninguna anotación se dejan tal y como están.</p>		
14.	Contar el número de estudiantes ubicados en los cuartos (Este número debe de coincidir con el número de solicitudes aprobadas).	Asistente.	
15.	Realizar cambios en tríos y dúos a petición de los estudiantes.	Asistente.	
16.	Entregue las llaves de cuartos y de cocina.	Asistente.	
17.	Ingresar a la computadora virtual para revisar la carga académica de los estudiantes (cuando finalice el periodo de inclusiones).	Encargado(a) del PRE.	

18.	<p>Ingrese al “Sistema de Financiamiento Estudiantes” y digite su nombre de usuario y contraseña y de clic en aceptar.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	
19.	<p>Cuando se encuentre dentro del sistema deberá ingresar a la opción “Calificaciones”.</p>	<p>Asistente.</p>	
20.	<p>En calificaciones aparecerá un cuadro que se debe completar con el número de carne del estudiante, el periodo, el año y la modalidad del periodo.</p>	<p>Asistente.</p>	

21.	De clic en “calcular” y aparecerán los datos de los cursos y la carga académica que lleva el estudiante.	Asistente.	
22.	Aplique concesiones por carga académica.	Encargado(a) del PRE.	
23.	Asignar espacios que queden disponibles, siguiendo la prioridad de las solicitudes extemporáneas.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Sala Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la renovación y asignación de Residencias Estudiantiles a las personas que se encuentran activas en el programa y a los estudiantes regulares que realizan nuevas solicitudes. Este procedimiento es de suma importancia realizarlo porque permite brindar el beneficio de alojamiento a los estudiantes que realmente lo necesitan.	No es necesario realizar alguna modificación del procedimiento porque cada una de las actividades realizadas es importante para el desarrollo del mismo.
Lugar (Dónde)	Este procedimiento se realiza en las instalaciones del Tecnológico de Costa Rica Sede San Carlos, específicamente en la oficina del/la Encargado(a) del PRE. Es necesaria su realización en este lugar porque el único que puede realizar este procedimiento es el/la encargado(a) del programa.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ejecutarse al final de cada semestre porque deben realizarse las asignaciones de Residencias antes de que inicie el siguiente semestre, por lo que es necesario que se realice en este	No es necesario debido a que el procedimiento se encuentra bien organizado.

	periodo especifico, esto según las fechas establecidas por el/la Encargado(a) del PRE.	
Persona (Quién)	Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y Asistente. Es de suma importancia que el/la Encargado(a) del programa realice este procedimiento porque es la persona que tiene pleno conocimiento de cómo realizar adecuadamente las asignaciones de Residencias.	No es necesario realizar un cambio de persona debido a que los responsables de ejecutar el procedimiento son los más aptos para realizarlo.
Medios (Cómo)	Se reciben las solicitudes de renovación y solicitud de Residencia en la oficina del/la Encargado(a) del PRE. Posteriormente se analizan las solicitudes según los criterios a considerarse para dichas asignaciones y finalmente se realiza la asignación de Residencias según los aspectos evaluados. Se realiza de esta manera porque es la única forma de desarrollar dicho procedimiento.	Se podría simplificar el procedimiento si se elaborara un sistema más automatizado para la ejecución del procedimiento ya que se realiza casi todo de manera manual.

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Solicitud para renovación de Residencia

www.tec.ac.cr

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
 Departamento Trabajo Social y Salud, Cartago
 Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, San Carlos
 Programas de Residencias Estudiantiles

TEC | Tecnológico de Costa Rica

SOLICITUD PARA RENOVACIÓN DE RESIDENCIA

Sede Central Cartago Sede Regional San Carlos

Año: _____ I Semestre II Semestre

INFORMACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	No. Carné
Carrera _____	Teléfonos: Casa _____	Celular _____	Correo electrónico _____
Año de nacimiento _____	Procedencia: Provincia _____		Cantón _____
Distrito _____		Otras señas: _____	

Desea continuar con sus mismos/as compañeros/as de cuarto: () SI () NO Explique: _____

Indique la forma en que cubre sus gastos de estudio. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.

() Beca Total Mauricio Campos. Monto mensual: ₡ _____

() Beca Total Colegio Científico. Monto mensual: ₡ _____

() Beca-Préstamo. Monto mensual: ₡ _____ Categoría: _____

() Beca Exoneración Porcentual

() Beca de Estímulo (indique el tipo y último semestre que la tuvo) _____

() Apoyo familiar. Monto mensual: ₡ _____

() Otra (s). Especifique: _____

Ha requerido el uso de concesiones por incumplimiento académico?

() No

() Si

Especifique los semestres en los que las ha aplicado:

FECHA DE SOLICITUD: _____

ESPACIO PARA USO DE LOS PROGRAMAS DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

Rendimiento Académico: Carga Académica:

Aprobada Denegada Créditos matriculados y aprobados en semestre anterior: _____

Observaciones _____

Trabajadora Social _____ Fecha _____

SELLO

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

Anexo 2. Boleta de Solicitud de Residencia para estudiantes regulares

www.tec.cr
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
 Departamento Trabajo Social y Salud, Cartago
 Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, San Carlos
 Programas de Residencias Estudiantiles

TEC | Tecnológico de Costa Rica

SOLICITUD DE RESIDENCIA PARA ESTUDIANTES REGULARES

Sede Central Cartago Sede Regional San Carlos
 Año: _____ I Semestre II Semestre

INFORMACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE

Primer apellido _____	Segundo apellido _____	Nombre _____	No. Carné _____
Carrera _____	Teléfonos: Casa _____	Celular _____	Correo electrónico _____
Año de nacimiento _____	Procedencia: Provincia _____	Cantón _____	
Distrito _____	Otras señas: _____		

Indique la forma en que cubrirá sus gastos de estudio. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.

Solicitud de Beca Socioeconómica del TEC en trámite
 Beca Total Mauricio Campos. Monto mensual ₡ _____
 Beca Total Colegio Científico. Monto mensual ₡ _____
 Beca-Préstamo. Monto mensual: ₡ _____ () Préstamo 100% Monto mensual: ₡ _____
 Beca Exoneración Porcentual Derechos de Estudio
 Beca de Estímulo (indique el tipo y último semestre que la tuvo) _____
 Apoyo familiar. Monto mensual: ₡ _____
 Otra (s). Especifique: _____

Motivos que justifican su solicitud. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.

Situación económica
 Lugar de procedencia
 Otra (s). Especifique _____

FECHA DE SOLICITUD: _____

ESPACIO PARA USO DE TRABAJO SOCIAL

Trabajadora Social que recibe formulario de Beca Socioeconómica: _____

Categoría socioeconómica recomendada: _____ Monto mensual : _____ Categoría de residencia: _____

Referencia sobre alguna situación particular para la asignación de residencia: _____

Programa: () Beca Total Mauricio Campos () Beca Total Colegio Científico
 () PAR Mauricio Campos () PAE Mauricio Campos
 () Beca-Préstamo () Préstamo 100% () Exoneración Porcentual Derechos de Estudio
 () PAR Beca-Préstamo () PAE Beca-Préstamo

ESPACIO PARA USO DE LOS PROGRAMAS DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

Aprobada Denegada Créditos matriculados y aprobados en semestre anterior : _____

Observaciones _____

Trabajadora Social _____ Fecha _____ SELLO _____

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

Anexo 3. Categorías para clasificación de solicitudes de Residencia.

CATEGORÍAS PARA CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE RESIDENCIA

SEDE REGIONAL SAN CARLOS

CATEGORÍA	CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA	PROCEDENCIA
A	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
B	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
C	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico En esta categoría también se incluye a los becados procedentes de lugares cercanos a la Sede con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u>	Lugares de difícil acceso de Ciudad Quesada y Florencia
D	Beca-Préstamo categorías 2 y 3	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
E	Beca-Préstamo categorías 2 y 3	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
F	Beca-Préstamo categorías 2 y 3 con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. En esta categoría también se incluye a los beca-préstamo procedentes de lugares cercanos a la Sede con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u> <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u>	Lugares de difícil acceso de Ciudad Quesada y Florencia
G*	Beca-Préstamo categorías 4 y 5	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
H*	Beca-Préstamo categorías 4 y 5	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia

I*	Beca-Préstamo categoría 6	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
J*	Beca-Préstamo categoría 6	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
K	Exoneración Porcentual Derechos de Estudio	Se asignan sólo por cupo disponible y situaciones especiales. Debe presentarse justificación por escrito por parte del o la interesado(a) o bien de la Trabajadora Social que refiere el caso y recomienda la asignación del beneficio.
L	Becas de Estimulo (honor, excelencia, asistencias, tutorías, participación destacada)	
M	Estudiantes sin beneficio (beca y/o préstamo)	

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

(*) En estas categorías se pueden valorar casos con situaciones especiales tanto económicas, familiares como de procedencia. La asignación está sujeta al cupo disponible en el PRE.

Elaborado por Licda. María Félix Murillo y Licda. Xinia Artavia

Modificado 18-11-2014

4.2.2. Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-API	91-102
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	92
B. OBJETIVO.....	92
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	92
D. ALCANCE	92
E. RESPONSABLES	92
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	93
G. DOCUMENTOS INTERNOS	93
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	93
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	93
J. HERRAMIENTAS	93
K. CONCEPTOS CLAVE	93
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	94
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	97
N. ANEXOS	100

A. Introducción

El procedimiento de asignación de RE a los estudiantes de primer ingreso es un proceso importante para el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque le permite evaluar la situación socioeconómica y zona de procedencia de las personas que solicitan el beneficio de alojamiento en la sede para de esta manera realizar una adecuada asignación de Residencias a los estudiantes que realmente necesitan dicho beneficio.

B. Objetivo

Facilitar el ingreso, permanencia y formación profesional de estudiantes que deseen cursar una carrera en la sede Regional del TEC, mediante una valoración de la situación socioeconómica, zona de procedencia y situaciones especiales.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a todos los estudiantes de primer ingreso que necesiten realizar la solicitud de Residencias Estudiantiles en la sede del TEC por condiciones socioeconómicas o lugares de procedencia. El procedimiento igualmente involucra de manera directa al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Estudiante.
- Asistente.

F. Normas y Políticas

Este procedimiento aplica uno de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el número 11.

G. Documentos Internos

- Boleta de Solicitud de Residencia para estudiantes de primer ingreso. ([ver anexo 1](#))
- Categorías para clasificación de solicitudes de Residencia. ([ver anexo 2](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas


- Computadora.

K. Conceptos clave

- **Encargado(a) de Residencias:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Trabajo Social y Salud o al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de una sede regional quien administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.
- **Programa de Residencias Estudiantiles:** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.

- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Condición Socioeconómica:** La situación de un o una estudiante como miembro de un grupo familiar o independiente, que refleja la posesión de recursos materiales y financieros que muestran un nivel de vida determinado, así como los aspectos sociales que inciden en su capacidad de permanencia y desarrollo en la Institución, y en su rendimiento académico.
- **Rendimiento Académico:** Se considera como el nivel de aprovechamiento del o la estudiante en su aprendizaje.

L. Descripción del procedimiento

		Asignación de Residencias Estudiantiles a población de primer ingreso.	
		MP-GO-API	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Recibir las boletas de “Solicitud de Residencia para estudiantes de primer ingreso” por parte del/la Trabajador(a) Social encargado(a) del Programa de Becas Socioeconómicas.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Separe las boletas en dos grupos (hombres y mujeres) y ordénelos alfabéticamente.	Asistente.	
3.	Se deben incluir en la nueva base de datos de asignación de residencias las	Asistente.	

	solicitudes de los estudiantes de primer ingreso (separadas de los regulares).		
4.	Contar los dos grupos de solicitudes (el número de boletas debe coincidir con el número de personas en la base de datos).	Asistente.	
5.	Después de la matrícula de estudiantes de primer ingreso se solicita al área de Admisión y Registro un listado de los estudiantes matriculados.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Se corrobora la matrícula de los estudiantes que hicieron la solicitud de residencias y se separan las boletas de las personas que no tienen matrícula.	Asistente.	
7.	Revisar con las boletas si la categoría de Residencias coincide con el lugar de procedencia.	Asistente.	
8.	Separar las boletas de las personas que viven en zonas cercanas al TEC y no presentan situaciones especiales.	Asistente.	
9.	Se separan las boletas de becados Mauricio Campos de las boletas con Beca Préstamo y Exoneración.	Asistente.	
10.	Se analizan las solicitudes de los estudiantes para su aprobación, siguiendo este orden: a. Estudiantes de primer ingreso Beca Mauricio Campos que: 1. Sean categoría A, B y C. 2. Que provengan de	Encargado(a) del PRE.	

	<p>zonas alejadas o de difícil acceso y valorar casos especiales de la zona de San Carlos.</p> <p>b. Estudiantes de primer ingreso Beca Préstamo que: 1. Sean categorías 2 y 3 (Categoría de residencias D, E y F). 2. Que provengan de zonas alejadas y revisar casos de personas que sean de zonas cercanas pero de difícil acceso y situaciones especiales.</p> <p>c. Estudiantes de primer ingreso Beca Préstamo categorías 4, 5 y 6 (categorías de Residencias G, H, I, J) que: 1. Presenten situaciones especiales y si quedan cupos disponibles.</p> <p>d. Estudiantes de primer ingreso con Beca Exoneración que: 1. Presenten casos especiales y si hay cupos disponibles.</p> <p>e. Estudiantes con categorías K, L y M solamente si hay cupos disponibles (excepciones).</p>		
11.	<p>En la semana de inducción al PRE se abre un espacio para que los estudiantes de PI den propuestas al/la Encargado(a) del PRE de dúos o tríos para la ubicación en los cuartos.</p>	Estudiantes.	

12.	Revisar que los datos de los estudiantes estén bien y que ninguna persona este repetida.	Asistente.	
13.	Ubicar a los estudiantes en los cuartos según las propuestas recibidas y si no se pudiera aceptar la propuesta se colocan con personas afines a la carrera del estudiante.	Encargado(a) del PRE.	
14.	Imprimir la lista de resultados de las asignaciones de Residencias y pegar la lista en la pizarra informativa de la oficina del PRE.	Asistente.	
15.	Se procede a realizar la entrega de llaves de cuarto y de cocina el último día de la inducción al PRE.	Asistente.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la asignación de Residencias Estudiantiles a los estudiantes de primer ingreso que realicen la solicitud. Este procedimiento es importante ejecutarlo porque permite brindar el beneficio de hospedaje a los estudiantes que lo necesitan ya sea	No es necesario realizar alguna modificación del procedimiento porque cada una de las actividades realizadas es importantes para el desarrollo del mismo.

	por situación socioeconómica o lugar de procedencia.	
Lugar (Dónde)	Este procedimiento se realiza en las instalaciones del TEC sede San Carlos, específicamente en la oficina del/la Encargado(a) del PRE. Es necesaria su realización en este lugar porque el único encargado de ejecutar este procedimiento es el/la Trabajador(a) Social que tiene a su cargo el PRE.	No es necesario cambiar el área donde se ejecuta el procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ejecutarse al inicio de cada año lectivo porque es cuando ingresan al TEC los estudiantes de primer ingreso. El mismo se realiza después de que el/la Encargado(a) de Becas Socioeconómicas envía las solicitudes de Residencias a la oficina del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.
Persona (Quién)	La persona responsable de realizar este procedimiento es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el apoyo de un Asistente. Es muy importante que el/la Encargado(a) del PRE sea el que realice el	No es necesario cambiar de responsable la actividad.

	<p>procedimiento porque es la persona que tiene total conocimiento de cómo realizar adecuadamente las asignaciones de Residencias.</p>	
Medios (Cómo)	<p>Se reciben las solicitudes de Residencias Estudiantiles de parte del/la Encargado(a) del Programa de Becas Socioeconómicas. Posteriormente se analizan las solicitudes según los criterios a considerarse para dichas asignaciones y finalmente se realiza la aprobación de las Residencias según los aspectos evaluados de cada solicitud. El procedimiento es realizado de esta forma porque es la manera idónea de desarrollar dicho proceso.</p>	<p>Se podría simplificar el procedimiento si se elaborara un sistema más automatizado para la ejecución del procedimiento ya que este se realiza casi todo de manera manual.</p>

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Solicitud de Residencia para estudiantes de primer ingreso

<p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA Departamento Trabajo Social y Salud, Cartago Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, San Carlos Programas de Residencias Estudiantiles</p>	<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		
<p>SOLICITUD DE RESIDENCIA PARA ESTUDIANTES DE PRIMER INGRESO</p>			
<p><input type="checkbox"/> Sede Central Cartago <input type="checkbox"/> Sede Regional San Carlos</p> <p>Año: _____ <input type="checkbox"/> I Semestre <input type="checkbox"/> II Semestre</p>			
<p>INFORMACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE</p>			
<p>Primer apellido _____</p>	<p>Segundo apellido _____</p>	<p>Nombre _____</p>	<p>No. Carné _____</p>
<p>Carrera _____ Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Correo electrónico _____</p>			
<p>Año de nacimiento _____ Procedencia: Provincia _____ Cantón _____</p>			
<p>Distrito _____ Otras señas: _____</p>			
<p>Indique la forma en que cubrirá sus gastos de estudio. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.</p>			
<p>() Solicitud de Beca Socioeconómica del TEC en trámite</p>			
<p>() Apoyo familiar. Monto mensual: ₡ _____</p>			
<p>() Otra (s). Especifique: _____</p>			
<p>Motivos que justifican su solicitud. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.</p>			
<p>() Situación económica</p>			
<p>() Lugar de procedencia</p>			
<p>() Otra (s). Especifique _____ FECHA DE SOLICITUD: _____</p>			
<p>ESPACIO PARA USO DE TRABAJO SOCIAL</p>			
<p>Trabajadora Social que recibe formulario de Beca Socioeconómica: _____</p>			
<p>Categoría socioeconómica recomendada: _____ Monto mensual: _____ Categoría de residencia: _____</p>			
<p>Referencia sobre alguna situación particular para la asignación de residencia:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>			
<p>Programa: () Beca Total Mauricio Campos () Beca Total Colegio Científico</p> <p>() PAR Mauricio Campos () PAE Mauricio Campos</p> <p>() Beca-Préstamo () Préstamo 100% () Exoneración Porcentual Derechos de Estudio</p> <p>() PAR Beca-Préstamo () PAE Beca-Préstamo</p>			
<p>ESPACIO PARA USO DE LOS PROGRAMAS DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES</p>			
<p><input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Denegada</p>			
<p>Observaciones _____</p>			
<p>Trabajadora Social _____</p>		<p>Fecha _____ SELLO</p>	

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

Anexo 2. Categorías para clasificación de solicitudes de Residencia

CATEGORÍAS PARA CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE RESIDENCIA

SEDE REGIONAL SAN CARLOS

CATEGORÍA	CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA	PROCEDENCIA
A	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
B	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
C	Beca Total Mauricio Campos o Colegio Científico En esta categoría también se incluye a los becados procedentes de lugares cercanos a la Sede con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u>	Lugares de difícil acceso de Ciudad Quesada y Florencia
D	Beca-Préstamo categorías 2 y 3	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
E	Beca-Préstamo categorías 2 y 3	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
F	Beca-Préstamo categorías 2 y 3 con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. En esta categoría también se incluye a los beca-préstamo procedentes de lugares cercanos a la Sede con situaciones familiares especiales que limitan su desempeño académico tales como hacinamiento, falta de apoyo, violencia, etc. <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u> <u>En estos casos se requiere visita domiciliar y valoración adicional por parte de la Trabajadora Social del Programa.</u>	Lugares de difícil acceso de Ciudad Quesada y Florencia
G*	Beca-Préstamo categorías 4 y 5	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
H*	Beca-Préstamo categorías 4 y 5	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia

I*	Beca-Préstamo categoría 6	San José, Heredia, Cartago, Limón, Puntarenas y Guanacaste Alajuela, con excepción del Cantón de San Carlos
J*	Beca-Préstamo categoría 6	Alajuela Cantón de San Carlos con excepción de los Distritos de Ciudad Quesada y Florencia
K	Exoneración Porcentual Derechos de Estudio	Se asignan sólo por cupo disponible y situaciones especiales. Debe presentarse justificación por escrito por parte del o la interesado(a) o bien de la Trabajadora Social que refiere el caso y recomienda la asignación del beneficio.
L	Becas de Estimulo (honor, excelencia, asistencias, tutorías, participación destacada)	
M	Estudiantes sin beneficio (beca y/o préstamo)	

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

(*) En estas categorías se pueden valorar casos con situaciones especiales tanto económicas, familiares como de procedencia. La asignación está sujeta al cupo disponible en el PRE.

Elaborado por Licda. María Félix Murillo y Licda. Xinia Artavia

Modificado 18-11-2014

4.2.3. Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-ARV	103-110
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	104
B. OBJETIVO.....	104
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	104
D. ALCANCE	104
E. RESPONSABLES	104
F. NORMAS Y POLÍTICAS	105
G. DOCUMENTOS INTERNOS	105
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	105
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	105
J. HERRAMIENTAS	105
K. CONCEPTOS CLAVE	105
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	106
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	108
N. ANEXOS	110

A. Introducción

El procedimiento de asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano es un proceso que permite al/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles brindar Residencias a los estudiantes que deben llevar un curso de verano en la sede del Tecnológico de Costa Rica. Este beneficio se le brinda a cualquier persona que desee solicitarlo.

B. Objetivo

Brindar el servicio de alojamiento a estudiantes que requieren llevar cursos durante el periodo de verano en la sede del Tecnológico de Costa Rica.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento abarca a todos los estudiantes residentes y regulares que deben llevar un curso de verano en la sede del TEC. En este caso de asignación de Residencias cabe destacar que se le brinda el servicio a cualquier estudiante que desee realizar la solicitud, esto porque en el periodo de verano las Residencias se encuentran desalojadas y los cursos al ser intensivos los estudiantes deben pasar mucho tiempo en la sede por lo que se considera aceptar dichas solicitudes. Igualmente este procedimiento involucra de manera directa al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

En este procedimiento se aplica uno de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el número 11.

G. Documentos Internos

- Boleta de Solicitud de Residencia para periodo de vacaciones. ([ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas


- Computadora.

K. Conceptos clave

- **Encargado(a) de Residencias:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Trabajo Social y Salud o al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de una sede regional quien administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.
- **Programa de Residencias Estudiantiles:** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.

- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Condición Socioeconómica:** La situación de un o una estudiante como miembro de un grupo familiar o independiente, que refleja la posesión de recursos materiales y financieros que muestran un nivel de vida determinado, así como los aspectos sociales que inciden en su capacidad de permanencia y desarrollo en la Institución, y en su rendimiento académico.

L. Descripción del procedimiento

		Asignación de Residencias Estudiantiles para periodo de verano	
		MP-GO-ARV	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Recibir las boletas de “Solicitud de Residencia para periodo de vacaciones” en las fechas establecidas por el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Separar las boletas en dos grupos (hombres y mujeres) y ordénalos alfabéticamente.	Encargado(a) del PRE.	
3.	En la computadora crear un documento en Excel e ingresar los datos de los estudiantes que realizaron las solicitudes.	Encargado(a) del PRE.	

4.	Realice un conteo de los dos grupos de solicitudes y verifique que la cantidad de boletas coincida con el número de estudiantes en el documento de Excel.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Se debe corroborar que los estudiantes que realizaron la solicitud de Residencias estén matriculados.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Valorar las solicitudes de los estudiantes para realizar la respectiva aprobación.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Revise que los datos de los estudiantes se encuentren bien y que ninguna persona se encuentra repetida en el documento de Excel.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Ubicar a los estudiantes en los cuartos con personas afines a su carrera y/o contemplado las recomendaciones que ellos hicieron.	Encargado(a) del PRE.	
9.	Se procede a realizar la entrega de llaves de cuarto y de cocina el mismo día de la matrícula del curso de verano.	Encargado(a) del PRE.	

Fin del Proceso.

Elaboró: Karen Bello Cruz.

Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.

Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la asignación de Residencias para el periodo de verano a los estudiantes que realizaron la solicitud en las fechas establecidas. Este proceso es necesario realizarlo porque permite al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles brindar el servicio de alojamiento a los estudiantes que necesitan el servicio durante el periodo de vacaciones.	No es necesario realizar alguna modificación al procedimiento porque cada una de las actividades realizadas es necesaria para poder ejecutar el mismo.
Lugar (Dónde)	El procedimiento se realiza en las instalaciones del TEC sede San Carlos, específicamente en la oficina del/la Encargado(a) del PRE. Es necesaria su realización en este lugar porque el único encargado de ejecutar este procedimiento es el/la Trabajador(a) Social que tiene a su cargo el PRE.	No es necesario cambiar el área donde se ejecuta dicho procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	El procedimiento debe ejecutarse en las vacaciones de medio año y al final de cada periodo lectivo porque es cuando se realiza la matrícula de los periodos de verano. El mismo se realiza según las fechas establecidas	No es necesario.

	por el/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	
Persona (Quién)	El responsable de realizar este procedimiento es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el apoyo de un Asistente. Es muy importante que el/la Encargado(a) del PRE sea el que realice el procedimiento porque es la persona que tiene total conocimiento de cómo realizar adecuadamente las asignaciones de Residencias.	No es necesario cambiar de responsable el procedimiento.
Medios (Cómo)	Se reciben las solicitudes de Residencias Estudiantiles de parte de los estudiantes que realizaron la solicitud. Después se analizan las solicitudes según los criterios a considerarse para dichas asignaciones y finalmente se realiza la aprobación de las Residencias. Este procedimiento se realiza de esta forma porque es la manera más idónea de desarrollar el proceso.	Se podría simplificar el procedimiento si se elaborara un sistema más automatizado para la ejecución del procedimiento ya que este se realiza casi todo de manera manual.

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Solicitud de Residencia para periodo de vacaciones

www.tec.ac.cr TEC | Tecnológico de Costa Rica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
 Departamento Trabajo Social y Salud, Cartago
 Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, San Carlos
 Programas de Residencias Estudiantiles

SOLICITUD DE RESIDENCIA PARA PERIODO DE VACACIONES

Sede Central Cartago Sede Regional San Carlos

Año: _____ Vacaciones de medio año Ciclo Verano final de año

INFORMACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE

Primer apellido _____	Segundo apellido _____	Nombre _____	No. Carné _____
Correo electrónico _____	Teléfonos: Casa _____	Celular _____	Carrera _____
Año de nacimiento _____	Procedencia: Provincia _____	Cantón _____	
Distrito _____		Otras señas: _____	

Indique la forma en que cubrirá sus gastos de estudio. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.

() Beca Total Mauricio Campos. Monto mensual: ₡ _____

() Beca Total Colegio Científico. Monto mensual: ₡ _____

() Beca-Préstamo. Monto mensual: ₡ _____ () 100% Préstamo. Monto mensual: ₡ _____

() Beca Exoneración Porcentual _____

() Beca de Estimulo (indique el tipo y último semestre que la tuvo) _____

() Apoyo familiar. Monto mensual: ₡ _____

() Otra (s). Especifique: _____

Motivos que justifican su solicitud. Marque con equis (X) según corresponda, puede marcar más de una opción.

() Situación económica _____

() Lugar de procedencia _____

() Otra (s). Especifique: _____

Motivos académicos que justifican su estadia en periodo de verano. Marque con equis (X) según corresponda.

() Curso (s). Especifique: _____

() Práctica de especialidad o tesis. Especifique: _____

() Otra (s). Especifique: _____

Actualmente es residente activo del Programa de Residencias Estudiantiles () SI () NO

FECHA DE SOLICITUD: _____

ESPACIO PARA USO DE LOS PROGRAMAS DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

Aprobada Denegada Sede a la que pertenece el o la solicitante: () Cartago () San Carlos () San José

Créditos matriculados y aprobados en ciclo de verano anterior: _____

Período de asignación de la residencia _____

Observaciones _____

Trabajadora Social _____ Fecha _____ SELLO _____

En caso de solicitar **REINGRESO AL PROGRAMA**, indique cuándo ingreso por primera vez al programa y cuándo fue el último semestre y año en que fue residente: _____

4.2.4. Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-IP	111-122
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	112
B. OBJETIVO.....	112
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	112
D. ALCANCE	112
E. RESPONSABLES	112
F. NORMAS Y POLÍTICAS	113
G. DOCUMENTOS INTERNOS	113
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	113
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	113
J. HERRAMIENTAS	113
K. CONCEPTOS CLAVE	113
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	114
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	118
N. ANEXOS	121

A. Introducción

La inducción al Programa de Residencias Estudiantiles es una actividad desarrollada por el/la Encargado(a) del programa para facilitar la incorporación de los estudiantes de primer ingreso a Residencias. Para la realización de esta actividad se desarrollan una serie de actividades que incluyen charlas, conversatorios, talleres, gira, entre otras; todo esto con el objetivo de propiciar espacios donde la población se involucra, participa, se conoce e interactúa de las diferentes actividades que tienen la finalidad de trabajar los valores para fomentar una sana convivencia.

B. Objetivo

Facilitar la incorporación de los(as) nuevos estudiantes al Programa de Residencias Estudiantiles mediante el desarrollo de diversas charlas, talleres, actividades recreativas y artísticas orientadas al fortalecimiento del área académica y social de los(as) participantes.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a todos los estudiantes de primer ingreso que decidieron realizar la solicitud de Residencias y que fue aprobada. La participación de los estudiantes es indispensable porque ellos son el motivo por el cual se realiza esta actividad que tiene como objetivo ayudar a que la estancia de los estudiantes en el programa sea de mucho beneficio para la formación académica, personal y profesional. El procedimiento involucra de manera directa al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles quien recibe apoyo del departamento para desarrollar la actividad.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Equipo de Trabajo.

F. Normas y Políticas

En el procedimiento se aplican unos de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que puede ser visualizado fácilmente en la misma. Los artículos del reglamento que son aplicables a este procedimiento son el número 1 y 2.

G. Documentos Internos

- Manual de Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles. ([ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

- **IS-2015:** Primer Semestre 2015.
- **PI:** Población de primer ingreso.
- **Programa de Residencias Estudiantiles:** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.
- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.

- **Condiciones de préstamo Contrato para el uso de las Residencias Estudiantiles:** documento que debe firmar el o la estudiante al ingresar al programa, en el que se establecen los derechos y responsabilidades de las partes involucradas (Institución-Estudiante). Este documento deberá firmarse anualmente y entregarse copia al estudiante como garantía de aceptación de las disposiciones de este Reglamento y del Reglamento de Convivencia.
- **Encargado(a) de Residencias:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Trabajo Social y Salud o al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de una sede regional quien administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.

L. Descripción del procedimiento

		Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles	
		MP-GO-IP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Coordinar con Eco-Tec (varios meses antes de la actividad) para que se encarguen de buscar los lugares ideales para la gira recreativa con los estudiantes.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Levantar una lista de estudiantes que quieran formar parte del equipo de trabajo (de preferencia 17 personas).	Encargado(a) del PRE.	
3.	Se envían a confeccionar camisetas para el equipo de apoyo conformado por estudiantes y funcionarios.	Encargado(a) del PRE.	

4.	Revisar el programa de actividades planeadas para definir claramente cuáles son las que se van a llevar a cabo durante la semana de inducción de los estudiantes. A partir de esto se continúa con la coordinación para que las diferentes áreas del departamento o escuelas colaboren en el desarrollo de las actividades.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Para la organización de las actividades contempladas en el cronograma se deben hacer tres grupos diferentes divididos en A, B y C, las actividades deben organizarse de manera que los tres grupos estén trabajando en actividades similares y en horarios similares.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Es importante que organice detalladamente el horario de las actividades para que no se vea afectada la participación de los diferentes grupos.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Llamar a las áreas involucradas para verificar si pueden apoyar en la actividad y si están dispuestos se les envía el cronograma de las actividades que se van a realizar.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Realice las coordinaciones necesarias con las dependencias que participaran en el desarrollo de la actividad a través de un memorándum vía correo electrónico	Encargado(a) del PRE.	

	(Cultural y Deportiva, Enfermería, Administración, Biblioteca, Oficina de equidad y género, Orientación y Psicología, etc.).		
9.	Realice una visita a las áreas que van a apoyar en la actividad y explique brevemente las condiciones bajo las cuales debe trabajar esos tres días y como se van a desarrollar las actividades descritas en el programa (Formalización de la coordinación).	Encargado(a) del PRE.	
10.	Realice la solicitud de las aulas, salones en Admisión y Registro y el auditorio en el CTEC mediante la página destinada por el lugar para esto.	Encargado(a) del PRE.	
11.	Se deben comprar accesorios para realizar rifas en las actividades tales como: llaves mayas, bolsos, paquetes de cuadernos, electrodomésticos, canastas de víveres, etc.	Encargado(a) del PRE.	
12.	Consulte a los funcionarios involucrados en las actividades cual es el equipo y los materiales que van a utilizar para el desarrollo de los talleres y realice una lista para hacer las gestiones correspondientes.	Encargado(a) del PRE.	

13.	Solicite a las diferentes escuelas o departamentos los equipos que se necesitan para las actividades.	Encargado(a) del PRE.	
14.	Organizar una reunión (día de la matricula) con las 17 personas del equipo de trabajo para dar a conocer y discutir acerca de la logística de la actividad, así como de las responsabilidades que cada grupo asumirá en la semana de inducción. Si el día de la reunión falta alguna persona se debe reemplazar por alguien en lista de espera para no afectar el equipo de trabajo.	Encargado(a) del PRE.	
15.	Divida equitativamente el grupo de trabajo en tres subgrupos (A, B y C) y asigne un coordinador en cada uno de los grupos de trabajo.	Encargado(a) del PRE.	
16.	Divida la población de primer ingreso en A, B y C y conforme a los grupos de trabajo de manera que esta población quede distribuida equitativamente.	Encargado(a) del PRE.	
17.	Elaborar e imprimir los tiquetes de alimentación y de la gira recreativa, así como los gafetes que se le van a entregar a los estudiantes (estos deben estar divididos en A, B y C).	Equipo de Trabajo.	
18.	Elaborar un folder que contenga el cronograma de las actividades, tiquetes	Equipo de Trabajo.	

	de alimentación y gira recreativa, un brochure informativo y el Manual de Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles que contiene un contrato que el estudiante debe firmar y entregar al/la encargado(a) del PRE.		
19.	Comunicar el día de la matricula ordinaria a los estudiantes que solicitaron Residencia y que fue aprobada que se deben quedar para asistir a la actividad de inducción al PRE.	Encargado(a) del PRE.	
20.	Verifique que todo esté debidamente organizado para el desarrollo exitoso de todas las actividades organizadas para la inducción al PRE de los estudiantes de primer ingreso.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

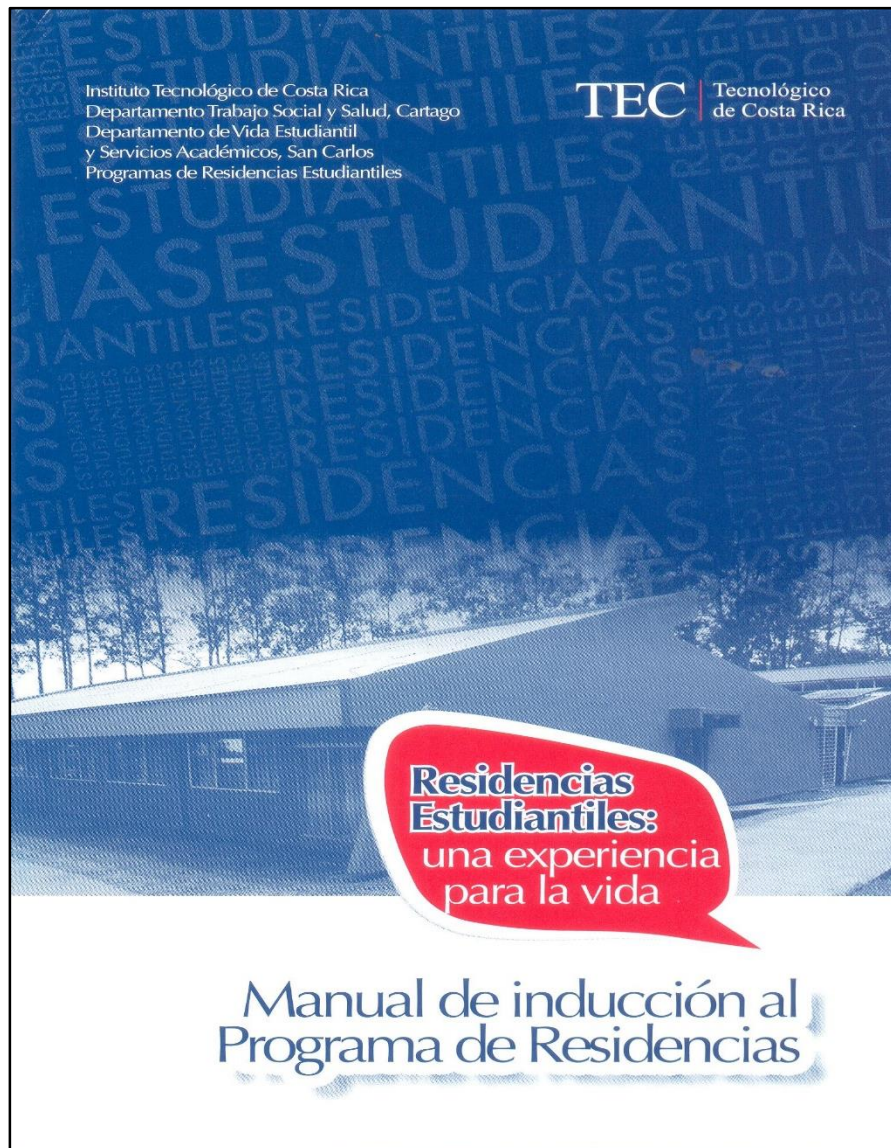
Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las coordinaciones necesarias para realizar la inducción al PRE de los estudiantes de primer ingreso, esta actividad se realiza con el objetivo de permitir a los estudiantes un ambiente donde puedan compartir e interactuar con	No es necesario.

	<p>los demás estudiantes para que se vayan adaptando a lo que podría ser su vida universitaria en las Residencias Estudiantiles del Tecnológico de Costa Rica Sede San Carlos.</p>	
Lugar (Dónde)	<p>Las diferentes actividades y talleres se llevan a cabo en los salones, aulas y auditorio del CTEC, en estos lugares se desarrollan cada una de las actividades planeadas por el/la Encargado(a) del PRE. En la oficina del/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa se desarrollan todas las actividades de logística para que el día de la actividad todo se realice de la mejor manera.</p>	<p>No es necesario cambiar las áreas de ejecución de las actividades.</p>
Sucesión (Cuándo)	<p>Todas las gestiones sobre la organización de la actividad deben empezar a realizarse a finales del segundo semestre de cada año lectivo, esto con el propósito de dejar la mayoría de tareas a realizarse listas para el año entrante. Igualmente cuando se ingresa al año lectivo se deben hacer varias coordinaciones pero estas serían solamente de verificación y</p>	<p>No es necesario.</p>

	<p>supervisión de todo lo que está planeado para la actividad. En cuanto al orden de realización de las actividades no podrían cambiarse porque esta es la única forma de realizar de manera exitosa la actividad.</p>	
<p>Persona (Quién)</p>	<p>La persona encargada de organizar todas las actividades para la realización de esta actividad es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el apoyo de un equipo de Trabajo conformado por estudiantes y funcionarios de las diferentes áreas del departamento y escuelas del TEC.</p>	<p>No es necesario porque la persona encargada de realizar la actividad es la que está más capacitada para ejecutar dicho procedimiento.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Este procedimiento puede llevarse a cabo con la ayuda de las diferentes áreas que conforman el departamento, así como funcionarios de las diferentes escuelas y el grupo de estudiantes. Sin este apoyo tan importante todo lo planeado por parte del/la Encargado(a) del PRE para la actividad no podría ejecutarse.</p>	<p>No es necesario.</p>

N. Anexos

Anexo 1. Manual de Inducción al Programa de Residencias Estudiantiles



Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

ANILLES ESTUDIANTILES ESTUDIANTILES ESTUDIANTILES 

TEC | Tecnológico
de Costa Rica

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Departamento Trabajo Social y Salud, Cartago
Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, San Carlos
Programas de Residencias Estudiantiles

**ACEPTACIÓN
CONDICIONES DE PRÉSTAMO
PARA EL USO DE RESIDENCIA ESTUDIANTIL**

Yo, _____
cédula _____ carné# _____
de la carrera de _____
estudiante residente hago constar que he tenido pleno conocimiento de
los derechos, deberes y demás condiciones establecidas para el uso de
las Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica y lo
he aceptado.

Firmado en _____ a las _____ horas del día
_____ del año _____.

Firma del (la) estudiante 

Firma de encargada (o)
del Programa de Residencias 

 **25**

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.2.5. Elección de coordinadores (as) de Residencias Estudiantiles

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-EC	123-132
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elección de coordinadores(as) de Residencias Estudiantiles.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	124
B. OBJETIVO.....	124
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	124
D. ALCANCE	124
E. RESPONSABLES	124
F. NORMAS Y POLÍTICAS	125
G. DOCUMENTOS INTERNOS	125
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	125
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	125
J. HERRAMIENTAS	125
K. CONCEPTOS CLAVE	125
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	127
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	130
N. ANEXOS	132

A. Introducción

Este proceso es importante para el/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles debido a que los coordinadores de ala de las RE (Residencias Estudiantiles) son un apoyo sumamente importante porque son intermediarios, informantes y facilitadores de ciertos procesos entre en área de Trabajo Social y los estudiantes residentes.

B. Objetivo

Contar con un equipo de trabajo en Residencias que brinde apoyo al/la Encargado(a) de Residencias Estudiantiles en el cumplimiento de las normas institucionales relacionadas al PRE que rigen las acciones de los(as) estudiantes del Tecnológico de Costa Rica.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Abarca a todos los estudiantes residentes que deseen ser candidatos pero que se encuentren en su segundo año de carrera, estudiantes residentes y funcionario(a) a cargo del programa. En este proceso de selección de coordinadores se estableció por recomendación del Encargado(a) que personas con dificultades académicas no sean coordinadores debido a que su rendimiento en los cursos se puede ver afectado, esto porque los coordinadores deben cumplir con muchas responsabilidades y actividades que podrían afectar más el rendimiento académico del estudiante.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Estudiantes residentes.
- Estudiantes candidatos.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplican algunos de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, los cuales rigen para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que puede ser visualizado fácilmente en la misma. Los artículos del reglamento que son aplicables a este procedimiento son el 11 y 14.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas


- Afiches o carteles.
- Redes Sociales.

K. Conceptos clave

- **Conjunto Habitacional:** Grupo de casas y/o de residencias estudiantiles bajo la responsabilidad del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica.
- **Núcleo Habitacional (Ala):** Planta física, parte de un Conjunto Habitacional, que habita un grupo de estudiantes y que por sus características particulares se decide manejar como un sólo conjunto.

- **Estudiante Coordinador:** Estudiante electo, por espacio de un semestre, pudiendo ser reelectos hasta por dos semestres lectivos consecutivos, por los residentes de cada núcleo habitacional para mediar y colaborar con la persona encargada de Residencias en el manejo de los núcleos habitacionales.
- **Programa de Residencias Estudiantiles (PRE):** Es el conjunto de servicios administrados por el Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.
- **Residencia Estudiantil (RE):** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Residente:** Estudiante matriculado en el Tecnológico de Costa Rica beneficiario del servicio, que se encuentra ubicado en las Residencias y como tal debe cumplir con los requisitos, derechos y normas que establece el presente Reglamento.
- **Encargado(a) de Residencias Estudiantiles:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos que administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.
- **Rendimiento Académico:** Se considera como el nivel de aprovechamiento del o la estudiante en su aprendizaje.
- **Carga Académica:** Se define como la cantidad de créditos que él o la estudiante matricula en un período lectivo.

L. Descripción del procedimiento.

			
Elección de coordinadores(as) de Residencias Estudiantiles			
MP-GO-EC			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	En la primera semana del periodo lectivo se debe convocar a reunión a los estudiantes residentes mediante los grupos de Facebook o afiches en las pizarras informativas de Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Realizar las reuniones programadas en las diferentes Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Comunicar a nivel general las razones por las cuales las Residencias Estudiantiles deben contar con un coordinador(a) de ala, cuáles son las funciones del mismo y las responsabilidades que debe tener con el ala de la Residencia para la cual quede asignado.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Solicitar entre los estudiantes residentes personas que deseen optar por el puesto de	Encargado(a) del PRE.	

	coordinadores(as) de ala de las Residencias.		
5.	Realizar una pequeña presentación personal ante los demás estudiantes residentes y la razón por la cual le gustaría ser coordinador(a) de ala de la Residencia.	Estudiantes candidatos.	
6.	Informe a los estudiantes residentes que se debe hacer una votación para la elección del coordinador de ala.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Votar por el candidato de su preferencia para coordinador(a) de ala.	Estudiantes residentes.	
8.	Realice un conteo de los votos a favor de los candidatos a coordinadores(as).	Encargado(a) del PRE.	
9.	Comunicar a los estudiantes residentes cuál de los candidatos a la coordinación de ala quedó seleccionado como coordinador oficial.	Encargado(a) del PRE.	
10.	Informe al/la coordinador(a) y a los estudiantes residente que conjuntamente pueden establecer normas dentro de las alas de cada Residencia Estudiantil.	Encargado(a) del PRE.	
11.	Comunique que las normas establecidas por los estudiantes y	Encargado(a) del PRE.	

	el/la coordinador(a) deben ser presentadas al/la Encargado(a) del programa para que sean aprobadas y válidas para cada ala de las Residencias Estudiantiles.		
12.	Solicite al coordinador que le brinde datos personales tales como: nombre completo, carné, correo y número de teléfono.	Encargado(a) del PRE.	
13.	Solicite a los/las coordinadores(as) de la Residencia Estudiantil que se presenten a la oficina de Trabajo Social a dejar la hoja con las normas que fueron aprobadas en cada ala de la Residencia.	Encargado(a) del PRE.	
14.	Comunique a los/las coordinadores(as) que deben participar de una reunión general de coordinadores y de reuniones mensuales con el/la Encargado(a) del PRE para discutir asuntos varios relacionados con Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	

Fin del Proceso.

Elaboró: Karen Bello Cruz.

Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco

Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la selección de coordinadores(as) de ala de todas las Residencias Estudiantiles por parte de los estudiantes residentes con la intervención del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Este procedimiento es muy importante realizarlo porque permite al área de Trabajo Social contar con un apoyo y un intermediario entre los estudiantes residentes y el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa.	No es necesario.
Lugar (Dónde)	La elección de coordinadores(as) de ala se realiza en una reunión que se ejecuta en cada una de las Residencias Estudiantiles, lugar donde se encuentran la mayoría de los estudiantes residentes por las tardes por lo que es el lugar más idóneo para realizar dicho proceso.	No es necesario cambiar el área donde se desarrolla el procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	El procedimiento se ejecuta al inicio de cada semestre lectivo por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles en	Se recomienda que el procedimiento de elección de coordinadores(as) de ala

	<p>conjunto con los estudiantes residentes. Es necesario que se realice en la primera semana de clases del semestre porque cuanto antes estén establecidos los/las coordinadores(as) de ala mejor será la comunicación con el área de Trabajo Social. Sin embargo en ocasiones no es posible realizarse en la primera semana de clases por lo que se recomienda que el/la coordinador(a) de ala quedara establecido desde el semestre anterior.</p>	<p>se realice al final de cada semestre porque así el/la Encargado(a) del PRE tiene un colaborador en Residencias desde inicio de semestre, lo que hará las cosas más fáciles en cuanto a comunicación con los residentes.</p>
<p>Persona (Quién)</p>	<p>El Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles en el principal responsable de ejecutar dicho procedimiento. Igualmente tienen participación en dicho proceso los estudiantes residentes y los candidatos a coordinadores(as) de ala de las Residencias.</p>	<p>No es necesario cambiar de responsable dicho procedimiento.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Se realiza la reunión en las diferentes Residencias Estudiantiles, lugar donde se realiza la selección de los coordinadores(as) de ala por parte de los estudiantes residentes con el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles como</p>	<p>No es necesario.</p>

	intermediario. Se realizan las reuniones en las Residencias Estudiantiles porque es el lugar más idóneo para ejecutar dicho procedimiento, esto porque ahí es donde se encuentran la mayoría de los estudiantes residentes durante las tardes o noches de cualquier día.	
--	--	--

N. Anexos

N/A

4.2.6. Archivar

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-AR	133-140
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Archivar.		
Responsables		Elaborado por
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	134
B. OBJETIVO.....	134
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	134
D. ALCANCE	134
E. RESPONSABLES	134
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	134
G. DOCUMENTOS INTERNOS	134
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	135
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	135
J. HERRAMIENTAS	135
K. CONCEPTOS CLAVE	135
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	138
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	139
N. ANEXOS	140

A. Introducción

Este procedimiento es importante para el Programa de Residencias Estudiantiles porque permite llevar un control sobre los memorándums, documentos y demás archivos que ingresan y salen de la oficina del/la Encargado(a) del PRE sobre situaciones relacionadas al programa. El responsable de realizar este procedimiento en el área de Trabajo Social es el/ encargada(a) del programa, sin embargo para la realización del mismo se cuenta con el apoyo de los asistentes especiales que laboran con el/la Trabajador(a) Social.

B. Objetivo

Organizar la documentación perteneciente al Programa de Residencias Estudiantiles con el objetivo de llevar un control de los documentos que se reciben y envían.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y si fuera necesario se contaría con la ayuda de un asistente.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas

N/A

K. Conceptos clave

En este apartado de conceptos se realizará una breve descripción del contenido que tiene cada uno de los ampos en los que se archiva la documentación referente al PRE, esto con el objetivo de brindar una mejor comprensión al encargado de realizar el procedimiento sobre el lugar exacto donde se deben archivar los documentos.

- **PRE:** Programa de Residencias Estudiantiles.
- **Asuntos Vigilancia-Memos Enviados y Recibidos:** Incluye documentos enviados y recibidos del área de vigilancia sobre asuntos varios.
- **Memos asuntos varios enviados:** Contiene coordinaciones internas sobre diversas actividades y procesos relacionados al PRE que afecta a los estudiantes de una forma indirecta.
- **Memos asuntos varios recibidos:** Está conformado por documentos sobre coordinaciones internas sobre actividades y procesos relacionados al PRE que afecta a los estudiantes pero de una forma indirecta.
- **Memos recibidos PRE Estudiantes:** Conformado por documentos con información importante relacionada al PRE donde se tratan asuntos varios sobre los diferentes casos que se presenten en Residencias Estudiantiles.


- **Memos enviados PRE Estudiantes:** Contiene documentos con información importante relacionada al PRE donde se tratan asuntos varios sobre los diferentes casos que se pueden presentar en Residencias Estudiantiles.
- **Llamadas de atención:** Conformado por un registro de copias de todas las boletas de llamadas de atención que se le entregan al estudiante por el incumplimiento en la normativa del Programa de Residencias Estudiantiles.
- **Control de Limpieza y llaves:** Se encuentra conformado por todas las boletas donde se registran las revisiones de limpieza y cocina, así como los listados de entregas de llaves que hacen los estudiantes cuando finalizan los periodos lectivos.
- **TS (Trabajo Social) SSC Planes e Informes:** Se llevan los consecutivos de los planes de trabajo e informes del área de Trabajo Social que se realizan cada semestre sobre Residencias Estudiantiles y Becas socioeconómicas.
- **Boletas PRE Visitantes:** Conformado por los controles de las boletas de permiso de visitantes que solicitan los estudiantes no residentes para permanecer en las instalaciones de Residencias por razones académicas.
- **Boletas PRE Mantenimiento:** Se encuentra conformado por copias de los controles de todas las boletas de solicitudes de mantenimiento que se reportan a Servicios Generales para que se lleven a cabo reparaciones o mantenimiento de las instalaciones de Residencias Estudiantiles.
- **Boletas y Memos Becas de Estimulo:** Conformado por un registro de todas las boletas y memorándums de becas de estímulo que se reciben del área Cultural y Deportiva.
- **Acuerdos CI (Consejo Institucional) PRE Becas:** Conformado por documentos que datan del año 2000, estos son documentos sobre evaluaciones y acuerdos que se hicieron respecto a la auditoria que se realizó sobre el funcionamiento del PRE. Actualmente este ampo está en desuso.
- **Reportes PRE Vigilancia:** Conformado por reportes que se reciben y envían sobre situaciones irregulares y especiales que se presentan en el PRE que son detectados por el personal de vigilancia y son reportados para que se lleve a cabo una

intervención por parte del/la Encargado(a) del programa con el objetivo de que se solucione y se le dé seguimiento o atención al problema.

- **Listas de Inducción PRE:** Se encuentra conformado por los listados de asistencia por participación en actividades del proceso de inducción e integración de la población de primer ingreso.
- **Listados de actividades PRE:** Conformado por listas de actividades varias tales como reuniones de actividades generales del PRE de inicio de semestre, listado de las cenas de residencias, reuniones semestrales, etc.
- **Activos:** Contiene un control de las listas de activos que se realizan cada inicio de semestre en Residencias Estudiantiles.
- **Presupuesto PRE Ejecución:** Se lleva un control de todas las boletas de gastos, comprobantes de pago de dinero de los diferentes objetos de gastos, viáticos, entre otros del centro funcional de Residencias Estudiantiles.
- **CONARE Vida Saludable:** Se encuentra conformado por documentos de las actividades que se llevaban a cabo en talleres que hacía la comisión de CONARE para funcionarios del TEC. Actualmente la comisión se encuentra inactiva.
- **Documentos Cartago Externa:** Contiene un registro de archivos sobre asuntos varios de correspondencia externa para Cartago.
- **Informes Psicoeducativos:** Conformado por el listado de los informes psicoeducativos que se realizan en el área de Orientación y Psicología.
- **Presupuesto Asuntos Varios:** Se encuentra conformado por toda la documentación relacionada al presupuesto, aplicaciones de pagos, pagos de factura, modificaciones de presupuesto, pagos de factura según licitaciones públicas, estimaciones presupuestarias, ejecuciones presupuestarias, adjudicación de bienes, entre otros.
- **Normativa Gacetas-Afines TS:** Contiene documentos sobre modificaciones en los reglamentos que sean publicados en la gaceta.
- **TDF (Tribunal Disciplinario Formativo) SSC Documentos Varios:** Contiene memos relacionados a casos diversos de la población estudiantil en general y residentes que requieren seguimientos o atención disciplinaria con el tribunal.

- **TS ITCR Equipo Técnico:** Contiene las actas sobre las reuniones de equipo técnico (conformado por profesionales en Trabajo Social de las diferentes sedes del TEC) que se realizan, así como los memos que se envían y reciben.
- **Asuntos Varios Coordinadores de ala:** Documentación referentes a las agendas de reuniones, reportes, horarios de aseo, controles de entrega de artículos de limpieza, listas de asistencia, entre otros.
- **Cotizaciones:** Documentos sobre diferentes actividades que se llevan a cabo en el PRE.

L. Descripción del procedimiento

 Archivar			
MP-GO-AR			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Buscar el folder destinado a guardar los documentos que se deben archivar.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Clasifique correcta y adecuadamente los documentos según el ampo que corresponda.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Sacar del estante el ampo correspondiente para guardar los documentos.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Archive los documentos cronológicamente en cada uno de los ampos que corresponda.	Encargado(a) del PRE.	

5.	Guardar cada uno de los ampos según el orden que mantenían en el estante destinado para su almacenamiento.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la adecuada clasificación de los memorándums, documentos y demás archivos que ingresan y salen de la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Este procedimiento es muy importante realizarlo porque permite llevar un control de los documentos relacionados al PRE.	No es necesario porque el procedimiento es sumamente corto y conciso.
Lugar (Dónde)	El procedimiento se realiza dentro de la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y se ejecuta en este lugar porque es donde se guardan los ampos para archivar los documentos.	No es necesario cambiar el área de desarrollo del procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza cada vez que entran o salen documentos de la oficina del/la Trabajador(a)	No es necesario.

	Social relacionados con el Programa de Residencias Estudiantiles.	
Persona (Quién)	El responsable de ejecutar este procedimiento es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, sin embargo cuando sea necesario puede contar con el apoyo de un asistente para realizarlo.	No es necesario cambiar de responsable el procedimiento.
Medios (Cómo)	Se seleccionan todos los documentos que se desean archivar y después se clasifican según su contenido para luego proceder a archivarlo según el ampo que corresponda.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.2.7. Revisión de cocinas

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-RC	141-149
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión de cocinas.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	142
B. OBJETIVO.....	142
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	142
D. ALCANCE	142
E. RESPONSABLES	142
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	142
G. DOCUMENTOS INTERNOS	143
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	143
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	143
J. HERRAMIENTAS	143
K. CONCEPTOS CLAVE	143
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	144
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	147
N. ANEXOS	149

A. Introducción

Este proceso es importante que se realice dentro de las Residencias Estudiantiles para que la población que se encuentra dentro del programa mantenga condiciones higiénicas dentro de las áreas de cocinas de las instalaciones de los edificios donde se encuentran alojados.

B. Objetivo

Supervisar el cumplimiento del orden y limpieza de las áreas de cocina de las Residencias Estudiantiles conforme lo establecido en la normativa vigente para población beneficiaria del programa.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Abarca a todos los estudiantes residentes que utilizan la cocina y poseen llaves de la misma, al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y a los Asistentes que son los que apoyan en el proceso de revisiones de cocina de las RE.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente.
- Coordinador.

F. Normas y Políticas

Para el presente procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser

buscado y visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

- Boleta de Revisión de cocinas. ([Ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.
- Redes Sociales.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Revisión de cocinas	
		MP-GO-RC	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Llame al coordinador de ala para que se presente en la oficina de Trabajo Social para hacer entrega de los implementos de limpieza para las cocinas de Residencias Estudiantiles tales como jabón azul, desinfectante, desengrasante, cloro, paños de piso y cocina, jabón para lavar platos, escobas, pala, palo piso y negritas.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Retire los implementos de limpieza de la cocina en la oficina del/la Encargado(a) del PRE.	Coordinador.	
3.	Realice algunas instrucciones sobre el uso adecuado del desengrasante, desinfectante y cloro. Es importante indicarles que estos deben ser diluidos en agua porque son productos muy fuertes, los galones deben ser guardados por el coordinador para un adecuado uso.	Encargado(a) del PRE.	

4.	Comunicar al coordinador que debe conformar grupos de aseo de la Residencia y el ala a la cual pertenece.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Realizar los grupos de aseo de los estudiantes que tiene llaves de cocina.	Coordinador.	
6.	Envíe a través de correo electrónico el horario de limpieza de ala al/la Encargado(a) del PRE.	Coordinador.	
7.	Convocar a los coordinadores de ala a una reunión.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Establecer en la reunión con los coordinadores de ala la modalidad de revisiones de cocina, es decir si es por días, por semana o aleatorio entre semana.	Encargado(a) del PRE.	
9.	Coordine los horarios de revisiones de cocina con el grupo de asistentes, esto según disponibilidad de horario de los mismos.	Encargado(a) del PRE.	
10.	Presentarse en la oficina del/la Encargado(a) del PRE el día que le corresponde hacer la revisión de cocina para retirar la tabla con las boletas de revisión y las llaves de las cocinas.	Asistente.	
11.	Revise que la puerta de la cocina esté cerrada.	Asistente.	

12.	Revisar la limpieza del piso, este debe estar sin basura, sin residuos de comida y completamente limpio.	Asistente.	
13.	Verifique que la cerámica (superficie horizontal que es utilizada para poner los utensilios de cocina) esté completamente limpia, sin residuos, sin basura y sin grasa.	Asistente.	
14.	Comprobar que el microondas este limpio, sin residuos de grasa por fuera y por dentro.	Asistente.	
15.	Revise que las pila este limpia, sin residuos de comida y sin grasa.	Asistente.	
16.	Verificar que los implementos de cocina que se utilizan estén limpios y ordenados o con alimentos utilizables (que no estén en estado de descomposición).	Asistente.	
17.	Revise que los paños de cocina y los paños de piso estén completamente limpios y extendidos.	Asistente.	
18.	Realice las anotaciones necesarias para cada uno de los puntos que se deben tomar en cuenta en la limpieza de cocina según la boleta. Si hay algún incumplimiento en la limpieza se realiza la respectiva observación.	Asistente.	

19.	Entregue la boleta de las revisiones de cocina a el/la Encargado(a) del PRE para que lo revise.	Asistente.	
20.	Revisar la boleta de revisión de cocinas. En caso de que haya algún incumplimiento de la limpieza de cocina se procede a realizar la llamada de atención oral o escrita al grupo que le correspondía hacer el aseo.	Encargado(a) del PRE.	
21.	Realice un documento en Excel donde indique la fecha de revisión y las observaciones necesarias a cada una de las cocinas.	Asistente.	
22.	Publicar el documento de Excel en cada uno de los grupos de Facebook de Residencias que tiene Trabajo Social.	Asistente.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la revisión de cocinas de las Residencias Estudiantiles para verificar que se mantenga el orden y limpieza del espacio destinado para este fin. Es necesario realizar estas revisiones periódicas para fomentar entre los residentes el aseo de estas áreas comunes	No es necesario eliminar ninguna actividad.

	y también porque es responsabilidad del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles velar por el adecuado uso de los edificios de Residencias.	
Lugar (Dónde)	Las revisiones se realizan en las cocinas de Residencias Estudiantiles y también se realizan ciertas acciones en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Por la naturaleza del procedimiento es indispensable que se realice en los lugares mencionados anteriormente por lo tanto el procedimiento no se pueden cambiar de lugar para ser ejecutado.	No es necesario y tampoco se podría realizar ningún tipo de cambio porque se necesita del lugar donde se desarrolla actualmente el procedimiento para que este sea ejecutado exitosamente.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ejecutarse según la modalidad de revisión de cocina escogida entre los/las coordinadores(as) de ala con el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.
Persona (Quién)	El/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles es el principal responsable de realizar en procedimiento con la ayuda de un asistente especial, quien es el que ejecuta las revisiones por mandato del/la Trabajado(a) Social.	No es necesario.
Medios (Cómo)	El/la Encargado(a) del PRE se reúne con los/las coordinadores(as) del ala de las	El procedimiento podría simplificarse si se utiliza una

	<p>Residencias para establecer la modalidad de revisión de cocinas. Posteriormente se coordina con los asistentes para que estos realicen las respectivas revisiones en las cocinas de las Residencias. El procedimiento podría mejorarse para eliminar esta deficiencia que existe a la hora de tener que imprimir una boleta, anotar las observaciones y tener que pasarlas luego a digital mediante el uso de una Tablet, lo cual ayudaría a realizar más eficientemente el procedimiento.</p>	<p>Tablet como herramienta para llevar la boleta en digital a realizar las revisiones, esto ayudaría a realizar mejor el procedimiento. Los pasos que se verían levemente modificados serían el 10, 18, 19 y 20; en especial el 18 que es donde se anotan las observaciones en la boleta.</p>
--	---	---

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Revisión de cocinas

TECNOLOGICO DE COSTA RICA
DEVESA- SC-PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

REPORTE ORDEN Y LIMPIEZA DE COCINAS. FECHA: _____ HORA DE INICIO: _____ RESPONSABLE: _____

R	ALA	PUERTA	PISO	MICROONDAS	PILA	CERÁMICA	UTENSILIOS	PAÑOS COCINA	PAÑOS PISO	ORDEN DE UTENSILIOS	OBSERVACIÓN
1	A										
	B										
2	A										
	B										
3	A										
	B										
4	A										
	B										
5	A										
	B										
7	A										
	B										

CRITERIOS DE REVISION

1) Puerta cerrada en caso de no estarse utilizando 2) Microondas limpio por dentro y por fuera (incluida caja de seguridad) 3) Piso barrido y limpio
4) Limpiones lavados 5) Pila lavada y sin residuos 6) Cerámica completamente limpia 7) Platos, cubiertos y electrodomésticos lavados y ordenados

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.2.8. Revisión de Habitaciones

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-RH	150-157
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión de Habitaciones.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	150
B. OBJETIVO.....	151
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	151
D. ALCANCE	151
E. RESPONSABLES	151
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	151
G. DOCUMENTOS INTERNOS	152
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	152
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	152
J. HERRAMIENTAS	152
K. CONCEPTOS CLAVE	152
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	152
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	155
N. ANEXOS	157

A. Introducción

Es importante para el Encargado(a) del PRE realizar este procedimiento porque le permite verificar que la población beneficiaria mantenga condiciones higiénicas dentro de los cuartos donde se encuentran alojados.

B. Objetivo

Supervisar según la normativa vigente el buen uso de las habitaciones de Residencias Estudiantiles por parte de la población beneficiaria.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a toda la población estudiantil que se encuentra alojada en Residencias Estudiantiles. También se encuentran involucrados en este proceso el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, así como los asistentes que apoyan al encargado en la revisión de las habitaciones.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistentes.

F. Normas y Políticas

Para el presente procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser buscado y visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

- Boleta de Revisión de habitaciones. ([Ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.
- Redes Sociales.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Revisión de Habitaciones	
		MP-GO-RH	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Convocar a los coordinadores de ala a una reunión.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Establecer en la reunión con los coordinadores de ala la modalidad de	Encargado(a) del PRE.	

	revisión de habitaciones, es decir si es por semanas, cada quince días o por mes.		
3.	Coordine con los asistentes los horarios para las revisiones de habitaciones, esto según disponibilidad de horario de los mismos.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Tomar la tabla con las boletas de revisiones y las llaves de los cuartos de todas las Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Subir a Residencias Estudiantiles con el grupo de asistentes (mínimo 2) y comunicar en forma general que se están realizando las revisiones de habitaciones.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Toque la puerta del cuarto para verificar si hay alguien en la habitación sino proceda a abrir la puerta con la llave.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Solicite a los asistentes que le ayuden a revisar los diferentes criterios a evaluar para la revisión de habitaciones, entre los cuales se encuentran: piso barrido y limpio, estantes, escritorio, biombo y marcos de ventana limpios, artículos de cocina lavados, cortinas y celosías abiertas, ventilador apagado si el cuarto está vacío, alimentos guardados y en buen estado, sillas limpias, camas tendidas, máximo dos tendederos,	Encargado(a) del PRE.	

	artículos personales, de estudio y/o cocina ordenados.		
8.	Realice las revisiones correspondientes para verificar cada uno de los criterios de revisión.	Asistente.	
9.	Comunique al/la Encargado(a) del PRE el estado de las cosas que revisaron dentro del cuarto.	Asistente.	
10.	Anote en la boleta las observaciones necesarias según el estado de limpieza del cuarto. También debe hacerse la respectiva observación si existe algún incumplimiento en la limpieza.	Encargado(a) del PRE.	
11.	Revisar si en el cuarto existe alguna cosa que necesite mantenimiento o reparación y anótelo en el espacio correspondiente de la boleta destinado para este punto.	Encargado del PRE.	
12.	Revise en la oficina si hay algún incumplimiento de la limpieza de cuartos y proceda a realizar la llamada de atención oral o escrita al cuarto que corresponda.	Encargado(a) del PRE.	
13.	Realice un documento en Excel donde indique la fecha de revisión y las observaciones de cada uno de los cuartos de las Residencias.	Asistente.	

14.	<p>Publique el documento de Excel en cada uno de los grupos de Facebook de Residencias que tiene el área de Trabajo Social para que los estudiantes puedan revisar las observaciones de su cuarto.</p>	Asistente.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	<p>Se realiza la revisión de habitaciones de las Residencias Estudiantiles para comprobar que se mantenga el orden y la limpieza de las habitaciones de los residentes. Es muy importante realizar estas revisiones periódicas para fomentar entre los estudiantes el aseo de las habitaciones, pero también es responsabilidad del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles velar por el adecuado uso de los edificios de Residencias.</p>	No es necesario eliminar ninguna actividad.
Lugar (Dónde)	<p>Las revisiones de habitaciones se realizan en las Residencias y ciertas acciones se realizan en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Es indispensable que se realice en estos lugares mencionados anteriormente por</p>	No es necesario y tampoco se podría realizar ningún tipo de cambio porque se necesita del lugar donde se desarrolla actualmente el procedimiento para que este pueda ser ejecutado.

	lo que no se puede cambiar el lugar donde se ejecuta dicho procedimiento.	
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ejecutarse según la modalidad de revisión de habitaciones escogida entre los/las coordinadores(as) de ala con el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.
Persona (Quién)	El/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles es el principal responsable de realizar en procedimiento con la ayuda de los asistentes especiales que colabora con la realización del procedimiento.	No es necesario.
Medios (Cómo)	El/la Encargado(a) del PRE se reúne con los/las coordinadores(as) del ala de las Residencias para establecer la modalidad de revisión de habitaciones. Posteriormente se coordina con los asistentes para que estos colaboren con las revisiones respectivas al/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa. Y finalmente se procede a realizar las revisiones de habitaciones en las Residencias. El procedimiento podría mejorarse para eliminar este proceso de tener que imprimir una boleta, anotar las observaciones y tener que pasarlas luego a digital mediante el uso de una Tablet.	El procedimiento podría simplificarse si se utiliza una Tablet como herramienta para llevar la boleta en digital a realizar las revisiones de habitaciones, esto ayudaría a realizar más eficientemente el procedimiento. Los pasos que se verían levemente modificados serían el 10 y el 11 que es donde se anotan las observaciones en la boleta.

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Revisión de habitaciones

www.tec.ac.cr

TEC | Tecnológico de Costa Rica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
 Sede Regional San Carlos
 DEVESA-Area de Trabajo Social
 Programa de Residencias Estudiantiles

REVISIÓN DE DORMITORIOS

RESIDENCIA # _____ FECHA _____ RESPONSABLE (S) _____

#	VALORACION	#	VALORACION
1		9	
2		10	
3		11	
4		12	
5		13	
6		14	
7		15	
8		16	

CRITERIOS DE REVISIÓN

LIMPIEZA GENERAL

1) Piso barrido y limpio incluso debajo de las camas 2) Estantes, escritorio, biombo y marcos de ventana limpios 3) Artículos de cocina lavados si se tienen
 4) Cortinas y celosías abiertas 5) Ventilador apagado si el cuarto está vacío 6) Alimentos guardados y en buen estado 7) Sillas limpias

ORDEN GENERAL

1) Camas tendidas 2) Tendederos permitidos (máximo dos) 3) Artículos personales, de estudio y/o cocina ordenados

SOLICITUDES PARA MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.2.9. Revisión nocturna de habitaciones

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-RN	158-165
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión nocturna de habitaciones.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	159
B. OBJETIVO.....	159
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	159
D. ALCANCE	159
E. RESPONSABLES	159
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	159
G. DOCUMENTOS INTERNOS	160
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	160
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	160
J. HERRAMIENTAS	160
K. CONCEPTOS CLAVE	160
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	160
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	163
N. ANEXOS	165

A. Introducción

La revisión nocturna de habitaciones es un procedimiento muy importante para el/la Encargado(a) del PRE porque le permite verificar que los estudiantes residentes están cumpliendo con las normas establecidas en el Reglamento de Residencias Estudiantiles, el cual establece que los estudiantes no pueden permitir la permanencia de personas ajenas al programa sin la autorización respectiva.

B. Objetivo

Supervisar según la normativa vigente el buen uso de las habitaciones e instalaciones de Residencias Estudiantiles por parte de los estudiantes residentes.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento abarca a todos los estudiantes residentes. También se encuentran involucrados en este proceso el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y la unidad de vigilancia del TEC. Cabe mencionar que estas revisiones nocturnas se realizan después de las 10 de la noche, que es cuando expira la hora de estudiantes visitantes.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Encargado de Unidad de Vigilancia.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser buscado y

visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 22.

G. Documentos Internos

- Lista de los estudiantes residentes activos en el programa.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

N/A

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Revisión nocturna de habitaciones	
		MP-GO-RN	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Llame por teléfono al encargado de la unidad de vigilancia para ponerse de acuerdo con el día y la fecha de la	Encargado(a) del PRE.	

	revisión. Preferiblemente un día antes o en la mañana del día que se desea realizar la revisión, esto por motivo de evitar que se filtre la información ya que las revisiones son sin previo aviso.		
2.	Confirmar al Encargado(a) del PRE si tienen disponibilidad de horario para realizar la revisión cuando se solicitó.	Encargado de Unidad de Vigilancia	
3.	Coordine con el Encargado de la Unidad de Vigilancia el grupo del personal de vigilancia que le brindará apoyo en la revisión.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Formar un grupo que esté integrado por 5 guardas de seguridad para la revisión de Residencias.	Encargado de Unidad de Vigilancia	
5.	Realice las instrucciones generales de cómo se va a realizar la revisión nocturna. La distribución sería la siguiente: un guarda en la salida de Residencias Estudiantiles, dos se colocan en la parte trasera de la Residencia que está siendo revisada, uno a un costado de la Residencia, y uno va con el/la Encargado(a) a revisar los cuartos.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Recoger en la oficina la lista de los estudiantes residentes donde se especifica nombre, carné, Residencia y número de cuarto. También deben	Encargado(a) del PRE.	

	llevarse las llaves de los cuartos de las Residencias que se van a revisar.		
7.	Llegar a Residencias Estudiantiles en conjunto con los guardas de seguridad después de las 10pm y notifique que se están haciendo revisiones de habitaciones.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Toque la puerta del cuarto para verificar si se encuentra alguien dentro del mismo. Si no se encuentra nadie dentro del cuarto proceda a abrir la puerta con la llave.	Encargado(a) del PRE.	
9.	Revise absolutamente toda la habitación, dentro de los closets de las personas e inclusive revise las partes superiores de los closets.	Encargado(a) del PRE.	
10.	Revise los baños y cocinas de las Residencias para verificar que no se encuentre ninguna persona.	Encargado de Unidad de Vigilancia.	
11.	Anote en caso de que se encuentre a una persona externa al programa el nombre y número de carne del mismo, además de la Residencia y cuarto donde fue encontrado, así como el nombre de la persona que cometió la falta.	Encargado(a) del PRE.	
12.	Realice una llamada de atención por escrito a la persona que incumplió con lo	Encargado(a) del PRE.	

	estipulado en el Reglamento de Residencias Estudiantiles.		
13.	Envié al Tribunal Disciplinario Formativo el caso de la persona que se encontró en la habitación para que se realice la respectiva intervención del caso.		
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las revisiones nocturnas de habitaciones en Residencias Estudiantiles con el propósito de fomentar en los estudiantes residentes el sentido de responsabilidad en cuanto al cumplimiento de las reglas del Programa de Residencias Estudiantiles. Es necesaria la realización de este procedimiento porque así los estudiantes son más responsables y respetan las reglas que establece el Reglamento de Residencias Estudiantiles, el cual menciona que no se debe permitir la estancia de personas ajenas al programa en las Residencias.	No es necesario eliminar ninguna actividad.

<p>Lugar (Dónde)</p>	<p>Las revisiones nocturnas de habitaciones se realizan en las Residencias y ciertas acciones también son realizadas en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.</p>	<p>No es necesario y no se podría realizar en ningún otro lado porque se necesita del lugar donde se realiza para que el procedimiento sea ejecutado.</p>
<p>Sucesión (Cuándo)</p>	<p>Estas revisiones nocturnas son sorpresa por lo tanto se realizan cada vez que el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles lo considere necesario. Es necesaria su realización porque de esta manera el/la Encargado(a) del programa puede corroborar que los estudiantes están cumpliendo con el Reglamento de Residencias.</p>	<p>No es necesario.</p>
<p>Persona (Quién)</p>	<p>El/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles es el principal responsable de realizar en procedimiento con la ayuda de la Unidad de Vigilancia del Tecnológico de Costa Rica.</p>	<p>No es necesario cambiar de responsables la actividad.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Primero se contacta al Encargado de la Unidad de Vigilancia para verificar si pueden colaborar con las revisiones. Posteriormente se procede a planear la hora de la revisión y los demás detalles que</p>	<p>No es necesario.</p>

	involucran la revisión de habitaciones y finalmente se ejecuta el procedimiento.	
--	--	--

N. Anexos

N/A

4.2.10. Cena de Residencias Estudiantiles.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-CR	166-174
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Cena de Residencias Estudiantiles.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	167
B. OBJETIVO.....	167
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	167
D. ALCANCE	167
E. RESPONSABLES	167
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	168
G. DOCUMENTOS INTERNOS	168
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	168
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	168
J. HERRAMIENTAS	168
K. CONCEPTOS CLAVE	168
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	169
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	173
N. ANEXOS	174

A. Introducción

La cena de Residencias Estudiantiles es una actividad que se desarrolla hace muchos años para los estudiantes residentes por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Esta actividad permite que los estudiantes salgan de la rutina por unas horas y puedan compartir con toda la población residente un tiempo agradable.

B. Objetivo

Desarrollar un espacio de convivencia y esparcimiento entre la población residente en el que puedan participar de diferentes actividades como rifas, concursos, cena, piñata, baile, entre otras, así como la despedida de estudiantes que terminan su estancia en el Programa de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento abarca a todos los estudiantes residentes. También se encuentran involucrados en este proceso el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el equipo de apoyo para acomodar todo lo necesario en el gimnasio. Cabe mencionar que las cenas de Residencias Estudiantiles se realizarán por año y no por semestre.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Coordinador.
- Director(a) del DEVESA.
- Equipo de Trabajo.
- Secretaria del DEVESA.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

- Lista de los estudiantes residentes.
- Boleta para firma de estudiantes invitados.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

- Sistema de Solicitud de Bienes.

J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

- **Núcleo Habitacional:** Planta física, parte de un Conjunto Habitacional, que habita un grupo de estudiantes y que por sus características particulares se decide manejar como un sólo conjunto.
- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Residente:** Estudiante matriculado en el Instituto Tecnológico de Costa Rica beneficiario del servicio, que se encuentra ubicado en las Residencias y como tal debe cumplir con los requisitos, derechos y normas que establece el presente Reglamento.
- **Estudiante Coordinador:** Estudiante electo, por espacio de un semestre, pudiendo ser reelectos hasta por dos semestres lectivos consecutivos, por los residentes de

cada núcleo habitacional para mediar y colaborar con la persona encargada de Residencias en el manejo de los núcleos habitacionales.

- **Programa de Residencias Estudiantiles (PRE):** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.
- **Encargado(a) de Residencias:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Trabajo Social y Salud o al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de una sede regional quien administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.

L. Descripción del procedimiento

		Cena de Residencias Estudiantiles.	
		MP-GO-CR	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Establecer la fecha para realizar la cena de Residencias Estudiantiles según acuerdo tomado con los(as) coordinadores(as) de Residencias (tercera o cuarta semana de octubre).	Encargado(a) del PRE.	
2.	Realizar una lista con la cantidad exacta de estudiantes residentes más 30 espacios extras para las personas invitadas a la cena de Residencias y equipo de trabajo.	Encargado(a) del PRE.	

3.	Solicite a cada coordinador(a) de los núcleos habitacionales una lista de los estudiantes que finalizan su estancia en el PRE por conclusión del programa de estudios (estudiantes que tengan más de tres semestres consecutivos en el programa).	Encargado(a) del PRE.	
4.	Entregar al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles la lista de los estudiantes que se retiran de Residencias.	Coordinador.	
5.	Coordine mediante correo electrónico y llamada telefónica con los docentes del área deportiva la fecha del préstamo del gimnasio para la realización de la cena.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Llamar y coordinar con un sonidista la fecha de la actividad para que se encargue de la música, luces y animación del evento. En caso de no conseguir un sonidista se recurre a la profesora de música del TEC.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Coordine con la Soda Periférica la cotización de los alimentos que se van a servir en la cena de Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Realice la solicitud de bienes para la compra del servicio de alimentación con la Soda Periférica tomando en cuenta la licitación que respalda a la Soda como la	Encargado(a) del PRE.	

	encargada de brindar el servicio de alimentación. En la solicitud de bienes se debe especificar la cantidad de platos, el menú y la hora de la cena.		
9.	Apruebe la solicitud de bienes realizada por el/la Encargado del Programa de Residencias.	Director(a) del DEVESA.	
10.	Realice un memorándum a la persona encargada de la Unidad de Proveeduría del TEC donde se le solicite la adjudicación de la solicitud de bienes y el pago de la factura al dueño de la Soda Periférica bajo el amparo de la licitación pública vigente.	Encargado(a) del PRE.	
11.	<p>Coordine con la Soda-Comedor la compra de manzanas para la cena.</p> <p>¿La Soda-Comedor puede brindar el servicio?</p> <p>Si: Continúe con el paso 12.</p> <p>No: Realice las gestiones necesarias con otra empresa que le pueda proveer las manzanas.</p>	Encargado(a) del PRE.	
12.	Llenar y enviar la boleta para la compra de manzanas a la Soda-Comedor.	Secretaria del DEVESA.	
13.	Realizar las gestiones necesarias con una empresa para la contratación del mobiliario para la cena (mesas, sillas, manteles, sobremesas y mesas buffet).	Encargado(a) del PRE.	

14.	Formar un equipo de trabajo con los compañeros del departamento para que colaboren con las diferentes actividades de logística y la decoración del gimnasio.	Encargado(a) del PRE.	
15.	Realice la solicitud de bienes de compra para la compra de helados, confites, piñatas, accesorios para decoración, electrodomésticos, tasas, bolsitas, botellas y llaveros y para realizar el pago al sonidista y a la empresa del mobiliario.	Encargado(a) del PRE.	
16.	Coordinar con un proveedor la confección de envolturas para bolsas de confites y botellas, así como las tasas con chocolates o cualquier otro tipo de regalo para los estudiantes.	Encargado(a) del PRE.	
17.	Llame a un proveedor y realice el pedido correspondiente de las botellas y llaveros, elija el diseño de ambas cosas y coordine fecha de entrega.	Encargado(a) del PRE.	
18.	Realice la compra de los helados, confites, piñatas y electrodomésticos.	Encargado(a) del PRE.	
19.	Confeccionar las bolsitas de los confites que se les entregaran a los estudiantes y empacar los electrodomésticos que serán rifados en la actividad.	Equipo de Trabajo.	
20.	Realizar la decoración y arreglo del gimnasio el día establecido para la realización de la cena.	Equipo de Trabajo.	

21.	Coordine con mantenimiento la colocación de la piñata en el gimnasio y la bola de luces.	Encargado(a) del PRE.	
22.	Imprimir el listado de los estudiantes residentes para la firma de asistencia y la boleta para firma de invitados especiales.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la organización de la cena de final de año que se hace para que los estudiantes residentes puedan compartir y convivir por unas horas, esta actividad también se hace con el propósito de sacar por un rato a los estudiantes de la rutina universitaria tan pesada por la que están pasando, esto porque se realiza casi finalizando el año lectivo.	No es necesario.
Lugar (Dónde)	La actividad se desarrolla en el gimnasio de la universidad pero su organización se realiza absolutamente toda en la oficina del /la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar ninguna de las áreas donde se desarrolla el procedimiento.

<p>Sucesión (Cuándo)</p>	<p>Este procedimiento debe ejecutarse solamente cuando se está finalizando el segundo semestre del año lectivo, esto porque la fiesta de residencias es anual y solamente se realiza en esas fechas establecidas previamente por el/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.</p>	<p>No es necesario.</p>
<p>Persona (Quién)</p>	<p>El principal responsable de ejecutar este procedimiento es el/la Encargado(a) de Programa de Residencias Estudiantiles, sin embargo este cuenta con el apoyo de diferentes personas que se encargan de ciertas actividades importantes dentro del procedimiento.</p>	<p>No es necesario.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>El/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles unas semanas antes de la actividad realiza todas las gestiones necesarias para lograr ejecutar la actividad de la mejor manera en la fecha establecida.</p>	<p>No es necesario.</p>

N. Anexos

N/A

4.2.11. Control de activos

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-CA	175-181
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Control de activos.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	176
B. OBJETIVO.....	176
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	176
D. ALCANCE	176
E. RESPONSABLES	176
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	176
G. DOCUMENTOS INTERNOS	177
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	177
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	177
J. HERRAMIENTAS	177
K. CONCEPTOS CLAVE	177
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	177
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	179
N. ANEXOS	181

A. Introducción

El control de activos es un procedimiento que permite al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles supervisar el estado de los activos que se encuentran en las Residencias Estudiantiles con el objetivo de mantenerlos en buen estado para los estudiantes Residentes. Además es obligación del/la Trabajador(a) Social realizar revisiones periódicas de los edificios y si existiera algún daño en los activos reportarlos para que sea reemplazado.

B. Objetivo

Llevar un control detallado de los bienes muebles con los que cuentan los diferentes edificios de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y de un asistente especial que ayuda a realizar este procedimiento.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.

F. Normas y Políticas

Para el presente procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser

buscado y visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

- Boletas para control de activos. ([ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Control de activos	
		MP-GO-CA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Imprimir las boletas de control de activos.	Encargado(a) del PRE.	

2.	Coordinar con un asistente la revisión de los activos y explicarle detalladamente el trabajo que se desea realizar.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Desplazarse a las Residencias Estudiantiles y empezar la revisión de los artículos o bienes. Estos artículos serian: microondas, televisores, bancas, sillas, lavadoras, camas, pizarras y espejos de los baños.	Encargado(a) del PRE y Asistente especial.	
4.	Anotar en las boletas de control de activos el modelo, numero de activo y el estado en el que se encuentra el artículo. Si es necesario hacer movimientos de activos para reparación o sacarlo de uso, en las observaciones de la boleta se anota la fecha y si el articulo necesita ser reparado o desechado.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Cuando finalice todo el registro o control de activos se procede a pasarlo en digital.	Asistente especial.	
6.	Realice las gestiones necesarias para reparación o compra de los artículos.	Encargado(a) del PRE	
7.	¿Es necesario realizar alguna reparación de los activos fijos? Si: Coordinar con la secretaria del DEVESA para que realice la boleta de solicitud de reparación a la unidad de Mantenimiento. No: Continúe con el procedimiento.	Encargado(a) del PRE.	

8.	<p>¿Es necesario desechar un activo fijo?</p> <p>Si: Coordinar la contratación de un técnico para que realice un diagnóstico sobre la finalización de la vida útil del activo para que la secretaria del DEVESA realice una boleta de solicitud de desecho dirigida al Encargado del control de activos.</p> <p>No: Continúe con el procedimiento.</p>	Encargado(a) del PRE.	
9.	En caso de ser necesaria la compra del artículo se realiza la respectiva solicitud de bienes.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza el control de activos de todas las Residencias Estudiantiles como el objetivo de supervisar el estado de estos artículos dentro de los edificios. Este procedimiento es necesario que sea realizado por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque de esta manera puede verificar si es necesario o no realizar un reemplazo de aquellos activos que se encuentran dentro de las Residencias.	No es necesario eliminar ninguna de sus partes.

Lugar (Dónde)	Este procedimiento es desarrollado en su totalidad en las instalaciones de las Residencias Estudiantiles. Es necesaria su realización en este lugar porque es donde se encuentran los activos que deben ser examinados.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza al final de cada semestre lectivo. Es necesario realizarlo cada semestre porque de esta manera el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles puede llevar un control del estado de cada activo.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de realizar este procedimientos son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y un Asistente especial.	No es necesario realizar ningún cambio en los responsables de la actividad.
Medios (Cómo)	Primeramente se imprimen las boletas de control de activos. Los responsables de realizar el procedimiento deben presentarse en las Residencias Estudiantiles y empezar con la revisión de todos los activos. Finalmente debe anotarse en las boletas si el activo se encuentra en buen estado o en mal estado. Si existirá algún problema con alguno de los activos deben realizarse las gestiones necesarias para su reparación, cambio o desecho. El procedimiento podría mejorarse para eliminar este proceso de tener que imprimir una boleta, anotar las observaciones y tener que pasarlas luego a digital mediante el uso de una Tablet.	El procedimiento podría simplificarse si se utiliza una Tablet como herramienta para llevar la boleta en digital a realizar las revisiones, esto ayudaría a realizar mejor el procedimiento. El paso que se vería modificado sería el 4 y el 1 y 5 deberán eliminarse por completo del procedimiento.

N. Anexos

Ejemplo para Boleta de control de activos

TEC | Tecnológico de Costa Rica
 INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
 SEDE SAN CARLOS
 DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS
 PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES
 PERIODO: I SEMESTRE
 AÑO: 2015

INVENTARIO DE MESAS

RESIDENCIA	ALA	MESAS	N° DE ACTIVO	ESTADO	MOVIMIENTO	FECHA	OBSERVACIÓN	N° ACTIVO QUE LE REEMPLAZA
N°1	A							
	B							
N°2	A							
	B							
N°3	A							
	B							
N°4	A							
	B							
N°5	A							
	B							
N°7	A							
	B							

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.2.12. Inventario de llaves

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-IL	182-187
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Inventario de llaves.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	183
B. OBJETIVO.....	183
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	183
D. ALCANCE	183
E. RESPONSABLES	183
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	183
G. DOCUMENTOS INTERNOS	184
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	184
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	184
J. HERRAMIENTAS	184
K. CONCEPTOS CLAVE	184
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	184
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	186
N. ANEXOS	187

A. Introducción

El inventario de llaves es un procedimiento que le permite al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles llevar un control de todas las llaves de los edificios de Residencias Estudiantiles que incluyen las de todas las habitaciones, puertas principales, bodegas, puertas de cocinas y portones.

B. Objetivo

Llevar el control semestral de las llaves de los edificios de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, estudiantes residentes y un asistente especial.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.
- Estudiante residente.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.
- Documento en Excel de la lista base.
- Listado de entrega de llaves de Residencia.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Inventario de llaves	
		MP-GO-IL	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Llevar un control de la cantidad de llaves entregadas a inicios de cada semestre	Encargado(a) del PRE.	

	con base en la población ubicada en Residencias Estudiantiles.		
2.	Recibir las llaves de Residencias Estudiantiles por parte de los estudiantes residentes y verificar que sean las copias de llaves entregadas inicialmente.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Firmar la lista de control de entrega de llaves de Residencias.	Estudiante residente.	
4.	Una vez finalizado el periodo de entrega de llaves se procede a realizar una revisión detallada de todas las llaves.	Asistente especial.	
5.	Llamar a los estudiantes que no realizaron la entrega de llaves en las fechas establecidas.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Realice una llamada de atención por escrito a las personas que no entregaron las llaves en las fechas establecidas.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Cuando se tienen todas las llaves se revisa que estén marcadas, en buen estado, que los manojos estén completos y revisar que abran los llavines de las puertas de Residencia.	Asistente especial.	

Fin del Proceso.

Elaboró: Karen Bello Cruz.

Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.

Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza el inventario de todas las llaves de Residencias Estudiantiles para llevar un control de las mismas. Es necesario realizar este procedimiento por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque de esta manera se asegura que cuenta con los manojos de llaves necesarias para la entrega semestral de llaves de Residencias Estudiantiles.	No es necesario eliminar ninguna actividad.
Lugar (Dónde)	Este procedimiento se realiza en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque es donde se encuentran todas las llaves.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza al final de cada semestre lectivo porque es cuando los estudiantes entregan todas las llaves que tiene de cuartos y cocinas, además es el periodo donde se logran tener las llaves completas.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de realizar el procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de	No es necesario cambiar a los responsables de la actividad.

	Residencias Estudiantiles y un Asistente especial.	
Medios (Cómo)	Se deben llevar controles de las llaves que se entregan y se reciben. Posteriormente cuando es final de semestre se revisan estos registros y se procede a realizar la respectiva revisión de las llaves. En este control deben coincidir el número de llaves entregadas y con el número de llaves recibidas. Para este procedimiento el/la Encargado(a) del PRE solamente realiza el control y nada más por lo que se recomienda que se lleve un control por escrito de los inventarios que se realicen al final de cada semestre.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.2.13. Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias

Estudiantiles.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GO-REE	188-192
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias Estudiantiles.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	189
B. OBJETIVO.....	189
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	189
D. ALCANCE	189
E. RESPONSABLES	189
F. NORMAS Y POLÍTICAS	189
G. DOCUMENTOS INTERNOS	190
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	190
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	190
J. HERRAMIENTAS	190
K. CONCEPTOS CLAVE	190
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	190
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	191
N. ANEXOS	192

A. Introducción

La revisión general del estado de los edificios de Residencias Estudiantiles tiene como objetivos verificar como se encuentran los bienes dentro de las instalaciones de estos edificios. Igualmente estas revisiones le permiten al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles identificar si existe algún daño dentro los edificios y reportarlos para que sean reparados.

B. Objetivo

Verificar semestralmente el estado de los bienes muebles e inmuebles de las Residencias Estudiantiles mediante una revisión detallada de cada uno de los edificios.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles un asistente especial que le ayuda al/la Trabajador(a) Social a realizar todas las revisiones.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.

F. Normas y Políticas

Para el presente procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser

buscado y visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Documento donde se anota el estado de cada uno de los edificios.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		<p>Revisión semestral del estado general de los edificios de Residencias Estudiantiles.</p> <p style="text-align: right;">MP-GO-REE</p>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	En las Residencias Estudiantiles realice una revisión detallada del interior de los cuartos, revise los closets, ventanas,	Encargado(a) del PRE.	

	paredes del cuarto, cortinas, orden y limpieza por parte de los estudiantes residentes.		
2.	Solicitar al asistente que revise las llaves de chorro de servicios y baños, tuberías de la cocinas y baños, revisar si existen fugas, los sanitarios y paredes del edificio en general.	Asistente especial.	
3.	Anotar en un documento cual es el estado de los edificios de Residencias Estudiantiles, se debe especificar si las cosas están bien o en mal estado y reportar a mantenimiento los arreglos o reparaciones que se deban realizar.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las revisiones generales de los edificios de Residencias Estudiantiles para verificar cuál es su estado. Es necesaria esta revisión porque de esta manera se puede verificar si deben o no hacerse reparaciones en las instalaciones de Residencias.	No es necesario porque el procedimiento es sumamente corto y se necesita de esas actividades para ser ejecutado.

Lugar (Dónde)	Las revisiones se realizan en su totalidad en los edificios de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área de aplicación.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ser ejecutado al final de cada semestre lectivo. Esta revisión debe hacerse en este periodo porque permite revisar detalladamente los diferentes edificios de Residencias debido a que ya se encuentran desalojados.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de ejecutar este procedimiento son el/la Encargado(a) de Residencias Estudiantiles y el Asistente especial.	No es necesario.
Medios (Cómo)	Se debe ingresar a los edificios de Residencias Estudiantiles y realizar una revisión detallada de todas las instalaciones. Después de que se tienen todas las anotaciones correspondientes se realiza una valoración de los edificios y si es necesario se mandan a reparar las cosas que sea necesarias. Se recomienda que se le ponga más atención a este tipo de revisiones porque en teoría se debe realizar al final de cada semestre y esto no se está cumpliendo. .	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS.

4.3.1. Permiso para visitar Residencias

		Código del Proceso	Nº de Página
		MP-GA-PV	193-201
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Permiso para visitar Residencias.			
Responsables		Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015	

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN	194
B. OBJETIVO.....	194
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	194
D. ALCANCE	194
E. RESPONSABLES	194
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	195
G. DOCUMENTOS INTERNOS	195
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	195
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	195
J. HERRAMIENTAS	195
K. CONCEPTOS CLAVE	195
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	196
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	198
N. ANEXOS	200

A. Introducción

Este proceso busca que estudiantes no residentes puedan tener la oportunidad de permanecer en las instalaciones de Residencias Estudiantiles por razones académicas en un horario que les permita trabajar en las diferentes asignaciones de los cursos o estudiar para los exámenes con los estudiantes residentes. Igualmente el procedimiento pretende que el estudiante que lo solicita no tenga ningún tipo de inconveniente o problema con el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles por permanecer en las instalaciones sin ningún permiso, esto porque el reglamento de residencias estudiantiles establece que el beneficio es única y exclusivamente para estudiantes residentes.

B. Objetivo

Brindar a los estudiantes no residentes un permiso especial que les permita ingresar y permanecer en los edificios de Residencias Estudiantiles según el horario establecido de manera que puedan asumir sus responsabilidades académicas satisfactoriamente.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Abarca a todos los estudiantes no residentes de la sede del Tecnológico de Costa Rica que por motivos única y exclusivamente académicos deban permanecer en las instalaciones de Residencias, igualmente involucra a los estudiantes residentes quienes son los que deben acompañar al interesado a realizar el permiso y el/la Encargado(a) del PRE. Es importante hacer mención que el permiso para visitar las Residencias tiene una vigencia de un año y contempla un de horario de visita que es de 7am a 10pm.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Estudiante solicitante.

F. Normas y Políticas

En este procedimiento se aplican algunos de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, los cuales rigen para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento puede ser visualizado fácilmente en la página oficial del TEC. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 22 el cual hace mención sobre algunas de las obligaciones que tienen los residentes y entre ellas se encuentra no permitir la permanencia de personas ajenas al programa sin la autorización respectiva del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

G. Documentos Internos

- Boleta de Solicitud para carné visitante. ([ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas


N/A

K. Conceptos clave

- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.
- **Programa de Residencias Estudiantiles:** Es el conjunto de servicios administrados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, con el que se busca favorecer a aquellos estudiantes que necesitan alojamiento.

- **Residente:** Estudiante matriculado en el Tecnológico de Costa Rica beneficiario del servicio, que se encuentra ubicado en las Residencias y como tal debe cumplir con los requisitos, derechos y normas que establece el presente Reglamento.
- **Encargado(a) de Residencias:** Profesional en Trabajo Social o con formación afín que pertenece al Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos que administra y ejecuta parcial o totalmente un Programa de Residencias Estudiantiles.

L. Descripción del procedimiento

 Permiso para visitar Residencias			
MP-GA-PV			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Publique a nivel institucional y en el Facebook de las Residencias, las fechas establecidas para realizar la solicitud del permiso de ingreso a los edificios de la población no beneficiaria.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Elabore un documento donde se pueda incluir nombre completo, carné y carrera de los estudiantes que hicieron la solicitud y que fue aprobada.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Presentarse en la oficina de Trabajo Social según las fechas y horarios establecidos para llenar la boleta respectiva.	Estudiante solicitante.	

4.	Entregue la “Boleta de Solicitud para carné visitante” al estudiante que desea solicitar el permiso e indíquelo al estudiante que debe llenar la boleta por ambos lados.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Llenar por ambos lados la información que se le solicita en la boleta.	Estudiante solicitante.	
6.	Reciba la boleta del estudiante solicitante y verifique que esta se encuentra totalmente llena con la información solicitada.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Firme y selle la boleta que el estudiante solicitante le entregó.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Explicar de forma general al estudiante solicitante cuales son los fines del permiso y el horario permitido para la estancia en Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
9.	Realice la aprobación o denegación del permiso solicitado por parte del estudiante. ¿La solicitud fue aprobada? Si: Continúe con el procedimiento. No: Fin del procedimiento.	Encargado(a) del PRE.	
10.	Incluir los datos de la solicitud aprobada en la lista del documento.	Encargado(a) del PRE.	
11.	Elabore un memorándum dirigido al encargado de vigilancia que incluya la lista de los estudiantes que tienen el permiso de visitar Residencias y el año al que corresponde dicha autorización. Esta	Encargado(a) del PRE.	

	información se debe actualizar cada vez que se incluyan nuevos permisos.		
12.	Imprimir el memorándum y la lista de los estudiantes con permiso para visitar Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
13.	Envíe el memorándum y la lista al encargado del área de vigilancia para que el personal de esta unidad tenga una lista que pueda verificar en caso de una revisión en Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
14.	Archive todas las boletas que se recibieron de solicitud en el ampo que corresponda.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	En este procedimiento lo que se realiza es la asignación de un permiso a estudiantes no residentes para que puedan permanecer en las instalaciones de Residencias por razones académicas y por un periodo de tiempo establecido. Este proceso se realiza con el objetivo de brindar un espacio a los estudiantes para que	No es necesario eliminar ninguna actividad de este procedimiento.

	puedan estudiar o trabajar con estudiantes residentes.	
Lugar (Dónde)	El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área donde se desarrolla dicho procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe ejecutarse anualmente por lo que debe realizarse en las fechas establecidas por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles a inicio de cada año.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar esta actividad es el/la Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar al responsable de ejecutar la actividad.
Medios (Cómo)	Primeramente se deben publicar las fechas para realizar la petición del permiso. El estudiante solicitante y el residente deben presentarse en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles para solicitar el permiso y finalmente se evalúa para ver si se acepta o no la solicitud realizada.	No es necesario.

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Solicitud para carné visitante

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
SEDE REGIONAL SAN CARLOS
DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

SOLICITUD PARA CARNÉ DE VISITANTE

AÑO: _____ PERIODO LECTIVO: _____

INFORMACIÓN DEL O LA ESTUDIANTE

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre
Número de carné: _____		
Carrera: _____		
Fecha: _____		
Firma: _____		

PARA LA VALORACIÓN DE ESTA SOLICITUD ES REQUISITO INDISPENSABLE COMPLETAR LA “DECLARACIÓN JURADA Y COMPROMISO” QUE SE ENCUENTRA AL DORSO

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO PROGRAMA DE RESIDENCIAS

De acuerdo con la solicitud presentada por su persona para ingresar al Área de Residencias Estudiantiles, en calidad de estudiante visitante y únicamente para efectos académicos; le informo que su solicitud fue:

Aprobada	<input type="checkbox"/>	Número de carné asignado: _____
Denegada	<input type="checkbox"/>	Horario establecido por el PRE: _____
		Fecha devolución establecida por el PRE: _____
		Fecha devolución del estudiante _____

OBSERVACIONES:

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
SEDE REGIONAL SAN CARLOS
DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS
ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

**DECLARACIÓN JURADA Y COMPROMISO
ESTUDIANTE VISITANTE
PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES**

Con el fin de obtener la calidad de estudiante visitante, el o la suscrita, número _____ carné universitario número _____ estudiante de la Carrera de _____ de la Sede Regional San Carlos del ITCR, declaro bajo la solemnidad del juramento que:

- I.** No soy residente del Programa de Residencias Estudiantiles del ITCR-Sede Regional San Carlos.
- II.** Que conozco y acato toda la normativa vigente del Programa de Residencias Estudiantiles y del Reglamento de Convivencia y Régimen Disciplinario de los (as) Estudiantes del ITCR.
- III.** Que esta solicitud la hago para llevar a cabo únicamente labores académicas de los cursos que llevo durante el presente ciclo lectivo.

Acepto que en caso de estar dentro de la zona de residencias y no portar el respectivo carné, de ingresar o permanecer en horas no autorizadas o de estar realizando actividades ajenas a la buena marcha del Programa de Residencias Estudiantiles; se me suspenda en forma definitiva e irrevocable para el ciclo lectivo en curso la respectiva autorización que me confiere el ser portador (a) del mencionado carné.

Rige a partir de su firma.

En fe de lo anterior, firmo en _____, a las _____ horas del ____ de _____ del _____.

Licda. Xinia Artavia Granados, Trabajadora Social
Programa de Residencias Estudiantiles, DEVESA

Firma y carné del o la estudiante

c/ Archivo Programa Residencias Estudiantiles

4.3.2. Permiso para quedarse en Residencias

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-PQ	202-208
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Permiso para quedarse en Residencias.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	203
B. OBJETIVO.....	203
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	203
D. ALCANCE	203
E. RESPONSABLES	203
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	204
G. DOCUMENTOS INTERNOS	204
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	204
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	204
J. HERRAMIENTAS	204
K. CONCEPTOS CLAVE	204
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	205
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	207
N. ANEXOS	208

A. Introducción

El procedimiento busca que estudiantes no residentes puedan tener la oportunidad de quedarse en las instalaciones de Residencias Estudiantiles por un máximo de tres días consecutivos por razones académicas para que puedan trabajar en las diferentes asignaciones o estudiar para algún examen con los estudiantes residentes. El procedimiento pretende que el estudiante que lo solicita no tenga ningún tipo de problema con el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles por permanecer en las instalaciones sin ningún tipo de permiso.

B. Objetivo

Brindar a los estudiantes no residentes un permiso especial que les permita ingresar y permanecer por un máximo de tres días ocasionalmente en los edificios de Residencias Estudiantiles de manera que puedan asumir sus responsabilidades académicas satisfactoriamente.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento comprende a todos los estudiantes no residentes de la sede del Tecnológico de Costa Rica que por motivos exclusivamente académicos deban quedarse en las instalaciones de Residencias Estudiantiles, igualmente involucra a los estudiantes residentes quienes son los que deben ir a realizar el respectivo permiso con la persona interesada y el/la Encargado(a) del PRE. Es importante hacer mención que el permiso funciona para quedarse en Residencias Estudiantiles por tres días consecutivos.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Estudiante residente.

- Estudiante Coordinador.

F. Normas y Políticas

En este procedimiento se aplican algunos de los artículos del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, los cuales rigen para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento puede ser visualizado fácilmente en la página oficial del TEC. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 22 el cual hace mención sobre algunas de las obligaciones que tienen los residentes y entre ellas se encuentra no permitir a personas no autorizadas dormir o permanecer dentro del núcleo habitacional sin la autorización respectiva del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

G. Documentos Internos

- Boleta de Permiso para quedarse en Residencias. ([ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas


N/A

K. Conceptos clave

- **Residencia Estudiantil:** Comprende Bienes inmuebles y muebles propiedad del Instituto Tecnológico de Costa Rica que se facilitan para el hospedaje de estudiantes.

- **Residente:** Estudiante matriculado en el Tecnológico de Costa Rica beneficiario del servicio, que se encuentra ubicado en las Residencias y como tal debe cumplir con los requisitos, derechos y normas que establece el presente Reglamento.
- **Núcleo Habitacional:** Planta física, parte de un Conjunto Habitacional, que habita un grupo de estudiantes y que por sus características particulares se decide manejar como un sólo conjunto.
- **Estudiante Coordinador:** Estudiante electo, por espacio de un semestre, pudiendo ser reelectos hasta por dos semestres lectivos consecutivos, por los residentes de cada núcleo habitacional para mediar y colaborar con la persona encargada de Residencias en el manejo de los núcleos habitacionales.

L. Descripción del procedimiento

		Permiso para quedarse en Residencias	
		MP-GA-PQ	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Presentarse en la oficina del/la Encargado(a) del PRE con el estudiante que se va a quedar en el cuarto.	Estudiante residente.	
2.	Solicite la “Boleta de Permiso para quedarse en Residencias” al encargado del programa.	Estudiante residente.	
3.	Llene la boleta del permiso con sus datos personales y la demás información que se le solicita sobre el estudiante que requiere el permiso.	Estudiante residente.	

4.	Entregue la boleta al encargado del programa.	Estudiante residente.	
5.	Explicar rápidamente a los estudiantes que los fines del permiso son única y exclusivamente académicos, esto con el objetivo de que respeten esta regla.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Firme y escriba su nombre completo en el apartado de la boleta destinado para este fin y agréguele sello a ambos documentos (original y copia).	Encargado(a) del PRE.	
7.	Entregue la copia de la boleta al estudiante residente.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Entregar la boleta del permiso para quedarse en residencias al estudiante coordinador de ala de su residencia.	Estudiante residente.	
9.	Reciba y guarde la boleta del permiso por los días que el estudiante solicitante se quede en Residencias y luego deséchela cuando sea necesario. En caso de que se realice alguna revisión nocturna de habitaciones muéstrela a los guardas de seguridad.	Estudiante Coordinador.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la asignación de un permiso especial para que un estudiante no residente se pueda quedar a dormir en Residencias Estudiantiles por motivos única y exclusivamente académicos.	No es necesario.
Lugar (Dónde)	El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área de ejecución del procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este permiso se ejecuta cada vez que los estudiantes necesiten realizar el permiso por razones académicas. Es necesario realizar este procedimiento porque de esta manera el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles le brinda la oportunidad a los estudiantes de trabajar o estudiar, además permite llevar un control de las personas que ingresan a las Residencias.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar esta actividad es el/la Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar de responsable el procedimiento.


Medios (Cómo)	El estudiante solicitante y el residente deben presentarse en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles para solicitar el permiso.	No es necesario.
---------------	---	------------------

N. Anexos

Anexo 1. Boleta de Permiso para quedarse en Residencias

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA - SSC
 DEVESA - ÁREA DE TRABAJO SOCIAL
 PROGRAMA DE RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

Nº 0345


Instituto Tecnológico de Costa Rica

AUTORIZACIÓN ESPECIAL PARA ESTUDIANTES VISITANTES
Permiso para quedarse en Residencias

Fecha de solicitud: _____ Hora: _____

Estudiante residente solicitante: _____ Carné: _____

Residencia No. Cuarto No.

Justificación: _____

Estudiante visitante: _____ Carné: _____

Carrera: _____

Día (s) que se quedará en residencia: _____

Funcionario (a) que autoriza: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Sello

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.3.3. Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-PC	209-216
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	210
B. OBJETIVO.....	210
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	210
D. ALCANCE	210
E. RESPONSABLES	210
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	210
G. DOCUMENTOS INTERNOS	210
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	211
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	211
J. HERRAMIENTAS	211
K. CONCEPTOS CLAVE	211
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	211
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	214
N. ANEXOS	216

A. Introducción

La importancia de llevar un registro de los estudiantes residentes radica en que el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles puede llevar un control de las personas activas en el programa para diferentes asuntos, entre ellos la aplicación de los cobros mensuales que se realizan por el servicio que se brinda de Residencias Estudiantiles.

B. Objetivo

Elaborar mensualmente la planilla de cobros que debe cancelar cada estudiante que cuente con el servicio de Residencias Estudiantiles tal y como lo establece la normativa vigente.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a toda la población estudiantil residente, a la cual se le debe aplicar un cobro mensual de dinero por los servicios de alojamiento que el Tecnológico de Costa Rica les brinda. En este procedimiento también se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Analista es sistemas.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Analista en Sistemas.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Documento en Excel con una lista base de todos los estudiantes residentes.
- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Planillas para cobro de Residencias Estudiantiles.	
		MP-GA-PC	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Realizar a inicios de cada año una lista con las personas que llevaron verano por aparte para realizar el respectivo cobro.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Elabore un listado actualizado de todas las personas activas en el programa de Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Ingresa a la carpeta de Dropbox y vaya a la carpeta de Programa de Residencias	Encargado(a) del PRE.	

	Estudiantiles y luego a la carpeta de cobros.		
4.	Ingrese a las carpetas de años anteriores y realice una copia de los documentos en Excel llamados “Cobro Residencias-Lista Base” y “Cobro Residencias, por correo”.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Ingresar a la carpeta cuadros varios información de Residencias Estudiantiles y luego a la carpeta de Ubicación Estudiantes y abra el documento en Excel llamado “Ubicación cuadros” del semestre y año que corresponda.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Actualice el documento “Cobro Residencias-Lista Base” con la lista actualizada de todas las personas activas en el programa y la de ubicación de cuadros.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Revise las observaciones del documento de Excel y realice las anotaciones necesarias. En color rojo se marcan las personas que se retiran del programa, se anota el mes de cobro por aplicar y el mes en el cual se inactiva para la planilla. En color amarillo se marcan las personas que ingresaron en fechas posteriores al programa, se indica la fecha de ingreso y el mes por aplicar el cobro. En color morado se identifican los coordinadores	Encargado(a) del PRE.	

	de ala a los cuales se les aplica el 50% del cobro de Residencias.		
8.	Ingrese a la copia del documento en Excel de cobro de residencias por correo y según las observaciones del documento de la lista base realice un filtro y elimine a las personas que no se encuentran activas en el programa.	Encargado(a) del PRE.	
9.	Incluya una hoja en el documento de Excel y copie la lista de las personas que llevaron cursos de verano para aplicar el cobro correspondiente (este paso sería necesario realizarlo solamente para el primer semestre).	Encargado(a) del PRE.	
10.	Envíe por correo electrónico el documento llamado “Cobro de residencias, por correo” al analista en sistemas en Cartago.	Encargado(a) del PRE.	
11.	Reciba el documento en Excel enviado por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y aplique en el sistema el cobro correspondiente.	Analista en Sistemas.	
12.	Comunicar al/la Encargado(a) del PRE que el cobro ya está aplicado en el sistema.	Analista en Sistemas.	
13.	Publicar en los grupos de Facebook de Residencias Estudiantiles que se encuentra disponible el cobro del mes de	Encargado(a) del PRE.	

	Residencias y la fecha para cancelar sin recargo.		
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza una planilla mensual para el cobro de Residencias Estudiantiles por concepto del servicio de alojamiento que el Tecnológico de Costa Rica les brinda a los estudiantes. Es muy importante para el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles realizar este procedimiento porque es su deber realizar esta lista de los cobros mensuales para que sean enviadas al analista en sistemas de Cartago.	No es necesario.
Lugar (Dónde)	El procedimiento se realiza en su totalidad en la oficina del/la Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles y después se le envía la información al analista en sistemas de la sede central en Cartago.	No es necesario cambiar las áreas de aplicación del procedimiento.

<p>Sucesión (Cuándo)</p>	<p>Se realiza la planilla para el cobro de Residencias Estudiantiles cada mes, esto según las fechas establecidas internamente dentro del área para su realización. Es necesario que este procedimiento se realice mensualmente porque así está estipulado que se debe hacer el proceso para el cobro de Residencias Estudiantiles.</p>	<p>No es necesario.</p>
<p>Persona (Quién)</p>	<p>Los responsables de realizar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Analista en Sistemas de las sede central en Cartago.</p>	<p>No es necesario cambiar de responsables.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Cada mes debe realizarse una revisión de la planilla para el cobro de Residencias con el objetivo de verificar que los datos de los estudiantes estén correctos, además debe revisarse si salieron o ingresaron personas al programa. Posteriormente se actualiza el documento (si necesita cambios) y por último se le envía al Analista en Sistemas para que aplique los cobros respectivos.</p>	<p>No es necesario.</p>

N. Anexos

N/A

4.3.4. Entrega de llaves

		Código del Proceso	Nº de Página
		MP-GA-EL	216-221
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Entrega de llaves.			
Responsables		Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015	

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	217
B. OBJETIVO.....	217
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	217
D. ALCANCE	217
E. RESPONSABLES	217
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	218
G. DOCUMENTOS INTERNOS	218
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	218
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	218
J. HERRAMIENTAS	218
K. CONCEPTOS CLAVE	218
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	219
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	220
N. ANEXOS	221

A. Introducción

La entrega de llaves de los diferentes cuartos de Residencias Estudiantiles es un proceso importante que debe realizarse por parte del/la encargado(a) del programa antes del ingreso a clases de los estudiantes para que estos se puedan instalar adecuadamente en sus respectivas habitaciones. El departamento encargado de realizar este procedimiento es el DEVESA, específicamente el área de Trabajo Social.

B. Objetivo

Entregar semestralmente las llaves a los(as) estudiantes que se les aprobó el beneficio de Residencias Estudiantiles, para que puedan ingresar a los edificios según las ubicaciones realizadas por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social

D. Alcance

Este procedimiento abarca a toda la población estudiantil residentes, a la cual se le debe entregar las llaves de las habitaciones y de cocina para que puedan ingresar a las instalaciones de los edificios. En este procedimiento también se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el asistente especial.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11 en el cual se puede observar que es obligación del/la Encargado del PRE asignar las llaves a los residente.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Documento en Excel llamado “Ubicación Cuadros”.
- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Entrega de llaves	
		MP-GA-EL	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Publique las fechas de entrega de llaves en los grupos de Facebook de Trabajo Social para que los estudiantes se presenten en la oficina a realizar el retiro correspondiente.	Asistente especial.	
2.	Abrir el documento de Excel llamado “Ubicación Cuadros” para realizar las entregas de llaves según las habitaciones asignadas.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Solicite el número de carné del estudiante residente para revisar la ubicación del mismo en los cuadros del documento de Excel.	Asistente especial.	
4.	Preguntar si necesita llaves de cocina y anotar “SI” o “NO” en el espacio destinado para llaves de cocina.	Asistente especial.	
5.	Entregue las llaves al estudiante residente.	Asistente especial.	

6.	Resalte con color azul en los cuadros al estudiante que se le entregó la llave del cuarto y si fuera el caso de cocina.	Asistente Especial.	
7.	Llamar quince días posteriores al ingreso del periodo lectivo a las personas que no retiraron llaves para confirmar si harán uso o no del beneficio de Residencias Estudiantiles.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la entrega semestral de llaves a los estudiantes residentes para que estos se puedan instalarse en los cuartos que les fueron asignados por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario eliminar ninguna actividad porque todas son importantes y necesarias para el desarrollo del procedimiento.
Lugar (Dónde)	La entrega de llaves de Residencias Estudiantiles se realiza en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. El procedimiento debe realizarse en este lugar porque es donde se almacenan todos los manojos de llaves de Residencias.	No es necesario cambiar el área donde se realiza el procedimiento.

<p>Sucesión (Cuándo)</p>	<p>Este procedimiento debe realizarse al inicio de cada semestre lectivo. Es necesario realizarlo en este periodo porque los estudiantes deben estar instalados en los cuartos de Residencias Estudiantiles antes de que inicien las clases.</p>	<p>No es necesario.</p>
<p>Persona (Quién)</p>	<p>Los encargados de realizar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y un asistente especial.</p>	<p>No es necesario realizar ningún cambio de responsables.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Se deben publicar las fechas establecidas por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles en los grupos de Facebook de Trabajo Social. Posteriormente los estudiantes deben presentarse en la oficina del/la Trabajador(a) Social para que el asistente especial realice la entrega respectiva de llaves a cada estudiante.</p>	<p>No es necesario.</p>

N. Anexos

N/A

4.3.5. Referencia de casos a Comité de Becas

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-RCB	222-228
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Referencia de casos a Comité de Becas.		
Responsables		Elaborado por
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	223
B. OBJETIVO.....	223
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	223
D. ALCANCE	223
E. RESPONSABLES	223
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	224
G. DOCUMENTOS INTERNOS	224
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	224
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	224
J. HERRAMIENTAS	224
K. CONCEPTOS CLAVE	224
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	225
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	226
N. ANEXOS	228

A. Introducción

El procedimiento sobre referencia de casos al comité de becas es un proceso que se ejecuta por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el objetivo de ayudar a la resolución de casos especiales de estudiantes activos en el Tecnológico de Costa Rica que son diferentes a los contemplados dentro del Reglamento pero que son necesarias de atender dentro de la población estudiantil.

B. Objetivo

Remitir al Comité de Becas casos especiales de estudiantes activos en las Residencias Estudiantiles que presenten situaciones particulares no contempladas en la normativa vigente.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento abarca a todos los estudiantes activos a los cuales se les debe ayudar a resolver situaciones particulares que no están contempladas dentro del Reglamento y el/la Trabajador(a) Social no puede resolver por su complejidad, sin embargo estos casos deben ser atendidos y por esta razón se deben remitir al Comité de Becas. En este procedimiento también se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Comité de Becas. Es importante mencionar que el Comité de Becas tiene sesiones una vez al mes para tratar la resolución de estos casos.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Comité de Becas.

F. Normas y Políticas

En este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 19.

G. Documentos Internos

- Documento en Excel que contiene formato de cómo debe presentarse el caso al Comité de Becas.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

- **CB:** Significa Comité de Becas.

L. Descripción del procedimiento

		Referencia de casos a Comité de Becas	
		MP-GA-RCB	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Recibir el caso del estudiante a través de una carta dirigida al CB o al/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Informar a los estudiantes las fecha en la cual se reúne el Comité de Becas para que estén pendientes de las posibles respuestas del caso.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Realice una valoración técnica de la situación para determinar los pasos a seguir para resolver el caso del estudiante.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Llenar el machote de referencia que se encuentra en un documento de Excel y realizar un memorándum dirigido al Comité de Becas.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Realizar la impresión de ambos documentos.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Remitir el caso del estudiante al Comité de Becas mediante correo interno del	Encargado(a) del PRE.	

	TEC y enviar los documentos por correo electrónico a la secretaria del CB para que lo incluya en la agenda de la reunión que se realizan una vez al mes.		
7.	Realizar la valoración de los casos recibidos por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Comité de Becas.	
8.	Contactar a la secretaria para que le envíe las resoluciones de los casos para poder dar una respuesta a los estudiantes.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se remiten casos especiales de estudiantes al Comité de Becas para que sean atendidos y solucionados por esta unidad. Es necesario realizar este procedimiento en ciertas ocasiones porque hay casos muy complicados que necesitan intervención del CB debido a que son situaciones que no se contemplan dentro del Reglamento y necesitan ser atendidos.	No es necesario eliminar ninguna de las actividades de este procedimiento.

Lugar (Dónde)	El caso se recibe en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos y se remite a la secretaria en Cartago, quien es la encargada de recibir los casos e ingresarlos en la agenda de las reuniones del Comité de Becas.	No es necesario cambiar las áreas donde se desarrolla el procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Las sesiones del Comité de Becas se realizan una vez al mes en Cartago, por lo que es necesario enviar los casos a la secretaria dos días antes de la fecha de la sesión. Es necesario seguir estos lineamientos que establece el CB para que los casos puedan ser analizados y resueltos.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de ejecutar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Comité de Becas en Cartago.	No es necesario.
Medios (Cómo)	Se recibe el caso del estudiantes en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Posteriormente se analiza el caso y se envía a la secretaria en Cartago para que ella lo incluya en la agenda de la sesión	Este procedimiento se realiza de una manera muy burocrática dentro del Programa de Residencias Estudiantiles debido a que no se le brinda la

	<p>correspondiente. El Comité de Becas analiza el caso y realizan la respectiva resolución del mismo. Finalmente el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles llama a la secretaria para que le brinde la información sobre la resolución que se le dio al caso del estudiante. Este procedimiento se realiza para la resolución de casos que se presentan en el PRE y que la situación por resolver no está contemplado en el reglamento de Residencias por lo que debe ser remitido según el reglamento al Comité de Becas; sin embargo se considera que algunos casos, según la complejidad de los mismos podrían ser resuelto por el/la Trabajador(a) Social Encargado(a) del programa si se le brinda la potestad de realizarlo.</p>	<p>potestad al/la Trabajador(a) Social Encargado(a) del programa realizar por sí mismo la resolución de casos que pueden ser muy sencillos, porque el reglamento dicta que estos deben ser remitidos al Comité de Becas si no se encuentran contemplados dentro de las funciones normales del encargado del programa. Considero que se podría llegar a un acuerdo para modificar esta cláusula del reglamento y brindar más libertad en la resolución de algunos casos que se podrían realizar directamente en la oficina del PRE.</p>
--	---	--

N. Anexos

N/A

4.3.6. Estadística

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-ES	229-236
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Estadística.		
Responsables		Elaborado por
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	230
B. OBJETIVO.....	230
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	230
D. ALCANCE	230
E. RESPONSABLES	230
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	231
G. DOCUMENTOS INTERNOS	231
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	231
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	231
J. HERRAMIENTAS	231
K. CONCEPTOS CLAVE	231
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	232
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	235
N. ANEXOS	236

A. Introducción

El control estadístico de las solicitudes de Residencias y de las que fueron aceptadas en el Programa de Residencias Estudiantiles es un procedimiento importante para el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa porque le permite llevar un registro sobre todos estos datos que le ayudan a verificar cual fue la demanda de Residencias por semestre, lo cual ayuda a tener un estimado de la demanda que podría haber en solicitudes futuras para Residencias Estudiantiles.

B. Objetivo

Llevar un informe estadístico detallado de la población estudiantil que solicita Residencias y de las solicitudes que son aceptadas en el programa.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca todas las solicitudes de Residencias Estudiantiles que fueron recibidas en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. En este procedimiento se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el asistente especial.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

- Boletas de Solicitudes de Residencias.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


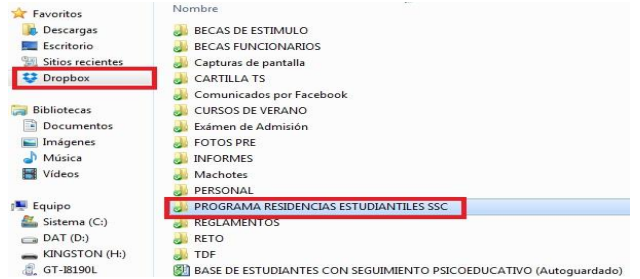
J. Herramientas

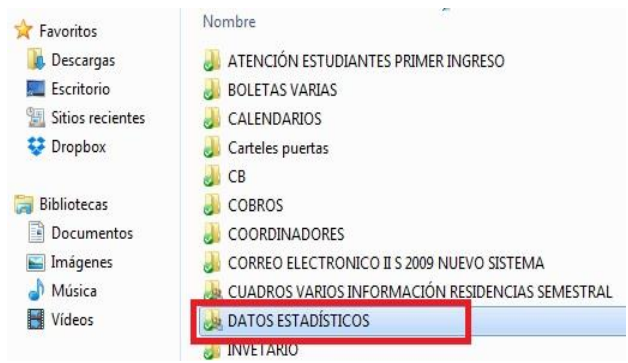
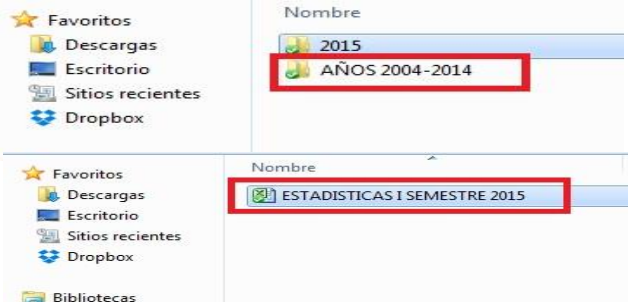
- Computadora
- Documento en Excel que contiene un machote para realizar la estadística.
- Documento en Excel con una lista base de todos los estudiantes residentes.

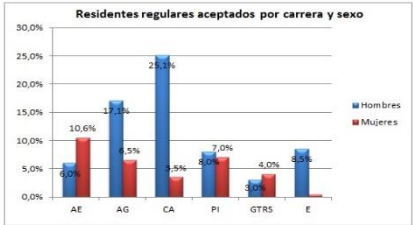
K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Estadística																																																																																																																																																																	
		MP-GA-ES																																																																																																																																																																	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración																																																																																																																																																																
	Inicio																																																																																																																																																																		
1.	Abrir la lista base de los estudiantes del documento de Excel cuando este se encuentre totalmente actualizado.	Encargado(a) del PRE.	 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES</th> <th colspan="2">CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS</th> <th colspan="2">PRESENCIA DE ASISTENCIA</th> <th colspan="2">RESERVA DE PLAZAS</th> </tr> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CARNÉ</th> <th>CARRERA</th> <th>SEXO</th> <th>CRÉDITOS MATRICULADOS</th> <th>RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR</th> <th>CARGA MATRICULA SEMESTRE ACTUAL</th> <th>CATEGORÍA DE RESERVA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA</th> <th colspan="2">APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETRÓ SOLICITIO/RETRA RESERVA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL</td><td>201304984</td><td>E</td><td>M</td><td>12C</td><td></td><td></td><td>I</td><td colspan="2">DENEGADA</td></tr> <tr><td>ALEMÁN BARRAHONA SERGIO DAVID</td><td>2014089290</td><td>CA</td><td>M</td><td>14C</td><td></td><td></td><td>D</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALFARO ALVARADO ALEXIS</td><td>200900777</td><td>E</td><td>M</td><td>10C</td><td></td><td></td><td>E</td><td colspan="2">DENEGADA</td></tr> <tr><td>ALFARO MUÑOZ SANDY</td><td>2013389689</td><td>GTRS</td><td>F</td><td>13C</td><td></td><td></td><td>A</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALFARO RODRÍGUEZ MERIELEN</td><td>201231964</td><td>AE</td><td>F</td><td>17C</td><td></td><td></td><td>G</td><td colspan="2">DENEGADA</td></tr> <tr><td>ALFÉAR CORDERO JENNIFER TATIANA</td><td>2014014597</td><td>PI</td><td>F</td><td>18C</td><td>13C</td><td></td><td>C</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALVARADO CHAVARRÍA ALISON TATIANA</td><td>2014080964</td><td>PI</td><td>F</td><td>18C</td><td>19C</td><td></td><td>B</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN</td><td>2014012982</td><td>CA</td><td>M</td><td>12C</td><td>12C</td><td></td><td>B</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS</td><td>2014012984</td><td>CA</td><td>M</td><td>20C</td><td>13C</td><td></td><td>D</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIAN</td><td>2013044686</td><td>AG</td><td>M</td><td>18C</td><td>18C</td><td></td><td>G</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>AMADOR ALVAREZ ANTHONY</td><td>2013026934</td><td>E</td><td>M</td><td>19C</td><td>19C</td><td></td><td>E</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA</td><td>2013027115</td><td>PI</td><td>F</td><td>15C</td><td>14C</td><td></td><td>B</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA</td><td>201158146</td><td>CA</td><td>F</td><td>18C</td><td>18C</td><td></td><td>A</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> <tr><td>ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ</td><td>2014082451</td><td>PI</td><td>M</td><td>20C</td><td>12C</td><td></td><td>H</td><td colspan="2">APROBADA</td></tr> </tbody> </table>	IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES				CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		PRESENCIA DE ASISTENCIA		RESERVA DE PLAZAS		NOMBRE	CARNÉ	CARRERA	SEXO	CRÉDITOS MATRICULADOS	RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR	CARGA MATRICULA SEMESTRE ACTUAL	CATEGORÍA DE RESERVA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA	APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETRÓ SOLICITIO/RETRA RESERVA		ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL	201304984	E	M	12C			I	DENEGADA		ALEMÁN BARRAHONA SERGIO DAVID	2014089290	CA	M	14C			D	APROBADA		ALFARO ALVARADO ALEXIS	200900777	E	M	10C			E	DENEGADA		ALFARO MUÑOZ SANDY	2013389689	GTRS	F	13C			A	APROBADA		ALFARO RODRÍGUEZ MERIELEN	201231964	AE	F	17C			G	DENEGADA		ALFÉAR CORDERO JENNIFER TATIANA	2014014597	PI	F	18C	13C		C	APROBADA		ALVARADO CHAVARRÍA ALISON TATIANA	2014080964	PI	F	18C	19C		B	APROBADA		ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN	2014012982	CA	M	12C	12C		B	APROBADA		ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS	2014012984	CA	M	20C	13C		D	APROBADA		ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIAN	2013044686	AG	M	18C	18C		G	APROBADA		AMADOR ALVAREZ ANTHONY	2013026934	E	M	19C	19C		E	APROBADA		AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA	2013027115	PI	F	15C	14C		B	APROBADA		ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA	201158146	CA	F	18C	18C		A	APROBADA		ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ	2014082451	PI	M	20C	12C		H	APROBADA	
IDENTIFICACIÓN DE ESTUDIANTES				CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		PRESENCIA DE ASISTENCIA		RESERVA DE PLAZAS																																																																																																																																																											
NOMBRE	CARNÉ	CARRERA	SEXO	CRÉDITOS MATRICULADOS	RENDIMIENTO SEMESTRE ANTERIOR	CARGA MATRICULA SEMESTRE ACTUAL	CATEGORÍA DE RESERVA POR TIPO DE BECA Y PROCEDENCIA	APROBADA/DENEGADA/PENDIENTE/RETRÓ SOLICITIO/RETRA RESERVA																																																																																																																																																											
ABARCA FERNÁNDEZ EMANUEL	201304984	E	M	12C			I	DENEGADA																																																																																																																																																											
ALEMÁN BARRAHONA SERGIO DAVID	2014089290	CA	M	14C			D	APROBADA																																																																																																																																																											
ALFARO ALVARADO ALEXIS	200900777	E	M	10C			E	DENEGADA																																																																																																																																																											
ALFARO MUÑOZ SANDY	2013389689	GTRS	F	13C			A	APROBADA																																																																																																																																																											
ALFARO RODRÍGUEZ MERIELEN	201231964	AE	F	17C			G	DENEGADA																																																																																																																																																											
ALFÉAR CORDERO JENNIFER TATIANA	2014014597	PI	F	18C	13C		C	APROBADA																																																																																																																																																											
ALVARADO CHAVARRÍA ALISON TATIANA	2014080964	PI	F	18C	19C		B	APROBADA																																																																																																																																																											
ALVARADO GÓMEZ CRISTIAN	2014012982	CA	M	12C	12C		B	APROBADA																																																																																																																																																											
ALVARADO VARELA KEVIN ANDRÉS	2014012984	CA	M	20C	13C		D	APROBADA																																																																																																																																																											
ALVAREZ RODRÍGUEZ FABIAN	2013044686	AG	M	18C	18C		G	APROBADA																																																																																																																																																											
AMADOR ALVAREZ ANTHONY	2013026934	E	M	19C	19C		E	APROBADA																																																																																																																																																											
AMADOR GONZÁLEZ JOHANNA	2013027115	PI	F	15C	14C		B	APROBADA																																																																																																																																																											
ARAYA GÓMEZ JEMMY PAMELA	201158146	CA	F	18C	18C		A	APROBADA																																																																																																																																																											
ARAYA GÓMEZ JUAN JOSÉ	2014082451	PI	M	20C	12C		H	APROBADA																																																																																																																																																											
2.	En Dropbox ingrese a la capeta llamada “Programa Residencias Estudiantiles SSC”.	Encargado(a) del PRE.																																																																																																																																																																	

<p>3.</p>	<p>Ingrese a la carpeta de datos estadísticos.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	 <p>A screenshot of a Windows file explorer window. The left sidebar shows 'Favoritos' (Favorites) with links to Descargas, Escritorio, Sitios recientes, and Dropbox. Below that are 'Bibliotecas' (Libraries) for Documentos, Imágenes, Música, and Videos. The main pane shows a list of folders under the heading 'Nombre'. The folders listed are: ATENCIÓN ESTUDIANTES PRIMER INGRESO, BOLETAS VARIAS, CALENDARIOS, Carteles puertas, CB, COBROS, COORDINADORES, CORREO ELECTRONICO II S 2009 NUEVO SISTEMA, CUADROS VARIOS INFORMACIÓN RESIDENCIAS SEMESTRAL, DATOS ESTADÍSTICOS (highlighted with a red box), and INVENTARIO.</p>
<p>4.</p>	<p>Ingresa a carpetas de años anteriores y realizar una copia del documento en Excel, se le cambia el nombre con el año y semestre en curso.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	 <p>Two screenshots of Windows file explorer windows. The top screenshot shows the 'Favoritos' sidebar and a list of folders: 2015 and AÑOS 2004-2014 (highlighted with a red box). The bottom screenshot shows the 'Bibliotecas' sidebar and a list of folders: ESTADÍSTICAS I SEMESTRE 2015 (highlighted with a red box).</p>

5.	Actualizar las tablas y gráficos con la información de la lista base del documento en Excel del año en curso.	Asistente especial.	 <p>TABLA #4: TOTAL DE RESIDENTES ACEPTADOS POR CARRERA Y SEXO</p> <table border="1" data-bbox="1255 511 1875 565"> <thead> <tr> <th>SEXO/CARRERA</th> <th>AE</th> <th>AG</th> <th>CA</th> <th>PI</th> <th>GTRS</th> <th>E</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOMBRES</td> <td>15</td> <td>49</td> <td>68</td> <td>20</td> <td>6</td> <td>31</td> <td>189</td> </tr> <tr> <td>MUJERES</td> <td>26</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>18</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>41</td> <td>69</td> <td>79</td> <td>38</td> <td>14</td> <td>37</td> <td>278</td> </tr> </tbody> </table>	SEXO/CARRERA	AE	AG	CA	PI	GTRS	E	TOTAL	HOMBRES	15	49	68	20	6	31	189	MUJERES	26	20	11	18	8	6	89	TOTAL	41	69	79	38	14	37	278
SEXO/CARRERA	AE	AG	CA	PI	GTRS	E	TOTAL																												
HOMBRES	15	49	68	20	6	31	189																												
MUJERES	26	20	11	18	8	6	89																												
TOTAL	41	69	79	38	14	37	278																												
6.	Incluir en el informe de labores que se presenta al departamento los datos obtenidos de la estadística del semestre en curso.	Encargado(a) del PRE.																																	
Fin del Proceso.																																			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.																																

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza un control estadístico de cierta información que se considera relevante para el área de Trabajo Social sobre el Programa de Residencias Estudiantiles. Es necesario realizar este procedimiento porque el/la Encargado(a) del PRE debe presentar un informe al departamento y además le funciona para tener información detallada sobre ciertas variables que pueden ser de gran utilidad para el PRE.	No es necesario.
Lugar (Dónde)	El procedimiento se realiza en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área donde se realiza el documento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe realizarse después de que pase el periodo de solicitudes de Residencias Estudiantiles porque se necesita la lista base de los estudiantes totalmente actualizada.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de ejecutar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de	No es necesario cambiar a los responsables de

	Residencias Estudiantiles y un Asistente especial. Lo ejecutan estas dos personas porque son las más aptas para desarrollar dicho procedimiento.	ejecutar el procedimiento.
Medios (Cómo)	Primero debe actualizarse por completo el documento en Excel de la lista base de los estudiantes de Residencias Estudiantiles. Posteriormente se procede a actualizar los gráficos y tablas del documento para la estadística con la nueva información de la lista base. Finalmente se incluyen los datos obtenidos de la estadística en el informe de labores que se le entrega al director(a) del DEVESA.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.7. Llamadas de atención

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-LA	237-243
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Llamadas de atención.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	238
B. OBJETIVO.....	238
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	238
D. ALCANCE	238
E. RESPONSABLES	238
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	238
G. DOCUMENTOS INTERNOS	239
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	239
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	239
J. HERRAMIENTAS	239
K. CONCEPTOS CLAVE	239
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	240
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	241
N. ANEXOS	243

A. Introducción

Este proceso es importante realizarlo por parte del/la Encargado(a) del Programa Residencias Estudiantiles porque le permite realizar llamadas de atención cuando sea necesario a la población estudiantil por el incumplimiento en alguna normativa o regla establecida por el Reglamento o el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa.

B. Objetivo

Sancionar el incumplimiento de la normativa vigente por parte de los estudiantes activos en el Programa de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a toda la población estudiantil residente, a la cual se le puede hacer una llamada de atención por el incumplimiento en la normativa vigente del Programa de Residencias Estudiantiles. En este procedimiento también se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el asistente especial.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.
- Estudiante residente.

F. Normas y Políticas

Para este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra

en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 18.

G. Documentos Internos

- Documento de Word con formato de cómo realizar la llamada de atención.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		<p>Llamadas de atención</p>	
		MP-GA-LA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Identificar al estudiante residente que realizó el incumplimiento de la normativa y determinar si aplica llamada de atención oral o escrita.	Encargado(a) del PRE.	
2.	En caso de llamadas de atención escrita se procede a elaborar la boleta de llamada de atención al estudiante, esta debe llevar el artículo que señala las obligaciones del estudiante residente y el artículo que señala la falta cometida.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Publicar en Facebook los números de carné de los estudiantes que tienen llamada de atención (oral o escrita) para que se presenten en la oficina del/la Encargado(a) del PRE.	Asistente especial.	
4.	Imprimir dos documentos de la llamada de atención escrita.	Asistente especial.	
5.	Entregar las boletas de la llamada de atención al estudiante y conversar con el sobre la situación para que mejore su	Encargado(a) del PRE.	

	conducta. En caso de ser necesario remitir el caso al área de Orientación y Psicología.		
6.	Llenar y entregar las dos boletas al/la Encargado(a) del PRE.	Estudiante residente.	
7.	Firmar y sellar las dos boletas y entregar una copia al estudiante residente.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Archivar la copia del documento en el ampo que corresponda.	Asistente Especial.	
9.	En el caso de las llamadas de atención orales se conversa sobre la situación con el estudiante y se enfatiza la importancia de mejorar la conducta y convivencia dentro del PRE.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan llamadas de atención por escrito a estudiantes residentes que por algún motivo incurrieron en el incumplimiento de la normativa vigente para el Programa de Residencias Estudiantiles. Es necesario realizar este procedimiento porque así el/la Encargado(a) del programa puede	No es necesario eliminar ninguna actividad del procedimiento.

	sancionar a las personas que no cumplen con el Reglamento.	
Lugar (Dónde)	El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área de aplicación del procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza cada vez que existe algún incumplimiento de la normativa vigente por alguno de los estudiantes residencias. Es necesaria la realización de este procedimiento porque de esta manera se le señala a los estudiantes que existe un procedimiento para amonestarlos si no respetan las reglas.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar el procedimiento es el/la Encargado(a) del PRE. También se encuentran involucrados en la realización del procedimiento los estudiantes residentes y un asistente especial.	No es necesario cambiar de responsables la actividad.
Medios (Cómo)	Se realiza la llamada de atención cuando se recibe algún reporte del incumplimiento de la normativa por parte de cualquier estudiante residente. Estos reportes se pueden	No es necesario.

	<p>recibir de las revisiones que se ejecutan en los espacios de cocina de las Residencias, revisiones de habitaciones, revisiones nocturnas de habitaciones, reportes de la población del Programa de Residencias Estudiantiles y por último de las visitas generales que se realizan en los edificios de Residencias. Después de que se identifican las faltas por parte de los estudiantes se procede a realizar la respectiva llamada de atención por escrito al estudiante. Finalmente el estudiante se presenta en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y se le entrega el documento para que lo llene y lo firme.</p>	
--	---	--

N. Anexos

N/A

4.3.8. Reportes recibidos por parte de estudiantes residentes y Unidad de Vigilancia

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-REV	244-250
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Reportes recibidos por parte de estudiantes residentes y Unidad de Vigilancia.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	245
B. OBJETIVO.....	245
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	245
D. ALCANCE	245
E. RESPONSABLES	245
F. NORMAS Y POLÍTICAS	246
G. DOCUMENTOS INTERNOS	246
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	246
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	246
J. HERRAMIENTAS	246
K. CONCEPTOS CLAVE	246
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	247
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	248
N. ANEXOS	250

A. Introducción

Este proceso es importante para el/la Encargado(a) del Programa Residencias Estudiantiles ejecutarlo porque le permite realizar llamadas atención por algún incumplimiento en la normativa vigente o enviar casos al Comité de Becas por diversas situaciones que se presenten en Residencias Estudiantiles tales como hurto, conflictos entre estudiantes, consumo de drogas, etc.

B. Objetivo

Recibir y resolver los reportes remitidos por parte de estudiantes y la unidad de vigilancia en cuanto al incumplimiento de la normativa vigente por parte de estudiantes activos en el Programa de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento abarca a toda la población estudiantil residente, a la cual se le puede hacer una llamada de atención por el incumplimiento en la normativa vigente del Programa de Residencias Estudiantiles o remitir el caso al Comité de Becas. En este procedimiento también se encuentran involucrados el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el asistente especial.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Asistente especial.

F. Normas y Políticas

En este procedimiento se aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 18.

G. Documentos Internos

- Documento de Word con formato de cómo realizar la llamada de atención.

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Reportes recibidos por parte de estudiantes residentes y Unidad de Vigilancia	
		MP-GA-REV	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Se reciben los reportes por escrito de situaciones diversas que ocurren en los edificios de Residencias Estudiantiles tales como: hurto, conflictos entre estudiantes, consumo de drogas, situaciones de reclutamiento, reportes de vigilancia, etc.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Ingresar a la carpeta de llamadas de atención en Dropbox y abrir el documento donde se realizan los reportes de las situaciones ocurridas y especificar las acciones efectuadas para atender el caso, entre ellas si se hace referencia al Tribunal Disciplinario Formativo o llamada de atención por escrito.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Publicar en Facebook los números de carné de los estudiantes que tienen llamada de atención escrita para que se presenten en la oficina del/la Encargado(a) del PRE.	Asistente especial.	

4.	Realizar un conversatorio con las personas involucradas y entregar la llamada de atención por escrito al estudiante. Si el caso se envió al Tribunal Disciplinario Formativo se le comunica al estudiante.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Si envió el caso al Tribunal Disciplinario Formativo reciba en días posteriores una copia de la resolución de mismo.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Atender el caso del estudiante conforme a lo establecido por dicho órgano.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan llamadas de atención por escrito a estudiantes residentes que por algún motivo incurrieron en el incumplimiento de la normativa vigente para el Programa de Residencias Estudiantiles. También dependiendo de la complejidad del caso, este se remite al Tribunal Disciplinario Formativo. Es necesario realizar este procedimiento porque así el/la Encargado(a) del	No es necesario eliminar ninguna actividad.

	programa puede sancionar a las personas que no cumplen con el Reglamento.	
Lugar (Dónde)	El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza cada vez que existe algún incumplimiento de la normativa vigente por alguno de los estudiantes residencias.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar el procedimiento es el/la Encargado(a) del PRE. También se encuentra involucrado en la realización del procedimiento un asistente especial.	No es necesario cambiar ningún responsable.
Medios (Cómo)	Se realiza la llamada de atención o se envía el caso al Tribunal Disciplinario Formativo cuando se recibe algún reporte del incumplimiento de la normativa por parte de cualquier estudiante residente y el área de vigilancia. El estudiante se presenta en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y se le entrega el documento para que lo llene y lo firme en caso de llamada de atención por escrito o se le comunica que el caso fue enviado al Tribunal para su análisis.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.9. Actualización de ofertas habitacionales

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-AH	250-254
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Actualización de ofertas habitacionales.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	251
B. OBJETIVO.....	251
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	251
D. ALCANCE	251
E. RESPONSABLES	251
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	251
G. DOCUMENTOS INTERNOS	252
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	252
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	252
J. HERRAMIENTAS	252
K. CONCEPTOS CLAVE	252
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	252
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	253
N. ANEXOS	254

A. Introducción

El/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles realiza este procedimiento dentro de sus funciones con el objetivo de ayudar a los estudiantes de la sede del Tecnológico de Costa Rica a buscar servicios de alojamiento fuera de las instalaciones de la universidad.

B. Objetivo

Facilitar un documento con información actualizada de servicios de alojamiento fuera de las instalaciones del Tecnológico para la población estudiantil que lo requiere, de manera que se le pueda apoyar en la búsqueda y obtención de un espacio habitacional.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El procedimiento abarca a todos los estudiantes del Tecnológico de Costa Rica Sede San Carlos que en algún momento puedan necesitar una base de datos con información de las ofertas de departamento o casas de los alrededores de la universidad.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

Este procedimiento aplica un artículo del “Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”, el cual rige para la sede y para el Tecnológico de Costa Rica en general. Este reglamento se encuentra en la página oficial del TEC por lo que se puede ser visualizado fácilmente en la misma. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 3.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas

- Computadora.
- Base de datos de un documento de Excel.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Actualización de ofertas habitacionales	
		MP-GA-AH	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Ingresar a la carpeta de Dropbox oferta habitacional Santa Clara y abrir la base de datos para proceder a la respectiva actualización.	Encargado(a) del PRE.	

2.	Llamar al/la dueño(a) de cada uno de los apartamentos o casas que se tienen registrados en la base de datos.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Se procede a actualizar los datos en el documento de ofertas habitacionales con la información brindada por parte del/la dueño(a). Se actualiza la dirección, aposentos, inmueble, precio, deposito, servicios que incluye, tiempo de alquiler, firma de contrato, ducha, otros servicios, reglas internas, teléfono propio, aseo, máximo de personas, etc.	Encargado(a) del PRE.	
4.	En caso de que no se pueda localizar la primera vez que se llama a la persona se deja pendiente y en días posteriores se trata de localizar nuevamente al/la dueño(a).	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan la actualización de la información de la base de datos de ofertas habitacionales de que siete de los apartamentos y casas de los alrededores del Tecnológico de Costa Rica.	No es necesario.

Lugar (Dónde)	El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se ejecuta una vez al año, esto debido a que la base de datos se actualiza únicamente una vez.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar el procedimiento es el/la Encargado(a) del PRE.	No es necesario cambiar de responsable la actividad.
Medios (Cómo)	Se localiza la base de datos en la carpeta de Dropbox de oferta habitacional Santa Clara. Se procede a llamar a los(as) dueños(as) de los apartamentos y casas de las zonas aledañas a la universidad y por último se actualiza la información en la base de datos.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.10. Coordinación con personal de vigilancia

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-CV	255-260
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Coordinación con personal de vigilancia.		
Responsables		Elaborado por
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	256
B. OBJETIVO.....	256
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	256
D. ALCANCE	256
E. RESPONSABLES	256
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	256
G. DOCUMENTOS INTERNOS	257
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	257
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	257
J. HERRAMIENTAS	257
K. CONCEPTOS CLAVE	257
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	257
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	259
N. ANEXOS	260

A. Introducción

Este procedimiento es realizado por el/la encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el objetivo de contar con el apoyo de la unidad de vigilancia para proteger a los estudiantes Residentes en caso de cualquier eventualidad, igualmente el personal de vigilancia es un apoyo sumamente importante en las revisiones nocturnas de habitaciones y también para realizar reportes de cualquier situación anómala que puedan descubrir dentro de las Residencias Estudiantiles.

B. Objetivo

Contar con el apoyo de la unidad de vigilancia del TEC para atender diferentes casos que se presenten en el Programa de Residencias Estudiantiles, así como resguardar la seguridad de los edificios a través de los recorridos diarios en los alrededores de las Residencias.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El alcance que tiene este procedimiento es toda la población estudiantil, esto porque la coordinar con la unidad de vigilancia lo que pretende es tener la seguridad de que los estudiantes residentes se encuentren seguros dentro de las instalaciones del Tecnológico de Costa Rica.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas

- Computadora
- Memorándum

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Coordinación con personal de vigilancia	
		MP-GA-CV	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Realizar un memorándum para el encargado de la unidad de vigilancia con el objetivo de coordinar una fecha de	Encargado(a) del PRE.	

	reunión y enviarlo por correo electrónico.		
2.	Llamar al encargado de la unidad de vigilancia y definir lugar y hora de la reunión.	Encargado(a) del PRE.	
3.	En la reunión se conversa con el encargado sobre casos que se presentan en RE, la forma de cómo se han manejado, como se valoran y analizan las alternativas que ayuden a mejorar la atención de los casos y cuando es necesario capacitar a la población residente en temas de seguridad.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Enviar al encargado de la unidad de vigilancia una lista actualizada de los estudiantes activos en el programa, indicándoles: nombre, carné, Residencias y cuarto donde se alojan. En el periodo de vacaciones también se les envía una lista de las personas que se quedan en Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las coordinaciones con la unidad de vigilancia para contar con un apoyo en cuanto a la protección de los estudiantes residentes. También se realiza esta coordinación para que el personal de vigilancia colabore con las revisiones nocturnas de habitaciones. Igualmente son un apoyo para el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa porque brindan reportes de situaciones diversas que puedan encontrar en las Residencias cuando hacen revisiones.	No es necesario eliminar ninguna actividad.
Lugar (Dónde)	El memorándum para el encargado de la unidad de vigilancia se realiza en la oficina del/la Encargado(a) del PRE. La reunión para finiquitar detalles con el encargado de la unidad de vigilancia se realiza según el lugar y hora convenidos.	No es necesario.
Sucesión (Cuándo)	Esta coordinación con el personal de vigilancia se realiza cada semestre lectivo con el objetivo de que siempre se cuente con el apoyo de esta unidad para resguardar la	No es necesario.

	seguridad de los estudiantes residentes.	
Persona (Quién)	El responsable de realizar esta coordinación con la unidad de vigilancia del Tecnológico de Costa Rica es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar de responsable el procedimiento.
Medios (Cómo)	Se envía un memorándum vía correo electrónico al encargado de la unidad de vigilancia del TEC para acordar lugar y hora de la reunión. Esta reunión se realiza para conversar sobre todos los detalles que el/la Encargado(a) del PRE tenga que brindarle al encargado de vigilancia sobre Residencias. Se realiza el procedimiento de esta manera porque se considera la manera más idónea de realizarlo.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.11. Planes de Trabajo

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-PT	261-266
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Planes de Trabajo.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	262
B. OBJETIVO.....	262
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	262
D. ALCANCE	262
E. RESPONSABLES	262
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	262
G. DOCUMENTOS INTERNOS	262
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	263
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	263
J. HERRAMIENTAS	263
K. CONCEPTOS CLAVE	263
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	263
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	264
N. ANEXOS	266

A. Introducción

Este procedimiento lo que pretende es establecer una proyección o línea clara de las labores que se deben realizar en el área de Trabajo Social por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, esto con el objetivo de tener organizados todas las tareas o actividades a realizarse en el PRE.

B. Objetivo

Organizar semestralmente las actividades, tareas, funciones, entre otras responsabilidades que se deben atender en el Programa de Residencias Estudiantiles de manera que se puedan alcanzar los objetivos propuestos de manera satisfactoria.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación únicamente del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles para la realización del plan de trabajo.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

Este procedimiento debe realizarse por todas las personas que conforman el Departamento de Vida Estudiantil y Servicio Académicos porque está establecido como un lineamiento institucional que debe realizarse.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A

J. Herramientas

- Computadora
- Documento de Word con un formato para presentar el PT.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Planes de Trabajo	
		MP-GA-PT	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Abrir el documento de Word correspondiente a Planes de Trabajo.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Revise el plan del año anterior para que se guie en el establecimiento de los objetivos generales.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Establecer para cada objetivo una meta y para cada meta establecer las actividades	Encargado(a) del PRE	

	que se deben desarrollar para que la meta sea alcanzada.		
4.	Definir el periodo de ejecución de las actividades.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Se detallan los indicadores de resultados (los resultados que se esperan a raíz del cumplimiento de las actividades que se establecieron).	Encargado(a) del PRE.	
6.	Asignar los responsables de cada una de las actividades.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Recibir el Plan de Trabajo del/la Encargado(a) del Programa de Becas Socioeconómicas y unir los dos documentos.	Encargado(a) del PRE.	
8.	Enviar por correo electrónico los Planes de Trabajo al/la Directora(a) del DEVESA.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza una proyección clara de las actividades que se pretenden realizar por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles durante el	Elimina partes y actividades innecesarias.

	<p>semestre para mejorar el programa en beneficio de los estudiantes residentes. Es necesario realizar este procedimiento porque le permite al/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles tener totalmente organizadas todas las labores que se pretenden realizar en el programa.</p>	
Lugar (Dónde)	<p>El procedimiento se desarrolla en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Es necesario realizarlo en este lugar porque es donde el/la Trabajador(a) Social desempeña sus funciones durante todo el día.</p>	<p>No es necesario cambiar el área de aplicación del procedimiento.</p>
Sucesión (Cuándo)	<p>Este procedimiento es realizado por el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles cada semestre lectivo, esto se realiza porque es necesario tener adecuadamente organizadas todas las actividades que se pretenden trabajar durante todo el semestre en beneficio del PRE.</p>	<p>No es necesario.</p>

<p>Persona (Quién)</p>	<p>El responsable de realizar este procedimiento es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.</p>	<p>No es necesario cambiar de responsable la actividad.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Se ingresa al documento de Word que contiene un formato de cómo presentar el Plan de Trabajo y formular metas, objetivos y actividades a realizarse por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Después de que se tiene el documento completo se une con el plan de Trabajo de Becas Socioeconómicas y se le envía al director(a) del DEVESA por correo electrónico.</p>	<p>No es necesario.</p>

N. Anexos

N/A

4.3.12. Informes de Labores

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-IL	267-271
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Informes de Labores.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	268
B. OBJETIVO.....	268
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	268
D. ALCANCE	268
E. RESPONSABLES	268
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	268
G. DOCUMENTOS INTERNOS	268
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	269
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	269
J. HERRAMIENTAS	269
K. CONCEPTOS CLAVE	269
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	269
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	270
N. ANEXOS	271

A. Introducción

Este procedimiento lo que pretende es brindar un informe de todas las labores que se realizaron en el Programa de Residencias Estudiantiles por parte del/la Encargado(a) del programa con el objetivo de llevar un control de las acciones que fueron ejecutadas dentro del programa.

B. Objetivo

Elaborar un documento que permita informar sobre la consecución de las acciones ejecutadas, así como de proyectos que se desarrollaron dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación únicamente del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles para la realización del plan de trabajo.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Informes de Labores	
		MP-GA-IL	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Abrir un documento de Word, realizar una pequeña presentación al documento y anotar los objetivos de los proyectos realizados.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Detallar las principales actividades ejecutadas donde se presentan cuadros, estadísticas y gráficos.	Encargado(a) del PRE.	

3.	Se identifican limitaciones de los proyectos ejecutados.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Se realizan proyecciones de posibles proyectos para los siguientes semestres.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Recibir el informe de Labores del/la Encargado(a) del Programa de Becas Socioeconómicas y unir los dos documentos.	Encargado(a) del PRE.	
6.	Enviar por correo electrónico los informes de labores al/la Directora(a) del DEVESA.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza un informe de las labores que fueron ejecutadas durante el semestre. En este informe el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles presenta cuadros, estadísticas y gráficos que muestran todas as actividades que fueron ejecutadas. Es necesario que el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa realice esta actividad porque debe brindar reportes al/la Director(a) del DEVESA.	No es necesario eliminar ninguna actividad.

Lugar (Dónde)	Este procedimiento se ejecuta en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área de aplicación del procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento es realizado por el/la Trabajador(a) Social encargado(a) del programa cada semestre lectivo. Este proceso debe realizarse porque es necesario que se realice un informe que haga constar que los planes de trabajo establecidos fueron realizados.	No es necesario.
Persona (Quién)	El principal responsable de realizar este procedimiento es el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el responsable de ejecutar la actividad.
Medios (Cómo)	Se realiza un documento de Word donde se especifican todas las actividades ejecutadas durante todo el semestre por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. Este informe debe ser enviado en conjunto con el de Becas Socioeconómicas al/la Director(a) del DEVESA.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.13. Proyecto de Reciclaje

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-PR	272-277
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Proyecto de Reciclaje.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	273
B. OBJETIVO.....	273
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	273
D. ALCANCE	273
E. RESPONSABLES	273
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	273
G. DOCUMENTOS INTERNOS	274
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	274
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	274
J. HERRAMIENTAS	274
K. CONCEPTOS CLAVE	274
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	274
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	275
N. ANEXOS	277

A. Introducción

Este procedimiento se realiza por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles con el objetivo de incentivar en los estudiantes residentes el reciclaje de residuos sólidos dentro de las instalaciones de las Residencias, esto porque a través del tiempo se ha logrado observar que se le da un mal uso a los basureros de los puntos ecológicos que existen dentro de las Residencias Estudiantiles.

B. Objetivo

Contar con un programa de manejo adecuado de residuos sólidos en el PRE de manera que la población estudiantil se capacite en esta área y asuma con responsabilidad el manejo adecuado de los desechos sólidos que se producen dentro de las Residencias de la sede.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

El alcance que tiene este procedimiento es toda la población de primer ingreso a la cual se le capacita en la semana de inducción de Residencias Estudiantiles sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos y su clasificación.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Especialista en manejo de residuos sólidos.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Propuesta de estrategias para el manejo de residuos sólidos en las Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Proyecto de Reciclaje	
		MP-GA-PR	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Contratar un especialista en manejo de residuos sólidos.	Encargado(a) del PRE.	

2.	En la semana de inducción al Programa de Residencias Estudiantiles se capacita a toda la población de primer ingreso acerca del manejo adecuado de los residuos sólidos.	Especialista en manejo de residuos sólidos.	
3.	Coordinar a través de los coordinadores de ala para que se retome a inicio de cada semestre el tema sobre el adecuado uso de los residuos sólidos según los recipientes que se tienen en cada una de las Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
4.	Rotular los diferentes recipientes de los puntos ecológicos en donde se clasifican los residuos de manera organiza.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Dar seguimiento al proyecto de reciclaje para que se realice el adecuado uso de los residuos sólidos de las Residencias.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las gestiones necesarias para que el proyecto de reciclaje se aplique en la Residencias Estudiantiles por parte de los estudiantes residentes. Esto se lograría mediante la realización de	No es necesario eliminar ninguna actividad.

	<p>charlas y talleres en la semana de inducción al Programa de Residencias Estudiantiles de los estudiantes de primer ingreso, además se realizan pequeñas reuniones por parte de los coordinadores de ala para que le recuerden a los estudiantes como deben usar los puntos ecológicos.</p>	
Lugar (Dónde)	<p>Las charlas o talleres impartidos en la semana de inducción al Programa de Residencias Estudiantiles por parte del especialista en manejo de residuos sólidos se realizan en lugar y fecha a convenir por él y el/la Encargado(a) del PRE.</p>	<p>No es necesario realizar ningún cambio porque este procedimiento no siempre se ejecuta en el mismo lugar.</p>
Sucesión (Cuándo)	<p>Este procedimiento se realiza en la semana de inducción al Programa de Residencias Estudiantiles. En esta semana se imparten charlas o talleres de cómo realizar el adecuado manejo de los residuos sólidos dentro de las Residencias, todo esto se realiza con el objetivo de mejorar los hábitos de reciclaje de los residentes.</p>	<p>No es necesario.</p>
Persona (Quién)	<p>Los responsables de realizar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de</p>	<p>No es necesario.</p>

	Residencias Estudiantiles y un especialista en el manejo de residuos sólidos.	
Medios (Cómo)	Se contacta a un especialista en manejo de residuos sólidos para que colabore en la semana de inducción al Programa de Residencias Estudiantiles, para esto se planea una charla o taller con los estudiantes de primer ingreso de cómo realizar un adecuado manejo de los residuos que se generan en Residencias Estudiantiles. Este procedimiento se desarrolla para los estudiantes en la semana de inducción porque así cuando entran a Residencias tienen el conocimiento de cómo realizar un adecuado uso de estos residuos.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.14. Coordinación de limpieza de final de semestre

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-CL	278-283
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Coordinación de limpieza de final de semestre.		
Responsables		Elaborado por
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.		Karen Dixiana Bello Cruz.
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	279
B. OBJETIVO.....	279
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	279
D. ALCANCE	279
E. RESPONSABLES	279
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	279
G. DOCUMENTOS INTERNOS	280
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	280
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	280
J. HERRAMIENTAS	280
K. CONCEPTOS CLAVE	280
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	281
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	282
N. ANEXOS	283

A. Introducción

La coordinación de limpieza de final de semestre es un procedimiento necesario de realizar por parte del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque de esta manera se asegura que la empresa de limpieza está cumpliendo con el contrato establecido con la institución, además se realiza porque es necesario verificar que las Residencias queden completamente limpias al final de cada semestre lectivo.

B. Objetivo

Coordinar con la unidad de servicios generales la ejecución adecuada del servicio de limpieza detallado de los edificios de Residencias Estudiantiles durante los periodos de vacaciones.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Encargado de Servicios Generales.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Encargado de Servicios Generales.

F. Normas y Políticas

Se toma en cuenta para realizar este procedimiento el contrato N° 004-11 establecido por la empresa encargada de limpieza con la institución. Este contrato contiene algunas cláusulas que hacen mención a la limpieza de final de semestre que se debe realizar en todas las Residencias. Además para el presente procedimiento se aplica un artículo del

“Reglamento para el Funcionamiento del Programa de Residencias Estudiantiles del Instituto Tecnológico de Costa Rica”. Este reglamento se encuentra en la página oficial de TEC por lo que puede ser buscado y visualizado fácilmente. El artículo del reglamento que es aplicable a este procedimiento es el 11.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Coordinación de limpieza de final de semestre	
		MP-GA-CL	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Elaborar un memorándum en el cual se detalle de manera muy específica cuales son las recomendaciones que se deben tomar para realizar el aseo durante los periodos de vacaciones.	Encargado(a) del PRE.	
2.	Enviar el memorándum al Encargado de la unidad de Servicios Generales del Tecnológico de Costa Rica.	Encargado(a) del PRE.	
3.	Realizar la coordinación con el Encargado de Limpieza para que se sigan las recomendaciones del/la Encargado(a) del PRE para la limpieza de los edificios.	Encargado de Servicios Generales.	
4.	Enviar manojos de llaves de las Residencias al Encargado de servicios generales para que se las facilite al personal de limpieza.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Se le comunica al Encargado de Servicios Generales los periodos en los que van a estar ocupados los edificios en	Encargado(a) del PRE.	

	vacaciones para que se tomen las medidas necesarias.		
6.	A inicios de cada semestre lectivo se debe realizar una revisión a todos los edificios para verificar que se haya realizado la limpieza de final de semestre por parte del personal de limpieza.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las coordinaciones necesarias para gestionar la limpieza de final de semestre de los edificios de Residencias Estudiantiles por parte de la empresa encargada de la limpieza de las edificaciones del Tecnológico de Costa Rica. Es necesario realizar esta coordinación porque al final de cada periodo es necesario que se realice una limpieza profunda de los edificios Residencias.	No es necesario eliminar ninguna actividad.
Lugar (Dónde)	El memorándum para realizar la coordinación con el encargado de la unidad de Servicios Generales se realiza en la oficina del/la	No es necesario cambiar el área donde se desarrolla el procedimiento.

	Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento debe realizarse cada vez que vaya finalizando un semestre lectivo, esto porque debe realizarse la respectiva coordinación antes del periodo de vacaciones.	No es necesario.
Persona (Quién)	Los responsables de ejecutar este procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y el Encargado de la unidad de Vigilancia.	No es necesario cambiar ninguno de los responsables de la actividad.
Medios (Cómo)	Se confecciona un memorándum que se le envía al Encargado de la unidad de Servicios Generales del TEC para que este realice las coordinaciones necesarias con el Encargado de la limpieza. Se le envía los manojos de llaves al Encargado de Servicios Generales para que se las entregue al personal de limpieza. Finalmente se realiza una revisión a inicio de semestre para verificar si se realizó la limpieza.	No es necesario.

N. Anexos

N/A

4.3.15. Solicitudes de mantenimiento

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-GA-SM	284-290
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitudes de Mantenimiento.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	285
B. OBJETIVO.....	285
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	285
D. ALCANCE	285
E. RESPONSABLES	285
F. NORMAS Y POLÍTICAS.....	285
G. DOCUMENTOS INTERNOS	286
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	286
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	286
J. HERRAMIENTAS	286
K. CONCEPTOS CLAVE	286
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	286
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	287
N. ANEXOS	290

A. Introducción

Las solicitudes de mantenimiento son un procedimiento muy importante para el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque permite coordinar con el personal de la unidad de Mantenimiento las reparaciones, instalaciones o revisiones en los edificios de las Residencias. Estas solicitudes se pueden realizar por el/la Encargado(a) del PRE o por reportes de los estudiantes residentes.

B. Objetivo

Coordinar con la unidad de mantenimiento las reparaciones, instalaciones y revisiones en general de la infraestructura de los edificios de Residencias Estudiantiles de manera que se garanticen las condiciones óptimas para la estancia de los estudiantes residentes.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, el Encargado de Servicios Generales, Secretaria del DEVESA y unidad de Mantenimiento.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Encargado de Servicios Generales.
- Secretaria del DEVESA.
- Estudiante residente.

F. Normas y Políticas

N/A

G. Documentos Internos

- Boleta de Solicitud de Mantenimiento. ([Ver anexo 1](#))

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

N/A


J. Herramientas

- Computadora.

K. Conceptos clave

N/A

L. Descripción del procedimiento

		Solicitudes de mantenimiento	
		MP-GA-SM	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Identificar el problema, daño o situación por resolver, ya sea por revisiones que se realicen en los edificios o por reportes de los estudiantes residentes.	Encargado(a) del PRE.	

2.	Anotar en el registro de reportes a mantenimiento que se encuentra en la oficina de la secretaria.	Encargado(a) del PRE Y Estudiante Residente.	
3.	Elabore la boleta de solicitud de mantenimiento (especificar Residencia, ala, cuarto, y con detalle la ubicación del daño o destrucción).	Secretaria del DEVESA.	
4.	Firmar la boleta.	Encargado(a) del PRE.	
5.	Enviar la boleta a través de correspondencia interna al Encargado del Servicios Generales.	Secretaria del DEVESA.	
6.	Según la urgencia de la reparación se puede contactar directamente al Encargado de Mantenimiento para que solucione el problema.	Encargado(a) del PRE.	
7.	Se debe dar seguimiento a las reparaciones realizadas.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento


Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realizan las solicitudes de mantenimiento o reparaciones de algún daño que pueda surgir en los edificios de Residencias Estudiantiles. Es necesario ejecutar	No es necesario.

	este procedimiento porque mediante la realización del mismo se puede coordinar la gestión para realizar reparaciones en las instalaciones de Residencias Estudiantiles.	
Lugar (Dónde)	Este procedimiento se realiza en las instalaciones de la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario cambiar el área d aplicación del procedimiento.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza cada vez que se necesita realizar una reparación en los edificios de Residencias Estudiantiles. Es sumamente necesario realizar estas solicitudes de mantenimiento porque no puede haber daños en los edificios de Residencias, ya que los que se verían afectados serían los estudiantes residentes.	No es necesario
Persona (Quién)	Este procedimiento es ejecutado por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles y los estudiantes residentes. Igualmente participan la secretaria del DEVESA y el Encargado de Servicios Generales.	No es necesario cambiar a ninguno de los responsables.
Medios (Cómo)	Se realiza la identificación de la reparación o daños en los edificios	Simplificar la operación.

	<p>de Residencias. Se reporta con la secretaria del DEVESA para que lo incluya en la boleta de reparación que se enviará a unidad de Servicios Generales. Finalmente Servicios Generales realiza la coordinación correspondiente con mantenimiento para que ejecuten la reparación.</p>	
--	---	--

N. Anexos

Boleta de Solicitud de Mantenimiento



Fecha Comprobación
Unidad Solicitante

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
Sede Regional de San Carlos
CALLE P.O. BOX 12200-001

N° de Orden 16

23/04/2014
DEVESA 5302-2200-0801

DETALLE DEL TRABAJO

RA: Reparación Averías MC: Mantenimiento Civil

ME: Mantenimiento Electromecánico ETS: Ebanist., Trabajos en Soldadura

DETALLE EL TRABAJO A REALIZAR

RESID.	CUARTO	ALA	DETALLE
2	Tanque Séptico	B	Revisar tanque séptico, dado que suelta mal olor.
3	Área de Servicios Sanitarios	A	El primer sanitario no funciona bien, favor revisar
5	Área de Servicios Sanitarios	A y B	Colocar dispensador de jabón en el área de servicios sanitarios
7	Área de baños	B	Revisar llavín de la primera ducha y colocar parrillas en los huecos de los baños.

Solicitante _____ VºBº Director (a) Administrativo (a) _____

Firma Encargado de Servicios Generales Firma Recibido Conforme Contratista

LISTA DE MATERIALES REQUERIDOS

Cantidad	Unidad	Detalle	Origen	Disponible	
				SI	NO

Firma Encargado de Servicios Generales _____

LISTA DE MATERIALES UTILIZADOS

Cantidad	Unidad	Detalle

Fuente: Programa Residencias Estudiantiles.

4.4. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL ÁREA DE PRESUPUESTO

4.4.1. Solicitud de Bienes

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-PR-SB	291-301
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud de Bienes.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.	Karen Dixiana Bello Cruz.	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco.	Lic. María Salas Zúñiga.	27/05/2015

Contenido del Manual

A. INTRODUCCIÓN.....	292
B. OBJETIVO.....	292
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA	292
D. ALCANCE	292
E. RESPONSABLES	292
F. NORMAS Y POLÍTICAS	292
G. DOCUMENTOS INTERNOS	293
H. DOCUMENTOS EXTERNOS	293
I. APLICACIONES COMPUTACIONALES	293
J. HERRAMIENTAS	293
K. CONCEPTOS CLAVE	293
L. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	294
M. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	300
N. ANEXOS	301

A. Introducción

Este procedimiento de solicitud de bienes es sumamente importante para el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles porque mediante este proceso se permite realizar la compra de todos los implementos o activos que se necesitan dentro de las Residencias, todo esto con el objetivo de cubrir cualquier necesidad del programa.

B. Objetivo

Realizar el trámite formal de compra de activos, suministros, artículos y demás, que se necesiten en el Programa de Residencias Estudiantiles de manera que se pueda suplir todas las necesidades del mismo.

C. Unidad Administrativa

Área de Trabajo Social.

D. Alcance

Este procedimiento incluye la participación del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles, el/la Director(a) del DEVESA y el Encargado de Proveeduría.

E. Responsables

- Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Encargado(a) de Proveeduría.
- Director(a) del DEVESA.

F. Normas y Políticas

Este procedimiento está regido bajo el amparo de la “Ley de Contratación Administrativa” que regula todas las compras de las instituciones públicas a nivel nacional. El procedimiento igualmente es un proceso institucionalmente establecido.

G. Documentos Internos

N/A

H. Documentos externos

N/A

I. Aplicaciones computacionales

- Sistema SAPIENS.


J. Herramientas

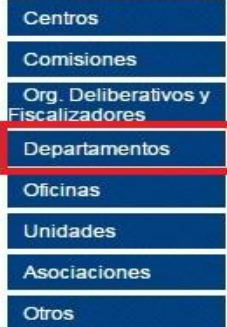



N/A



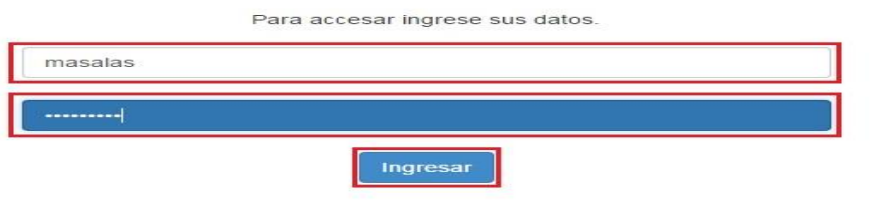
K. Conceptos clave


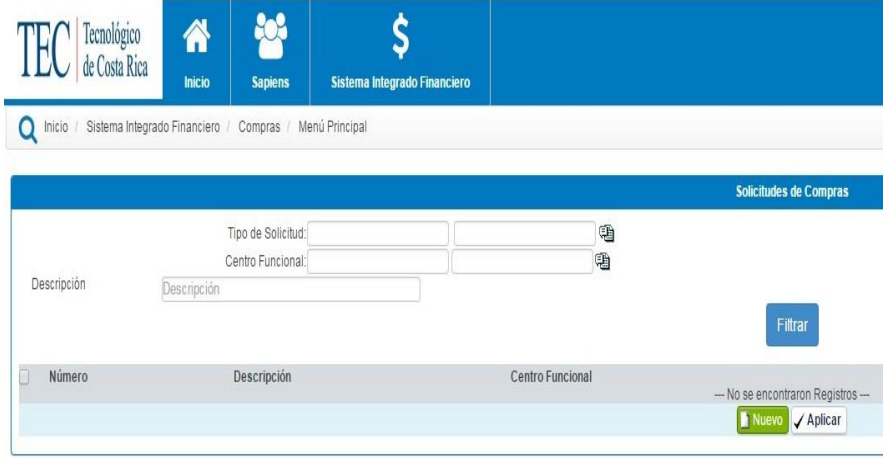
- **Objeto de Gasto:** Subgrupos donde se hacen la distribución de los objetos donde se va a invertir el dinero.
- **Centro Funcional:** Número que hace referencia a la cuenta donde está el dinero que pertenece al PRE.

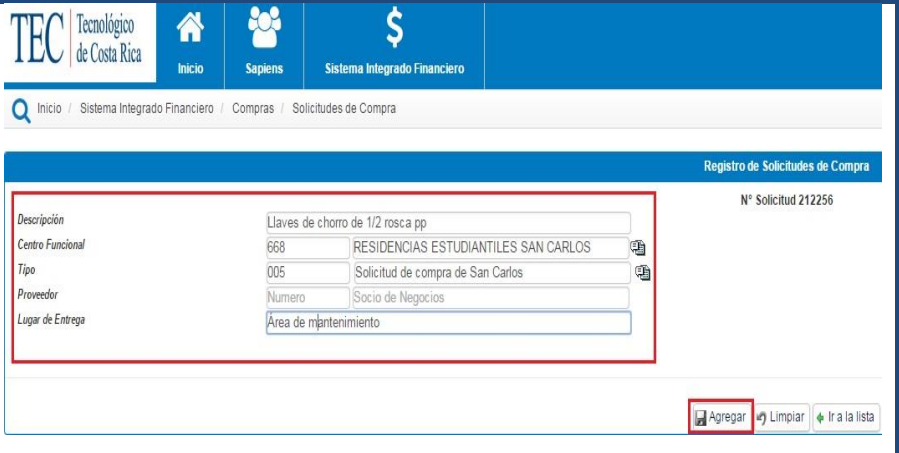
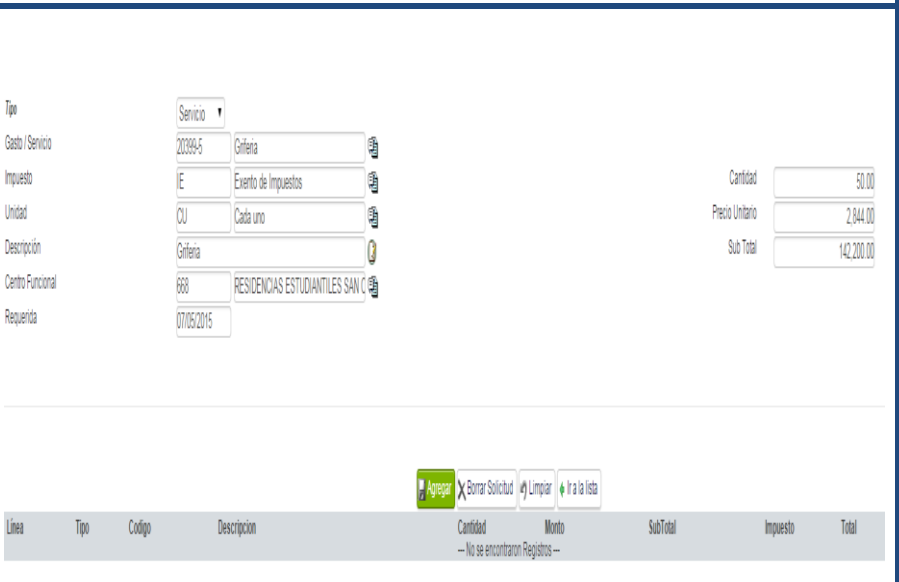

L. Descripción del procedimiento

		<p>Solicitud de Bienes</p>	
		MP-PR-SB	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1.	Ingresar a la página del Tecnológico de Costa Rica. (www.tec.ac.cr)	Encargado(a) del PRE.	
2.	Ingrese a la opción “intranet”. Esta opción puede ser localizada en la parte inferior izquierda de la página web.	Encargado(a) del PRE.	

<p>3.</p>	<p>Una vez dentro de intranet, seleccione la opción "Departamentos".</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	 <p>Centros Comisiones Org. Deliberativos y Fiscalizadores Departamentos Oficinas Unidades Asociaciones Otros</p>  <p>Cursos & Capacitaciones</p>  <p>Trabaje en el TEC</p> <p>Noticias</p> <ul style="list-style-type: none"> 20º Clásica Atlética del TEC 2015 Se realizó apertura del curso "Escuela de Líderes" Realizaron foro sobre la participación de la mujer en las carreras de tecnologías Realizarán Sesión Ordinaria de AIR Observe las animaciones de las carreras que imparte el TEC
<p>4.</p>	<p>Una vez que se encuentre dentro de Departamento, ingrese en la opción "Recursos Humanos".</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	<p style="text-align: center;">Departamentos</p>  <p>Departamento de Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DATIC) Contacto Ext: 2258 jsolano@tec.ac.cr</p> <p>Admisión y Registro Contacto Ext: 2308 lenavarro@tec.ac.cr</p> <p>Aprovisionamiento Contacto Ext: 2242 sparini@tec.ac.cr</p> <p>Recursos Humanos Contacto Ext: 2228 - 2268 inforh@tec.ac.cr</p> <p>Financiero Contable Contacto Ext: 2238</p> <p>Administración de Mantenimiento Contacto Ext: 2844 - 9263</p>

5.	Cuando se encuentre dentro de la opción de Recursos Humanos ingrese en la opción que dice “SAPIENS” video tutoriales.	Encargado(a) del PRE.	 <p>A video tutorial thumbnail showing a group of five diverse professionals in business attire. The text 'SAPIENS videotutoriales' is overlaid on the bottom right of the image.</p>
6.	Ingresar al sistema SAPIENS.	Encargado(a) del PRE.	 <p>A login screen for the SAPIENS system. At the top, it says 'Ingrese al sistema'. Below that is a stylized logo consisting of two interconnected circular patterns. The word 'sapiens' is written in a large, blue, sans-serif font, with 'SOFTWARE PARA RECURSOS HUMANOS' in smaller text underneath.</p>
7.	Para acceder al sistema ingrese su nombre de usuario y contraseña y de clic en la opción “ingresar”.		 <p>A login form with the instruction 'Para acceder ingrese sus datos.' at the top. It features two input fields: the first contains the username 'masalas', and the second is a password field with masked characters. Below the fields is a blue button labeled 'Ingresar'.</p>

<p>8.</p>	<p>Una vez que se encuentre dentro del sistema ingrese al link de compras y después al que dice registro de solicitud de compras y aparecerá la página donde se inicia la solicitud.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	
<p>9.</p>	<p>Para crear una nueva solicitud de Bienes se debe dar clic en la opción que dice "Nuevo".</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	

<p>10.</p>	<p>Empiece a llenar los datos necesarios para realizar la respectiva solicitud de bienes y de clic en “agregar”.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	
<p>11.</p>	<p>Cuando da clic en la opción agregar aparecerán nuevos espacios para rellenar. Especifique el tipo de artículo, gasto, impuesto, unidad, centro funcional, cantidad, precio unitario y finalmente de clic en “agregar”.</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	
<p>12.</p>	<p>Al finalizar se le da “aplicar” para que de esta manera la solicitud le aparezca al/la</p>	<p>Encargado(a) del PRE.</p>	

	directora(a) del DEVESA para que realice la respectiva aprobación.		
13.	Apruebe la solicitud de bienes realizada por el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles para que le aparezca en el sistema a/la Encargado(a) de la unidad de proveeduría.	Director(a) del DEVESA.	
14.	Realice la respectiva solicitud de compra de los bienes que fueron solicitados por el/la Encargado(a) del PRE.	Encargado(a) de Proveeduría.	
15.	Dar seguimiento a la solicitud de compra para verificar si llegan los artículos.	Encargado(a) del PRE.	
Fin del Proceso.			
Elaboró: Karen Bello Cruz.		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco.	Aprobó: Lic. María Salas Zúñiga.

M. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	Se realiza la solicitud de bienes de los diferentes artículos, implementos o activos que se puedan necesitar en el Programa de Residencias Estudiantiles. Estas solicitudes de bienes son necesarias realizarlas porque de esta manera se pueden cubrir todas las necesidades que puedan existir en el programa.	No es necesaria eliminar ninguna actividad del procedimiento.
Lugar (Dónde)	Este procedimiento se realiza casi en su totalidad en la oficina del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. También se realiza una pequeña parte de mismo en la oficina del/la directora(a) del DEVESA y en la unidad de Proveeduría.	No es necesario cambiar ninguna de sus áreas de aplicación.
Sucesión (Cuándo)	Este procedimiento se realiza cada vez que es necesario realizar alguna solicitud de bienes para el programa y es sumamente necesario realizarlo porque de este procedimiento es que se logra cubrir alguna necesidad que se presente en el Programa de Residencias Estudiantiles.	No es necesario.

<p>Persona (Quién)</p>	<p>Los responsables de ejecutar el procedimiento son el/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles. El/la Director(a) del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos y el/la Encargado(a) de la unidad de Proveduría.</p>	<p>No es necesario cambiar ninguno de los responsables de la actividad.</p>
<p>Medios (Cómo)</p>	<p>Se identifican los bienes o actividades que necesitan ser adquiridos. Después se ingresa al sistema SAPIENS y se realiza la respectiva solicitud, la cual debe ser aprobada por el/la Director(a) del DEVESA. Finalmente la solicitud debe ser procesada para su respectiva compra por el/la Encargado(a) de la unidad de Proveduría.</p>	<p>No es necesario.</p>

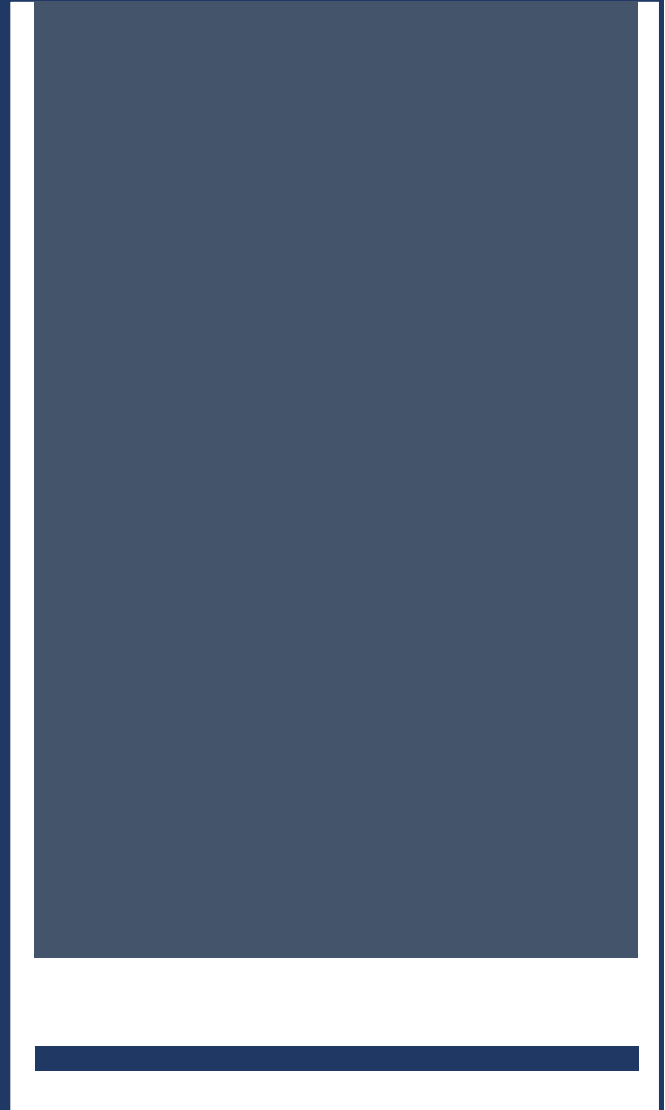
N. Anexos

N/A

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la realización del presente trabajo se proponen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES

De conformidad con los objetivos propuestos y la elaboración del proyecto se plantean las siguientes conclusiones:

1. El Programa de Residencias Estudiantiles no contaba con un Manual de Procedimientos que ayudara a realizar de manera más efectiva los procesos que se realizan dentro el programa.
2. Se determinó que los asistentes especiales participan en la realización de muchas tareas que se realizan dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.
3. Se detectó que muchos de los procedimientos realizados dentro del Programa de Residencias Estudiantiles son realizados de una manera muy burocrática, lo que podría ocasionar que los procedimientos sean lentos en su ejecución y no sean realizados de la manera más efectiva posible.
4. Los procedimientos realizados cuentan con un análisis que permitió determinar el estado en el que se encontraban estos procesos y se identificaron algunas deficiencias en la ejecución de varios de los procedimientos.
5. El tomo II cuenta con una propuesta de implementación del Manual de Procedimientos para que el departamento pueda medir la efectividad del Manual dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.
6. Se determinó que los colaboradores tienen pleno conocimiento de cómo realizar cada una de las actividades para llevar a cabo la ejecución de todos los procedimientos dentro del PRE aunque no existiera un documento formal que les indicara como debían realizar cada uno de los procedimientos.

RECOMENDACIONES

En este apartado se consideran las principales recomendaciones considerando las conclusiones expuestas anteriormente.

1. Aplicar el Manual de Procedimientos documentado en el Tomo II para una mejor ejecución de los procedimientos dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.
2. Buscar una solución al problema de los procedimientos burocráticos dentro del Programa de Residencias Estudiantiles para de esta manera agilizar esos procesos y realizarlos de manera más eficiente.
3. Se recomienda que se tomen en cuenta los análisis realizados para cada uno de los procedimientos para realizar mejoras en los mismos y como método para futuras actualizaciones del manual.
4. Implementar la digitalización de algunos procedimientos que tiene deficiencias para que estos puedan ser realizados más eficientemente dentro del Programa de Residencias Estudiantiles.
5. Se recomienda utilizar el Manual de Procedimientos del Tomo II como una guía para la inducción y capacitación de nuevos colaboradores y asistentes que ingresen al Programa de Residencias Estudiantiles.
6. Tomar en consideración la propuesta de implementación realizada para que el departamento pueda medir la efectividad del Manual de Procedimientos.
7. Se recomienda actualizar el Manual de Procedimientos al menos una vez al año para determinar si existen cambios en los procedimientos y realizar las respectivas modificaciones, esta actualización estaría a cargo del/la Encargado(a) del Programa de Residencias Estudiantiles.
8. Se recomienda utilizar en el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos la propuesta del organigrama estructural del departamento incluida en los apéndices del trabajo.

REFERENCIAS

- Aguilar, P. R. (2012). *Propuesta de Manual de Procedimientos del proceso presupuestario del Tecnológico de Costa Rica*. TFG, Cartago.
- Brenes, R. (2009). *Análisis Administrativo*. Antología, TEC, San Carlos.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Edición ed.). McGraw-Hill.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración* (Décima Edición ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernández Orozco, C. (2005). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Perú: McGraw-Hill.
- López Li, M. R. (22 de Setiembre de 2014). *Manual de Procedimientos para el área de Admisión y Registro del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*. TFG, Santa Clara.
- MIDEPLAN. (Mayo de 2009). *Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*.
Obtenido de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f2ef05c6-005a-4d04-b0e5-e2bfd350bccb/guia-manuales-administrativos-2009.pdf>
- Ortiz Ibañez, L. O. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*.

Pintos, G. (Mayo de 2009). *Facultad de Ciencias Económicas y de Administración Universidad de la Republica*. Obtenido de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>

Rojas Hurtado, B. (2011). *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflore S.A.*

Ruiz Ramírez, J. (2010). Importancia de la investigación. *Revista Científica*, XX, 125-126.

Silvestrini, M., & Vargas, J. (2008). *Fuentes de Información primarias, secundarias y terciarias*. Obtenido de <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Soto Arce, J. L. (2014). *Manual de Procedimientos para la Unidad de Biblioteca, de él Departamento del DEVEESA del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*. Santa Clara.

TEC. (2015). *Tecnológico de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.tec.ac.cr/eltec/Paginas/default.aspx>

TEC. (2015). *Tecnológico de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.tec.ac.cr/eltec/Paginas/acercaDelTec.aspx>

APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario

Cuestionario para la recolección de Información

Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Buenos (as) Días/Tardes

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información relevante sobre las funciones que se realizan en los diferentes procedimientos realizados en la unidad de Residencias Estudiantiles, esto con el fin de elaborar un Manual de Procedimientos que será de gran utilidad en las labores diarias y mejoramiento de la eficiencia del área de Trabajo Social.

Toda la información brindada será de carácter confidencial.

Identificación de la persona encuestada:

Nombre: _____

Puesto: _____

Jefe inmediato: _____

Puesto: _____

1. Nombre del procedimiento

2. ¿Cuál es el objetivo principal de este procedimiento?

3. ¿Existe alguna normativa, política o reglamento que se utilice para realizar la ejecución del procedimiento?

4. ¿Utiliza algún tipo de formulario en el desarrollo del procedimiento?

() Si, Indíquelos

() No, Continuar pregunta 5

5. ¿Qué tipo de herramienta se utiliza para desarrollar el proceso? (software, hardware, etc.)

6. Mencione cada una de las personas que se involucran en el proceso y su respectivo puesto.

7. ¿Se utiliza algún documento interno y/o externo en el desarrollo del proceso?

Si, Indíquelos

No, Continuar pregunta 8

Documentos internos

Documentos Externos

8. ¿Considera usted que existen términos o conceptos dentro del procedimiento que requieren ser detallados para mejorar su comprensión?

Si, ¿Cuáles?

No, Continuar pregunta 9

9. Describa la secuencia de actividades o pasos que realiza para llevar a cabo el proceso.

1-

2-

3-

4- _____

5- _____

6- _____

7- _____

8- _____

9- _____

10- _____

11- _____

12- _____

13- _____

14- _____

15- _____

16- _____

17- _____

10. ¿Qué recomendaciones propone para mejorar el proceso?

Gracias por su colaboración

Apéndice 2. Cronograma de actividades

Tabla 7. Cronograma de actividades.

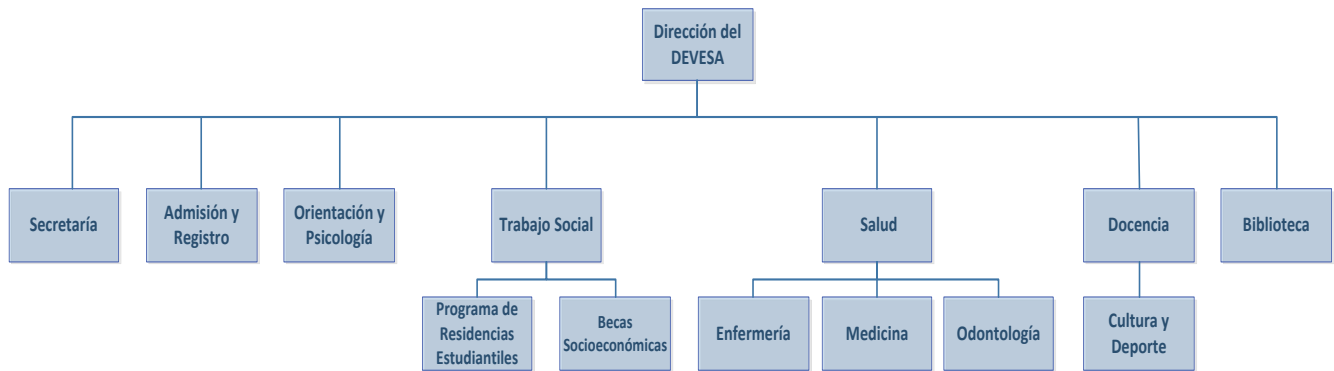
Cronograma		
Semana	Actividad	Fecha
1	Elaboración del anteproyecto y el Marco Teórico	Del 09/02/15 al 13/02/15
2	Elaboración del Marco Teórico y Metodológico	Del 16/02/15 al 20/02/15
3	Identificación de los procesos que se incluirán en el Manual de Procedimientos, Diseñar instrumentos de recolección de la información	Del 23/02/15 al 27/02/15
4	Aplicación instrumentos de Recolección de la Información sobre los procedimientos que se van a realizar	Del 02/03/15 al 06/03/15
5	Entrega del Informe N°1	Del 09/03/15 al 13/03/15
6	Aplicación instrumentos de Recolección de la Información sobre los procedimientos que se van a realizar	Del 16/03/15 al 20/03/15
7	Análisis de información recolectada	Del 23/03/15 al 27/03/15
SEMANA SANTA		Del 30/03/15 al 03/04/15
8	Elaboración de Manuales de Procedimientos	Del 06/04/15 al 10/04/15
9	Elaboración de Manuales de Procedimientos	Del 13/04/15 al 17/04/15
10	Diseño de Diagramas de Flujo	Del 20/04/15 al 24/04/15
11	Entrega de Informe N°2	Del 27/04/15 al 01/05/15
12	Diseño de Diagramas de Flujo	Del 04/05/15 al 08/05/15

13	Validación de los Procedimientos	Del 11/05/15 al 15/05/15
14	Redacción de Conclusiones y Recomendaciones	Del 18/05/15 al 22/05/15
15	Entrega de Trabajo Final de Graduación para revisión Final por parte del asesor	Del 25/05/15 al 29/05/15
16	Finalización de TFG (Fin de Periodo Lectivo), Entrega de Trabajo Final de Graduación a los jurados	Del 01/06/15 al 05/06/15
17	Preparación para defensa Oral de TFG	Del 08/06/15 al 12/06/15
18	Presentación y Defensa Oral del TFG	Del 15/06/15 al 19/06/15
19	Entrega de Actas (25 de Junio)	Del 22/06/15 al 26/06/15

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 3. Propuesta de Organigrama Estructural del DEVESA

Ilustración 8. Propuesta de Organigrama Estructural del DEVESA



Simbología

Línea de autoridad formal |

Unidad Organizativa

Autor: Karen Bello Cruz
 Fecha de elaboración: 07/06/2015

Fuente: Elaboración propia.