

Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos



Escuela de Administración de Empresas

Práctica Profesional para optar por el Grado de Bachiller en Administración de Empresas

Manual de Procedimientos para el programa de Becas de la sección de Trabajo Social, del  
Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica,  
Sede Regional San Carlos

Tomo I

Trabajo Elaborado por

Ana Sofía Chacón Corrales

Profesora asesora

MBA. Mildred Zúñiga Carvajal

San Carlos, 2015

## **Dedicatoria**

Primeramente quiero dedicarles este logro a Dios y a la Virgen de Los Ángeles, porque ellos me dieron la sabiduría para alcanzar esta meta.

A mi madre y a mi padre por el apoyo incondicional durante toda mi vida, por educarme con amor y darme ánimos para perseverar hacia la meta.

## **Agradecimientos**

A Dios y a la Virgen de Los Ángeles por darme la oportunidad de vivir esta experiencia y fortaleza para poder cumplir con este sueño.

A mis padres Roque Chacón Acuña y Margarita Corrales Arrieta, y mis hermanos Juan José Chacón Corrales y Roque Chacón Corrales por su amor y confianza en mí, gracias a ellos he logrado concluir con esta meta.

A Sergio Rodríguez Segura por su apoyo incondicional con mi persona.

A la generación de Administración de Empresas 2012, por enseñarme el verdadero trabajo en equipo, por su compañía en los buenos y malos momentos durante esta experiencia académica y sobre todo convertirse en mi segunda familia.

Y me es grato mencionar en especial a mis profesoras Mildred Zúñiga y Gabriela Víquez por toda su colaboración durante mi práctica profesional.

## **Resumen**

En el presente proyecto se plantea como principal objetivo elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz en la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos. Asimismo, se propone analizar los procedimientos actuales mediante el levantamiento de los procedimientos, realizando la ejecución de la documentación de cada uno para realizar una propuesta de implementación.

Para la recolección de información, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos se empleó una encuesta y la observación para el levantamiento de los procedimientos. La encuesta se basa en una entrevista no estructurada y un cuestionario para el análisis de los procesos.

Se documentaron los procedimientos de la sección de Trabajo Social correspondiente a becas debido a que no se contaba con un Manual de procedimientos que facilitara la función del profesional en asesoría estudiantil nombrado en el puesto. Es importante que se aplique presente manual de procedimiento y que en todos los procedimientos se realice al menos una publicación de resultados.

Palabras clave: Manual de procedimientos.

## **Abstract**

This project shows as main objective to develop a manual of procedures to facilitate the proper and accurate operation Section of Social Work DEVESA Tecnológico of Costa Rica, San Carlos Regional. It also objectives to analyze the current procedures by lifting procedures, making the performance of the documentation of each to make a proposal for implementation. To collect information, in order to achieve the objectives a poll and observation for lifting procedures are used. The survey is based on an unstructured interview and a questionnaire for the analysis of processes. Procedures were documented, corresponding section Social Work scholarships because not had a manual of procedures that facilitate the function of the professional counseling. It is important that this manual process is implemented and that all procedures are performed at least one publication of results.

Keywords: Procedures Manual.

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>12</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
1.1.1. Estructura organizacional.....	13
1.1.2. Actividad productiva.....	13
1.1.3. Misión, Visión, Valores y Simbología de la Institución.....	15
1.2. ANTECEDENTES DEL DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADEMICOS.....	17
1.2.1. Antecedentes del DEVESA.....	17
1.2.2. Misión, Visión y logo del DEVESA.....	19
1.2.3. Organigrama del Departamento de vida estudiantil y servicios académicos.....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4. PROBLEMA.....	21
1.5. OBJETIVO GENERAL .....	21
1.5.1. Objetivos específicos.....	21
1.6. ALCANCE .....	22
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>28</b>
2.1. ADMINISTRACIÓN.....	28
2.1.1. Definición.....	28
2.1.2. Proceso Administrativo.....	28
2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA .....	29
2.2.1. Eficiencia.....	29
2.2.2. Eficacia.....	29
2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....	29
2.3.1. Definición.....	30
2.3.2. Objetivos.....	30
2.3.3. Estudios.....	30
2.3.4. Premisas.....	31
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	32
2.4.1. Definición.....	32
2.4.2. Definición de organigrama.....	32
2.4.3. Importancia de organigrama.....	32
2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO .....	33
2.5.1. Definición.....	33
2.5.2. Objetivos.....	33
2.5.3. Clasificación.....	34
2.5.4. Importancia.....	38
2.5.5. Contenido.....	39
2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	40
2.6.1. Definición.....	40
2.6.2. Objetivos.....	40
2.6.3. Funciones.....	41

2.6.4. Contenido.....	42
2.6.5. Beneficios.....	44
2.7. PROCEDIMIENTOS.....	45
2.7.1. Definición.....	45
2.7.2. Objetivos.....	45
2.7.3. Importancia.....	46
2.8. DIAGRAMA DE FLUJO.....	46
2.8.1. Definición.....	46
2.8.2. Objetivos.....	46
2.8.3. Ventajas.....	46
2.8.4. Simbología utilizada.....	47
2.9. FORMULARIOS.....	48
2.9.1. Definición.....	48
2.9.2. Tipos.....	48
2.9.3. Importancia.....	49
2.9.4. Diseño.....	50
2.9.5. Análisis.....	50
2.10. POLÍTICAS.....	51
2.10.1. Definición.....	51
2.11. INVESTIGACIÓN.....	51
2.11.1. Definición.....	51
2.11.2. Importancia de la investigación.....	52
2.12. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
2.12.1. Tipos de enfoques de la investigación.....	52
2.12.2. Tipos de investigación.....	52
2.13. FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.13.1. Definición.....	53
2.13.2. Tipos.....	53
2.14. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	54
2.14.1. Definición.....	54
2.15. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	54
2.15.1. Definición.....	55
2.15.2. Tipos de técnicas.....	55
2.16. VARIABLES DE ESTUDIO.....	55
2.17. HEXÁMETRO QUINTILIANO. (5W` IH).....	57
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>60</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	60
3.3.1. Fuentes primarias.....	61
3.3.2. Fuentes secundarias.....	61
3.4. SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	61
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	61
3.5.1. Encuesta.....	61
3.5.2. Observación directa.....	62

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO .....	62
3.7. CODIFICACIÓN .....	63
3.8. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	64
<b>CAPÍTULO IV. SITUACION ACTUAL.....</b>	<b>66</b>
4.1. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONOMICAS .....	67
4.1.1. <i>Recepción y Resolución de Solicitudes de Beca Socioeconómica, Población Primer Ingreso y Población Regular.</i> .....	67
4.1.2. <i>Publicación de resultados.</i> .....	93
4.1.3. <i>Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca</i> .....	97
4.1.4. <i>Recepción de solicitudes para aumentos de monto de becas</i> .....	106
4.1.5. <i>Revisión semestral de carga académica</i> .....	116
4.1.6. <i>Revisión semestral de rendimiento académico.</i> .....	125
4.1.7. <i>Recepción de solicitudes para traslado de programa.</i> .....	134
4.1.8. <i>Recepción de solicitudes para reintegro a programa.</i> .....	142
4.1.9. <i>Recepción de solicitudes de traslado de sede</i> .....	150
4.1.10. <i>Recepción de solicitudes tercera concesión</i> .....	158
4.1.11. <i>Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.</i> .....	164
4.1.12. <i>Control semestral de horas colaboración</i> .....	172
4.1.13. <i>Elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos.</i> .....	181
4.1.14. <i>Elaboración y envío mensual de la Planilla Beca Préstamo.</i> .....	188
4.1.15. <i>Elaboración y envío mensual de la planilla beca exoneración porcentual de derechos de estudio.</i> .....	196
4.1.16. <i>Tramitar solicitudes de casos ante comité de becas.</i> .....	203
4.1.17. <i>Tramitar solicitudes de casos ante Fondo Solidario Desarrollo Estudiantil.</i> .....	225
4.1.18. <i>Tramitar solicitudes de casos ante la comisión de viajes al exterior.</i> .....	233
4.1.19. <i>Elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación.</i> .....	239
4.1.20. <i>Atención individual casos especiales</i> .....	245
4.1.21. <i>Visitas Domiciliares</i> .....	255
4.1.22. <i>Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica.</i> ..	268
4.2. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS DE ESTÍMULO .....	277
4.2.1. <i>Asignación de becas por participación destacada.</i> .....	277
4.2.2. <i>Asignación de becas dependientes.</i> .....	285
4.2.3. <i>Publicación de becas de estímulo</i> .....	291
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>297</b>
CONCLUSIONES.....	297
RECOMENDACIONES .....	298
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>300</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>302</b>



## Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL TEC.....	13
ILUSTRACIÓN 2. LOGO DEL TECNOLÓGICO DE COSTA RICA .....	17
ILUSTRACIÓN 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEVESA .....	20

## Índice de Tablas

TABLA 1: SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LA ELABORACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.....	47
TABLA 2: VARIABLES DEL ESTUDIO DEL MARCO TEÓRICO.....	56
TABLA 3: VARIABLES DE ESTUDIO DEL MARCO METODOLÓGICO. ....	62

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se elabora un Manual de procedimientos realizado en el programa de becas de la sección de Trabajo Social del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos. El Tecnológico de Costa Rica es una de las tres universidades estatales del país, y por tanto, le brinda beneficios económicos a los(as) estudiantes que se encuentran en desigualdad económica con el resto de la población estudiantil.

Cada uno de los procedimientos contiene su respectiva descripción, el cuadro con la secuencia de los pasos a ejecutar y además, se le realiza el hexámetro de Quintiliano para un mayor análisis.

El Manual de procedimientos es una herramienta muy importante para el desarrollo de las labores al programa de becas de la sección de Trabajo Social, por lo que es recomendable su debida documentación.

En las generalidades de la investigación se presentan los antecedentes de la empresa y del departamento en los cuales se hace una descripción de la reseña histórica, misión, visión, valores, el logo de la organización y el organigrama.

Para mejor comprensión del proyecto, en el marco teórico se presentan las definiciones de los conceptos teóricos.

En el marco metodológico se detallan las actividades necesarias para la obtención de información para lograr los objetivos propuestos.

En el apartado de análisis de la situación actual de la sección de Trabajo Social correspondiente a becas, se describe cada procedimiento y se realiza el respectivo análisis.

Además se realiza un apartado de las conclusiones respectivas durante la elaboración del proyecto y sus recomendaciones. De los capítulos descritos se muestran los anexos, apéndices y las referencias bibliográficas.



## Capítulo I

### Aspectos generales

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

A continuación se muestra la información general de la empresa y del departamento en estudio donde se mencionan los antecedentes, la estructura organizacional, la actividad productiva, su misión y visión, de igual manera se mencionan la justificación de la investigación, el problema, objetivos y el alcance del estudio.

### **1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN**

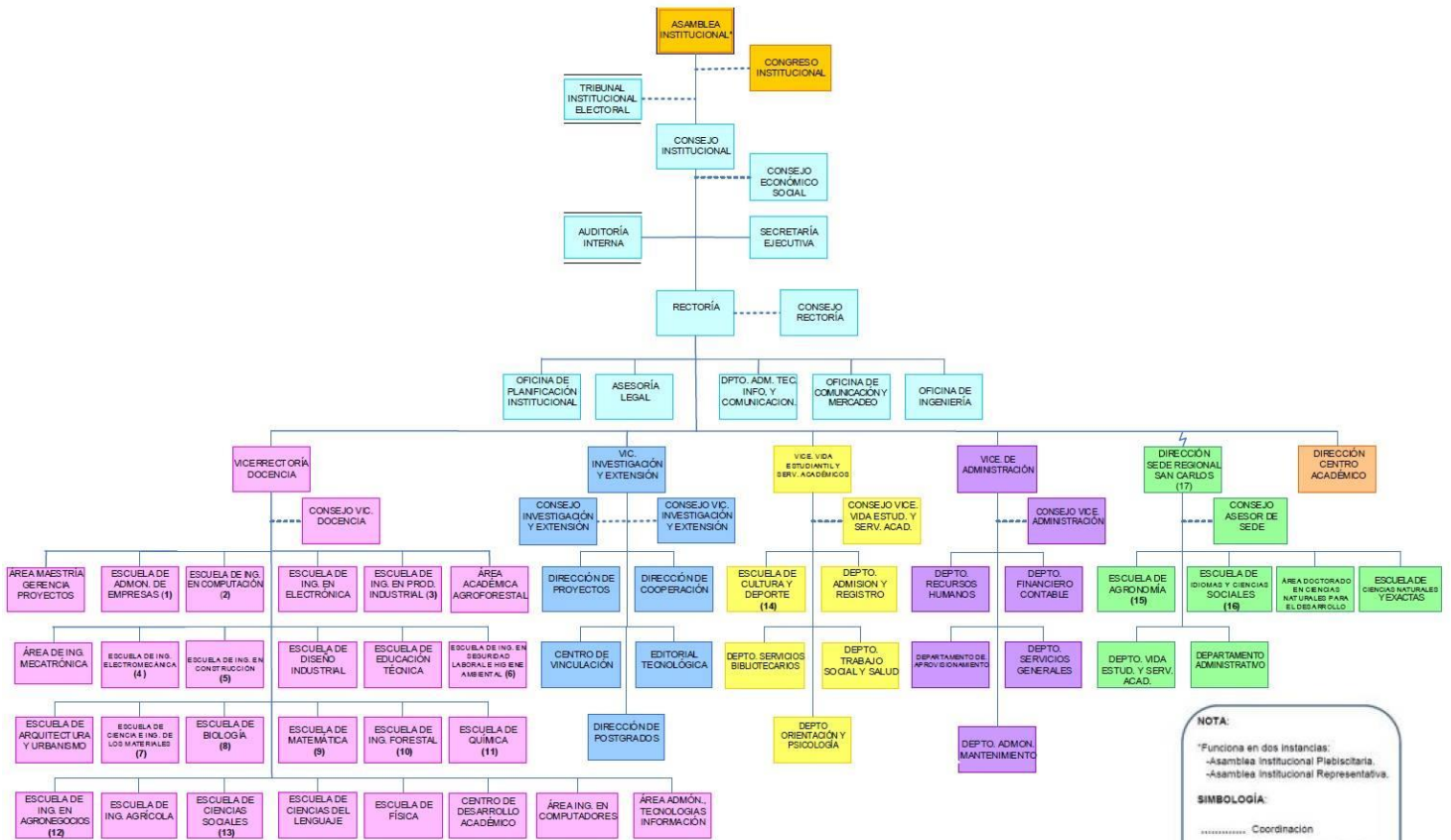
El Tecnológico de Costa Rica según (Tecnologico de Costa Rica, 2015) es una universidad estatal, la cual fue fundada bajo la administración de José Figueres Ferrer en el año 1971, mediante la ley No. 4777. Está dedicada a la educación superior universitaria, a la docencia, investigación y la extensión de la tecnología y ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica.

La Sede Regional de San Carlos nació en 1975, promoviendo el desarrollo para la Zona Norte. Actualmente se cuenta con un área de construcción, de 28.000 metros cuadrados, incluye un complejo académico-administrativo, aulas, laboratorios, biblioteca, oficinas, residencias estudiantiles, comedor, lavandería, áreas recreativas y deportivas, así como talleres de maquinaria agrícola, riego y drenaje y bodegas para el secado y concentradas de granos.

### 1.1.1. Estructura organizacional

Ilustración 1. Estructura Organizacional TEC

#### TECNOLÓGICO DE COSTA RICA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN



- Administración de Empresas Nocturnas (Cartago y San José), Administración de Empresas (San Carlos), Cursos de Servicio, Licenciatura en Administración de Empresas y Maestría en Administración de Empresas.
- Maestría en Computación, Ingeniería en Computación San Carlos y Centro de Investigación en Computación.
- Maestría en Sistemas Modernos de Manufactura.
- Maestría en Administración de la Ingeniería Electromecánica.
- Centro de Investigación en Vivienda y Construcción.
- Maestría en Seguridad Ocupacional e Higiene Ambiental.
- Centro de Investigación y Extensión en Materiales.
- Ingeniería en Biotecnología y Centro de Investigación en Biotecnología.
- Enseñanza de la Matemática Asistida por Computador.
- Centro de Investigación en Integración Biosque Industria.
- Centro de Investigación en Protección Ambiental, Ingeniería Ambiental (Lic.), Centro de Investigación y Servicios Químicos y Microbiológicos
- Centro de Investigación en Gestión Agroindustrial.
- Gestión del Turismo Sostenible y Maestría en Desarrollo Económico Local.
- Unidad de Cultura, Unidad de Deporte y Cultura y Deporte San José.
- Programa de Producción Agrícola, Unidad de Posgrado en Agronomía, Planta de Matanza, Ganado de Carne, Producción Animal, Unidad Agrícola y Unidad de Cultivos, Centro de Investigación en Agricultura Sostenible para el Trópico Húmedo (CIDASTH)
- Turismo Rural Sostenible.
- Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua.

**NOTA:**  
 \*Funciona en dos instancias:  
 -Asamblea Institucional Plebiscitaria.  
 -Asamblea Institucional Representativa.

**SIMBOLOGÍA:**  
 ..... Coordinación  
 ⚡ Desconcentración Técnica y Administrativa.  
 [ ] Suficiente Autonomía

**ELABORADO POR:**  
 Oficina de Planificación Institucional  
 Última Actualización: Octubre, 2014

Fuente: Tecnológico de Costa Rica.

### 1.1.2. Actividad productiva

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

A continuación se describirán según (Tecnológico de Costa Rica, 2015) las cuatro Vicerrectorías en las que está distribuido el TEC:

#### **A. 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. ([www.tec.ac.cr/sitios/Vicerrectoria/vie/Paginas/default.aspx](http://www.tec.ac.cr/sitios/Vicerrectoria/vie/Paginas/default.aspx))

#### **B. Vicerrectoría de docencia**

La Vicerrectoría de Docencia es una de las cuatro vicerrectorías del Tecnológico de Costa Rica, y tenemos 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, propiciamos la acción integrada del quehacer académico.

Como parte integrante del Tecnológico de Costa Rica trabajamos con la firme intención de formar los recursos humanos altamente calificados en las áreas de la ciencia y la tecnología que requiere el desarrollo de Costa Rica, desde una perspectiva de universidad estatal pública que procura contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del pueblo costarricense.

#### **C. Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos**

La vida estudiantil es un conjunto variado y complejo de interacciones que inciden en el bienestar y el desarrollo personal, académico y profesional de los y las estudiantes en todas sus dimensiones de su ser, como individuo y como miembro activo de la sociedad.

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.

#### **D. Vicerrectora de Investigación y Extensión**

La Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) del Tecnológico de Costa Rica (TEC), 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.

#### **1.1.3. Misión, Visión, Valores y Simbología de la Institución**

##### **A. 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" (Tecnológico de Costa Rica, 2015).

##### **B. 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” (Tecnologico de Costa Rica, 2015).

### **C. Valores**

Según (Tecnologico de Costa Rica, 2015), el III Congreso Institucional aprobó, como parte del modelo académico institucional, que el Instituto 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:

#### **(i) Ámbito Institucional**

- 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
- 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

#### **(ii) Ámbito Individual**

- Respeto por la vida
- Libertad

- Ética
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Sinceridad
- Transparencia
- Respeto por todas las personas
- Cooperación
- Integridad
- Excelencia

#### **D. Simbología de la Institución**

Ilustración 2. Logo del Tecnológico de Costa Rica



#### **1.2. ANTECEDENTES DEL DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADEMICOS.**

##### **1.2.1. Antecedentes del DEVESA**

Los antecedentes del DEVESA mencionados por (Li, 2014) en su trabajo final de graduación describe a este departamento de la siguiente manera:

En el año 1976, con la creación del ITCR, Sede regional San Carlos, 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 mientras se comenzaron a construir las instalaciones donde actualmente está localizado el ITCR, desde el año 1980 comenzó la construcción y ya para el año 1982, se movió la sede a sus actuales instalaciones.

En un principio, el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) como se le conoce actualmente, era más conocido como el Departamento de Servicios Estudiantiles y Académicos (DESEA), cuyo fin primordial al igual que ahora, era favorecer la instancia en general de los estudiantes de ITCR mediante los servicios que este departamento ofrece, para mantener una mejor calidad de vida y un mejor rendimiento académico.

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 un principio 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, Turismo, Administración de Empresas y las más recientes las cuales son 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 para un total de 24 funcionarios.

Alrededor de ello 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 ITCR, hasta procurar que los mismos se encuentren beneficiados desde el punto psicológico, económico, académico y en cuanto a salud.

Desde su creación este departamento ha contribuido a facilitar y mejorar continuamente la vivencia de cada universitario que ingresa al ITCR y con ello mejora las oportunidades de estudio de muchos jóvenes.

### **1.2.2. Misión, Visión y logo 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” (Tecnologico de Costa Rica, 2015).

## B. Visión

“Departamento 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” (Tecnologico de Costa Rica, 2015).

## C. Logo del DEVESA

Ilustración 3. Logo del DEVESA

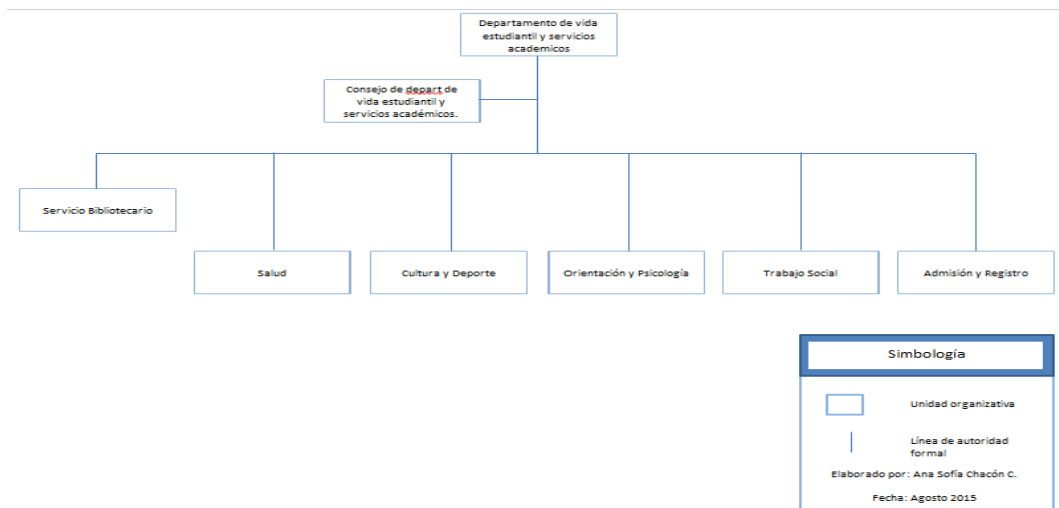


Fuente: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica.

### 1.2.3. Organigrama del Departamento de vida estudiantil y servicios académicos.

Ilustración 4. Estructura Organizacional DEVESA

#### Estructura organizacional Departamento de vida estudiantil y servicios académicos



Fuente: Elaboración propia.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de la Sede Regional San Carlos del Tecnológico de Costa Rica, considera que es importante documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables para la ejecución de las tareas en el programa de becas, con el fin de construir una base para el análisis del trabajo, el mejoramiento de los sistemas y agilidad en los procesos.

El Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, cuenta con el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), el cual es el encargado a grandes rasgos de brindar soporte a los estudiantes de esta sede en las secciones de Admisión y Registro, Orientación y Psicología, Salud, Trabajo Social, Docencia (Cultural-Deportiva) y la unidad de la biblioteca.

### **1.4. PROBLEMA**

Carencia de un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz al programa de becas de la sección de Trabajo Social del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) en el Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos

### **1.5. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz al programa de becas de la sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

#### **1.5.1. Objetivos específicos**

Específicamente este trabajo pretende:

- ✓ Analizar los procedimientos actuales al programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Calos.
- ✓ Desarrollar el levantamiento de los procedimientos actuales al programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Calos.
- ✓ Ejecutar la documentación de los procedimientos actuales del programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Calos.
- ✓ Establecer una propuesta de implementación para los procedimientos al programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

#### 1.6. ALCANCE

Análisis y documentación de 25 procesos del programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

Área	Procedimiento	Modalidad de intervención	Codificación del proceso	Codificación de subprocesos
Procesos en programas de becas socioeconómicas.	Recepción y resolución de solicitudes de Beca Socioeconómica población Primer Ingreso y población Regular.	Creación	MP-RRSBS	N/A
	Publicación de resultados.	Creación	MP-PR	N/A

Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca.	Creación	<b>MP-RSARB</b>	N/A
Recepción de solicitudes para aumentos de monto de beca.	Creación	<b>MP-RSA</b>	N/A
Revisión semestral de CARGA ACADÉMICA.	Creación	<b>MP-RSCA</b>	N/A
Revisión semestral de RENDIMIENTO ACADÉMICO.	Creación	<b>MP-RSRA</b>	N/A
Recepción de solicitudes para traslado de programa.	Creación	<b>MP-RSTP</b>	N/A
Recepción de solicitudes reintegro programa.	Creación	<b>MP-RSRP</b>	N/A



Recepción de solicitudes para traslado de sede.	Creación	<b>MP-RSTS</b>	N/A
Recepción de solicitudes por Tercera Concesión.	Creación	<b>MP-RSTC</b>	N/A
Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.	Creación	<b>MP-RSAEPP</b>	N/A
Control Semestral de Horas Colaboración.	Creación	<b>MP-CSHC</b>	N/A
Elaboración y envió mensual de la Planilla Beca Mauricio Campos.	Creación	<b>MP-EEMPBMC</b>	N/A
Elaboración y envió mensual de la Planilla Beca Préstamo.	Creación	<b>MP-EEMPBP</b>	N/A

Elaboración y envío de la Planilla Beca Exoneración Porcentual de Derechos de Estudio	Creación	<b>MP-EEPBEPDE</b>	N/A
Tramitar solicitudes de casos ante Comité de Becas.	Creación	<b>MP-TSCCB</b>	<b>MP-S-PMPREAP</b>
			<b>MP-S-PLR</b>
			<b>MP-S-MPPP</b>
Tramitar solicitudes de casos ante FSDE.	Creación	<b>MP-TSFSDE</b>	N/A
Tramitar solicitudes de casos ante Comisión de Viajes al Exterior.	Creación	<b>MP-TSCCVE</b>	N/A
Elaboración y Desarrollo de Talleres de Inducción a los programas de Beca.	Creación	<b>MP-EDTIC</b>	N/A
Atención Individual Casos Especiales.	Creación	<b>MP-AICE</b>	<b>MP-S-CAS</b>

	Visitas Domiciliares.	Creación	<b>MP-VD</b>	N/A
	Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica.	Creación	<b>MP-CSP</b>	N/A
<b>Procesos en programas de becas de estímulo.</b>	Asignación de becas por participación destacada.	Creación	<b>MP-ABPD</b>	N/A
	Asignación de becas dependientes.	Creación	<b>MP-ABD</b>	N/A
	Publicación de becas de estímulo.	Creación	<b>MP-PBE</b>	N/A



## Capítulo II

# Revisión de literatura

## CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

Este apartado orienta al lector con las definiciones más relevantes, con el fin de que los lectores comprendan la finalidad del manual de procedimientos. A continuación se detallan los términos utilizados en el trabajo.

### 2.1. ADMINISTRACIÓN

La administración es una serie de actividades que desempeñan los gerentes de manera eficiente mediante la planeación, organización, dirección y control con el fin de que la empresa cumpla con sus metas y objetivos.

#### 2.1.1. Definición

“Proceso para diseñar y mantener un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, p. 4).

#### 2.1.2. Proceso Administrativo

Según (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, p. 8) describió a este proceso administrativo como las funciones de la administración. Para las cuales da una definición de cada uno de estos procesos.

**Planear:** Abarca la definición de metas, el establecimiento de una estrategia, y el desarrollo de planes para coordinar actividades.

**Organizar:** Abarca determinar que tareas deben llevarse a cabo por quien, como se agruparan esas tareas, quien estara subordinado a quien, y quien tomara decisiones.

**Dirigir:** Comprende motivar a los empleados, dirigir las actividades de los demas, elegir el canal de comunicación mas eficaz, y resolver conflictos.

**Controlar:** Monitorear el desempeño , compararlo con las metas, y corregir cualquier desviacion significativa.

Este proceso administrativo es lo más esencial de la administración es por ello que en la organización se debe realizar toda actividad con eficiencia y eficacia ya que permite a la empresa cumplir sus objetivos de la mejor manera.

## **2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA**

La eficiencia es la mejor utilización de los recursos en la organización en el desempeño de una actividad, en tanto la eficacia es la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque no se haya realizado un buen uso de los recursos.

### **2.2.1. Eficiencia**

“Hacer las cosas bien y producir lo máximo a partir de una cantidad mínima de insumos” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, p. 6).

### **2.2.2. Eficacia**

“Hacer las cosas de manera correcta, o completar las actividades que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas” (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013, p. 6).

Una gerencia que tiene metas y objetivos realiza actividades con eficiencia y eficacia para así obtener los mejores resultados en la organización, para esto también es importante realizar un análisis para conocer las situaciones de la empresa.

## **2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

Es un examen exhaustivo que se realiza en una empresa para detectar situaciones no convenientes y proponer soluciones eficientes a nivel funcional, estructural, organizativo y en el comportamiento.

### 2.3.1. Definición

En su práctica de graduación (Rojas Hurtado, 2011) hace referencia al análisis administrativo como al área de la administración que permite identificar claramente los factores estudiados e investigar en forma racional, ordenada, sistemática y consecuente sus componentes, mediante técnicas más adecuadas.

### 2.3.2. Objetivos

Según Fallas citado por (Aguilar, 2012). Los objetivos del análisis administrativo son:

- ✓ Reducir los costos en el empleo de los materiales de trabajo.
- ✓ Reducir tiempos ociosos o demoras injustificadas.
- ✓ Reducir deficiencias de supervisión en ámbitos de control.
- ✓ Reducir deficiencias que surgen por desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.
- ✓ Reducir las deficiencias debido a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- ✓ Reducir deficiencias debido al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- ✓ Reducir deficiencias debidas a una inadecuada distribución de las labores entre el personal.

### 2.3.3. Estudios

Las tareas propias del análisis administrativo se citan a continuación:

- ✓ Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una organización (sección o departamento) que incluya el examen de los objetivos, estructuración, sistemas de

trabajo, métodos y procedimientos, así como el análisis de la relación de los recursos humanos respecto de las funciones asignadas.

- ✓ El estudio de un área de trabajo en especial con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- ✓ El estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- ✓ Control y diseño de formularios.
- ✓ Organización física de oficinas.
- ✓ Determinación de equipo y máquinas de oficina necesarios para la gestión administrativa.
- ✓ Promoción de métodos modernos de administración(Martínez Gutiérrez, 1999).

#### **2.3.4. Premisas**

Las premisas según Fallas, citado por (Aguilar, 2012) son los siguientes:

- ✓ La organización y todos sus componentes (sistemas, recursos humanos, procesos, equipos, maquinarias, entre otros) con características dinámicas (se modifican según las necesidades).
- ✓ La obsolescencia que una empresa puede manifestar en sus diversas actividades, sino se presenta la existencia de una conducta de actualización y revisión.
- ✓ Mantener en la empresa una cultura de investigación y de mejora del desempeño para que las diferentes labores se realicen de la mejor manera.
- ✓ Tener presente que los recursos son escasos y limitados en una organización, es de gran importancia utilizarlos racionalmente.



En el análisis administrativo se tiene que prestar atención la estructura organizacional de la empresa, debido a que este permite usar todos los recursos de una manera racional para cada función.

## **2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional es de gran importancia en las empresas porque permite establecer las funciones con un mayor orden y control para alcanzar de manera eficiente y eficaz las metas y objetivos propuestos. Además define muchas características de las funciones principales para cada área, departamento o unidad.

### **2.4.1. Definición**

Según (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2006, p. 394) es el patrón de puestos y grupos en una organización. Una causa importante del comportamiento individual y de grupo.

### **2.4.2. Definición de organigrama**

Según (Benjamin & Fincowsky, 2014) 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.

### **2.4.3. Importancia de organigrama**

Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva como está compuesta una organización (Benjamin & Fincowsky, 2014).

Para una organización es de suma importancia tener un organigrama actualizado para una buena comunicación dentro de la empresa y un manual administrativo facilita esta comunicación y la toma de decisiones para la administración.

## 2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales administrativos es una forma sencilla de comunicación de la empresa con los colaboradores que permite conocer las actividades y la forma en que deberán ser realizadas para lograr lo que se desea alcanzar, es por ello que se debe estar actualizando periódicamente.

### 2.5.1. Definición

Según (Benjamin & Fincowsky, 2014, p. 193) menciona que los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización como las instrucciones y lineamientos necesarios que desempeñe mejor sus tareas.

### 2.5.2. Objetivos

- ✓ Presentar una visión de conjunto de la organización.
- ✓ 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 distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ✓ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones evitando 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 personal.
- ✓ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

- ✓ Fortalecer la cadena de valor en 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.
- ✓ Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización (Benjamin & Fincowsky, 2009).

### 2.5.3. Clasificación

El manual administrativo es clasificado por (Benjamin & Fincowsky, 2009) de la siguiente manera:

#### A. Por su naturaleza o área de aplicación

**(i) Microadministrativo:** Son 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.

#### **(ii) Macro administrativos:**

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

#### **(iii) Mesoadministrativos**

Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

#### B. Por su contenido

**(i) 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.

**(ii) 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.

**(iii) De gestión de 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 (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.

**(iv) De historia de la organización:**

Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evaluación, situación y composición. Este tipo de conocimiento 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. La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organizaciones, políticas, contenido múltiple, etcétera.

**(v) De políticas:**

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

**(vi) De contenido múltiple:**

Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objetivo de agruparla en un solo documento puede obedecer básicamente a las razones siguientes:

- ✓ Que se considere más accesible para su consulta.
- ✓ Que resulte más viable económicamente.
- ✓ Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.
- ✓ Que sea una instrucción a nivel directivo.

**(vii) De puestos:**

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

**(viii) De técnicas:**

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

**(ix) De ventas:**

Es un componente de información específica para apoyar la función de ventas; puede incluir:

- ✓ Definición de estrategias de comercialización
- ✓ Descripción de productos o ambos servicios.

- ✓ Mecanismos de negociación
- ✓ Políticas de funcionamiento
- ✓ Estructura de la fuerza de ventas
- ✓ Análisis de la competencia
- ✓ División territorial por responsable, cliente, producto y/o servicio.

**(x) 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.

**(xi) De finanzas:**

Manuales que respalden 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.

**(xii) De personal:**

Identificados también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre:

- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Organizaciones y control de personal
- ✓ Lineamiento para: o El análisis y valuación de puestos o Reclutamiento, selección, contratación, inducción y socialización de personal.
- ✓ Capacitación y desarrollo
- ✓ Normatividad
- ✓ Higiene y Seguridad
- ✓ Prestaciones

**(xiii) De operación:**

Manuales utilizados para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

**(xiv) De sistemas:**

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

**C. Por su ámbito.**

**(i) 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.

**(ii) Específicos:**

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

**(iii) Enfoque:**

Este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de la calidad, que son los que más se utilizan en las organizaciones.

**2.5.4. Importancia**

Toda empresa u organización adopta reglas y reglamentos, normas de servicio, instrucciones, ordenes que los empleados deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo. Esta información es comunicada en el momento oportuno a las personas, pero

luego son archivadas y, por lo general, se olvidan por falta de consulta, desconocimiento por parte de nuevas personas, o bien, desactualización (Brenes, 2009).

### **2.5.5. Contenido**

Según Pintos, citado por (Salas, 2013) los manuales administrativos se componen de la siguiente manera:

#### **A. Índice o tabla de contenido**

Brinda una versión esquemática del contenido del manual, con referencia a la página donde se ubica la información. En manuales muy extensos, antes de cada sección, es conveniente incluir una tabla de contenido de esa sección, que reproduce el índice general.

Los manuales en formato informático presentan ventajas en este sentido, ya que generalmente permiten el acceso a cada tema de acuerdo a múltiples criterios: alfabético, por tema, mediante el uso de hipervínculos.

#### **B. Introducción o Antecedentes**

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

#### **C. 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.

#### **D. Cuerpo principal**

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



## **E. 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.

### **2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El manual de procedimientos permite conocer el funcionamiento interno de la organización en los que respecta la descripción de tareas, debido a que en su contenido se describe las actividades detalladamente, así facilita las labores de la auditoría.

#### **2.6.1. Definición**

Según (Ortega Vindas, 2009), citado por (Salas, 2013) el manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada de actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué se realizan estas actividades. Este tipo de manual se orienta a especificar detalles de ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que este llegue oportunamente a las unidades organizativas que requieran.

#### **2.6.2. Objetivos**

Según Gómez (1994), citado por (Salas, 2013) los objetivos de los manuales de procedimientos son:

- ✓ Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su

participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

- ✓ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilitar las labores de auditoría, la evaluación control interno y su vigilancia.
- ✓ Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- ✓ Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **2.6.3. Funciones**

Según Aguilar (2012), citado por (Salas, 2013) las funciones de un manual de procedimientos son las siguientes:

- ✓ 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**

Según Franklin (2009), citado por (Salas, 2013) el manual de procedimientos debe contar con la siguiente información:

##### **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

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 número 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. Prologo 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 manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, solo los procedimientos de un área o unidad administrativa.

Objetivo: Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubre el procedimiento.

Responsables: Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Glosario de términos: Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionado con el contenido.

#### **2.6.5. Beneficios**

Según Gómez (1994), citado por (Salas, 2013) señala que los manuales de procedimientos tiene beneficios como:

- ✓ Reducción de gastos generales.
- ✓ Control de actividades.
- ✓ Mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos.
- ✓ Sistematización de actividades.
- ✓ Información de actividades.
- ✓ Adiestramiento.
- ✓ Guía de trabajo a ejecutar.
- ✓ Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.

- ✓ Auditoria administrativa de políticas, procedimientos y controles.

## 2.7. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son un conjunto de acciones consecutivas, el cual consiste en seguir estas acciones predeterminadas para obtener siempre el mismo resultado.

### 2.7.1. Definición

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008, p. 111) menciona que son planes que establecen un método de manejo necesario para actividades futuras. Son secuencias cronológicas de acciones requeridas; son guías para la acción, más que para pensar, y detallan la manera precisa de cómo deben realizarse ciertas actividades.

### 2.7.2. Objetivos

El objetivo primordial de todo estudio de procedimientos, es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria. Sin embargo existen otros objetivos secundarios o accesorios que se persiguen, como los siguientes;

- ✓ Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.
- ✓ Cambiar el orden de las operaciones para que se logre 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 conservando en los puntos clave.
- ✓ Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para evitar los “cuellos de botella” (Brenes, 2009).

### **2.7.3. Importancia**

Los procedimientos se podrían concebir con los hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una antología 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 (Brenes, 2009).

Con base a los procedimientos planteados se realiza un diagrama de flujo que ofrezca la información de una forma más sencilla.

## **2.8. DIAGRAMA DE FLUJO**

En un diagrama de flujo cada acción es representada por un símbolo diferente con su respectivo significado y una breve explicación de la etapa en el proceso. Facilita la obtención de la información de una manera visual y ágil.

### **2.8.1. Definición**

Los diagramas, que también son conocidos como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas (Benjamin & Fincowsky, 2014, p. 206).

### **2.8.2. Objetivos**

El objetivo de los diagramas de flujo según (Salas, 2013) es representar gráficamente los pasos y actividades de un procedimiento, lo cual permite una mayor comprensión y análisis de la secuencia de la acción.

### **2.8.3. Ventajas**




Según (Franklin, 2009), citado por (Salas, 2013) las ventajas que ofrecen los diagramas de flujo son las siguientes:

- ✓ Facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.

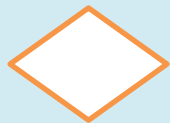
- ✓ Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
- ✓ Por la sencillez de su representación hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.
- ✓ Puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras organizaciones.
- ✓ 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

Tabla 1: Simbología utilizada en la elaboración de los diagramas de flujo.

	<p>Inicio o termino. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>





Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.



Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.



Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.



Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de (Benjamin & Fincowsky, 2014)

## 2.9. FORMULARIOS

### 2.9.1. Definición

Son una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso que 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).

### 2.9.2. Tipos

#### A. De línea

Es la clase de formulario más sencilla que existe, pues su contenido se basa en datos fijos que van seguidos de una línea sobre la cual se deben anotar los datos variables.

## B. De columnas

Contiene columnas y reglones para su llenado y se utiliza cuando los datos que se anotan son afectados por varios datos fijos que regularmente se ponen en la parte superior del formulario o, en casos especiales, al pie.

## C. De casillas

Esta clase se utiliza para formularios cuya información es excesiva. 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. (Benjamin & Fincowsky, 2009)

### 2.9.3. Importancia

Regularmente las operaciones administrativas que se realizan en la organización requieren documentos para dejar constancia de su ejecución. Cuando esas operaciones son numerosas y repetitivas utilizan formulas impresas, cuyo uso determina de forma directa en la simplificación del trabajo, así como de su calidad en la información recopilada, por eso es importante.

- ✓ Su contenido
- ✓ La cantidad de ellas que se utilice (original y copias)
- ✓ El costo que representan
- ✓ El grado en que permiten imprimir celeridad y cohesión a las acciones
- ✓ Su función como vehículo para generar y transmitir información.
- ✓ Se convierten en un medio de información tanto interna como externa para la organización.

- ✓ Ahorrar tiempo en labores muy rutinarias.
- ✓ Favorece el control y de esta forma disminuyen el error. (Brenes, 2009)

#### 2.9.4. Diseño

La estructura clásica de un formulario debe contener:

- ✓ Identificación organizacional (logotipo, título, fecha, número de hoja)
- ✓ Localización de la organización (direcciones, teléfonos, e-mail, fax, apartado)
- ✓ Objetivo del formulario (igual al nombre o título del formulario)
- ✓ Identificación del usuario
- ✓ Localización del usuario
- ✓ Cuerpo del formulario (conjunto de variables de interés, ubicadas de mayor a menor prioridad en la información)
- ✓ Respaldos
- ✓ Controles
- ✓ Otros aspectos a considerar dentro del diseño del Formulario. (Brenes, 2009)

#### 2.9.5. Análisis

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 son necesarios, o sin la forma y contenido requeridos. (Benjamin & Fincowsky, 2009)

## **2.10. POLÍTICAS**

Es una actividad que se orienta de ideologías en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos y metas.

### **2.10.1. Definición**

Norma general conformada por declaraciones e interpretaciones que guían o encauzan la conducta y el pensamiento para la toma de decisiones (Benjamin & Fincowsky, 2014).

La política forma ideologías para las cuales los seres humanos se ven inclinados por un conjunto de procesos de investigación. Es por esto que es importante hacer mención sobre la investigación y los pasos que se deben llevar a cabo para una buena recolección de información.

## **2.11. INVESTIGACIÓN**

Es una actividad que se ejecuta debido a la necesidad de la humanidad de adquirir nuevos conocimientos o conocer una explicación sobre el porqué de las cosas.

### **2.11.1. Definición**

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007, p. 4) la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.

### **2.11.2. Importancia de la investigación**

Los conceptos son básicos para toda idea y comunicación; sin embargo, todavía se presta poca atención a lo que son, como resultan y los problemas que surgen con su uso. Esas condiciones no podrían justificarse solas, considerando el sujeto aquí, si no fuera porque son problemas especiales en investigación que surgieron de la necesidad de precisarlos conceptual e imaginativamente (Namakforoosh, 2005).

### **2.12. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene dos tipos de enfoques los cuales son; con y sin medición numérica. De igual manera se hace mención a los tipos de investigación dependiendo el tipo de panorama que se presente en la investigación.

#### **2.12.1. Tipos de enfoques de la investigación**

##### **A. Enfoque cuantitativo**

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007, p. 4)

##### **B. Enfoque cualitativo:**

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007, p. 7)

#### **2.12.2. Tipos de investigación**

##### **A. Estudios exploratorios**

Se realizan cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado.

### **B. Investigación descriptiva**

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

### **C. Investigación correlacional**

Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

### **D. Investigación explicativa**

Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodologia de la Investigacion, 2007).

Estos tipos de investigación están ligados a los objetivos de la investigación y es importante que se tome en cuenta la naturaleza del trabajo para su debido enfoque y las fuentes de información que se tomaran en cuenta para el desarrollo del trabajo.

## **2.13. FUENTES DE INVESTIGACIÓN.**

Las fuentes de investigación son datos importantes que se toman de documentos que sirven para el trabajo que se está realizando.

### **2.13.1. Definición**

Según Benjamín & Fincowsky, citado por (Soto, 2014) las fuentes de investigación hace referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde pueden obtenerse datos para la investigación.

### **2.13.2. Tipos**

#### **A. Fuentes primarias.**

Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano.

## **B. Fuentes secundarias.**

Son compilaciones, resúmenes y listados de regencias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir, reprocesan la información de primera mano.

## **C. Fuentes terciarias.**

Se trata de documentos que compendian nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así los nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios Web, empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007).

Es importante la recolección de información de documentos pero de igual manera es importante contar con personas que conozcan sobre el tema en investigación para que nos brinde información ya sea por experiencias o conocimientos adquiridos.

### **2.14. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN**

Los sujetos de investigación son personas que conocen sobre el tema en investigación y son escogidos para que brinden la información.

#### **2.14.1. Definición**

En este apartado deben especificarse “quienes” son las personas objeto de estudio. Su escogencia depende del problema por resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar. Debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información (Barrantes, 1999).

### **2.15. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

Las técnicas de recolección de información, son las formas posibles en las que un investigador puede obtener los datos necesarios para la elaboración de un estudio.

### **2.15.1. Definición**

La recolección de datos se fundamenta en la medición. Esta recolección se lleva a cabo para utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 5).

### **2.15.2. Tipos de técnicas**

Instrumentos para recolectar información en el enfoque cualitativo

#### **A. Observación**

Permite obtener información sobre los fenómenos o acontecimientos tal y como se producen.

#### **B. Entrevista**

Permite obtener información sobre un determinado problema de investigación cualitativa.

#### **C. Cuestionario**

Está íntimamente ligado al enfoque cuantitativo, pero puede ser una técnica de recolección de datos que preste un importante servicio en la investigación cualitativa.

#### **D. Historias de vida**

Contienen una descripción de los acontecimientos y experiencias de la vida de una persona, o parte de ella, contando en sus propias palabras.

#### **E. Técnicas grupales**

Conjunto de procedimientos que se utilizan para lograr con eficiencia las metas propuestas (Barrantes, 1999).

### **2.16. VARIABLES DE ESTUDIO.**

Las variables de estudio para el manual de procedimientos se pueden caracterizar por cada uno de los aspectos que lleva dicho manual. A continuación se desglosan cada una de ellas.



Tabla 2: Variables del estudio del marco teórico.

---

<b>Nombre del procedimiento:</b>	Identificación del procedimiento.
<b>Objetivo del procedimiento:</b>	Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.
<b>Unidad administrativa a la que pertenece:</b>	Esfera de acción que cubre el procedimiento.
<b>Responsable:</b>	Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.
<b>Política o normativa:</b>	Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el deshago de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.
<b>Alcance:</b>	Se hizo referencia a lo que se alcanza con la realización de dicho procedimiento.
<b>Formulario:</b>	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”.
<b>Aplicaciones computacionales:</b>	Son los programas o software utilizados en el desarrollo del trabajo.
<b>Concepto clave:</b>	Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido.

---

Elaboración propia a partir de (Benjamin & Fincowsky, 2009)

## 2.17. HEXÁMETRO QUINTILIANO. (5W` IH)

### A. Definición

Según Gildardo Campero, citado por (Soto, 2014), define lo 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? y ¿Cómo?

### B. Análisis y examen crítico de los hechos

Según Rojas, citado por (Soto, 2014), también establece lo siguiente:

#### a) Propósito

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

#### b) Lugar

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

#### c) Sucesión

¿Dónde se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cuándo podría hacerse? Y ¿Cuándo debería hacerse?

d) Persona

¿Quién lo hace?, ¿Por qué lo hace esa persona?, ¿Qué otra persona podría hacerlo? Y

¿Quién debería de hacerlo?

e) Medios

¿Cómo se hace?, ¿Por qué se hace de ese modo?, ¿De qué otro modo podría hacerse? Y

¿Cómo debería hacerse?

**C. Etapas**

Rojas (2011, pág. 55) define las etapas de síntesis, las cuales tienen los propósitos siguientes:

- ✓ 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 existen. Siempre hay camino mejor o más fácil para hacer un trabajo.



## Capítulo III

### Marco metodológico

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se desglosa la metodología empleada para el desarrollo del trabajo, la cual hace referencia a las actividades necesarias para la obtención de información para lograr los objetivos propuestos. Los aspectos que contiene este apartado son: Tipo de investigación, enfoque de la investigación, fuentes de información, sujetos de información, técnicas de investigación, las variables del estudio y el análisis de los datos.

A continuación se establece la metodología empleada para la elaboración del manual de procedimientos.

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación del siguiente trabajo es de tipo descriptiva, se realizó la recolección de la información acerca de las diferentes labores que se realizan en el programa de becas de la Sección de Trabajo Social y con esto se creó el manual de procedimientos, esto en base a la información recolectada por medio de los cuestionarios aplicados.

### **3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de enfoque corresponde al cualitativo, debido a que se utilizó instrumentos para recolectar información como las entrevistas, observaciones para proceder a su debida interpretación. Este enfoque permitió conocer el por qué y el cómo se realizan los procesos en dicha unidad en estudio.

### **3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para el presente trabajo se utilizaron fuentes primarias, como secundarias, para la obtención de información del manual de procedimientos.

### **3.3.1. Fuentes primarias**

Las fuentes primarias es toda aquella información obtenida de manera directa de algún estudio realizado. Para este caso se utilizó un cuestionario, el cual se aplicó a modo de entrevista, con el fin de obtener los datos más específicos y completos.

### **3.3.2. Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias son información que se obtiene de una forma indirecta, entre ellas se encuentran los documentos que se obtuvieron del departamento o de investigaciones anteriores, otro componente de esta es la revisión de literatura usada como base en el establecimiento de la teoría de la investigación. Entre estos se cuentan los formularios utilizados por los colaboradores del programa de becas de la Sección de Trabajo Social.

## **3.4. SUJETOS DE INFORMACIÓN**

El sujeto de información para la realización de este Manual de Procedimientos, es la encargada del programa de becas de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos. Debido a que es la única persona que está relacionada directamente con esta sección.

## **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de este trabajo se desarrollaron las siguientes técnicas de investigación.

### **3.5.1. Encuesta**

Para la recopilación más óptima de la información se consideró este método como el mejor debido al tipo de investigación.

## A. Entrevista

La entrevista fue dirigida a la responsable del programa de becas de la Sección de Trabajo Social del Tecnológico de Costa Rica, para la recolección de información para la elaboración del manual de procedimientos.

## B. Cuestionario

Para la recolección de la información se obtuvo un Cuestionario facilitado por la MBA. Mildred Zúñiga Carvajal para el análisis de los procesos en el programa de becas de la sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica. Ver [aquí](#).

### 3.5.2. Observación directa

Este método me permitió conocer cada uno de los pasos que realiza la colaboradora de la sección de trabajo social y que fue de suma importancia para el levantamiento de los procedimientos. En la mayoría de los procedimientos se utilizó este método para interpretar más detalladamente las actividades.

## 3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 3: Variables de estudio del marco metodológico.

<b>Nombre del procedimiento:</b>	<b>del</b>	Se identificó con el nombre del procedimiento con el que comúnmente se le llama en dicha unidad.
<b>Objetivo del procedimiento:</b>	<b>del</b>	Explica el propósito del procedimiento en la unidad de becas.
<b>Unidad administrativa a la que pertenece:</b>	<b>del</b>	Se indicó el área o unidad a la que pertenece el procedimiento.

**Responsable:** Se mencionó a la persona encargada de la sección de trabajo social debido a que es la persona responsable del procedimiento.

**Política o normativa:** En este apartado se mencionó las políticas o normas que están relacionados con el funcionamiento en el DEVESA.

**Alcance:** Se hizo referencia a las personas o áreas involucradas con la realización de dicho procedimiento.

**Formulario:** Son los documentos facilitados por la sección de trabajo social para la obtención de información importante para la empresa.

**Aplicaciones computacionales:** Son los programas que se utilizaron para la elaboración de trabajo.

**Concepto clave:** Se mencionó los términos más relevantes para el entendimiento del estudio.

---

Elaboración propia.

### 3.7. CODIFICACIÓN

Para la codificación se implementó lo propuesto por la Ing. Sofía García Romero, la cual elaboro una GUIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS y establece la forma para la codificación de los procedimientos.



La codificación se redacta en orden, iniciando con las siglas MP que hacen referencia a Manual de Procedimiento y las siglas del procedimiento.

Ejemplo: para el manual de procedimiento de Recepción de solicitudes para aumentos temporales el código es: MP-AT, las iniciales MP indican que es un Manual de Procedimientos y las AT quieren decir Aumentos Temporales.

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos, se utilizó el Hexámetro de Quintiliano, el cual consiste en la aplicación de una serie de preguntas con el fin de determinar si los procedimientos se realizan de la manera correcta o si se podría hacer de una manera más eficiente.

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	¿Dónde se hace? ¿Es necesario ahí? ¿En qué lugar podría hacerse?	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	¿Cuándo se hace? ¿Es necesario? ¿Cuándo podría hacerse?	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
Persona (Quien)	¿Quién lo hace? ¿Por qué el? ¿Quién más podría hacerse?	<b>Los encargados del proceso son las personas indicadas para su ejecución.</b>
Medios (Como)	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así? ¿Cómo podría hacerse?	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>



## Capítulo IV

### Situación actual

## CAPÍTULO IV. SITUACION ACTUAL

El presente capítulo describe la situación actual en el programa de becas de la sección de Trabajo Social de DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos con respecto a los procedimientos realizados; por otra parte, cada procedimiento cuenta con su respectiva introducción, objetivo, alcance, responsables, normas y políticas, documentos internos y externos, sistemas de información empleadas, herramientas empleadas, conceptos, descripción de actividades, análisis del procedimiento, indicadores y anexos.

#### 4.1. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONOMICAS

Los programas de becas socioeconómicas del Tecnológico de Costa Rica apoyan a los y las estudiantes con condición económica limitada para estar en una posición igualitaria con el resto de la población estudiantil.

##### 4.1.1. Recepción y Resolución de Solicitudes de Beca Socioeconómica, Población Primer Ingreso y Población Regular.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RRSBS</b>	70-95
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción y resolución de solicitudes de Beca Socioeconómica población Primer Ingreso y población Regular.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

## Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	68
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	68
<a href="#">C. Alcance</a> .....	68
<a href="#">D. Responsables</a> .....	69
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	69
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	69
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	69
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	69
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	70
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	70
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	70
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	77
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	78
<a href="#">N. Anexos</a> .....	78

### **A. Introducción**

La recepción y resolución de solicitudes de beca socioeconómica de la población primer ingreso y población regular, se realiza dos veces al año, esto con dos periodos ordinarios y dos periodos extraordinarios. Las profesionales responsables de la actividad son las trabajadoras sociales, quienes basadas en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realizan la asignación de becas según las particularidades de cada caso; con el fin de apoyar a los y las estudiantes con limitaciones socioeconómicas.

### **B. Objetivo**

Llevar la gestión administrativa correspondiente en los programas de becas para otorgar a la población solicitante el beneficio correspondiente según la condición socioeconómica y socio familiar.

### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a las trabajadoras sociales de apoyo y a la nombrada en el cargo.

#### **D. Responsables**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil ( Trabajadora Social)
- ✓ Estudiante solicitante
- ✓ Trabajadoras sociales de apoyo
- ✓ Analista en sistemas

#### **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Préstamos del ITCR

#### **F. Documentos internos**

Guía de documentos pendientes.

Comprobante de recepción de documentos.

Constancia de becas de la institución.

Guía de capacitación de las trabajadoras sociales de apoyo (Guía de orden de los documentos para solicitud de becas).

#### **G. Documentos externos**

Documentos expuestos en el formulario

Pagare

Hoja Deudor-Fiador (Constancia salarial, copia de cedula)

Cuenta bancaria

#### **H. Sistemas de información**

Sistema de Índice Socioeconómico

Sistema de encuesta Socioeconómica

Microsoft Excel

Microsoft Word

**I. Herramientas**

Computadora

Video Bin


Pantalla o manta de reflejo.

Internet

**J. Conceptos**

N/A



**K. Descripción de actividades**



		<b>Recepción y Resolución de Solicitudes de Beca Socioeconómica, Población Primer Ingreso y Población Regular.</b>	
		<b>MP-RRSBS</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento		
1.	Defina fechas de recepción de solicitudes (una semana de lunes a viernes) mediante reunión de área en Cartago con Trabajo social.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Consiga las instalaciones, equipo de cómputo y mobiliario para los días de entrega de solicitudes de	Profesional en asesoría estudiantil	


	becas.		
3.	Publique en la red social Facebook la necesidad de estudiantes colaboradores para la recepción de solicitudes de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Seleccione del estudiante anotado para colaborar, al azar y según las necesidades que se les va asignar.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Cree cronograma de actividades y asignación de tareas para los estudiantes de equipo de apoyo.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Seleccione películas y videos de las instalaciones para la sala de espera del lugar seleccionado para la recepción de solicitudes.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	El primer día de recepción de solicitudes, reparta tiquetes a los colaboradores para la alimentación.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Además reparta e identifique las mesas o	Profesional en asesoría	




	lugar asignado (oficinas) de las trabajadoras sociales de apoyo.	estudiantil	
9.	Realice un Excel para el control de los y las estudiantes que se presentan.	Trabajadoras sociales de apoyo	
10.	Reciba a los estudiantes con los documentos solicitados en el formulario en forma de entrevista.	Trabajadoras sociales de apoyo	
11.	Ordene los documentos según el orden establecido mediante se realiza la entrevista.	Trabajadoras sociales de apoyo	
12.	Ingrese en el documento de Microsoft Excel y colocar datos en la tabla con los nombres alfabéticamente ordenados.	Trabajadoras sociales de apoyo	
13.	¿Los documentos están completos? Sí: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso número 15.	Trabajadoras sociales de apoyo	

14.	Entregue la hoja de recepción de documentos completos.	Trabajadoras sociales de apoyo	
15.	Devuelva todos los documentos y establezca una nueva cita.	Trabajadoras sociales de apoyo	
16.	Una vez finalizada la semana de recepción, inicie la recepción de documentos pendientes (lunes y martes)	Trabajadoras sociales de apoyo	
17.	Incorpore los documentos en un folder debidamente organizados.	Trabajadoras sociales de apoyo	
18.	Asigne las becas apoyada del “Reglamento de becas ITCR” y a criterio profesional.	Trabajadoras sociales de apoyo	
19.	Ingrese al sistema encuesta socioeconómica y digitar nombre del usuario y contraseña.	Trabajadoras sociales de apoyo	
20.	Presione el botón encuesta socioeconómica e ingresa.	Trabajadoras sociales de apoyo	

21.	Digne el carnet del estudiante para verificar información y le da consultar.	Trabajadoras sociales de apoyo	
22.	Revise la encuesta socioeconómica online comparado con el expediente impreso.	Trabajadoras sociales de apoyo	
23.	Digne el botón Detalle de solicitud, y llene de acuerdo a la asignación que se le otorgo al estudiante y finalizar.	Trabajadoras sociales de apoyo	
24.	Ingrese en el documento de Microsoft Excel y colocar datos en la tabla con los nombres alfabéticamente ordenados con la asignación de la categoría y el monto.	Trabajadoras sociales de apoyo	
25.	Envíe lista de Excel al	Profesional	

	analista en sistemas en Cartago con la asignación de categoría y monto para el cálculo preliminar de la asignación de becas para cada estudiante solicitante.	en asesoría estudiantil	
26.	Recibe lista y realiza cálculo y la envía.	Analista en sistemas	
27.	Revise incongruencias en categoría, programa y monto asignado. Realiza las modificaciones a criterio profesional	Trabajadoras sociales de apoyo	
28.	Ingrese a la tabla de Excel e ingresar al Índice socioeconómico online y se digita nombre del usuario y contraseña.	Trabajadoras sociales de apoyo	

<p>29.</p>	<p>Digite el carnet del estudiante.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>30.</p>	<p>Realice las modificaciones correspondientes. Llene el monto asignado de beca del estudiante Si la categoría del índice es otra se cambia en el sistema y si es a categoría recomendada se arregla en la tabla de Excel. Y se presiona el botón de Modificar.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>31.</p>	<p>Reenvíe la tabla modificada al analista.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>32.</p>	<p>El analista genera el cálculo definitivo y envía el cálculo.</p>	<p>Analista en sistemas</p>	
<p>33.</p>	<p>¿Se encuentran realizadas</p>	<p>Profesional</p>	

	<p>las correcciones adecuadamente?</p> <p>Si: Continúa el procedimiento</p> <p>No: Regrese al paso número 24.</p>	<p>en asesoría estudiantil</p>	
34.	<p>Mande comunicado al analista que la información recibida es la indicada.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
35.	<p>Espere a la fecha para publicación los resultados de la asignación de becas.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
	<p>Fin del procedimiento</p>		
<p>Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales</p>		<p>Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal</p>	<p>Aprobó: Andrea Pacheco Araya</p>

#### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	<p>¿Qué se hace?</p> <p>¿Es necesario? (porque es necesario)</p>	<p>Elimina partes y actividades innecesarias.</p>
Lugar (Donde)	<p>La recepción de documentos para solicitud de becas se realiza en un salón el cual se elige cada año. Para la resolución y la asignación de becas se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.</p>	<p><b>Establecer un área para la recepción de documentos fija todos los años.</b></p>

<p>Sucesión (Cuando)</p>	<p>El proceso se realiza dos veces al año, esto con dos periodos ordinarios y dos periodos extraordinarios.</p>	<p><b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b></p>
<p>Persona (Quien)</p>	<p>Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Además se contratan dos trabajadoras sociales de apoyo para la recepción de becas en diciembre.</p>	<p><b>Los encargados del proceso son las personas indicadas para su ejecución.</b></p>
<p>Medios (Como)</p>	<p>El estudiante debe llenar el formulario para la solicitud de beca y además llevar los documentos adjuntos, los cuales debe de entregar en las fechas estipuladas por trabajo social. Trabajo social se encarga de analizar cada caso y asignar la beca a cada estudiante.</p>	<p><b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b></p>

**M. Indicadores**

Cantidad de estudiantes se entrevistan por día en la semana de recepción de solicitud.

**N. Anexos**

Anexo 1 Solicitud de atención socioeconómica





## Anexo 2 Solicitud de atención socioeconómica

**INSTRUCCIONES GENERALES**

*Nota: El TEC respeta y comparte la concepción género-inclusiva, sin embargo, para efectos de este documento el formato se homogeniza.*

El Instituto Tecnológico de Costa Rica, por medio del Departamento de Trabajo Social y Salud de la Sede Central en Cartago y del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos de la Sede Regional en San Carlos, pone a disposición de las personas interesadas la “Solicitud de Atención Socioeconómica” con el objetivo de recopilar la información necesaria para la adjudicación de alguna de las siguientes becas:

- Beca Total Mauricio Campos
- Beca Egresado Colegio Científico
- Beca Taller Infantil
- Beca préstamo
- Residencias Estudiantiles
- Beca de ayuda complementaria (en salud, en material didáctico especializado, entre otros).

**Para mayor información acerca de estas becas puede consultar la página electrónica [www.tec.ac.cr](http://www.tec.ac.cr) (estudiantes) o bien los despleables que se entregaron con el material de matrícula.**

- *La información que proporcione es confidencial.*
- *Conteste las preguntas en forma clara, completa y veraz. La omisión o falsedad de información ameritará la pérdida inmediata de cualquier tipo de beca.*
- *No se recibirán solicitudes incompletas.*
- *La información suministrada puede ser verificada mediante visita domiciliaria o consultas a instituciones públicas u otras fuentes de información.*
- *Detalle explícitamente su dirección. Utilice un punto de referencia conocido y permanente de su comunidad.*

## Anexo 3 Solicitud de atención socioeconómica

***Cuando complete el formulario tenga presente lo siguiente:*****CONCEPTOS:**

**Grupo familiar:** es el grupo de personas con vínculos sanguíneos o sin éstos, que residen en una misma vivienda, se incluyen aquellos miembros que por motivos de trabajo o de estudio viven fuera del grupo familiar. Se excluye a los hermanos del estudiante que hayan formado vida independiente.

**Principal sostén económico:** se refiere a la persona o personas del grupo familiar que aportan los principales ingresos económicos para la manutención del grupo.

**Tipos de ingresos económicos:** incluyen todos los ingresos económicos percibidos por los miembros del grupo familiar, producto de salarios, ganancias por trabajos o negocios por cuenta propia, pensiones, ayudas voluntarias de familiares, ayudas de instituciones, etc. Se clasifican en ingresos primarios (corresponden al principal sostén económico) y secundarios (corresponden a los demás ingresos que no son aportados por la persona o personas identificadas como principal sostén económico)

**Fuente de ingresos:** se refiere al origen de la actividad económica que proporciona los ingresos, por ejemplo salarios, trabajos o negocios por cuenta propia (agricultura, ganadería, construcción, ventas, empresas familiares, costura, etc.), pensiones, ayudas económicas de familiares o instituciones, alquileres u otros. En todo grupo familiar debe identificarse alguna fuente de ingresos.

Complete el formulario adjunto con los datos que se solicitan y aporte los documentos correspondientes que a continuación se indican.

**DOCUMENTOS REQUERIDOS:**

**Aportar estos documentos es fundamental para la tramitación de la beca.**

- Hoja de fiadores con los datos del solicitante y los deudores (se incluye en el formulario). **Los documentos de los fiadores deben presentarse posteriormente.**
- Certificación de número de cuenta del Banco Nacional a nombre del solicitante.
- Si el solicitante se graduó de un colegio privado o semipúblico, aportar una constancia o fotocopia del último recibo de la mensualidad pagada.
- Todo estudiante que disfrutó de beca, debe aportar la constancia correspondiente.
- Constancias de los miembros del grupo familiar que reciban algún tipo de beca de cualquier institución.
- Constancias de salario de todas las personas asalariadas del grupo familiar donde se indique el salario mensual bruto (sin deducciones de ley) y el salario mensual neto (con solo deducciones de ley), **con no más de un mes de expedida.** Además, debe aportar los comprobantes de otras deducciones.
- Para aquellas personas que no tienen patrono fijo y que generan ingresos por cuenta propia, completar la "Declaración Jurada de ingresos por cuenta propia" con los datos que ahí se solicitan y la copia de cédula de la persona responsable. **Se incluye una declaración en el formula-**

## Anexo 4 Solicitud de atención socioeconómica

*rio*. Cuando corresponda, debe entregarse: copia de la declaración jurada del impuesto sobre la renta o declaración jurada del régimen de Tributación Simplificada, constancia de entrega de producto a Cooperativas u otras, recibos de préstamos, alquileres y servicios.

Constancia de pensiones recibidas por los miembros del grupo familiar *con no más de un mes de expedida* (vejez, invalidez, viudez, orfandad, jubilación, pensión alimenticia judicial u otra).

Constancia de ayudas económicas institucionales por parte de la organización que la brinda.

Si se reciben ayudas de otras personas fuera del grupo familiar (por ejemplo pensiones voluntarias), aportar una carta explicativa firmada por la persona que brinda la ayuda con copia de su cédula.

Si se percibe cualquier otro ingreso (alquileres, dividendos, ahorros, etc.) aportar carta explicativa con copia de cédula de la persona responsable.

Constancias o recibos de las deudas existentes en el grupo familiar donde se indique el nombre de la institución o empresa acreedora, monto original, saldo actual y cuota mensual.

Copias de recibos del último mes por servicios de agua, electricidad, cable, teléfono fijo y celular, tarjetas de crédito, pólizas, etc.

Si se habita casa alquilada, aportar la copia del último recibo de alquiler donde

se indique el nombre completo del propietario, número de cédula y número de teléfono. Si se habita casa propia con hipoteca, aportar la copia del último recibo de pago donde se indique el monto original, saldo actual y cuota mensual.

- Copia del plano o la escritura de los propiedades existentes (incluir el plano del lote donde se habita).
- En caso de existir otras propiedades, además de la vivienda que habitan, aportar una nota aclaratoria sobre los usos e ingresos que generan, además de la copia del plano del terreno.
- Copia de la (s) tarjeta (s) de circulación vigente de los vehículos existentes.
- Si hay personas mayores de 20 años que no realizan ninguna actividad laboral o de estudio, aportar una carta explicativa donde se indique la dependencia económica de estas personas. Debe ser firmada por el responsable del hogar.
- Si algún miembro del grupo familiar, *está desempleado* debe aportar: carta de la empresa en la que trabajó que indique la última fecha de contratación; carta de cesantía y la respectiva liquidación; declaración jurada en la que se incluya el monto mensual destinado para gastos del grupo familiar u otras inversiones en que se utilice dicho monto.
- Cualquier otro documento que se estime necesario para respaldar la situación socioeconómica referida.

Anexo 5 Solicitud de atención socioeconómica

<b>Primer apellido</b>	<b>Segundo apellido</b>	<b>Nombre</b>
Carre: <input type="text" value="Administración de Empresas"/>	No. Carre: <input type="text"/>	No. Colegio: <input type="text"/>
Puntaje de Admisión: <input type="text"/>		Semestre: <input checked="" type="radio"/> I Semestre <input type="radio"/> II Semestre Año: <input type="text"/>

---

### DATOS PERSONALES

1. País donde nació:  
Costa Rica    
Otro:

2. Nacionalidad:  
Costarricense    
Otra:

3. Fecha de nacimiento:  
Día:  Mes:  Año:

4. Sexo  
Femenino   
Masculino

5. Estado civil  
Soltero(a)  Divorciado(a)   
Unión Libre  Viudo(a)   
Casado(a)  Separado(a)

### DIRECCIÓN PERMANENTE DEL GRUPO FAMILIAR: (Complete esta información de manera precisa)

País:  Provincia:   
Cantón:  Distrito:   
Teléfono residencia:   
Teléfono celular:   
Celular del estudiante:   
Fax:   
Correo electrónico:   
Dirección exacta: (por señas):

### DIRECCIÓN DURANTE SUS ESTUDIOS (añótela solo si es diferente a la del grupo familiar)

País:  Provincia:   
Cantón:  Distrito:   
Teléfono de residencia:   
Fax:   
Dirección exacta: (por señas):

### POBLACION

Primer ingreso  Regular   
Admisión restringida  Abierta especial

### INFORMACIÓN ACADÉMICA

6. Nombre del colegio donde concluyó sus estudios secundarios:   
Año de conclusión de estudios secundarios:

7. Anote la mensualidad que pagó en su último año de colegio (Solo para estudiantes provenientes de colegios privados o semipúblicos). ₡

8. Disfrutó de beca en el colegio por condición económica: SI  NO   
¿Qué institución la brindaba?   
Monto ₡

### INFORMACIÓN LABORAL

*(Los nombramientos como horas estudiante, horas asistente, horas tutor o asistente especial en el Instituto Tecnológico de Costa Rica no se consideran como trabajo remunerado).*

9. ¿Trabaja usted en forma remunerada?  
Si   
No  (Pase a la Preg N°11)

10. El trabajo que realiza es:  
Temporal   
Permanente

Jornada de:  
Tiempo completo   
1/2 tiempo   
1/4 tiempo   
3/4 tiempo

Por horas:  
Especifique número de horas semanales:

Anexo 6 Solicitud de atención socioeconómica

11. ¿Quién es el principal sostén económico de su grupo familiar? MARQUE UNA SOLA OPCIÓN

- Padre
- Madre
- Ambos padres
- Usted
- Su pareja
- Usted y su pareja
- Otro

12. Ocupación del principal sostén económico de su grupo familiar

OCUPACION	Padre	Madre	Usted	Su pareja	Otro
Gerent@, administrador(a), directiv@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnic@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comerciante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emplead@ de comercio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Emplead@ administrati@, oficinist@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agricultor@, ganader@ y afines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Artisan@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conductor@ medio de transporte y afines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obrer@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Policia o guarda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jornalar@	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Misceláne@, emplead@ doméstica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arta de casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Fuente de ingresos del principal sostén económico de su grupo familiar. Puede marcar diferentes opciones.

FUENTE DE INGRESOS

	Padre	Madre	Usted	Su pareja	Otro
Salarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empresa propia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profesional por cuenta propia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico por cuenta propia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agricultura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ganadería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras actividades por cuenta propia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jubilación o pensión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensión Alimentaria, Judicial o voluntaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayuda de familiares y no familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ayuda de Instituciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intereses / Ahorros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alquileres y otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INFORMACIÓN REFERENTE A LA TENENCIA DE BIENES INMUEBLES Y VEHÍCULOS DEL GRUPO FAMILIAR

14. Área de construcción de la vivienda  m<sup>2</sup>

15. Número de dormitorios de la vivienda

16. Número de baños de la vivienda

17. ¿Tiene vehículo algún miembro de la familia?

Si  ¿Cuántos?

No

18. Si tiene vehículo algún miembro de la familia, indique: (Debe aportar copia de la respectiva tarjeta de circulación)

No. de placa	USO		Modelo	Monto de pago del marchamo (anual)
	Personal	Laboral		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

19. Tiene algún miembro del grupo familiar bienes inmuebles (vivienda que habita, vivienda propia pero que alquila, fincas, locales comerciales, otro. Aportar planos o escrituras de las propiedades.

Nombre del propietario	Extensión en Hect. o m <sup>2</sup>	Dedicación	Ingreso Mensual* \$
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anexo 7 Solicitud de atención socioeconómica

**INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR**

NO INCLUYA CENTIMOS

	INGRESOS PRIMARIOS		INGRESOS SECUNDARIOS INGRESOS NETOS (3)	
	INGRESO BRUTO (1)	INGRESO NETO (2)		
Padre del (a) estudiante	₡	₡	₡	33% 0,00
Madre del (a) estudiante	₡	₡	₡	0,00
Estudiante	₡	₡	₡	0,00
Conyuge o compañero(a) del estudiante	₡	₡	₡	0,00
Jefe de familia diferente al padre o madre	₡	₡	₡	0,00
Conyuge del (a) jefe(a) de familia diferente al padre o madre	₡	₡	₡	0,00
Hermano(a) del (a) estudiante	₡	₡	₡	0,00
Abuelos del (a) estudiante	₡	₡	₡	0,00
Tíos del (a) estudiante	₡	₡	₡	0,00
Otros parientes	₡	₡	₡	0,00
Otros no parientes	₡	₡	₡	0,00
<b>TOTAL</b>	₡ 0,00	₡ 0,00	₡ 0,00	0,00

20. Ingresos primarios: se refiere a lo percibido por las distintas fuentes de ingreso que reciben los miembros que se constituyen en el principal sostén económico del grupo familiar.

Anote en la primera columna de INGRESOS PRIMARIOS: INGRESO BRUTO (1) todos los ingresos totales mensuales brutos del grupo familiar SIN EXCLUIR LAS DEDUCCIONES DE LEY U OTROS REBAJOS NI GASTOS DE PRODUCCIÓN (incluya salarios y otros ingresos de diferentes actividades por cuenta propia como agricultura, ganadería, comercio, construcción, artesanía, rentas, alquileres, etc.)

En la segunda columna de INGRESOS PRIMARIOS: INGRESOS NETOS (2) anote el ingreso mensual neto, en el caso de los asalariados, es el ingreso bruto menos las deducciones de ley (Enfermedad, Maternidad, Invalidez, Vejez y Muerte, Banco Popular obligatorio, impuesto al salario).

En la tercera columna de INGRESOS SECUNDARIOS (3) anote todos los ingresos mensuales netos que reciban los miembros que se constituyen en fuente secundaria de ingresos del grupo familiar y que son diferentes a los identificados como principal sostén económico.

De todos los (as)miembros que trabajan, debe aportar

**INFORMACIÓN REFERENTE A GASTOS FAMILIARES**

21. Indique el monto mensual que el grupo familiar destina para cubrir los siguientes gastos. Debe aportar los respectivos recibos.

1. El estudiante solicitante no debe incluir sus gastos, de estudio.
2. Incluye las deudas y préstamos de las fuentes primarias, anote el monto mensual total. Anote solamente aquellas deudas que se puedan confrontar contra recibos, constancias u otros.
3. Incluir las pensiones complementarias
4. Incluir colegios profesionales, asociaciones, fondos de mutual, etc

Gastos	Monto mensual en colones (no incluir céntimos)
Alimentación	
Pago de alquiler de la vivienda	
Pago de hipoteca de la vivienda	
Vestido	
Educación (pasajes, mensualidades, materiales)1	
Agua	
Electricidad	
Salud (diferente a la otorgada por la CCSS)	
Teléfono (s) residencial	
Teléfono (s) celular	
Deudas y Préstamos 2	
Transporte	
Recreación	
Pensión alimenticia	
Ahorros 3	
Seguros voluntarios (vivienda, vehículo)	
Servicio doméstico	
Tarjetas de crédito	
Otros gastos (cuotas e imprevistos) 4	
<b>TOTAL</b>	

Anexo 8 Solicitud de atención socioeconómica

22. CUADRO FAMILIAR (Lea todas las Instrucciones)

A. Incluya a todos los miembros de la familia que vivan en el mismo hogar incluido el estudiante

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	NUMERO DE CEDULA	PARENTESCO CON EL SOLICITANTE (1)	EDAD	ESTADO CIVIL	ESTUDIA		ULTIMO AÑO CURSADO (2)	INSTITUCION DONDE REALIZA ESTUDIOS (3)	OCUPACION O ACTIVIDAD QUE REALIZA (4)
							SI	NO			
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		
						Casado(a)			PI		

OBSERVACIONES TRABAJO SOCIAL:

(1) Usted debe identificarse como solicitante y el resto del grupo en relación con usted.

(2) Indicar el último año de estudios cursados.

Primaria incompleta: PI  
 Secundaria completa: SC,

Primaria completa: PC  
 Universitaria incompleta: UI,

Secundaria incompleta: SI  
 Universitaria completa: UC

Otro: \_\_\_\_\_

(3) Si alguno cursa estudios en primaria, secundaria o universitarios, especificar si es pública, privada o semioficial.

(4) Si es pensionado, indicar a que actividad se dedicaba.





Anexo 10 Solicitud de atención socioeconómica

DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE  
**FORMALIZACIÓN DE FINANCIAMIENTO**  
**DATOS PERSONALES DEUDOR Y FIADORES**

La información que se solicita debe completarse a mano Imprenta legible, no debe presentar borrones, ni tachaduras. Lea cuidadosamente las instrucciones que se encuentran al dorso de esta. Recuerde que esta boleta debe ser actualizada cada año durante el mes de noviembre. FAVOR COMPLETAR CON BUENA LETRA Y TAMAÑO ADECUADO.

**DEUDOR**

Primer apellido: \_\_\_\_\_ Segundo apellido: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Carrera: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_ N° carné: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_

Si es menor de edad: Padre, madre o encargado legal: \_\_\_\_\_ Cédula: \_\_\_\_\_

Dirección exacta en tiempo no lectivo: Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Otras señas detalladas: \_\_\_\_\_

Dirección electrónica: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Tel. cel: \_\_\_\_\_

Cuenta Banco Nacional: 200-01- \_\_\_\_\_ Ha sido financiado por el ITCR: Si  No

XXX XXXXXXX X

**FIADOR**

Primer apellido: \_\_\_\_\_ Segundo apellido: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_ Dirección electrónica: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Otras señas detalladas: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Dirección trabajo: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Salario Mensual: e \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso al trabajo: día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_

Neto o Bruto

**FIADOR**

Primer apellido: \_\_\_\_\_ Segundo apellido: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_ Dirección electrónica: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Otras señas: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cel: \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Dirección trabajo: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Salario Mensual \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso al trabajo: día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_

Neto o Bruto

*Deje fe de que conozco la normativa vigente para el financiamiento Estudiantil, así como los requisitos de formalización de crédito.*

## Anexo 11 Solicitud de atención socioeconómica

**DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE**

Con el fin de lograr un trámite correcto, a tiempo y reglamentario de la formalización de su financiamiento, se le recuerda las normas establecidas para este trámite:

**DEUDOR DEBE PRESENTAR:**

- Copia y original de la cédula. Si es menor de edad debe presentar copia y original de la cédula para menores emitida por el Tribunal Supremo de Elecciones. Y copia y original de la cédula del padre o responsable legal.
- Presentar número de cuenta: de Banco Nacional en colonos con este formato: 200-01-xxxx-xxxxxx-x.
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono: con dirección exacta, o comprobante de pago con dirección escrita por deudor y firmado (mes anterior).
- **REQUISITOS PARA FIADORES**
- Debe tener un ingreso líquido o neto igual o superior a ₡270.000.00 (Doscientos setenta mil cuatrocientos colonos)
- Los asalariados deben tener más de un año de trabajar en la empresa o estar nombrado en propiedad (trabajadores de instituciones públicas).
- Ser ciudadano costarricense.
- No estar pensionado.
- No estar embargado.
- Faltarle para pensionarse un tiempo igual o mayor que la vida de crédito que solicita (mínimo de 10 años)

**DOCUMENTOS A PRESENTAR (FIADORES):**

Original y copia de cédula de identidad (al momento de presentar pagaré firmado).

- Constancia de Salario o Certificación de Ingresos (de acuerdo a la situación laboral del fiador)
- Fotocopia de Orden Patronal (mes anterior)
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono: con dirección exacta, o comprobante de pago con dirección escrita por deudor y firmado (mes anterior).

**CARACTERÍSTICAS DE DOCUMENTOS**

Recuerde que los documentos se entregan hasta que se realice el proceso de formalización de financiamiento, esto depende de la publicación del resultado de la solicitud de atención socioeconómica; por lo que inicialmente lo que debe presentar es esta boleta con la información de deudor y fiadores antes de la publicación de resultados.

**Constancia de salario:** la extiende la empresa en papel membretado, con sello y firma. Debe indicar si se encuentra libre de gravámenes, si está en propiedad, (instituciones públicas) y fecha de ingreso a la empresa; Detalle de salario bruto y neto. Además debe tener menos 30 días de haberse extendido a la fecha de presentación de pagaré. Debe ser original, y no presentar borrones, tachaduras o correcciones que generen dudas de la legitimidad del documento.

**Certificaciones de Ingresos:** cuando el fiador trabaja por cuenta propia debe presentar una certificación de Ingresos emitida por un Contador Privado si los ingresos van de ₡270.000.00 a ₡300.000.00 y un Contador Público Autorizado si los ingresos superan los ₡300.001.00. Estas deben ser emitidas en el formato exigido por los respectivos colegios profesionales (timbres, sellos, etc).

**VERIFICACION DE FIRMAS EN PAGARE**

La firma en el pagaré debe ser igual que en la cédula (deudor y fiadores). Para la verificación de las firmas, el estudiante deberá presentar el **original y fotocopia** de la cédula (ambas caras). En aquellos casos que no pueda presentar la cédula original, podrá presentar una fotocopia certificada por un abogado, o bien una fotocopia en que un Delegado Rural ponga sus datos (nombre, puesto, # cédula), la selle y firme. En el dorso del pagaré **SOLAMENTE DEBE APARECER FIRMA Y NÚMERO DE CÉDULA**, una sola vez en el espacio respectivo.

El Departamento Financiero Contable informará las fechas de entrega de pagare y documentos, el estudiante que no entregue la documentación en las fechas indicadas, no podrá tramitar su financiamiento.

**CONDICIONES DE PAGO**

El financiamiento se empezará a cobrar a los seis meses después de que el estudiante aparezca retirado o graduado de la Institución (según art. 5 del Reglamento de Recuperación de Préstamos), sin excepción.

El cual estará sujeto a la normativa del Reglamento de Recuperación de Préstamos, disponible en [www.tec.ac.cr](http://www.tec.ac.cr) (Intranet/Departamentos/Financiero Contable/Reglamentación).

Anexo 12 Solicitud de atención socioeconómica



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD, SEDE CARTAGO  
DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS, SEDE SAN CARLOS

---

# DECLARACIÓN JURADA DE INGRESOS POR CUENTA

**Nota:** Esta declaración la deben llenar los miembros del grupo familiar que laboran de manera independiente (sin ningún patrono) ya sea de manera ocasional, temporal o permanente.

Anexo 13 Solicitud de atención socioeconómica

*Datos adicionales  
de la actividad*

Nombre de la sociedad, negocio, empresa, finca

Ubicación

Nº de teléfono

Nº de fax

Correo electrónico



Nombre del solicitante

No. de carne

Anexo 14 Solicitud de atención socioeconómica

**PARA USO EXCLUSIVO DE LA OFICINA**

*(no escriba en este espacio)*

**PARA USO DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

Población: \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Nombre de la Trabajadora Social: \_\_\_\_\_

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Recomendación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Categoría socioeconómica: \_\_\_\_\_

Recomendación, Residencia Estudiantil: A:  B:  C:  D:

**DISTRIBUCIÓN DE GASTOS MENSUALES DEL ESTUDIANTE**


Alojamiento	₡
Alimentación	₡
Transporte	₡
Material didáctico*	₡
Gastos personales	₡
Giras	₡
TOTAL	₡

\* Cubre gastos para impresiones, folletos y otros materiales

\_\_\_\_\_

FECHA FIRMA:

#### 4.1.2. Publicación de resultados.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-PR	96-99
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Publicación de resultados.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

#### A. Introducción

La publicación de resultados para la población regular, se realiza cada semestre. La responsable de dicha publicación es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza la publicación sobre la asignación de becas para el debido semestre; con el fin principal de comunicar a la población beneficiada sobre su situación en los programas de becas.

#### B. Objetivo

Informar a los y las estudiantes sobre su situación en los programas de becas además de actualizar la planilla para cada inicio de semestre.

**C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

**D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil ( Trabajadora Social)
- ✓ Analista en sistemas

**E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Préstamos del ITCR.

**F. Documentos internos**

Control interno de cada programa.

Planillas correspondientes a cada programa.

**G. Documentos externos**

Lista con los estudiantes activos enviada a trabajo social en Cartago.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Excel

Microsoft Word

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

	<b>Publicacion de resultados</b>
---	----------------------------------

Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Envíe planilla al analista en sistemas en Cartago.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Recibe la planilla e incorpora en el sistema y envía.	Analista en Sistemas	
3.	Recibe planilla incorporada en el Sistema	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Imprima lista de la planilla actualizada.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Guarde copia en digital.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Publique en pizarra informativa.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario?	Elimina partes y actividades (porque es innecesarias.
-----------------	---------------------------------	---



necesario)		
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La publicación de resultados se realiza cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Se realiza para comunicar a los estudiantes su estado en los programas de becas.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de publicaciones por año.

**N. Anexos**

**4.1.3. Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSARB</b>	100-108
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca		

Responsables		Elaborado por
Profesional en asesoría estudiantil		Ana Sofía Chacón Corrales
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

## Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	98
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	98
<a href="#">C. Alcance</a> .....	98
<a href="#">D. Responsable</a> .....	98
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	98
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	98
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	98
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	98
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	99
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	99
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	99
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	103
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	103
<a href="#">N. Anexos</a> .....	104

### A. Introducción

La recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca, se realiza para cada publicación de resultado. La responsable de dicha recepción es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza este procedimiento que es de suma importancia, debido a que permite darle una oportunidad a los y las estudiantes que muestran alguna disconformidad con el resultado de beca.

### B. Objetivo

Atender a los y las estudiantes que muestran alguna disconformidad con el resultado en la asignación de la beca.

**C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

**D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante solicitante

**E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Préstamos del ITCR.

**F. Documentos internos**

Lista de Excel por analista en sistemas.

**G. Documentos externos**

Documentos que adjunten los y las estudiantes.

**H. Sistemas de información**

Sistema de Índice Socioeconómico

Sistema de encuesta Socioeconómica

**I. Herramientas**


Computadora

Internet


**J. Conceptos**





N/A



**K. Descripción de actividades**

	<b>Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca</b>
---	--

		<b>MP-RRARB</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento		
1.	Publique la lista con los resultados.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Indique la fecha de apelaciones (mismo día de publicación y día siguiente).	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Imprima las solicitudes de apelación de categoría y/o monto. Y entrega boleta al estudiante.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Recibe la boleta para la solicitud de apelación y llena.	Estudiante	
5.	Recibe la solicitud de apelaciones con los documentos adjuntos si es el caso.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Analice cada caso de acuerdo a la categoría de beca otorgada versus la apelación, según lo estipulado en el reglamento de becas y el perfil socioeconómico de	Profesional en asesoría estudiantil	

	trabajo social. Llene la parte de la resolución exclusiva para trabajo social. Firme y selle el documento.		
7.	<p>¿La resolución es aprobada para el estudiante?</p> <p>Si: Continúe el procedimiento</p> <p>No: Pase al procedimiento número 17.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Modifique los datos en la planilla correspondiente.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	<p>Se debe realizar modificación de categoría?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al paso número 14.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Ingrese al sistema encuesta socioeconómica y digitar nombre del usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	

<p>11.</p>	<p>Presione el botón encuesta socioeconómica e ingresa.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>12.</p>	<p>Digite el carnet del estudiante para verificar información y le da consultar.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>13.</p>	<p>Digite el botón Detalle de solicitud, y llene de acuerdo a la asignación que se le otorgo de acuerdo a la apelación del estudiante y finalizar.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>14.</p>	<p>Ingrese al Índice socioeconómico online y se digita nombre del usuario y contraseña.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	

<p>15.</p>	<p>Digite el carnet del estudiante.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>16.</p>	<p>Realice las modificaciones correspondientes. Y se preciosa el botón de Modificar.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>17.</p>	<p>Archive boleta en el expediente del estudiante solicitante.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>18.</p>	<p>Publique los resultados de las apelaciones.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
	<p>Fin del procedimiento.</p>		
<p>Elaboró: Ana Sofía</p>		<p>Revisó: Mildred</p>	<p>Aprobó: Andrea Pacheco Araya</p>

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca, se realiza para cada publicación de resultado.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Se realiza para comunicar a los estudiantes su estado en los programas de becas.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de apelaciones presentadas en cada publicación de becas.



N. Anexos

Anexo 15 Solicitud de apelación de categoría y/o monto

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONÓMICAS



SOLICITUD DE APELACIÓN DE CATEGORÍA Y/O MONTO ASIGNADO

Periodo lectivo:

Año:

Primer Apellido

Segundo Apellido

Nombre

Carné

Carrera

Administración de En

No teléfono celular

Sede:

San Carlos

Cartago

San José

Alajuela

Tipo de Beca asignada:

Beca Mauricio Campos

Beca Colegio Científico

Beca-Préstamo

Beca de Exoneración

Categoría

Monto

Solicita apelación de:

Categoría asignada:

Monto asignado:

Explique los motivos por los cuales solicita la apelación (Puede adjuntar hoja sellada del TEC si requiere ampliar la información)

Area for providing reasons for appeal, consisting of multiple horizontal lines for text input.

El o la estudiante debe presentar los documentos probatorios necesarios que justifiquen su solicitud

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha:

Anexo 16 Solicitud de apelación de categoría y/o monto


**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD**  
**DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS**  
**PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONÓMICAS**



**SOLICITUD DE APELACIÓN DE CATEGORÍA Y/O MONTO ASIGNADO**

PARA USO DE TRABAJO SOCIAL			
Tipo de Beca asignada inicialmente: _____		Categoría: _____	Monto: _____
Solicitud:	Aprobada <input type="checkbox"/>	Presenta documentos Probatorios:	Sí <input type="checkbox"/>
	Denegada <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>
Se modifica.:			
Beca:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Tipo de beca a la que se modifica: _____
Categoría:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Tipo de categoría a la que se modifica: _____
<b>OBSERVACIONES:</b>			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
<b>RECOMENDACIÓN:</b>			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
<b>Nombre del o la Trabajador(a) Social</b>		<b>Fecha:</b>	
_____		_____	
_____		<b>SELLO</b>	
<b>Firma:</b>			
_____			

#### 4.1.4. Recepción de solicitudes para aumentos de monto de becas

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSA</b>	109-118
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes para aumentos de monto de beca		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	107
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	107
<a href="#">C. Alcance</a> .....	107
<a href="#">D. Responsable</a> .....	107
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	107
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	107
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	107
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	107
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	108
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	108
<a href="#">K. Descripción de Actividades</a> .....	108
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	112
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	113
<a href="#">N. Anexos</a> .....	114

## **A. Introducción**

La recepción de solicitudes de aumento de beca, se realiza una vez al semestre. La responsable de dicha publicación es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Este procedimiento permite brindar una oportunidad a los y las estudiantes beneficiarios de algún programa de beca socioeconómica de un aumento en el monto si así lo requieren.

## **B. Objetivo**

Dar la oportunidad a los y las estudiantes beneficiarios de algún programa de beca socioeconómica de un aumento en el monto si así lo requieren.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil ( Trabajadora Social)
- ✓ Estudiante solicitante
- ✓ Comité de becas

## **E. Normas y Políticas**

Para los aumentos de becas se basa en las directrices de la VIESA (Vicerrectoría de vida estudiantil y servicios académicos).

## **F. Documentos internos**

N/A

## **G. Documentos externos**

Documentos que puedan adjuntar para demostrar el aumento en los gastos.

## **H. Sistemas de información**

Sistemas de Índice Socioeconómico

Microsoft Excel

**I. Herramientas**

Computadora


Internet

Teléfono

**J. Conceptos**



N/A

**K. Descripción de Actividades**


		Recepción de solicitudes para aumentos de monto de beca	
		MP-RSA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique la fecha para la solicitud de aumento en el monto de la beca (dos días hábiles para el proceso de recepción de solicitudes).	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la solicitud de aumento para los estudiantes que se presenten a consultar.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta la llena y la devuelve a la encargada	Estudiante	

	de becas.		
4.	Analice cada caso. Revise cuadro de gastos reales expuesto en la boleta. Revise expediente del estudiante para los datos familiares. Revisar documentos comprobatorios en caso de que él o la estudiante adjunten alguno.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Llenar la boleta en el dorso exclusivo de trabajo social.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Firme y selle la boleta.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	¿Se aprueba aumento en el monto? Si: Continúe el procedimiento No: Pase al paso número 20.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Elabore una tabla en Excel con los datos. La tabla debe mostrar Nombre del estudiante, carnet, monto actual, monto modificado,	Profesional en asesoría estudiantil	

	la diferencia en los montos y debe llevar el comentario profesional.		
9.	Mande la Tabla de Excel al Comité de becas en Cartago. No debe incluir el comentario profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Espere visto bueno de la vicerrectoría de vida estudiantil.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	¿Los aumentos son aprobados por la vicerrectoría de vida estudiantil y servicios académicos? Si: Pase al procedimiento número 16. No: Continúe el procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Envíe carta de apelación para los casos más urgentes al Comité de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Recibe carta de apelación de los casos más urgentes de aumento en el monto de la beca.	Comité de becas	
14.	Espere la resolución.	Profesional	

	Mantenga coordinación vía telefónica con la trabajadora social en Cartago para conocer la resolución.	en asesoría estudiantil	
15.	¿La resolución beneficia al estudiante? Si: Continúe con el procedimiento. No: Devuélvase al paso número 12.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Modifique la planilla correspondiente.	Profesional en asesoría estudiantil	
17.	Ingrese al Índice socioeconómico online y se digita nombre del usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	
18.	Digite el carnet del estudiante.	Profesional en asesoría estudiantil	



19.	Realice las modificaciones correspondientes. Y se preciosa el botón de Modificar.	Profesional en asesoría estudiantil	
20.	Archive en boleta en el expediente del estudiante solicitante.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.
Sucesión (Cuando)	La recepción de solicitudes de aumentos, se realiza para cada publicación de resultado.	El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es

		<b>necesario incluir un paso para la publicación de los resultados de aumentos de monto de las becas.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Se realiza para dar una oportunidad a los y las estudiantes que muestran alguna disconformidad con el resultado de beca.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

#### **M. Indicadores**

Cantidad de recepciones de solicitudes de aumentos de becas se realizan al semestre.

N. Anexos

Anexo 17. Solicitud de aumento en monto o revisión de categoría

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
PROGRAMA DE BECAS SOCIOECONÓMICAS

SOLICITUD DE AUMENTO DEL MONTO DE BECA Y /O REVISIÓN DE CATEGORIA

Periodo lectivo:  Año:

Primer Apellido  Segundo Apellido  Nombre

Carné  Carrera  Teléfono

Procedencia del grupo familiar

Provincia  Cantón  Distrito

Sede:  
San Carlos  San José   
Cartago  Alajuela

Tipo de beca:

	<input type="checkbox"/>	Monto	Categoría
Beca Mauricio Campos	<input checked="" type="checkbox"/>	₡ <input type="text"/>	<input type="text"/>
Beca Colegio Científico	<input type="checkbox"/>	₡ <input type="text"/>	<input type="text"/>
Beca - Préstamo	<input type="checkbox"/>	₡ <input type="text"/>	<input type="text"/>
Beca de Exoneración	<input type="checkbox"/>	₡ <input type="text"/>	<input type="text"/>

Solicita revisión en:

Monto asignado  Categoría asignada

Desglose sus gastos de estudio mensuales:

Alojamiento	₡ <input type="text"/>
Transporte	₡ <input type="text"/>
Alimentación	₡ <input type="text"/>
Material didáctico	₡ <input type="text"/>
TOTAL	₡ <input type="text"/>

Anexo 18 Solicitud de aumento en monto o revisión de categoría

Indique el aporte familiar mensual ₡

Comente brevemente los motivos por los cuales solicite el aumento (Debe aportar los documentos probatorios que justifiquen su solicitud en caso de situaciones especiales)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

PARA USO DE TRABAJO SOCIAL		
Créditos aprobados el último semestre curado <input type="checkbox"/>	Créditos matriculados en el semestre actual <input type="checkbox"/>	
Tipo de beca: _____	Categoría: _____	Monto: _____
Solicitud:		
<input type="checkbox"/> Aprobada <input type="checkbox"/> Denegada		
Rige a partir de: _____		
Recomendación:		
_____		
_____		
_____		
_____		
Se solicitan documentos probatorios:		
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Nombre de la trabajadora social _____		Fecha _____
Firma _____		Sello

#### 4.1.5. Revisión semestral de carga académica

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSCA</b>	119-127
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión semestral de CARGA ACADÉMICA		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	117
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	117
<a href="#">C. Alcance</a> .....	117
<a href="#">D. Responsable</a> .....	117
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	117
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	117
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	118
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	118
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	118
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	118
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	118
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	123
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	124
<a href="#">N. Anexos</a> .....	124

## **A. Introducción**

La revisión semestral de carga académica, se realiza a inicio de cada semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza este procedimiento para verificar el debido cumplimiento de carga académica para la mantención de la beca durante el semestre de los y las estudiantes. En el segundo semestre no se incluyen a los estudiantes que realizan matrícula por inclusión por motivo de tiempo.

## **B. Objetivo**

Cumplir con el adecuado control en los programas de becas para verificar la pertenencia de los y las estudiantes en los programas de becas socioeconómicas.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil ( Trabajadora Social)
- ✓ Analista en sistemas
- ✓ Asistente especial

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR

## **F. Documentos internos**

Hoja en Excel para cada control interno de los programas de becas.

Planilla de becas en hoja de Excel.

**G. Documentos externos**

Documento de Información de rendimiento académico para cada uno de los programas de becas socioeconómicas

**H. Sistemas de información**

SQLFIN

Microsoft Excel

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**




		Revision semestral de carga academica.	
		MP-RSCA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Espere las fechas de matrícula ordinaria y extraordinaria.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Envíe lista de los y las estudiantes con la carga académica de la matricula	Analista en sistemas.	

	extraordinaria.		
3.	Recibe lista de carga académica de la matrícula extraordinaria.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Imprimo la lista de carga académica.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Solicite ayuda al asistente especial y entregue la lista.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Realice lectura de los nombres mientras la profesional en asesoría estudiantil revisa en planilla y control interno.	Asistente especial	
7.	Llene los datos en el control interno con la lista de carga académica.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Inactive de la planilla correspondiente.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Espere a que pase la matrícula por inclusión.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Envía lista con la carga académica de cada estudiante de la matrícula	Analista en sistemas	



	por inclusión.		
11.	Recibe lista con la carga académica.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Ingrese al Control Interno de cada uno de los programas de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Ingrese los créditos a la lista de la carga académica enviada por el analista a la hoja en Excel de control interno de cada programa de beca.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	¿El o la estudiante cumple con los requisitos de mantención de la beca? Si: Continúa el procedimiento. No: Pase al procedimiento número 15.	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Ingrese a la planilla correspondiente al programa de beca.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Verifique que se mantenga activo en la planilla. Fin del procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
17.	¿Se le pueden aplicar concesiones para Mauricio	Profesional en asesoría	

	<p>Campos y Beca Préstamo?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al paso número 18.</p>	estudiantil	
18.	<p>Aplique la concesión e indique en el control interno correspondiente del programa de beca. Verifica en planilla que este activo. Fin del procedimiento.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
19.	<p>¿El o la estudiante es beneficiario de beca Mauricio Campos?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al paso número 19.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
20.	<p>Inactive de planilla para los estudiantes beneficiarios del programa Mauricio Campos. Fin del procedimiento.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	

21.	Ingrese al programa SQLFIN. Digite Usuario y Contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	 <p>The screenshot shows a login window titled 'Inicio de Sesión'. It features the logo of the Instituto Tecnológico de Costa Rica and the text 'Departamento Trabajo Social y Salud'. The system name is 'Sistema de Financiamiento Estudiantes', version 2.0, dated September 1994. There are input fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and a dropdown menu for 'Base de Datos' set to 'SQLFINCON'. 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons are at the bottom.</p>
22.	Ingrese a categoría y monto.	Profesional en asesoría estudiantil	 <p>The screenshot shows the main menu of the 'Financiamiento a Estudiantes' system. It includes options like 'Cambiar', 'Ver', and 'Revisar'. A grid of icons represents various functions: 'Parámetros', 'Impresoras', 'Categorías', 'Costos', 'Solicitudes', 'Cálculo', 'Categ./Monto', 'Calificaciones', 'Reportes', and 'Movimientos'.</p>
23.	Realice los cambios necesarios en los porcentajes de beca y de préstamo. Presione el botón modificar.	Profesional en asesoría estudiantil	 <p>The screenshot shows the 'Mantenedor de Deudores' form. It contains sections for 'Datos Personales' (Name, City, Birth Date, Phone, Address), 'Lugar de Trabajo' (Company, Address, Phone), and 'Estado de Financiamiento' (Category, Monthly Amount, Status, Payment, Situation, Percentages for Scholarship and Loan). 'Modificar' and 'Retornar' buttons are at the bottom.</p>
24.	Inactive de la planilla del programa beca préstamo.	Profesional en asesoría estudiantil	
25.	Guarde las modificaciones en control interno y la planilla correspondiente de cada programa de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
26.	Cierre control interno y la planilla correspondiente	Profesional en asesoría	

	de cada programa de becas.	estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	La revisión semestral de carga académica, se realiza a inicio de cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
Persona (Quien)	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
Medios (Como)	Verificar el debido cumplimiento de carga académica para la mantención de la beca durante el semestre de los y las estudiantes.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de revisiones que se realizan semestralmente.

**N. Anexos**

N/A

4.1.6. Revisión semestral de rendimiento académico.

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-RSRA	128-136
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Revisión semestral de RENDIMIENTO ACADÉMICO		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	126
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	126
<a href="#">C. Alcance</a> .....	126
<a href="#">D. Responsable</a> .....	126
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	126
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	126
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	126
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	127
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	127
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	127
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	127
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	132
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	133
<a href="#">N. Anexos</a> .....	133

### **A. Introducción**

La revisión semestral de rendimiento académico, se realiza a finales de cada semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza este procedimiento para verificar el debido cumplimiento de rendimiento académico para la mantención de la beca durante el semestre de los y las estudiantes.

### **B. Objetivo**

Cumplir con el adecuado control en los programas de becas para verificar la pertenencia de los y las estudiantes en los programas de becas socioeconómicas.

### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

### **D. Responsable**

- ✓ Analista en sistemas
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil

### **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

### **F. Documentos internos**

Hoja en Excel para cada control interno de los programas de becas.

Planilla de becas en hoja de Excel.

### **G. Documentos externos**

N/A

**H. Sistemas de información**

SQLFIN

Microsoft Excel

**I. Herramientas**

Computadora

Internet

**J. Conceptos**



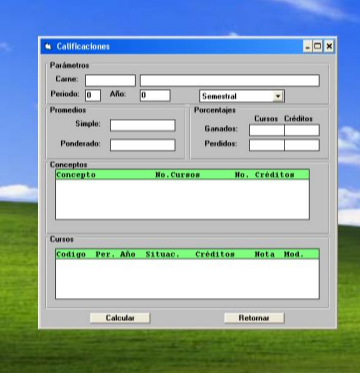
N/A

**K. Descripción de actividades**




TEC   Tecnológico de Costa Rica		Revision semestral de rendimiento academico	
		MP-RSRA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Espera la entrega de actas.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Genere y envíe lista de rendimiento académico.	Analista en sistemas.	
3.	Recibe lista de rendimiento académico.	Profesional en asesoría estudiantil	



4.	Abra control interno y la planilla del programa correspondiente a revisar.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Imprimo la lista de rendimiento académico.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Solicite ayuda al asistente especial.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Realice lectura de los nombres mientras la profesional en asesoría estudiantil revisa en planilla y control interno.	Asistente especial	
8.	Llene los datos en el control interno con la lista de rendimiento académico.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	¿El nombre del estudiante aparece en la lista de rendimiento académico? Sí: Pase al procedimiento número 14. No: Continúe el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	

<p>10.</p>	<p>Ingrese al programa SQLFIN. Digite Usuario y Contraseña.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>11.</p>	<p>Ingrese a calificaciones.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>12.</p>	<p>Digite el carnet él o la estudiante y verifique el rendimiento.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>13.</p>	<p>Llene los datos en el control interno con los datos del sistema SQLFIN.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>14.</p>	<p>¿El o la estudiante cumple con los requisitos para la mantención de la beca? Si: Fin del procedimiento. No: Continúe con el procedimiento.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	

<p>15.</p>	<p>¿Se le pueden aplicar concesiones?          Si: Continúe con el procedimiento.          No: Pase al paso número 17.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>16.</p>	<p>Aplique la concesión e indique en el control interno correspondiente del programa de beca.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>17.</p>	<p>¿El o la estudiante es beneficiario de beca Mauricio Campos?          Si: Continúe con el procedimiento.          No: Pase al procedimiento número 24.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>18.</p>	<p>Inactive de planilla para los estudiantes beneficiarios del programa Mauricio Campos. Fin del procedimiento.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	

<p>19.</p>	<p>Ingrese al programa SQLFIN. Digite Usuario y Contraseña.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>20.</p>	<p>Ingrese a categoría y monto.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>21.</p>	<p>Realice los cambios necesarios en los porcentajes de beca y de préstamo. Presione el botón modificar.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>22.</p>	<p>Inactive de la planilla del programa beca préstamo.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>23.</p>	<p>Guarde las modificaciones en control interno y la planilla correspondiente de cada programa de becas.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
<p>24.</p>	<p>Cierre control interno y la planilla correspondiente</p>	<p>Profesional en</p>	

	de cada programa de becas.	asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	La revisión semestral de rendimiento académico, se realiza a finales de cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
Persona (Quien)	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
Medios (Como)	Verificar el debido cumplimiento de rendimiento académico para la mantención de la beca durante el semestre de los y las estudiantes.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de revisiones de rendimiento académico que se realizan al semestre.

**N. Anexos**

N/A

#### 4.1.7. Recepción de solicitudes para traslado de programa.

		Código del Proceso	Nº de Página
		<b>MP-RSTP</b>	137-143
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes para traslado de programa			
Responsables		Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil		Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015	

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	135
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	135
<a href="#">C. Alcance</a> .....	135
<a href="#">D. Responsable</a> .....	135
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	135
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	135
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	135
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	135
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	136
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	136
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	136
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	139
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	139
<a href="#">N. Anexos</a> .....	140

## **A. Introducción**

La recepción de solicitudes para traslado de programa, se realiza una vez al semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza este procedimiento con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.

## **B. Objetivo**

Brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Estudiante
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil.

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR

## **F. Documentos internos**

Boletas para la solicitud para traslado de programa.

## **G. Documentos externos**

Hoja de información con los estudiantes que formalizaron el préstamo.

## **H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel




**I. Herramientas**

Internet

Computadora

**J. Conceptos**

**K. Descripción de actividades**

		Recepción de solicitudes para traslado de programa	
		MP-RSTP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la recepción de solicitud para traslado de programa.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la solicitud para traslado de programa para los estudiantes que se presenten a consultar.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta, la llena y la devuelve a la encargada de becas estudiantiles.	Estudiante	
4.	Reciba la boleta y revise la información.	Profesional en asesoría estudiantil	

5.	Llena la boleta parte de trabajo social. Firme y selle.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	¿La solicitud para traslado de programa es aceptada? Si: Continúe el procedimiento No: Pase al paso número 15.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Active en planilla del programa de solicitud de traslado e inactive del programa de beca en el cual se encontraba.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Abra control interno del respectivo programa de beca y digite las modificaciones correspondientes.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	¿El traslado de programa es para beca- préstamo? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso número 15.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Formaliza el préstamo con los respectivos	Estudiante	

	documentos en Financiero Contable.		
11.	Solicite lista de los estudiantes que formalizaron el préstamo Financiero Contable en Cartago.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	¿Los y las estudiantes formalizaron el préstamo? Si: Pase al paso número 15. No: Continúe el procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Inactive en planilla del programa de solicitud de traslado.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Abra control interno del respectivo programa de beca y digite las modificaciones correspondientes.	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Archive la boleta en el expediente.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La recepción de solicitudes para traslado de programa, se realiza una vez al semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidades de solicitudes de traslado de beca en el semestre





#### 4.1.8. Recepción de solicitudes para reintegro a programa.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSRP</b>	144-152
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes para reintegro a programa		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	143
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	143
<a href="#">C. Alcance</a> .....	143
<a href="#">D. Responsable</a> .....	143
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	143
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	143
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	143
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	144
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	144
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	144
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	144
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	146
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	147
<a href="#">N. Anexos</a> .....	148

### **A. Introducción**

La recepción de solicitudes para reintegro al programa, se realiza una vez al semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos estudiantiles realiza este procedimiento con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades. Este proceso se realiza para las y los estudiantes que por algún motivo no se encuentran activos en el programa de beca al cual se le había asignado.

### **B. Objetivo**

Brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.

### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

### **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

### **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Préstamos ITCR.

### **F. Documentos internos**

Boletas para la solicitud de reintegro al programa.

### **G. Documentos externos**

N/A



## H. Sistemas de información

Microsoft Word

Microsoft Excel


## I. Herramientas


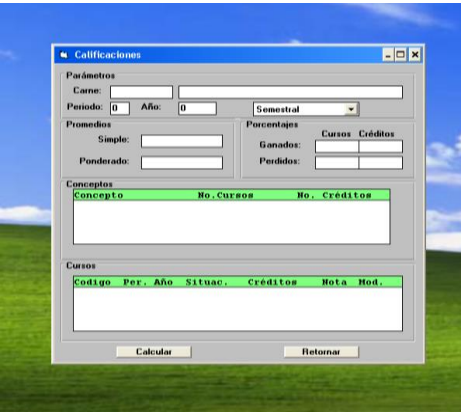
Computadora

Internet

## J. Conceptos

## K. Descripción de actividades

		Recepción de solicitudes para reintegro al programa	
		MP-RSTP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la recepción de solicitud de reintegro al programa.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la solicitud de reintegro al programa para los estudiantes que se presenten a consultar.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta, la llena y la devuelve a la encargada	Estudiante	

	de becas.		
4.	Recibe la boleta y revise la información.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Ingresa al Sistema SQLFIN. Digita usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Ingrese al apartado de calificaciones.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Digite el carnet del estudiante beneficiario. Y revisa calificaciones.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	¿El estudiante cumple con el reglamento? Si: Continúe con el	Profesional en asesoría	

	procedimiento. No: Pase al paso número 11.	estudiantil	
9.	Ingrese a control interno del programa correspondiente y realice las modificaciones.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Ingrese a planilla del programa correspondiente y procede a activar en el programa e inactivar del programa al que se había trasladado.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Llena la boleta en la parte de trabajo social. Firme y selle.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Archive el formulario de solicitud en el expediente.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario?	Elimina partes y actividades (porque es innecesarias.
-----------------	---------------------------------	---

necesario)		
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La recepción de solicitudes para reintegro al programa, se realiza una vez al semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de solicitudes de traslado de programa.

N. Anexos

Anexo 21 Solicitud reintegro al programa

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
 VICERRECTORIA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
 DEVESA- AREA DE TRABAJO SOCIAL

PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONÓMICAS  
 SOLICITUD DE REINTEGRO

Periodo lectivo: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Primer Apellido _____	Segundo Apellido _____	Nombre _____
Carné _____	Carrera _____	Teléfono _____

Sede:

San Carlos <input type="checkbox"/>	San José <input type="checkbox"/>	Beca asignada originalmente
Cartago <input type="checkbox"/>	Alajuela <input type="checkbox"/>	_____

Beca a la cual solicita reintegro:	Categoría	Monto
Beca Mauricio Campos	_____	_____
Beca Colegio Científico	_____	_____
Beca-Préstamo	_____	_____
Beca de Exoneración	_____	_____

Periodo en el que solicitó la beca por primera vez:  
 Semestre:  Año:

Último periodo en el que recibió la beca:  
 Semestre:  Año:

Explique el motivo por el cual dejó de pertenecer al Programa de Becas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Número de veces que ha solicitado reintegro al Programa  
 Primera vez  Segunda vez

Explique brevemente los motivos por los que solicita el reintegro:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Anexo 22 Solicitud reintegro al programa

149 x

**PARA USO DE TRABAJO SOCIAL**

**Tipo de beca que tiene el estudiante:**

Beca Mauricio Campos  Monto actual ₡ \_\_\_\_\_

Beca – Préstamo  Monto actual ₡ \_\_\_\_\_ Categoría \_\_\_\_ Beca \_\_\_\_% Préstamo \_\_\_\_%

Exoneración  Categoría \_\_\_\_ Beca \_\_\_\_% Préstamo \_\_\_\_%

Créditos matriculados: \_\_\_\_\_ Créditos aprobados: \_\_\_\_\_

Observaciones y recomendaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rige para el: I Semestre  Año \_\_\_\_\_

II Semestre  Año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre del o la Trabajador (a) Social

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

SELLO

#### 4.1.9. Recepción de solicitudes de traslado de sede

		Código del Proceso	Nº de Página
		<b>MP-RSTS</b>	151-160
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes para traslado de sede			
Responsables		Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil		Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015	

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	151
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	151
<a href="#">C. Alcance</a> .....	151
<a href="#">D. Responsable</a> .....	151
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	151
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	151
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	151
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	151
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	152
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	152
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	152
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	155
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	155
<a href="#">N. Anexos</a> .....	156

### **A. Introducción**

La recepción de solicitudes para traslado de sede, se realiza una vez al final del semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Este procedimiento se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades en cualquier sede de la institución que se encuentre.

### **B. Objetivo**

Brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades en cualquier sede de la institución que se encuentre.

### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

### **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

### **E. Normas y Políticas**

N/A

### **F. Documentos internos**

Boletas para de solicitud para traslado de sede.

### **G. Documentos externos**

N/A

### **H. Sistemas de información**

Microsoft Word



Microsoft Excel

**I. Herramientas**

Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Recepción de solicitudes para traslado de sede	
		MP-RSTS	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la recepción de solicitud para traslado de sede.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la recepción de solicitud para traslado de sede.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta, la llena y la devuelve a la encargada de becas.	Estudiante	
4.	Recibe la boleta y revise	Profesional	

	que la información este completa.	en asesoría estudiantil	
5.	Pregunte a la encargada de rendimiento académico sobre la aprobación del caso.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	¿Se aprobó el traslado de sede? Si: Pase al paso número 9. No: Continúe el procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Llena la boleta en la parte de trabajo social. Firme y selle.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Archive el formulario de solicitud en el expediente. Fin del procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Ingrese a control interno del respectivo programa y realice las anotaciones correspondientes.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Ingrese a planilla e inactive al estudiante.	Profesional en asesoría	

		estudiantil	
11.	Realice un memorando dirigido a trabajo social de la sede que se aplicó el traslado.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Envíe por correo interno el memorando, expediente y hoja de solicitud de traslado de sede del programa de becas socioeconómicas con copia en digital al encargado de becas de la sede que se traslada el estudiante.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Llena la boleta en la parte de trabajo social. Firme y selle.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Archive el formulario de solicitud en el expediente.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

**Elaboró:** Ana Sofía Chacón Corrales

**Revisó:** Mildred Zúñiga Carvajal

**Aprobó:** Andrea Pacheco Araya

**L. Análisis del procedimiento**

<b>Propósito (Que)</b>	<b>¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)</b>	<b>Elimina partes y actividades innecesarias.</b>
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La recepción de solicitudes para traslado de sede, se realiza una vez al final del semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes el beneficio de la beca acorde a sus necesidades.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de solicitudes de sede en el semestre

N. Anexos

Anexo 23 Solicitud traslado de sede



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
 VICERRECTORIA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
 DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 ÁREA DE TRABAJO SOCIAL  
**PROGRAMA DE BECAS SOCIOECONÓMICAS**

**SOLICITUD TRASLADO DE SEDE**

Periodo lectivo: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Primer Apellido                      Segundo Apellido                      Nombre

Carné \_\_\_\_\_ Teléfono Casa Hab. \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Sede Actual: \_\_\_\_\_

Solicita traslado a la Sede:

Cartago                       San José   
 San Carlos                       Alajuela

Tipo de beca que tiene actualmente:

	Monto $\neq$	Categoría
Beca Mauricio Campos <input type="checkbox"/>	_____	_____
Beca – Préstamo <input type="checkbox"/>	_____	_____
Beca de Exoneración Porcentual D.E. <input type="checkbox"/>	_____	_____

¿Ha aplicado concesiones anteriormente?

Si       ¿Cuándo?      Semestre \_\_\_\_\_      Año \_\_\_\_\_      No

Motivo:                      Rendimiento académico   
    Carga académica   
    Ambas

Agotó concesión de Comité de Becas:

Si  No

Explique brevemente el motivo por el cual solicita su traslado de Sede:

\_\_\_\_\_

¿Ha solicitado traslado de Sede anteriormente?

Si       ¿Cuándo?      Semestre \_\_\_\_\_      Año \_\_\_\_\_

Motivo: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

No

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

www.tec.ac.cr

Anexo 24 Solicitud traslado de sede

1/1/2020 x

**PARA USO DE TRABAJO SOCIAL**

**Tipo de beca que tiene el estudiante:**

Beca Mauricio Campos	<input type="checkbox"/>	Monto actual ₡ _____
Beca – Préstamo	<input type="checkbox"/>	Monto actual ₡ _____ Categoría ____ Beca ____% Préstamo ____%
Exoneración	<input type="checkbox"/>	Categoría ____ Beca ____% Préstamo ____%

Créditos matriculados: \_\_\_\_\_ Créditos aprobados: \_\_\_\_\_

Observaciones y recomendaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rige para el: I Semestre  Año \_\_\_\_\_

II Semestre  Año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre del o la Trabajador (a) Social

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

SELLO

#### 4.1.10. Recepción de solicitudes tercera concesión

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSTC</b>	161-168
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes por Tercera Concesión		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	158
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	159
<a href="#">C. Alcance</a> .....	159
<a href="#">D. Responsable</a> .....	159
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	159
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	159
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	159
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	160
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	160
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	160
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	160
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	162
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	163
<a href="#">N. Anexos</a> .....	163

#### A. Introducción

La recepción de solicitudes de tercera concesión, se realiza a finales de cada semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, quien basada en el reglamento de becas y préstamos

estudiantiles realiza este procedimiento con el fin de dar una oportunidad a los y las estudiantes de mantenerse en los programas de becas. Las dos primeras concesiones son aplicadas automáticamente si él o la estudiante así lo requieren, pero la tercera concesión se debe realizar por medio de la solicitud directa de la o el estudiante.

#### **B. Objetivo**

Dar la oportunidad a los y las estudiantes beneficiarios alguna beca socioeconómica de aplicar una tercera concesión si así lo requieren para poder mantenerse en el programa de beca.

#### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

#### **D. Responsable**

- ✓ Comité de becas
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

#### **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR

#### **F. Documentos internos**

Boleta para la solicitud de recepción de tercera concesión.

#### **G. Documentos externos**

N/A



**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

**I. Herramientas**

Internet

Computadora

**J. Conceptos**

**K. Descripción de actividades**

		Recepción de solicitudes de tercera concesión	
		MP-RSRA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la solicitud de tercera concesión.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la solicitud de recepción de tercera concesión para los estudiantes que se presenten a consultar.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta, la llena y la devuelve a la encargada	Estudiante	

	de becas.		
4.	Llena la boleta en la parte de trabajo social. Firme y selle.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Realice una lista en Excel con los datos de los estudiantes solicitantes.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Envíe lista de Excel a Comité de Becas en Cartago.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Recibe lista de Excel.	Comité de Becas	
8.	Analice cada caso y envíe lista en Excel con la información correspondiente.	Comité de Becas	
9.	¿Comité de becas aprueba la tercera concesión? Si: Pase al paso número 11. No: Continúe con el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Abra la hoja de planilla del programa correspondiente e inactive al estudiante.	Profesional en asesoría	

	Fin del procedimiento.	estudiantil	
11.	Se mantiene activo al estudiante.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón  
Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga  
Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

#### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	La recepción de solicitudes de tercera concesión, se realiza a finales de cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
Persona (Quien)	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
Medios	Se realiza con el fin de dar una	<b>La forma en que se realiza</b>

(Como) oportunidad a los y las estudiantes **el proceso está acorde con** de mantenerse en los programas de **las necesidades.** becas.

M. Indicadores

Cantidad de solicitudes de tercera concesión en el semestre.

N. Anexos

Anexo 25 Solicitud de concesión

TEC | INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
PROGRAMA DE BECAS SOCIOECONÓMICAS

**SOLICITUD DE CONCESIÓN**

Periodo lectivo:  Año:

Primer Apellido      Segundo Apellido      Nombre

Carné  Carrera  Teléfono

Sede:

Cartago     San José     San Carlos     Alajuela

Tipo de beca que tiene actualmente:

	Monto ₡	
Beca Mauricio Campos <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	
Beca – Préstamo <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Categoría <input type="text"/>

¿Ha solicitado concesión anteriormente?

Si     ¿Cuándo?    Semestre     Año

No     Motivo    Rendimiento académico   
Carga académica

Solicita concesión por:

Rendimiento académico     Carga académica

Comente brevemente los motivos por los que solicita la concesión

Fecha:     Firma: \_\_\_\_\_

**4.1.11. Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-RSAEPP</b>	168-175
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	165
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	165
<a href="#">C. Alcance</a> .....	165
<a href="#">D. Responsable</a> .....	165
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	165
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	165
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	165
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	165
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	166
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	166
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	166
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	169
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	169
<a href="#">N. Anexos</a> .....	170

## **A. Introducción**

El control semestral de estudiantes practicantes, se realiza a final y a inicio de cada semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, este procedimiento se realiza con el fin cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos. Y apoyar a todo aquel estudiante que requiera ayuda económica durante su práctica debido a que la empresa no puede brindar.

## **B. Objetivo**

Cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

## **F. Documentos internos**

Boleta de solicitud de apoyo económico durante la práctica.

## **G. Documentos externos**

Documentos que presentan los estudiantes.

## **H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

Sistema SQLFIN


**I. Herramientas**

Computadora

Internet

**J. Conceptos**

**K. Descripción de actividades**

		Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.	
		MP-RSAEPP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprima las boletas para la recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe la boleta, la llena y la devuelve a la encargada de becas con la carta	Estudiante	

	adjunta de la empresa.		
4.	Recibe la boleta con la carta adjunta de la empresa.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Revise la carga y el rendimiento académico con la lista que el analista envía cada inicio de semestre de la matrícula ordinaria y extraordinaria.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	¿El estudiante aparece matriculado en práctica? Sí: Pase al paso número 13. No: Continúe el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Ingrese a la planilla del programa correspondiente e inactive al estudiante de la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Solicite una lista en la sección de admisión y registro con los estudiantes matriculados por inclusión en práctica.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Revise la lista con los estudiantes matriculados	Profesional en	



	por inclusión en práctica.	asesoría estudiantil	
10.	¿El estudiante de la solicitud de monto de beca está matriculado en práctica? Si: Continúe el procedimiento. No: Pase al paso número 13.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Abra la hoja de planilla del programa correspondiente.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Active al estudiante y realice las anotaciones correspondientes en planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Llene la boleta en la parte de uso exclusivo para trabajo social.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Archive la boleta en el expediente.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	Control semestral de estudiantes practicantes, se realiza a finales y a inicios de cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional recibidas.

**N. Anexos**

**Anexo 26 Solicitud apoyo económico durante práctica**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
 VICERRECTORIA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
 DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 ÁREA DE TRABAJO SOCIAL  
**PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONÓMICAS**

**SOLICITUD DE APOYO ECONÓMICO DURANTE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

Desglose mensuales de los gastos de estudio durante la Práctica:

Alojamiento	₡ _____
Transporte	₡ _____
Alimentación	₡ _____
Material didáctico	₡ _____
<b>TOTAL</b>	₡ _____

Indique el monto mensual que le brindará el grupo familiar u otra fuente de apoyo durante su Práctica Profesional

₡ \_\_\_\_\_

El o la estudiante debe presentar una carta emitida por la empresa donde realizará su Práctica Profesional, en la que se especifique: nombre completo del o la estudiante, número de carné y el detalle del apoyo que dicha empresa estará brindando al solicitante. La carta debe ser oficial de la empresa, y presentar el sello respectivo.

Firma: \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_

**PARA USO DE TRABAJO SOCIAL**

Tipo de Beca asignada inicialmente: \_\_\_\_\_ Categoría: \_\_\_\_\_ Monto: \_\_\_\_\_

Solicitud:	Aprobada	Presenta documentos requeridos:	Sí
	Denegada		No

Se modifica.:  
 Beca:            Sí            No

Monto Actual: ₡ \_\_\_\_\_

Monto Modificado: ₡ \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre del o la Trabajador(a) Social	Fecha:
_____	_____
Firma:	SELLO
_____	_____

**Anexo 27 Solicitud de apoyo económico durante practica**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**  
 VICERRECTORIA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
 DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 ÁREA DE TARABO SOCIAL  
**PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONÓMICAS**

**SOLICITUD DE APOYO ECONÓMICO DURANTE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

Desglose mensuales de los gastos de estudio durante la Práctica:

Alojamiento	₡ _____
Transporte	₡ _____
Alimentación	₡ _____
Material didáctico	₡ _____
<b>TOTAL</b>	₡ _____

Indique el monto mensual que le brindará el grupo familiar u otra fuente de apoyo durante su Práctica Profesional

₡ \_\_\_\_\_

El o la estudiante debe presentar una carta emitida por la empresa donde realizará su Práctica Profesional, en al que se especifique: nombre completo del o la estudiante, número de carné y el detalle del apoyo que dicha empresa estará brindando al solicitante. La carta debe ser oficial de la empresa, y presentar el sello respectivo.

Firma: \_\_\_\_\_

fecha: \_\_\_\_\_

**PARA USO DE TRABAJO SOCIAL**

Tipo de Beca asignada inicialmente: \_\_\_\_\_ Categoría: \_\_\_\_\_ Monto: \_\_\_\_\_

Solicitud:	Aprobada	Presenta documentos requeridos:	Sí
	Denegada		No

Se modifica.:  
 Beca: Sí No  
 Monto Actual: ₡ \_\_\_\_\_  
 Monto Modificado: ₡ \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre del o la Trabajador(a) Social	Fecha:
_____	_____
Firma:	SELLO

#### 4.1.12. Control semestral de horas colaboración

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-CSHC</b>	176-184
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Control Semestral de Horas Colaboración		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	173
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	173
<a href="#">C. Alcance</a> .....	173
<a href="#">D. Responsable</a> .....	173
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	173
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	173
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	173
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	174
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	174
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	174
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	174
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	178
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	179
<a href="#">N. Anexos</a> .....	179

### **A. Introducción**

El control semestral de horas colaboración, se realiza durante el semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, con el fin cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos. Las horas colaboración las deben realizar únicamente los beneficiarios del programa Mauricio Campos.

### **B. Objetivo**

Cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos.

### **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

### **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil ( Trabajadora Social)
- ✓ Estudiante solicitante

### **E. Normas y Políticas**

De no cumplir con el reporte final, se le suspende la beca para el siguiente periodo lectivo. Lo anterior según la modificación parcial al Reglamento de Becas y Préstamos Estudiantiles, sesión ordinaria N 2852 celebrada el 18 de diciembre del 2013.

### **F. Documentos internos**

Lista de control de horas colaboración.

Excel con los totales de horas realizados.

Boleta de control de horas colaboración.

### **G. Documentos externos**

N/A

## H. Sistemas de información

Microsoft Word

Microsoft Excel

## I. Herramientas

Computadora

## J. Conceptos

Horas colaboración: Las horas colaboración son también llamadas horas beca, los estudiantes beneficiarios del programa beca Mauricio Campos (beca total) son los que deben cumplir con la realización de las 50 horas colaboración.

## K. Descripción de actividades

TEC   Tecnológico de Costa Rica		Control semestral de horas colaboración.	
		MP-CSHC	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Publique las fechas para la entrega de las boletas de control de horas colaboración.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Imprime las boletas.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Realice una lista en Word	Profesional	

	para llevar el control del lugar donde el estudiante realizara las horas e imprima.	en asesoría estudiantil	
4.	Recibe la boleta y firma lista con lugar donde va a realizar las horas.	Estudiante	
5.	Publique fechas para la recepción de las primeras horas colaboración.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Imprime boletas.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Realice una lista en Word para llevar el control de las primeras horas colaboración por estudiante e imprima.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Entregue hoja de horas colaboración.	Estudiante	
9.	Recibe y revise la hoja de horas colaboración. ¿La hoja está debidamente llenada? Si: Pase al paso número 12.	Profesional en asesoría estudiantil	



	No: Continúe el procedimiento		
10.	Explique al estudiante la forma del debido llenado y solicite las correcciones del caso.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Entregue la hoja debidamente llenada.	Estudiante	
12.	Firme la lista de control de horas colaboración.	Estudiante	
13.	Genere una lista en Excel con los estudiantes que entregaron las horas y la cantidad realizadas.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Archive las boletas	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Publique nuevamente la fecha para la última recepción de horas colaboración del semestre.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Realice una lista en Word para llevar el control de la segunda recepción de horas colaboración e imprima.	Profesional en asesoría estudiantil	

17.	Entregue hoja de horas colaboración.	Estudiante	
18.	Recibe y revise la hoja de horas colaboración. ¿La hoja está debidamente llenada? Si: Pase al paso número 21. No: Continúe el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
19.	Explique al estudiante la forma del debido llenado y solicite las correcciones del caso.	Profesional en asesoría estudiantil	
20.	Entrega la hoja de horas colaboración debidamente llenada.	Estudiante	
21.	Recibe y revise la hoja de horas colaboración.	Profesional en asesoría estudiantil	
22.	Firme la lista de control de horas colaboración.	Profesional en asesoría estudiantil	
23.	Abra el documento en Excel con los estudiantes que entregaron las	Profesional en asesoría	

	primeras horas e incluyo con la nueva recepción.	estudiantil	
24.	¿El estudiante incumple con el reglamento de becas y prestamos del ITCR al no presentar las horas completas? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso número 26.	Profesional en asesoría estudiantil	
25.	Abra la planilla de beca Mauricio Campos e inactive al estudiante para el próximo semestre.	Profesional en asesoría estudiantil	
26.	Archive las boletas.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
-----------------	---	--

<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	El control semestral de horas colaboración, se realiza durante el semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin cumplir adecuadamente con el Reglamento de Becas y Préstamos.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de estudiantes que incumplen con el control de horas colaboración

**N. Anexos**

Anexo 28 Control de horas colaboración

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Carné	Carrera	Sede
<input type="text"/>	Administración de Empresas	Cartago
Teléfono	Correo electrónico	Beca de Residencias
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Sí <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>
Nombre del supervisor o supervisora	Número de cédula del supervisor o supervisora	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Lugar donde realiza las horas		
<input type="text"/>		

CONTROL DE HORAS COLABORACIÓN

Fecha	Horario	Horas realizadas <sup>1</sup>	Firma del/a estudiante	Firma del/a supervisor/ <sup>2</sup>
Total de horas realizadas:		0,00	Sello respectivo del lugar donde realizó las horas:	
Para uso de Trabajo Social				
Total de Horas Pendientes:				

\*\*\*ES OBLIGACIÓN DEL/A ESTUDIANTE LEER LA INFORMACIÓN INDICADA AL DORSO\*\*\*

<sup>1</sup> RECUERDE CONTABILIZAR LAS HORAS COLABORACIÓN REALIZADAS.

<sup>2</sup> ESTA HOJA DEBE TRAER EL SELLO RESPECTIVO DEL LUGAR DONDE LA O EL ESTUDIANTE REALIZA SUS HORAS COLABORACIÓN.

#### 4.1.13. Elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-EEMPBMC</b>	185-191
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elaboración y envío mensual de la Planilla Beca Mauricio Campos		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	182
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	182
<a href="#">C. Alcance</a> .....	182
<a href="#">D. Responsable</a> .....	182
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	182
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	182
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	183
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	183
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	183
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	183
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	183
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	186
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	187
<a href="#">N. Anexos</a> .....	187

## **A. Introducción**

La elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos, se realiza una vez al mes durante el periodo lectivo. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el curso lectivo, con el fin de que los y las estudiantes con menos recursos económicos se encuentren en igualdad al resto de la población estudiantil. El monto otorgado es para cubrir los gastos en los que incurren los estudiantes tanto personales como estudiantiles. La revisión de rendimiento y carga solo se realizan para la elaboración de la primera planilla.

## **B. Objetivo**

Aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el curso lectivo.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil.
- ✓ Analista en sistemas.

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Préstamos del ITCR.

## **F. Documentos internos**

Memorando dirigido al director de financiero contable.

Planilla de beca Mauricio Campos.

**G. Documentos externos**

N/A

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

Sistema SQLFIN

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos.	
		<b>MP-EEMPMC</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Espera a realizar el procedimiento de rendimiento y el procedimiento de carga.	Profesional en asesoría estudiantil	



2.	Abra la plantilla y control interno de beca Mauricio Campos.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Revise la hoja de rendimiento y carga con la planilla y control interno.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Realice las modificaciones correspondientes e incorpore a los nuevos beneficiarios en caso de los estudiantes de primer ingreso al programa.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Envíe la planilla al analista en sistemas en Cartago.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Recibe la planilla e incorpore en el sistema y envía al profesional en asesoría estudiantil.	Analista en sistemas	
7.	Recibe la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	¿La planilla se encuentra acorde con lo indicado por	Profesional en	

	<p>el o la profesional en asesoría estudiantil?</p> <p>Si: Pase al paso número 13.</p> <p>No: Continúe con el procedimiento</p>	asesoría estudiantil	
9.	<p>Envíe correo digital informando los casos que no están coincidiendo y cuál es la información correcta adjuntando la planilla.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	<p>Recibe el correo y procesa la información según la solicitud de la profesional en asesoría estudiantil.</p>	Analista en sistemas	
11.	<p>Recibe la planilla y realice las modificaciones en el sistema y envía la planilla nuevamente a él o la profesional en asesoría estudiantil.</p>	Analista en sistemas	
12.	<p>Recibe la planilla.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	<p>Elabore un memorando dirigido al director de</p>	Profesional en	

	financiero contable en digital con copia a la unidad de tesorería, encargado(a) de financiamiento estudiantil.	asesoría estudiantil	
14.	Imprima memorando dirigido al director de financiero contable en digital con copia a la unidad de tesorería, encargado(a) de financiamiento estudiantil.	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Firme y selle el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Envíe memorando con planilla por correo interno.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario?	Elimina partes y actividades (porque es innecesarias.
-----------------	---------------------------------	---

necesario)		
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos, se realiza una vez al mes durante el periodo lectivo.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el curso lectivo.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de modificaciones a la planilla Mauricio Campos.

**N. Anexos**

N/A

#### 4.1.14. Elaboración y envío mensual de la Planilla Beca Préstamo.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-EEMPBP</b>	192-199
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elaboración y envío mensual de la Planilla Beca Préstamo		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	189
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	189
<a href="#">C. Alcance</a> .....	189
<a href="#">D. Responsable</a> .....	189
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	189
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	189
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	190
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	190
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	190
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	190
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	190
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	194
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	195
<a href="#">N. Anexos</a> .....	195

## **A. Introducción**

La elaboración y envío mensual de la planilla beca préstamo, se realiza una vez al mes durante el periodo lectivo. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el periodo lectivo, con el fin de que los y las estudiantes que no califican para la beca total pero que aun así se encuentran en desigualdad al resto de la población estudiantil, se les otorgue un monto en un porcentaje de beca y otro porcentaje de préstamo, para cubrir los gastos en los que incurren los y las estudiantes tanto personales como estudiantiles. La revisión de rendimiento y carga solo se realizan para la elaboración de la primera planilla.

## **B. Objetivo**

Aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el curso lectivo.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil.
- ✓ Analista en sistemas.

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de becas y prestamos ITCR.

## **F. Documentos internos**

Planilla de beca préstamo.

Control Interno de beca préstamo.

**G. Documentos externos**

Documento de rendimiento y carga.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

Sistema SQLFIN

**I. Herramientas**


Computadora


Internet

**J. Conceptos**


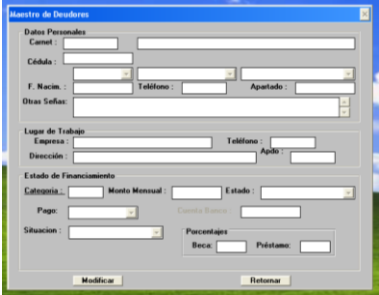
N/A

**K. Descripción de actividades**

		Elaboración y envío mensual de la planilla Beca-Préstamo.	
		<b>MP-EEMPBP</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Espere a realizar el procedimiento de rendimiento y el procedimiento de carga	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Abra la planilla y control	Profesional	

	interno de beca-Préstamo.	en asesoría estudiantil	
3.	Revise la hoja de rendimiento y carga con la planilla y control interno	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	¿Se deben realizar modificaciones? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al procedimiento número 9.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Realice las modificaciones correspondientes e incorpore a los nuevos beneficiarios en caso de los estudiantes de primer ingreso al programa.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Abra el sistema SQLFIN. Digite usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	



7.	Ingrese a categoría y monto.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Digite el número de carnet del estudiante y realice las modificaciones. Y presiona el botón modificar.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Envíe la planilla al analista en sistemas en Cartago.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Recibe la planilla e incorpore en el sistema y envía al profesional en asesoría estudiantil.	Analista en sistemas	
11.	Recibe la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	¿La planilla se encuentra acorde con lo indicado por el o la profesional en asesoría estudiantil? Si: Pase al paso número 17.	Profesional en asesoría estudiantil	

	No: Continúe con el procedimiento		
13.	Envíe comunicado por correo digital informando los casos que no están coincidiendo y cuál es la información correcta adjuntando la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Recibe el comunicado realice los cambios en el sistema.	Analista en sistemas	
15.	Realiza los cambios en el sistema y envíe respuesta a la profesional en asesoría estudiantil que los cambios ya fueron ejecutados.	Analista en sistemas	
16.	Recibe comunicado de que los cambios ya fueron ejecutados.	Profesional en asesoría estudiantil	
17.	Elabore un memorando dirigido al director de financiero contable en digital con copia a la unidad de tesorería, encargado(a) de financiamiento estudiantil.	Profesional en asesoría estudiantil	

18.	Imprima memorando dirigido al director de financiero contable en digital con copia a la unidad de tesorería, encargado(a) de financiamiento estudiantil.	Profesional en asesoría estudiantil	
19.	Firme y selle el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
20.	Envíe memorando con planilla por correo interno.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya  
 Corrales | Carvajal

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>

<b>Sucesión (Cuando)</b>	Se realiza una vez al mes durante el periodo lectivo.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento se realiza con el fin de aplicar el monto otorgado a cada uno de los y las estudiantes cada mes durante el curso lectivo en su porcentaje de beca y porcentaje en préstamo.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de modificaciones a la planilla Beca-Préstamo

**Anexos**

N/A

**4.1.15. Elaboración y envío mensual de la planilla beca exoneración porcentual de derechos de estudio.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-EEPBEPDE</b>	200-206
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elaboración y envío de la Planilla Beca Exoneración Porcentual de Derechos de Estudio		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

**Contenido del procedimiento**

<a href="#">A. Introducción</a> .....	197
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	197
<a href="#">C. Alcance</a> .....	197
<a href="#">D. Responsable</a> .....	197
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	197
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	197
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	197
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	198
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	198
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	198
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	198
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	201
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	202
<a href="#">N. Anexos</a> .....	202

**A. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Introducción**

La elaboración y envío de la planilla beca exoneración porcentual de derechos de estudio se realiza una vez al semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende aplicar una exoneración porcentual en los derechos de estudio a los y las estudiantes que no califican para beca total y que no quieren incurrir en un préstamo, o que por alguna otra razón se encuentren en dicha categoría.

**B. Objetivo**

Aplicar la exoneración porcentual de derechos de estudio a los y las estudiantes que califiquen en este programa de beca socioeconómica.

**C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

**D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil.
- ✓ Analista en sistemas.

**E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

**F. Documentos internos**

Plantilla de Beca Exoneración Porcentual de Derechos de Estudio

**G. Documentos externos**

Documento de rendimiento y carga.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

**I. Herramientas**

Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

TEC   Tecnológico de Costa Rica		Elaboración y envío de la Planilla Beca Exoneración Porcentual de Derechos de Estudio	
		MP-EEPEPDE	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Abra la planilla y control interno de beca exoneración porcentual de derechos de estudio.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Revise la hoja de rendimiento y carga con la planilla y control interno.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Realice las modificaciones correspondientes según	Profesional en	

	reglamento de becas y prestamos ITCR e incorpore a los nuevos beneficiarios.	asesoría estudiantil	
4.	Envíe la planilla al analista en sistemas en Cartago el primer mes del semestre.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Recibe la planilla e incorpore en el sistema y envía al profesional en asesoría estudiantil.	Analista en sistemas	
6.	Recibe la plantilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	¿La planilla se encuentra acorde con lo indicado por el o la profesional en asesoría estudiantil? Si: Pase al paso número 12. No: Continúe con el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Envíe correo digital informando los casos que no están coincidiendo y cuál es la información	Profesional en asesoría estudiantil	



	correcta adjuntando la planilla.		
9.	Realice los cambios en el sistema y envíe comunicado por correo digital informando que los cambios ya fueron ejecutados.	Analista en sistemas	
10.	Recibe comunicado que los cambios ya fueron ejecutados.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Elabore un memorando dirigido al director de financiero contable en digital y envíe con copia a la unidad de tesorería, encargado de cobro de derechos de estudio adjunte la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Imprima memorando dirigido al director de financiero contable en digital y envíe con copia a la unidad de tesorería, encargado de cobro de derechos de estudio adjunte la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	

13.	Firme y selle el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Envíe memorando con planilla por correo interno en el segundo mes del semestre.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

#### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	Se realiza una vez al semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>

<b>Medios (Como)</b>	Este procedimiento pretende aplicar una exoneración porcentual en los derechos de estudio a los y las estudiantes.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>
--------------------------	--	---

**M. Indicadores**

Cantidad de exoneraciones de matrícula mediante beca al semestre.

**N. Anexos**

N/A

#### 4.1.16. Tramitar solicitudes de casos ante comité de becas.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-TSCCB</b>	207-211
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Tramitar solicitudes de casos ante Comité de Becas		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	204
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	204
<a href="#">C. Alcance</a> .....	204
<a href="#">D. Responsable</a> .....	204
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	204
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	204
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	204
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	204
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	205
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	205
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	205
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	207
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	207
<a href="#">N. Anexos</a> .....	207

## **A. Introducción**

El tramitar solicitudes de casos al comité de becas, se realiza durante el semestre con reuniones establecidas. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir con su monto mensual u otro caso es cuando la profesional en asesoría estudiantil debe aplicar el reglamento y el estudiante solicita que no se le aplique.

## **B. Objetivo**

Apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil.
- ✓ Estudiante.

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

## **F. Documentos internos**

Memorando dirigido al director de trabajo social y salud.

## **G. Documentos externos**

Carta de estudiante dirigida al comité de becas.

## **H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

TEC digital

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Tramitar solicitudes de casos ante comité de becas.	
		MP- TSCCB	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con él o la profesional en asesoría estudiantil al respecto.	Estudiante	
2.	Analiza la situación profesionalmente. Solicita a él o la estudiante una carta dirigida al comité de becas de acuerdo a las necesidades particulares.	Profesional en asesoría estudiantil	

3.	Realice un documento en Excel bajo el formato de comité de becas con la lista de estudiantes que solicitaron ayuda y el criterio profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Elabore un memorando dirigido al director de trabajo social y salud.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Imprima, selle y firme el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Envíe memorando dirigido al director de trabajo social y salud con copia en digital a la secretaria del departamento de trabajo social y salud.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	¿La resolución favorece al estudiante? Si: Se procede a la particularidad del caso. No: Continúe con el procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya

Corrales

Carvajal

**L. Análisis del procedimiento**

<b>Propósito (Que)</b>	<b>¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)</b>	<b>Elimina partes y actividades innecesarias.</b>
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	Se realiza durante el semestre, con reuniones establecidas.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de los resultados.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Ayoyando a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**


Cantidad de casos presentados al comité de becas al semestre.

**N. Anexos**

N/A



**4.1.16.1 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP- S-PMPREAP</b>	212-214
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Subproceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	209
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	209
<a href="#">C. Alcance</a> .....	209
<a href="#">D. Responsable</a> .....	209
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	209
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	209
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	210
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	210
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	210
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	210
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	210
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	212
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	213
<a href="#">N .Anexos</a> .....	213

#### *A. Introducción*

El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial, se realiza durante el semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir con su monto mensual.

#### *B. Objetivo*

Apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir con su monto mensual.

#### *C. Alcance*

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

#### *D. Responsable*

- ✓ Comité de becas.
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Sección de psicología.
- ✓ Estudiante

#### *E. Normas y Políticas*

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

#### *F. Documentos internos*

Solicitud al Comité de becas

*G. Documentos externos*

Memorando de la sección de psicología.

*H. Sistemas de información*

Microsoft Word

*I. Herramientas*


Computadora

Internet

*J. Conceptos*

N/A

*K. Descripción de actividades*

		Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial.	
		<b>MP-S-PMPREAP</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con él o la psicóloga(o) antes del envío de la solicitud al Comité de becas.	Estudiante	
2.	Analiza la situación profesionalmente.	Sección de psicología.	

	Redacte un memorando dirigido a la profesional en asesoría estudiantil.		
3.	Recibe el memorando de la sección de psicología.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Redacte solicitud al Comité de becas y adjunte memorando de psicología.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Envíe solicitud al Comité de becas y adjunte memorando de psicología.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Recibe solicitud. Y envía resolución.	Comité de becas.	
7.	¿El Comité de Becas aprobó la solicitud? Si: Continúe con el procedimiento No: Fin del procedimiento	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Redacte un memorando dirigido al coordinador de tesorería de la sede con copia a él o la encargada(o) de rendimiento académico.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Imprima, firme y selle el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	

10.	Envíe memorando dirigido al coordinador de tesorería de la sede con copia a él o la encargada(o) de rendimiento académico.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Recibe memorando impreso.	Tesorería/ Encargado de rendimiento académico	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

*L. Análisis del procedimiento*

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial, se realiza durante el	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>

	semestre.	
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir con su monto mensual.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

*M. Indicadores*

Cantidad de solicitudes que se tramitan al Comité de becas con respecto al pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial.

*N. Anexos*

N/A

**4.1.16.2 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de levantamiento de requisitos.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP- S-PLR</b>	218-219
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Subproceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de levantamiento de requisito.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	215
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	215
<a href="#">C. Alcance</a> .....	215
<a href="#">D. Responsable</a> .....	215
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	215
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	215
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	215
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	216
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	216
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	216
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	216
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	217
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	218
<a href="#">N. Anexos</a> .....	218

#### *A. Introducción*

El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para pago de levantamiento de requisitos, se realiza durante el semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir su programa de beca.

#### *B. Objetivo*

Apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir su programa de beca.

#### *C. Alcance*

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

#### *D. Responsable*

- ✓ Comité de becas.
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

#### *E. Normas y Políticas*

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

#### *F. Documentos internos*

Memorando dirigido al Comité de Becas.

#### *G. Documentos externos*

Carta dirigida al Comité de becas realizada por el estudiante.



*H. Sistemas de información*

Microsoft Word

*I.Herramientas*


Computadora

Internet

*J. Conceptos*

N/A

*K. Descripción de actividades*

		Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas levantamiento de requisito.	
		MP- S-PLR	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con la profesional en asesoría estudiantil.	Estudiante	
2.	Solicite carta dirigida al Comité de becas para el levantamiento de requisitos.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Realiza carta dirigida al Comité de becas para el levantamiento de	Estudiante	

	requisitos.		
4.	Redacte un memorando dirigido al Comité de Becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Imprima, firme y selle el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Envía memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Recibe memorando impreso.	Comité de becas	
8.	Envía resolución de las solicitudes.	Comité de becas	
9.	¿Se acepta el levantamiento de requisito? Si: Se activa en planilla. No: Fin del procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

*L. Análisis del procedimiento*

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para pago de levantamiento de requisitos, se realiza durante el semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir su programa de beca.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>


*M. Indicadores*

Cantidad de solicitudes que se tramitan al Comité de becas con respecto al pago de levantamiento de requisitos.

*N. Anexos*

N/A

**4.1.16.3 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para mantener monto en práctica.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP- S-MPPP</b>	223-226
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Subproceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud de casos ante el Comité de Becas para mantener monto en práctica periodo de prórroga.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	220
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	220
<a href="#">C. Alcance</a> .....	220
<a href="#">D. Responsable</a> .....	220
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	220
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	220
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	221
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	221
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	221
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	221
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	221
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	224
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	224
<a href="#">N. Anexos</a> .....	224

#### *A. Introducción*

El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para mantener monto en práctica, se realiza durante el semestre. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende apoyar a los y las estudiantes durante la ejecución de su práctica profesional. Los y las estudiantes el último semestre en el cual realizan la práctica no mantienen su monto de beca porque la empresa donde realizan sus proyectos deben pagarle el monto acordado y que no sea mínimo de lo estipulado por los lineamientos de cada carrera pero algunos(as) estudiantes por diferentes razones deben solicitar prórroga durante su práctica, por tanto, solicitan que se les mantenga la beca durante la prórroga de su práctica.

#### *B. Objetivo*

Apoyar a los y las estudiantes económicamente durante la ejecución de su práctica profesional.

#### *C. Alcance*

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

#### *D. Responsable*

- ✓ Comité de becas.
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

#### *E. Normas y Políticas*

Reglamento de Becas y Prestamos ITCR.

#### *F. Documentos internos*

N/A

*G. Documentos externos*

Carta dirigida al Comité de Becas realizada por el o la estudiante.

Memorando del coordinador(a) de la carrera.

*H. Sistemas de información*

Microsoft Word

*I. Herramientas*


Computadora

Internet

*J. Conceptos*

N/A

*K. Descripción de actividades*

		Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para mantención de monto en práctica en periodo de prórroga.	
		<b>MP-S-MPPP</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con la profesional en asesoría estudiantil.	Estudiante	
2.	Solicita carta dirigida al comité de becas y un	Profesional en	

	memorando del coordinador de la carrera como comprobante de que aun esta en práctica.	asesoría estudiantil	
3.	Redacta carta dirigida al comité de becas y adjunta un memorando del coordinador de la carrera como comprobante de que aun esta en práctica.	Estudiante	
4.	Imprima y firme la carta. Y entregue a la profesional en asesoría estudiantil.	Estudiante	
5.	Recibe memorando y carta. Analice el caso.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Realiza un Excel con los nombres de los estudiantes solicitantes.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Envía memorando, carta y Excel al comité de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Recibe memorando, carta y Excel.	Comité de Becas	
9.	Envíe respuesta de	Comité de	

	solicitud.	Becas	
10.	Recibe respuesta a la solicitud.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	¿Se acepta la prórroga para la práctica? Si: Pase al paso número 13. No: Continúe con el procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Inactive de planilla. Fin del procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Actualice los datos en la planilla.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Realice las anotaciones correspondientes para mantener activo en la planilla del próximo semestre.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya



*L. Análisis del procedimiento*

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	El tramitar solicitudes de casos al comité de becas para para mantener monto en práctica, se realiza durante el semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo, sin embargo es necesario incluir un paso para la publicación de las fechas de recepción de solicitudes.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Apoyar a los y las estudiantes económicamente durante la ejecución de su práctica profesional.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

*M. Indicadores*

Cantidad de solicitudes que se tramitan al Comité de becas para mantener monto en práctica.

*N. Anexos*

N/A

#### 4.1.17. Tramitar solicitudes de casos ante Fondo Solidario Desarrollo Estudiantil.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-TSFSDE</b>	229-236
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Tramitar solicitudes de casos ante FSDE		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	226
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	226
<a href="#">C. Alcance</a> .....	226
<a href="#">D. Responsable</a> .....	226
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	226
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	226
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	227
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	227
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	227
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	227
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	227
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	231
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	232
<a href="#">N. Anexos</a> .....	232

## **A. Introducción**

El tramitar solicitudes de casos ante Fondo Solidario Desarrollo Estudiantil (FSDE), se realiza durante el semestre con reuniones establecidas. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual pretende apoyar a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten y no puedan cubrir con su monto mensual u otro caso es cuando la profesional en asesoría estudiantil debe aplicar el reglamento y el estudiante solicita que no se le aplique.

## **B. Objetivo**

Brindar apoyo extra en el monto para estudiantes que así lo requieran ante las necesidades que se les presente.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Estudiante
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ VIESA

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento del FSDE.

## **F. Documentos internos**

Lista de Excel.

Memorando dirigido a la dirección de la VIESA.

**G. Documentos externos**

Carta dirigida al FSDE realizada por el estudiante.

Comprobantes de pago.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

**I. Herramientas**


Computadora

Excel

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Tramitar solicitudes de casos ante FSDE.	
		MP-TSCAFSDE	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con él o la profesional en asesoría estudiantil al respecto.	Estudiante	
2.	Analiza la situación profesionalmente.	Profesional en	

		asesoría estudiantil	
3.	¿La solicitud es para compra de lentes? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso numero 5.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Solicita a él o la estudiante una carta dirigida al FSDE y una factura proforma.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	¿La solicitud es para gastos en salud? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso numero 7.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Solicita a él o la estudiante una carta dirigida al FSDE y adjunte el dictamen médico.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	¿La solicitud es para giras académicas? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso número 9.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Solicite memorando de la	Profesional	

	profesora encargada de la gira y cada estudiante firma la solicitud.	en asesoría estudiantil	
9.	Recibe las solicitudes y archive en un folder.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Realice un documento en Excel con la lista de estudiantes que solicitaron ayuda y el criterio profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Elabore un memorando dirigido a la dirección de la VIESA con copia a la secretaria encargada de tramitar solicitudes al FSDE.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Imprima, selle y firme el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Envíe memorando dirigido a la VIESA en digital y en físico con copia a la secretaria de tramitar solicitudes al FSDE adjuntado la lista en Excel	Profesional en asesoría estudiantil	

	tres días antes de la fecha indicada que se realiza la reunión del FSDE.		
14.	Recibe documentos y envía la resolución.	VIESA	
15.	¿La resolución favorece al estudiante? Si: Continúe con el procedimiento. No: Fin del procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Realice una plantilla con los estudiantes beneficiarios.	Profesional en asesoría estudiantil	
17.	Publique los resultados.	Profesional en asesoría estudiantil	
18.	Retire dinero en tesorería y entregue la factura a la profesional en asesoría estudiantil en caso de ser compra de lentes o gastos en salud o realice un informe en caso de gira académica.	Estudiante	
19.	Escanee las facturas o los informes de gira y envíe al	Profesional en	

	FSDE para la debida justificación del dinero.	asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	Se realiza durante el semestre, con reuniones establecidas.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
Persona (Quien)	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
Medios (Como)	Apoyando a los y las estudiantes en las necesidades que se presenten.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>



**M. Indicadores**

Cantidad de casos ante FSDE

**N. Anexos**

N/A

#### 4.1.18. Tramitar solicitudes de casos ante la comisión de viajes al exterior.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-TSCCVE</b>	237-242
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Tramitar solicitudes de casos ante Comisión de Viajes al Exterior		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	234
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	234
<a href="#">C. Alcance</a> .....	234
<a href="#">D. Responsable</a> .....	234
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	234
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	234
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	234
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	235
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	235
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	235
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	235
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	238
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	238
<a href="#">N. Anexos</a> .....	238

## **A. Introducción**

El tramitar solicitudes de casos ante la comisión de viajes al exterior, se realiza durante el semestre con reuniones establecidas una vez al mes. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, dicho procedimiento se realiza para facilitar el proceso de viajes al exterior brindando a los y las estudiantes apoyo económico sin importar su programa de beca o si no está en alguno.

## **B. Objetivo**

Facilitar el proceso de solicitud de apoyo a viajes al exterior.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante
- ✓ VIESA

## **E. Normas y Políticas**

Lineamientos de la comisión de viajes al exterior.

## **F. Documentos internos**

Documento en Excel con la lista de estudiantes.

## **G. Documentos externos**

Carta dirigida a la directriz de la VIESA realizada por el estudiante.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Tramitar solicitudes ante la comisión de viajes al exterior.	
		<b>MP-TSCVE</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita asesoría con él o la profesional en asesoría estudiantil al respecto.	Estudiante	
2.	Analiza la situación profesionalmente. Solicita a él o la estudiante una carta dirigida a la vicerrectora de la VIESA adjunto un memorando de	Profesional en asesoría estudiantil	

	él o la coordinador(a) de la carrera con la información correspondiente del viaje que se va a realizar.		
3.	Recibe las solicitudes y archive en un folder.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Realice un documento en Excel con la lista de estudiantes que solicitaron ayuda y el criterio profesional.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Elabore un memorando dirigido a la vicerrectora de la VIESA coordinadora de la comisión de viajes al exterior.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Imprima, selle y firme el memorando.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Envíe memorando dirigido a la VIESA en digital y en físico con copia a la secretaria encargada de tramitar solicitudes a la	Profesional en asesoría estudiantil	

	comisión de viajes al exterior adjuntado la lista en Excel tres días antes de la fecha indicada que se realiza la reunión de la VIESA con la carta de él o la estudiante.		
8.	Recibe documentos y envía la resolución.	VIESA	
9.	¿La resolución favorece al estudiante? Si: Continúe con el procedimiento. No: Fin del procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Realice la publicación indicando que deben firmar el contrato primeramente.	Profesional en asesoría estudiantil	
11.	Firme el contrato y retire el dinero en tesorería.	Estudiante	
12.	Realice un informe de la gira dirigido a la Comisión de Viajes al exterior una vez realizado el viaje.	Estudiante	
13.	Envíe el un informe de la gira dirigido a la Comisión de Viajes al exterior.	Estudiante	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya  
 Corrales | Carvajal

**L. Análisis del procedimiento**

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	El tramitar solicitudes de casos ante la comisión de viajes al exterior, se realiza durante el semestre con reuniones establecidas una vez al mes.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Facilitar el proceso de solicitud de apoyo a viajes al exterior.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de solicitudes apoyo de viajes al exterior.

**N. Anexos**

N/A

**4.1.19. Elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-EDTIC</b>	243-248
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elaboración y Desarrollo de Talleres de Inducción a los programas de Beca		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	240
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	240
<a href="#">C. Alcance</a> .....	240
<a href="#">D. Responsable</a> .....	240
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	240
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	240
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	240
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	241
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	241
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	241
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	241
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	244
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	244
<a href="#">N. Anexos</a> .....	244

¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.



## **A. Introducción**

La elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación, se realiza mediante reuniones establecidas al inicio de cada semestre, cada estudiante beneficiario debe recibir esta inducción. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, dicho procedimiento se realiza con el fin de brindar información importante sobre los programas de becas estudiantiles.

## **B. Objetivo**

Dar a conocer a los y las estudiantes los programas de becas.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

## **E. Normas y Políticas**

Reglamento de becas y prestamos ITCR.

## **F. Documentos internos**

Lista de asistencia.

Folleto resumen.

## **G. Documentos externos**

Justificación de ausencia.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Excel.

Microsoft Word.

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		Elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación.	
		<b>MP-EDTIC</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Establece una fecha para la inducción. (Realice al menos tres grupos para las inducciones por la cantidad de beneficiarios).	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Consiga las instalaciones, equipo de cómputo y mobiliario.	Profesional en asesoría estudiantil	

3.	Entregue la información con las fechas de inducción a los programas de becas durante la semana de integración.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Revise el material y el reglamento.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Realice un folleto resumen con la información importante.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Imprima el folleto resumen.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Cree una presentación en Power Point.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Realice un cronograma de actividades.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Reciba a los estudiantes con la entrega del folleto resumen con la	Profesional en asesoría	

	información importante. Comience con la inducción y realice el cierre.	estudiantil	
10.	Firme hoja de asistencia.	Estudiante	
11.	Verifica hoja de asistencia. ¿El o la estudiante asistió? Si: Fin del procedimiento. No: Continúe con el procedimiento.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Presente justificación.	Estudiante	
13.	Convoque a un taller extraordinario a los y las estudiantes que no asistieron.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Reciba a los estudiantes con la entrega del folleto resumen con la información importante. Comience con la inducción y realice el cierre.	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Firme hoja de asistencia.	Estudiante	
	Fin del procedimiento		

**Elaboró:** Ana Sofía Chacón Corrales

**Revisó:** Mildred Zúñiga Carvajal

**Aprobó:** Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación, se realiza mediante reuniones establecidas al inicio de cada semestre.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Dar a conocer a los y las estudiantes los programas de becas.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de inducciones y capacitaciones realizadas en el semestre.

### N. Anexos

N/A

#### 4.1.20. Atención individual casos especiales

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-AICE</b>	249-253
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Atención Individual Casos Especiales		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	246
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	246
<a href="#">C. Alcance</a> .....	246
<a href="#">D. Responsable</a> .....	246
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	246
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	246
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	246
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	246
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	247
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	247
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	247
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	249
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	249
<a href="#">N. Anexos</a> .....	249

## **A. Introducción**

La atención individual casos especiales, se realiza mediante la solicitud de una cita previa que realiza el estudiante. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual está capacitada para la ejecución de dicho proceso y brindar atención personalizada a todo aquel estudiante que así lo solicite.

## **B. Objetivo**

Brindar atención especializada según las necesidades que presente el o la estudiante.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante

## **E. Normas y Políticas**

N/A

## **F. Documentos internos**

Informe del caso.

## **G. Documentos externos**

Documentos solicitados al estudiante.

## **H. Sistemas de información**

Microsoft Word.

Microsoft Excel.

**I. Herramientas**

Computadora.

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

TEC   Tecnológico de Costa Rica		Atención individual casos especiales	
		MP-AICE	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita cita para consulta.	Estudiante	
2.	Atiende al estudiante con cita previa.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Brinde espacio de escucha activa.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Plantee la solución previa al caso y los pasos a seguir.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	¿El o la estudiante debe	Profesional	



	<p>presentar algún documento?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al paso número 10.</p>	<p>en asesoría estudiantil</p>	
6.	<p>Solicita documentos en caso de ser necesario con plazo.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
7.	<p>Entregue los documentos.</p>	<p>Estudiante</p>	
8.	<p>Recibe los documentos y realice el análisis profesional.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
9.	<p>Realice un informe y adjunte los documentos y archive en el expediente del estudiante.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
10.	<p>Indique al estudiante la solución a dicho caso. Y procede a la ejecución.</p>	<p>Profesional en asesoría estudiantil</p>	
	<p>Fin del procedimiento</p>		

**Elaboró:** Ana Sofía Chacón Corrales

**Revisó:** Mildred Zúñiga Carvajal

**Aprobó:** Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La atención individual casos especiales, se realiza mediante la solicitud de una cita previa que realiza el estudiante.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Brindar atención especializada según las necesidades que presente el o la estudiante.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de casos por acoso atendidos en el semestre

### N. Anexos

N/A

#### 4.1.20.1 Subproceso para la atención individual casos de acoso sexual

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-S-CAS</b>	252-256
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Sub Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Atención Individual Casos de Acoso Sexual		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	251
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	251
<a href="#">C. Alcance</a> .....	251
<a href="#">D. Responsable</a> .....	251
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	251
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	251
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	251
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	251
<a href="#">I.Herramientas</a> .....	251
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	251
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	251
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	253
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	254
<a href="#">N. Anexos</a> .....	254

*A. Introducción*

La atención individual casos especiales, se realiza mediante la solicitud de una cita previa que realiza el estudiante. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil, la cual está capacitada para la ejecución de dicho proceso y brindar atención personalizada a todo aquel estudiante que así lo solicite.

*B. Objetivo*

Brindar atención especializada según las necesidades que presente el o la estudiante.

*C. Alcance*

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

*D. Responsable*

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

*E. Normas y Políticas*

N/A

*F. Documentos internos*

N/A

*G. Documentos externos*

N/A

*H. Sistemas de información*

N/A

*I. Herramientas*

Teléfono

*J. Conceptos*

N/A

*K. Descripción de actividades*

TEC   Tecnológico de Costa Rica		Atención individual casos de acoso sexual	
		MP-S-CAS	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicita cita para consulta.	Estudiante	
2.	Atiende al estudiante con cita previa.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Brinde espacio de escucha activa.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Plantee la solución al caso y los pasos a seguir.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Realice contención del caso y estrategias momentáneas.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Contacte a la encargada de acoso en Cartago, plantee el problema y brinde los datos de él o la estudiante.	Profesional en asesoría estudiantil	

7.	Contacte a la o el estudiante y establezca fecha y hora para la cita.	Encargada de acoso en Cartago	
8.	Presenta el caso ante la encargada de acoso en Cartago.	Estudiante	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

*L. Análisis del procedimiento*

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	La atención individual casos especiales, se realiza mediante la solicitud de una cita previa que realiza el estudiante.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
Persona (Quien)	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
Medios (Como)	Brindar atención especializada según	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con</b>

las necesidades que presente el o la **las necesidades.**  
estudiante.

*M. Indicadores*

Cantidad de casos por acoso atendidos en el semestre

*N. Anexos*

N/A

#### 4.1.21. Visitas Domiciliares

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-VD</b>	259-271
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Visitas Domiciliares		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	256
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	256
<a href="#">C. Alcance</a> .....	256
<a href="#">D. Responsable</a> .....	256
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	256
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	257
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	257
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	257
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	257
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	257
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	257
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	263
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	264
<a href="#">N. Anexos</a> .....	265



## **A. Introducción**

Las visitas domiciliarias, se le deben de realizar al menos una vez durante el tiempo que él o la estudiante se encuentre activo en alguno de los programas de beca socioeconómica pero por motivo de la cantidad de beneficiarios(as) no siempre se procede y en cambio algunas visitas se realizan porque él o la estudiante solicita cambio de categoría o aumento en la beca y se toman como prioridad. La responsable de dicho proceso es la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. El principal objetivo de dichas visitas además de hacer cumplir con el reglamento de becas y prestamos, es el de corroborar la información brindada por los y las estudiantes beneficiarias.

## **B. Objetivo**

Corroborar la información brindada por los y las estudiantes beneficiarias.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ Estudiante
- ✓ Transportes ITCR
- ✓ Dirección de Trabajo Social
- ✓ Secretaría del DEVESA

## **E. Normas y Políticas**

Reglamentos de Becas y Prestamos ITCR.

## **F. Documentos internos**

Guía de valoración domiciliaria.

## **G. Documentos externos**

Boleta de solicitud de transporte.

Documentos para la actualización de expediente.

## **H. Sistemas de información**

Sistema SQLFIN

Microsoft Word

Microsoft Excel

## **I. Herramientas**

Entrevista

Computadora

Internet

## **J. Conceptos**

N/A



## **K. Descripción de actividades**


TEC   Tecnológico de Costa Rica		Visitas Domiciliares	
		MP-VD	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Seleccione un día alternativo para realizar las visitas.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Solicite transporte para el día alternativo.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	¿Hay transporte disponible para el día alternativo? Si: Continúe el procedimiento. No: Devuélvase al paso número 1.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Solicite verbalmente el transporte.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Ingrese a la lista de la población de beca según lugar de procedencia.	Profesional en asesoría	

		estudiantil	
6.	Seleccione a los y las estudiantes beneficiarios(as) con prioridad de visita.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Seleccione los expedientes de los y las estudiantes beneficiarios(as) y ordene según la ruta.		
8.	Realice en un documento de Word la ruta con los lugares a visitar.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Comuníquese verbalmente con la secretaría del DEVESA para el debido llenado de la boleta de transporte.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Recibe la información, llena la boleta e imprima	Secretaría del DEVESA	
11.	Entregue la boleta a dirección de DEVESA para la firma.	Secretaría del DEVESA	
12.	Recibe la boleta, firme, selle y entregue.	Dirección de trabajo social	
13.	Recibe la boleta y envíe	Secretaría	

	por correo interno.	del DEVESA	
14.	Recibe boleta.	Transporte ITCR.	
15.	Imprima guías de valoración domiciliaria.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Adjunte una guía en cada expediente.	Profesional en asesoría estudiantil	
17.	Realice la entrevista estructurada basada en la guía y una no estructurada a criterio profesional a los integrantes del hogar que se encuentren. (En dado caso que no se encuentre ningún miembro del hogar, entreviste a los vecinos).	Profesional en asesoría estudiantil	
18.	Realice una evaluación en el lugar.	Profesional en asesoría estudiantil	
19.	¿Es necesario actualizar algún documento?	Profesional en	

	<p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al procedimiento número 23.</p>	asesoría estudiantil	
20.	<p>Indique a los familiares o estudiante los documentos que son necesarios presentar y el plazo para presentarlos (8 días hábiles).</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
21.	<p>Entrega los documentos para la actualización.</p>	Estudiante.	
22.	<p>Recibe los documentos y archiva en el expediente.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
23.	<p>Realiza un informe basado en la guía de informes de visitas domiciliarias.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
24.	<p>¿Es necesario realizar cambios en la planilla y en control interno?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento</p> <p>No: Pase al paso número 27.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
25.	<p>Ingrese a planilla y a</p>	Profesional	

	control interno del respectivo programa de beca.	en asesoría estudiantil	
26.	Realice los cambios correspondientes en planilla y en control interno.	Profesional en asesoría estudiantil	
27.	¿Se debe realizar cambios en la categoría? Si: Continúe el procedimiento. No: Pase al paso número 30.	Profesional en asesoría estudiantil	
28.	Ingresa al Sistema SQLFIN. Digita usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	
29.	Ingrese a categoría y monto y digite el número del carnet del estudiante. Realice las actualizaciones correspondientes y presione el botón modificar.	Profesional en asesoría estudiantil	

			
30.	Imprime el informe, selle y firme.	Profesional en asesoría estudiantil	
31.	Firme y selle la guía de valoración domiciliaria.	Profesional en asesoría estudiantil	
32.	Archive en el expediente la guía y el informe.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		
Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales		Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal	Aprobó: Andrea Pacheco Araya

**L. Análisis del procedimiento**

<b>Propósito (Que)</b>	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	<b>Elimina partes y actividades innecesarias.</b>
<b>Lugar</b>	Se realiza en la oficina de becas en el	<b>El lugar es el idóneo para</b>



<b>(Donde)</b>	DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	Las visitas domiciliars, se deben de realizar al menos una vez durante el tiempo que él o la estudiante se encuentre activo en alguno de los programas de beca socioeconómica.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Corroborar la información brindada por los y las estudiantes beneficiarias	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

**M. Indicadores**

Cantidad de visitas domiciliars realizadas en el semestre.

**N. Anexos**

**Anexo 29 Guía de valoración domiciliaria**

TECNOLOGICO DE COSTA RICA  
 VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
 PROGRAMA DE BECAS SOCIOECONÓMICAS

TEC | Tecnológico de Costa Rica

**GUÍA DE VALORACIÓN DOMICILIARIA**

Fecha: \_\_\_\_\_

**I. Datos generales**

Nombre del (a) estudiante: \_\_\_\_\_

Carné: \_\_\_\_\_ Carrera: \_\_\_\_\_  
 Sede: \_\_\_\_\_

Tipo de beca: \_\_\_\_\_

Categoría: \_\_\_\_\_ Monto: \_\_\_\_\_

Semestre y año de ingreso al programa: \_\_\_\_\_

Dirección del grupo familiar

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Dirección exacta: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

Personas entrevistadas: \_\_\_\_\_

Parentesco con el o la estudiante: \_\_\_\_\_

**II. Antecedentes que motivan la realización de la valoración domiciliaria**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**III. Clasificación del cantón según "El índice de desarrollo social distrital"**

a) Mayor Desarrollo Relativo \_\_\_\_\_ b) Menor Desarrollo Relativo \_\_\_\_\_  
 -Nivel medio \_\_\_\_\_  
 -Nivel bajo \_\_\_\_\_  
 -Nivel muy bajo \_\_\_\_\_

\* Referencia según conformación del índice

**III. Principales características de la zona**

a) Condiciones de acceso al lugar  
 -Buena \_\_\_\_\_ -Regular \_\_\_\_\_ -Limitada \_\_\_\_\_

- Medios de acceso \_\_\_\_\_
- Infraestructura \_\_\_\_\_

Anexo 30 Guía de valoración domiciliaria

www.tec.ac.cr

TEC | Tecnológico de Costa Rica

TECNOLOGICO DE COSTA RICA  
VICERRECTORÍA DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADÉMICOS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SALUD  
PROGRAMA DE BECAS SOCIOECONÓMICAS

- Kilometraje \_\_\_\_\_
- Costos en términos económicos \_\_\_\_\_
- Vulnerabilidad social \_\_\_\_\_

b) Acceso a centros comerciales de abastecimiento alimentario  
-Si \_\_\_\_\_ -No \_\_\_\_\_  
Caracterización \_\_\_\_\_

c) Acceso a servicios Públicos  
-Escuela \_\_\_\_\_ -Colegio \_\_\_\_\_ -Universidad \_\_\_\_\_  
-Electricidad \_\_\_\_\_ -TV por cable \_\_\_\_\_ -Agua \_\_\_\_\_  
-Internet \_\_\_\_\_ -Transporte \_\_\_\_\_ -Centros de Salud \_\_\_\_\_  
-Otros \_\_\_\_\_

d) Fuentes de empleo presentes  
-Sector Primario \_\_\_\_\_ -Sector Secundario \_\_\_\_\_ -Sector Terciario \_\_\_\_\_  
-Calificadas \_\_\_\_\_ -No calificadas \_\_\_\_\_

e) Acceso a espacios de recreación  
-Si \_\_\_\_\_ -No \_\_\_\_\_

f) Observaciones Generales sobre entorno  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV. Situación socio-económica familiar**

- a) ¿Características familiares son iguales a las indicadas en el formulario?  
-Si \_\_\_\_\_ -No \_\_\_\_\_
- b) Identificación de cambios en la situación familiar

Variable	Revisión de expediente	Sin cambios	Cambios Identificados
1. # Integrantes			
2. # Personas que trabajan			
3. Ocupaciones y caracterización			
4. # Adultos mayores			
5. # Personas con discapacidad			
6. # Personas que estudian			



**4.1.22. Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica.**

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-CSP</b>	272-280
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	269
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	269
<a href="#">C. Alcance</a> .....	269
<a href="#">D. Responsable</a> .....	269
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	269
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	270
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	270
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	270
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	270
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	270
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	270
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	276
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	276
<a href="#">N. Anexos</a> .....	276

## **A. Introducción**

La contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica, se deben de realizar una vez al año durante el segundo semestre lectivo. Parte importante de la responsabilidad de dicha contratación es de la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Dichas contrataciones se realizan para la recepción de solicitudes de apoyo de beca socioeconómica de los y las estudiantes de nuevo ingreso con el fin de agilizar el proceso de recepción y brindar un mejor servicio. La capacitación que se les brinda es específicamente en dicho procedimiento.

## **B. Objetivo**

Agilizar el proceso de recepción para brindar un mejor servicio.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Profesional en asesoría estudiantil
- ✓ VIESA
- ✓ Trabajo social Cartago
- ✓ Proveeduría de la sede.
- ✓ Secretaria DEVESA

## **E. Normas y Políticas**

Requerimientos de contratación por proveeduría.

**F. Documentos internos**

Cronograma de actividades.

**G. Documentos externos**

Currículos

**H. Sistemas de información**

Microsoft Excel

Microsoft Word

**I. Herramientas**

Teléfono

Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

TEC   Tecnológico de Costa Rica		Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica.	
		MP-CSP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Comuníquese vía telefónica con la coordinadora de trabajo social en Cartago para iniciar el proceso de autorización para la contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Comuníquese vía telefónica con la Vicerrectoría de vida estudiantil y servicios académicos para la solicitud previa de contratación por servicios profesionales.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Espere la aprobación de la VIESA y que envíen la solicitud de bienes con el número para poder realizar el proceso de contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Envíe aprobación a la	Trabajo	



	profesional en asesoría estudiantil.	Social	
5.	Recibe aprobación por Trabajo Social y el número para poder realizar el proceso de contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Realice un informe de los requisitos requeridos que se valoran para la contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
7.	Envíe correo en digital a la coordinación de ofertas laborales de trabajadores sociales con información sobre el perfil del puesto y los requisitos requeridos para la contratación, además con las fechas que reciben los currículos.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Comuníquese vía telefónica con proveeduría para iniciar el proceso de contratación	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Recibe los currículos.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Realice un filtro con las variables y seleccione 10	Profesional en asesoría	

	currículos que cumplan con todas las variables o requisitos.	estudiantil	
11.	Contacte vía telefónica a las 10 personas de los currículos, e indique fecha, lugar y hora para la entrevista.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	Entreviste a las 10 candidatas de los currículos y seleccione a 3.	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Realice documento de agradecimiento por la participación en el proceso de selección y envíe.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Realice documento informando que fueron escogidas y que para la parte de contratación se encarga proveeduría.	Profesional en asesoría estudiantil	
15.	Realiza cartel de contratación y lo envía a la profesional en asesoría estudiantil.	Proveeduría	
16.	Revisa que se ajuste a las necesidades el cartel.	Profesional en asesoría estudiantil	

17.	Reenvía cartel para realizar modificaciones.	Profesional en asesoría estudiantil	
18.	Reciben y revisan el cartel.	Proveeduría	
19.	Envíe lista de las 3 candidatas seleccionadas al encargado en proveeduría de dicho proceso.	Profesional en asesoría estudiantil	
20.	Envía correo con el cartel de contratación a las tres candidatas donde indica el perfil del puesto y los requisitos requeridos para la contratación, además con las fechas que reciben las ofertas de compra.	Proveeduría	
21.	Escoge a dos de las tres candidatas que ofrezcan mejor oferta para compra.	Proveeduría	
22.	Envíe la información de las candidatas seleccionadas.	Proveeduría	
23.	Recibe de información de las dos candidatas seleccionadas.	Profesional en asesoría estudiantil	
24.	Realice la solicitud de las cuentas. Firmado por la dirección del DEVESA el	Secretaría DEVESA	

	formulario. Cedula y nombres completos.		
25.	Comuníquese con las seleccionadas y convoque para la capacitación.	Profesional en asesoría estudiantil	
26.	Recibe información para la capacitación de los o las trabajadores sociales.	Profesional en asesoría estudiantil	
27.	Imprime información para la capacitación.	Profesional en asesoría estudiantil	
28.	Entrega información y realiza la capacitación por 5 días.	Profesional en asesoría estudiantil	
29.	Entregue cronograma de todas las actividades a realizar durante el periodo de contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
30.	Realice supervisión de los o los trabajadores de apoyo durante su contratación.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón Corrales

Revisó: Mildred Zúñiga Carvajal

Aprobó: Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica, se deben de realizar una vez al año durante el segundo semestre lectivo.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de becas del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es la persona indicada para su ejecución.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Agilizar el proceso de recepción para brindar un mejor servicio.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de contrataciones realizadas por año para apoyo de recepción de solicitudes de beca socioeconómica.

### N. Anexos

N/A

## 4.2. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS DE ESTÍMULO

Los programas de becas de estímulo pretenden incentivar a los y las estudiantes destacados en las áreas deportivas, culturales, representación estudiantil y los destacados en los campos académicos.

### 4.2.1. Asignación de becas por participación destacada.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-ABPD</b>	281-289
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Asignación de becas por participación destacada.		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

## Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	278
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	278
<a href="#">C. Alcance</a> .....	278
<a href="#">D. Responsable</a> .....	278
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	279
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	279
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	279
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	279
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	279
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	279
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	279
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	284
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	284
<a href="#">N. Anexos</a> .....	284

### A. Introducción

La asignación de becas por participación destacada, se realizan semestralmente. La responsable de dicha contratación es de la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Se asigna a estudiantes que tengan participación en grupos organizados de la institución, ya sea en el campo cultural, deportivo o estudiantil. Se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes una beca por su participación en grupos organizados en la institución.

### B. Objetivo

Brindar a los y las estudiantes una beca por su participación en grupos organizados en la institución.

### C. Alcance

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

### D. Responsable

- ✓ Analista en Sistemas

- ✓ Trabajo Social Cartago
- ✓ Docentes
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil

#### **E. Normas y Políticas**

Requisitos de beca de participación destacada.

#### **F. Documentos internos**

Boleta de solicitud de beca por participación destacada.

#### **G. Documentos externos**

Documento con el número de becas disponibles

#### **H. Sistemas de información**

Microsoft Excel

Microsoft Word

#### **I. Herramientas**

Computadora

Internet

#### **J. Conceptos**



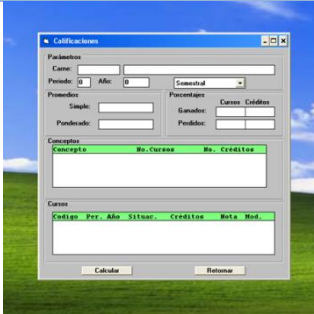
Beca por participación destacada.

#### **K. Descripción de actividades**

<b>TEC</b>   Tecnológico de Costa Rica	Asignación de becas de participación destacada.
--	---



			MP-ABPD
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Envíe memorando a dirección de trabajo social y salud en Cartago para conocer el número de becas que dispone la sede.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Recibe memorando y envíe respuesta al memorando del número de becas disponibles para la sede en becas deportivas y culturales.	Trabajo Social Cartago	
3.	Recibe memorando con respuesta al número de becas disponibles para la sede en becas deportivas y culturales.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Envía información mediante memorando por correo electrónico a los docentes de cultura y deporte las becas disponibles para cada uno adjunte boletas por correo electrónico.	Profesional en asesoría estudiantil	
5.	Llene las boletas con los	Docentes	

	datos de los estudiantes que participan en los grupos culturales o deportivos.		
6.	Entrega las boletas a él o el trabajador (a) social encargada de tramitar las becas culturales y deportivas.	Docentes	
7.	Abra el sistema SQLFIN. Digite el usuario y contraseña.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Ingrese a calificaciones.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Digite el número de carnet.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	¿El estudiante cumple con los requisitos académicos según reglamento vigente?	Profesional en asesoría estudiantil	

	<p>Si: Pase al paso número 14.</p> <p>No: Continúe con el procedimiento.</p>		
11.	Revise la lista de becas de estímulo.	Profesional en asesoría estudiantil	
12.	<p>¿El estudiante se encuentra activo en algún otro programa de beca?</p> <p>Si: Continúe con el procedimiento.</p> <p>No: Pase al paso número 16.</p>	Profesional en asesoría estudiantil	
13.	Comunique al docente que algunas solicitudes fueron denegadas y que aún tiene esos cupos disponibles.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Envía otras boletas con datos de los estudiantes.	Docentes	
15.	Recibe las boletas y devuélvase al paso 7.	Profesional en asesoría estudiantil	
16.	Asigne la categoría según el cumplimiento de los requisitos y la categorización que	Profesional en asesoría estudiantil	

	estipula el reglamento.		
17.	Realiza una lista en Excel con los nombres de los estudiantes, carnet, carrera y la categoría de beca que se les aplica.	Profesional en asesoría estudiantil	
18.	Envíe lista al analista en sistemas en Cartago por correo digital.	Profesional en asesoría estudiantil	
19.	Recibe lista e ingresa en el sistema.	Analista en sistemas	
20.	Envíe correo electrónico informando que las becas fueron aplicadas.	Analista en sistemas	
21.	Recibe correo.	Profesional en asesoría estudiantil	
22.	Realiza la publicación de resultados según detalle con los números de carnet, categoría asignada y porcentaje de exoneración.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

**Elaboró:** Ana Sofía Chacón Corrales

**Revisó:** Mildred Zúñiga Carvajal

**Aprobó:** Andrea Pacheco Araya

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La asignación de becas por participación destacada, se realizan semestralmente.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de residencia del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es no es la persona indicada para su ejecución, debería ser la encargada de becas estudiantiles.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Brindar a los y las estudiantes una beca por su participación en grupos organizados en la institución.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de becas asignadas por semestre por participación destacada.

### N. Anexos

N/A

#### 4.2.2. Asignación de becas dependientes.

	Código del Proceso	Nº de Página
	<b>MP-ABD</b>	290-295
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Asignación de becas dependientes		
Responsables	Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil	Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	286
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	286
<a href="#">C. Alcance</a> .....	286
<a href="#">D. Responsable</a> .....	286
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	286
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	287
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	287
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	287
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	287
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	287
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	287
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	290
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	290
<a href="#">N. Anexos</a> .....	290

## **A. Introducción**

La asignación de becas dependientes, se realizan semestralmente. La responsable de dicha ejecución es de la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Pueden solicitarla todas las y los estudiantes que son hijos o cónyuges de funcionarios del TEC y que sean menores de 25 años y cumplan con los requisitos académicos.

## **B. Objetivo**

Se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes que son hijos o cónyuges de funcionarios del TEC el pago total de los Derechos de Estudio.

## **C. Alcance**

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## **D. Responsable**

- ✓ Analista en Sistemas
- ✓ Trabajo Social Cartago
- ✓ Docentes

## **E. Normas y Políticas**

Este procedimiento es basado bajo el reglamento de facilidades de estudios para funcionarios del Instituto Tecnológico de Costa Rica y sus dependientes, el cual en el capítulo 1 hace mención de los requisitos y realiza una breve explicación sobre dicho beneficio; además en el capítulo 6, subcapítulo 1 y 3 hace referencia de los tramites que debe ejecutar el Comité de becas como responsable en verificar dicha información para la debida aplicación del beneficio.

#### **F. Documentos internos**

Boleta de solicitud de beca dependiente.

#### **G. Documentos externos**

N/A

#### **H. Sistemas de información**

Microsoft Excel

Microsoft Word

#### **I. Herramientas**

Computadora

Internet

#### **J. Conceptos**

La beca dependiente es un beneficio de los y las funcionarios(as) y profesores(as) del Tecnológico de Costa Rica que se encuentran laborando en la institución nombrado(a) por jornada de tiempo completo o tiempo indefinido.

#### **K. Descripción de actividades**



TEC   Tecnológico de Costa Rica		Asignación de becas dependientes.	
		MP-ADBD	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Elabore un comunicado informando sobre las becas dependientes y sus requisitos a los docentes.	Profesional en asesoría estudiantil	
2.	Envíe por correo institucional el comunicado con las fechas de recepción de solicitudes y adjunte boleta.	Profesional en asesoría estudiantil	
3.	Recibe comunicado y boleta.	Docentes	
4.	Llene, firme, selle y envíe la boleta.	Docentes	
5.	Recibe boletas debidamente firmadas y selladas.	Profesional en asesoría estudiantil	
6.	Revise rendimiento académico del semestre anterior y cumplimiento de requisitos según el reglamento vigente.	Profesional en asesoría estudiantil	

7.	¿El estudiante cumple con los requisitos? Si: Continúe con el procedimiento. No: Pase al paso número 14.	Profesional en asesoría estudiantil	
8.	Realice una lista en Excel con los nombres de los estudiantes beneficiarios.	Profesional en asesoría estudiantil	
9.	Envíe lista al analista en sistemas.	Profesional en asesoría estudiantil	
10.	Recibe lista de los estudiantes beneficiarios.	Analista en sistemas.	
11.	Ingrese lista en el sistema.	Analista en sistemas.	
12.	Realice y envíe comunicado informando que los estudiantes fueron ingresados en el sistema.	Analista en sistemas	
13.	Recibe comunicado.	Profesional en asesoría estudiantil	
14.	Publique lista de los estudiantes en la condición de la solicitud.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya

Corrales

Carvajal

### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
Lugar (Donde)	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
Sucesión (Cuando)	La asignación de becas dependientes, se realizan semestralmente.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
Persona (Quien)	Encargada de residencia del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es no es la persona indicada para su ejecución, debería ser la encargada de becas estudiantiles.</b>
Medios (Como)	Se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes que son hijos o cónyuges de funcionarios del TEC el pago total de los Derechos de Estudio.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

### M. Indicadores

Cantidad de asignaciones de beca dependiente realizadas al semestre.

### N. Anexos

N/A

#### 4.2.3. Publicación de becas de estímulo

		Código del Proceso	Nº de Página
		<b>MP-PBE</b>	296-300
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Publicación de becas de estímulo			
Responsables		Elaborado por	
Profesional en asesoría estudiantil		Ana Sofía Chacón Corrales	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Mildred Zúñiga	Andrea Pacheco	22/10/2015	

#### Contenido del procedimiento

<a href="#">A. Introducción</a> .....	292
<a href="#">B. Objetivo</a> .....	292
<a href="#">C. Alcance</a> .....	292
<a href="#">D. Responsable</a> .....	292
<a href="#">E. Normas y Políticas</a> .....	292
<a href="#">F. Documentos internos</a> .....	293
<a href="#">G. Documentos externos</a> .....	293
<a href="#">H. Sistemas de información</a> .....	293
<a href="#">I. Herramientas</a> .....	293
<a href="#">J. Conceptos</a> .....	293
<a href="#">K. Descripción de actividades</a> .....	293
<a href="#">L. Análisis del procedimiento</a> .....	294
<a href="#">M. Indicadores</a> .....	295
<a href="#">N. Anexos</a> .....	295

## A. Introducción

La publicación de becas de estímulo, se realizan semestralmente. La responsable de dicha contratación es de la trabajadora social, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil. Los beneficiarios(as) de las **becas horas asistente, horas estudiante, participación estudiantil, asistencia especial y tutorías** son los y las estudiantes regulares del TEC, que colaboran realizando horas en tareas de apoyo a la docencia, por participación en la asociaciones estudiantiles, la investigación y la extensión. Los beneficiarios(as) de la **beca de honor** la obtienen los y las estudiantes que obtienen en el semestre un excelente rendimiento académico. Los beneficiarios(as) de la **beca por excelencia académica** son para los 100 estudiantes de primer ingreso que matriculen en el primer periodo lectivo y que obtengan mayor puntaje. El puntaje se obtiene ponderando los aspectos que se indican en los requisitos.

## B. Objetivo

Se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes una beca por buen rendimiento académico o por la realización de horas en tareas de apoyo a la docencia, por participación en las asociaciones estudiantiles, la investigación y la extensión.

## C. Alcance

Este procedimiento incluye al estudiante y a la trabajadora social.

## D. Responsable

- ✓ Trabajo Social Cartago
- ✓ Profesional en asesoría estudiantil

## E. Normas y Políticas

Reglamento de becas y préstamos estudiantiles ITCR.

**F. Documentos internos**

N/A

**G. Documentos externos**

Lista de beneficiarios(as) de dichas becas.

**H. Sistemas de información**

Microsoft Word

**I. Herramientas**


Computadora

Internet

**J. Conceptos**

N/A

**K. Descripción de actividades**

		<b>Publicación de becas de estímulo: horas asistente, horas estudiante, asistencia especial, tutorías, excelencia académica, honor y participación estudiantil.</b>	
		<b>MP-BE</b>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio del procedimiento.		
1.	Solicite la lista de dichas becas a la trabajadora social en Cartago encargada de tramitarlas.	Profesional en asesoría estudiantil	

2.	Envíe la lista de dichas becas a Trabajo Social de la sede.	Trabajo Social Cartago	
3.	Recibe la lista de dichas becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
4.	Realiza la publicación respectiva de cada uno de los programas de becas.	Profesional en asesoría estudiantil	
	Fin del procedimiento		

Elaboró: Ana Sofía Chacón | Revisó: Mildred Zúñiga | Aprobó: Andrea Pacheco Araya  
Corrales | Carvajal

#### L. Análisis del procedimiento

Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Es necesario? (porque es necesario)	Elimina partes y actividades innecesarias.
<b>Lugar (Donde)</b>	Se realiza en la oficina de becas en el DEVESA del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.	<b>El lugar es el idóneo para realizar el procedimiento.</b>
<b>Sucesión (Cuando)</b>	La publicación de becas de estímulo, se realizan semestralmente.	<b>El orden de los pasos del proceso es el acorde con el mismo.</b>
<b>Persona (Quien)</b>	Encargada de residencia del Tecnológico de Costa Rica, nombrada en el puesto como profesional en asesoría estudiantil.	<b>El encargado del proceso es no es la persona indicada para su ejecución, debería ser la encargada de becas</b>

		<b>estudiantiles.</b>
<b>Medios (Como)</b>	Se realiza con el fin de brindar a los y las estudiantes una beca por buen rendimiento académico o por la realización de horas en tareas de apoyo a la docencia, por participación en las asociaciones estudiantiles, la investigación y la extensión.	<b>La forma en que se realiza el proceso está acorde con las necesidades.</b>

#### **M. Indicadores**

Cantidad de publicación de becas de estímulo realizadas semestralmente.

#### **N. Anexos**

N/A





Capítulo V

Conclusiones y

Recomendaciones.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

### **CONCLUSIONES**

El estudio se realizó en el programa de becas de la sección de Trabajo Social del Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos.

En el programa de becas de la sección de Trabajo Social no contaba con un Manual de procedimientos que facilitara la función del profesional en asesoría estudiantil nombrado en el puesto.

Se realizó un análisis de los formularios, normas y políticas por las cuales se rige la sección de Trabajo social para el desarrollo de las funciones.

Se implementó un cuestionario, el cual permitió la recopilación de información más importante para el levantamiento del procedimiento.

Se documentaron los procedimientos del programa de becas de la sección de Trabajo Social.

La mayoría de los procedimientos que se analizaron tenían un formulario, lo cual esto facilita la eficiencia de proceso.

Otras secciones del Departamento de Vida Estudiantil y Salud ya contaban con otros Manuales de procedimientos, por tanto, el documento redactado fortalece más la estructura organizacional.

El presente trabajo logra con el objetivo propuesto de la elaboración de un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento adecuado y veraz en el programa de becas

de la Sección de Trabajo Social del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

## **RECOMENDACIONES**

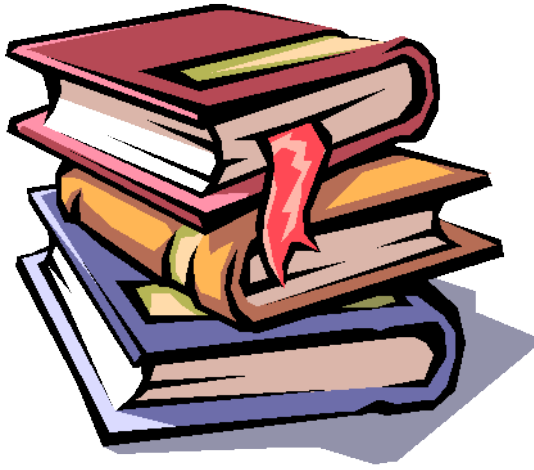
Que se aplique el presente manual de procedimiento para la sección de Trabajo Social del Departamento Vida Estudiantil y Servicios Académicos.

Es importante que en los futuros estudios se aplique el mismo formato para que haya una única estructura de la información que se documenta en la línea de este ámbito.

Que en todos los procedimientos se realice una publicación de resultados, para que el beneficiario conozca con certeza su condición.

Se recomienda la actualización al menos una vez cada dos años de dicho Manual de procedimientos o cuando se considere necesario, para mantener su vigencia. Además que se le asigne dicha función a una persona para que se garantice su respectiva actualización.

Es importante que el colaborador(a) en dicha sección de Trabajo Social den uso a dicho Manual de procedimientos, para una ejecución de las labores de manera más eficiente así como para los procesos de inducción.



---

Referencias y  
Anexos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, P. (Noviembre de 2012). Propuesta de manual de procedimientos del proceso presupuestario del Tecnológico de Costa Rica.
- Barrantes, R. (1999). *INVESTIGACION Un camino al conocimiento*. San Jose: EUNED.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organizacion de empresas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organizacion de empresas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Brenes, R. (Junio de 2009). Programa de técnicos en Administración de empresas. *Análisis Administrativo*. Costa Rica.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2006). *Organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2007). *Metodologia de la Investigacion*. España: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administracion. Una perspectiva global y empresarial*. China: McGraw-Hill.
- Martínez Gutiérrez, B. (1999). El análisis administrativo. *Antología*. ITCR San Carlos.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: LIMUSA.
- Orozco, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos*. San Jose: EUNED.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administracion. Conceptos esenciales y aplicaciones*. Mexico: PEARSON.

Rojas Hurtado, B. (Noviembre de 2011). Práctica Profesional para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas. *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las áreas de bodega y taller de la empresa Ganafloor S.A.* Grecia, Alajuela, Costa Rica.

Salas, C. (Noviembre de 2013). Proyecto de Graduación para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Empresas. *Propuesta de Manual de Procedimientos para Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Educadores de la Región Huetar Norte R.L. COOPEANDE N° 7 R.L.* Costa Rica.

Soto, L. (Noviembre de 2014). Práctica de Especialidad para optar por el Grado de Bachiller en Administración de Empresas. *Manual de Procedimientos para la Unidad de Biblioteca, de él Departamento del DEVESA del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.* San Carlos.

Tecnologico de Costa Rica. (2 de 8 de 2015). Obtenido de Tecnologico de Costa Rica: <http://www.tec.ac.cr/Paginas/index.html>

**ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Cuestionario para el levantamiento de procesos**

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional de San Carlos

Buenos días (encargado del proceso), el siguiente cuestionario es con el fin de recolectar información que sirva como base para la elaboración de un documento formal de dicho proceso. Toda la información brindada será de carácter confidencial.

Muchas gracias por su apoyo y colaboración

1. Encargado del proceso y puesto que ocupa

---

2. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa

---

---

---

3. Nombre del procedimiento.

---

---

4.Cuál es el propósito principal de este procedimiento

---

---

---

---

5. Existe alguna norma o política que se utilizó en la ejecución del proceso

---

---

---

---

6. Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo de proceso

1. Si ¿Cuáles? 2. No continuar en la pregunta 6

Documentos internos

---

---

---

---

---

---

---

---

Documentos Externo

---

---

---

---

---

---

---

---

7. En la ejecución del proceso se utilizan formularios?

1. Si                      2. No (continuar en la pregunta 10)

8. ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?

---

---

---

---

---

9. ¿Cuáles términos o conceptos valora usted que deberían reflejarse dentro del documento, para así mejorar la comprensión del mismo?

---

---

---

---

---

10. ¿Qué tipos de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (software, hardware, etc.)?

---

---

---

---

---

11. ¿Quiénes son las personas involucradas dentro del proceso?

---





---

13. Cuales medidas (indicadores) se pueden llevar acabo para que el proceso se desarrolle eficaz y eficientemente

---

---

---

14. Recomendaciones u observaciones para la ejecución del proceso

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>12</b>
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
1.1.1. Estructura organizacional.....	13
1.1.2. Actividad productiva.....	13
A. Vicerrectoría de Administración.....	14
B. Vicerrectoría de docencia.....	14
C. Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos .....	14
D. Vicerrectora de Investigación y Extensión.....	15
1.1.3. Misión, Visión, Valores y Simbología de la Institución .....	15
A. Misión.....	15
B. Visión.....	15
C. Valores.....	16
(i) Ámbito Institucional .....	16
(ii) Ámbito Individual .....	16
D. Simbología de la Institución .....	17
1.2. ANTECEDENTES DEL DEPARTAMENTO DE VIDA ESTUDIANTIL Y SERVICIOS ACADEMICOS.....	17
1.2.1. Antecedentes del DEVESA.....	17
1.2.2. Misión, Visión y logo del DEVESA.....	19
A. Misión.....	19
B. Visión.....	20
“Departamento 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” (Tecnologico de Costa Rica, 2015).....	20
C. Logo del DEVESA.....	20
Ilustración 4. Logo del DEVESA .....	20
1.2.3. Organigrama del Departamento de vida estudiantil y servicios académicos.....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4. PROBLEMA.....	21
1.5. OBJETIVO GENERAL .....	21
1.5.1. Objetivos específicos.....	21
1.6. ALCANCE .....	22
<b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>28</b>
2.1. ADMINISTRACIÓN.....	28
2.1.1. Definición.....	28
2.1.2. Proceso Administrativo.....	28
Planear:.....	28
Organizar:.....	28
Dirigir:.....	28
Controlar:.....	28
2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA .....	29
2.2.1. Eficiencia.....	29
2.2.2. Eficacia.....	29

2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....	29
2.3.1. <i>Definición</i> .....	30
2.3.2. <i>Objetivos</i> .....	30
2.3.3. <i>Estudios</i> .....	30
2.3.4. <i>Premisas</i> .....	31
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	32
2.4.1. <i>Definición</i> .....	32
2.4.2. <i>Definición de organigrama</i> .....	32
2.4.3. <i>Importancia de organigrama</i> .....	32
2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO .....	33
2.5.1. <i>Definición</i> .....	33
2.5.2. <i>Objetivos</i> .....	33
2.5.3. <i>Clasificación</i> .....	34
A. Por su naturaleza o área de aplicación .....	34
(i) Microadministrativo: Son 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. ....	34
(ii) Macro administrativos:.....	34
(iii) Mesoadministrativos .....	34
B. Por su contenido.....	34
(i) De organización: .....	35
(ii) De procedimientos: .....	35
(iii) De gestión de calidad:.....	35
(iv) De historia de la organización:.....	35
(v) De políticas: .....	36
(vi) De contenido múltiple: .....	36
(vii) De puestos: .....	36
(viii) De técnicas:.....	36
(ix) De ventas: .....	36
(x) De producción: .....	37
(xi) De finanzas:.....	37
(xii) De personal:.....	37
(xiii) De operación:.....	38
(xiv) De sistemas: .....	38
C. Por su ámbito. ....	38
(i) Generales: .....	38
(ii) Específicos: .....	38
(iii) Enfoque: .....	38
2.5.4. <i>Importancia</i> .....	38
2.5.5. <i>Contenido</i> .....	39
A. Índice o tabla de contenido .....	39
B. Introducción o Antecedentes .....	39
C. Glosario .....	39
D. Cuerpo principal .....	39
E. Anexos .....	40
2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	40
2.6.1. <i>Definición</i> .....	40
2.6.2. <i>Objetivos</i> .....	40
2.6.3. <i>Funciones</i> .....	41
2.6.4. <i>Contenido</i> .....	42

A. Identificación.....	42
B. Prologo o introducción.....	42
C. Índice.....	43
D. Contenido.....	43
2.6.5. Beneficios.....	44
2.7. PROCEDIMIENTOS.....	45
2.7.1. Definición.....	45
2.7.2. Objetivos.....	45
2.7.3. Importancia.....	46
2.8. DIAGRAMA DE FLUJO.....	46
2.8.1. Definición.....	46
2.8.2. Objetivos.....	46
2.8.3. Ventajas.....	46
2.8.4. Simbología utilizada.....	47
2.9. FORMULARIOS.....	48
2.9.1. Definición.....	48
2.9.2. Tipos.....	48
A. De línea.....	48
B. De columnas.....	49
C. De casillas.....	49
2.9.3. Importancia.....	49
2.9.4. Diseño.....	50
2.9.5. Análisis.....	50
2.10. POLÍTICAS.....	51
2.10.1. Definición.....	51
2.11. INVESTIGACIÓN.....	51
2.11.1. Definición.....	51
2.11.2. Importancia de la investigación.....	52
2.12. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
2.12.1. Tipos de enfoques de la investigación.....	52
A. Enfoque cuantitativo.....	52
B. Enfoque cualitativo:.....	52
2.12.2. Tipos de investigación.....	52
A. Estudios exploratorios.....	52
B. Investigación descriptiva.....	53
C. Investigación correlacional.....	53
D. Investigación explicativa.....	53
2.13. FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	53
2.13.1. Definición.....	53
2.13.2. Tipos.....	53
A. Fuentes primarias.....	53
B. Fuentes secundarias.....	54
C. Fuentes terciarias.....	54
2.14. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	54
2.14.1. Definición.....	54
2.15. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	54
2.15.1. Definición.....	55
2.15.2. Tipos de técnicas.....	55

A. Observación.....	55
B. Entrevista.....	55
C. Cuestionario .....	55
D. Historias de vida .....	55
E. Técnicas grupales.....	55
2.16. VARIABLES DE ESTUDIO.....	55
2.17. HEXÁMETRO QUINTILIANO. (5W` IH).....	57
A. Definición .....	57
B. Análisis y examen crítico de los hechos.....	57
C. Etapas .....	58
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>60</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.3. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	60
3.3.1. Fuentes primarias .....	61
3.3.2. Fuentes secundarias.....	61
3.4. SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	61
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	61
3.5.1. Encuesta.....	61
A. Entrevista .....	62
B. Cuestionario .....	62
3.5.2. Observación directa .....	62
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO.....	62
3.7. CODIFICACIÓN .....	63
3.8. ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	64
<b>CAPÍTULO IV. SITUACION ACTUAL.....</b>	<b>66</b>
4.1. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS SOCIOECONOMICAS .....	67
4.1.1. Recepción y Resolución de Solicitudes de Beca Socioeconómica, Población Primer Ingreso y Población Regular.....	67
4.1.2. Publicación de resultados. ....	93
4.1.3. Recepción y resolución de apelaciones en resultados de beca .....	97
4.1.4. Recepción de solicitudes para aumentos de monto de becas.....	106
4.1.5. Revisión semestral de carga académica .....	116
4.1.6. Revisión semestral de rendimiento académico.....	125
4.1.7. Recepción de solicitudes para traslado de programa. ....	134
4.1.8. Recepción de solicitudes para reintegro a programa. ....	142
4.1.9. Recepción de solicitudes de traslado de sede .....	150
4.1.10. Recepción de solicitudes tercera concesión .....	158
4.1.11. Recepción de solicitudes de apoyo económico durante la práctica profesional. ....	164
4.1.12. Control semestral de horas colaboración .....	172
4.1.13. Elaboración y envío mensual de la planilla Mauricio Campos. ....	181
4.1.14. Elaboración y envío mensual de la Planilla Beca Préstamo. ....	188
4.1.15. Elaboración y envío mensual de la planilla beca exoneración porcentual de derechos de estudio. ....	196

4.1.16. Tramitar solicitudes de casos ante comité de becas .....	203
4.1.16.1 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de materias, pago de retiro de estudios y apoyo parcial. ....	208
4.1.16.2 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para pago de levantamiento de requisitos. ....	214
4.1.16.3 Subproceso de solicitud de casos ante el Comité de Becas para mantener monto en práctica. ....	219
4.1.17. Tramitar solicitudes de casos ante Fondo Solidario Desarrollo Estudiantil. ....	225
4.1.18. Tramitar solicitudes de casos ante la comisión de viajes al exterior. ....	233
4.1.19. Elaboración y desarrollo de talleres de inducción y capacitación. ....	239
4.1.20. Atención individual casos especiales .....	245
4.1.20.1 Subproceso para la atención individual casos de acoso sexual .....	250
4.1.21. Visitas Domiciliares .....	255
4.1.22. Contratación de servicios profesionales para apoyo de solicitudes de beca socioeconómica. ...	268
4.2. PROCESOS EN PROGRAMAS DE BECAS DE ESTÍMULO .....	277
4.2.1. Asignación de becas por participación destacada. ....	277
4.2.2. Asignación de becas dependientes. ....	285
4.2.3. Publicación de becas de estímulo .....	291
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>297</b>
CONCLUSIONES.....	297
RECOMENDACIONES .....	298
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>300</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>302</b>