



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

**“La Reingeniería de los procesos administrativos
implicados en la gestión escolar de los programas
ofrecidos en modalidad virtual en la Universidad De La
Salle Bajío”**

Proyecto terminal de carácter profesional que para obtener el Grado de

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
CON MODALIDAD VIRTUAL**

Presenta: **Meredith Moreno Martínez**

Nombre del director: **Adriana Estrada Girón**

Pachuca de Soto, Hgo.

Diciembre, 2018





Lic. Meredith Moreno Martínez,
Candidata a Maestra en Gestión de Instituciones Educativas con Modalidad Virtual
Presente:

Por este conducto le comunico el jurado que le fue asignado a su Proyecto Terminal de Carácter Profesional denominado: "La Reingeniería de los procesos administrativos implicados en la gestión escolar de los programas ofrecidos en modalidad virtual en la Universidad De La Salle Bajío", con el cual obtendrá el Grado de Maestra en Gestión de Instituciones Educativas con Modalidad Virtual y que después de revisarlo, han decidido autorizar la impresión del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del jurado:

PRESIDENTE: M.T.E. CITLALI RAMOS BAÑOS.

PRIMERVOCAL: M.E. ADRIANA ESTRADA GIRON.

SECRETARIO: M.C.T.E. SERGIO OLGUIN AGUIRRE.

SUPLENTE 1: DR. MARIO ARTURO VILVHIS RODRIGUEZ.

SUPLENTE 2: M.E. ERIKA GONZALEZ FARFAN.

Sin otro asunto en particular, reitero a usted la seguridad de mi atenta consideración.

ATENTAMENTE
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"
 Pachuca, Hgo., a 11 de Diciembre de 2018.



Mtro. Sergio Olguín Aguirre
 Coordinador de la Maestría en Gestión de Instituciones Educativas con Modalidad Virtual



DEDICATORIA

A *Janka*, por sus días prestados, por sus porras eternas y su amor infinito;

a *Jorge* por las distancias que se vuelven, los tiempos que se acortan y las vidas que se tocan;

a *mamá* por demostrarme que no hay edad ni límites para seguir aprendiendo, que siempre es posible re andar el camino, reaprender lo aprendido y ver la vida de una manera diferente.

AGRADECIMIENTOS

A todo el equipo de Servicios Escolares de De La Salle Bajío por su acompañamiento, paciencia, colaboración, entrega... pero sobre todo, por mostrarme la pasión en el quehacer diario. ¡Gracias por ser parte de esto!

Al Hno. Andrés Govela Gutiérrez, por la oportunidad de liderar un área desconocida para mí, con la confianza depositada y las enseñanzas del Fundador.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN Y ABSTRACT	8
PRESENTACIÓN	9
I. Diagnóstico.....	11
I. 1 Descripción del Contexto.....	11
I. 2 Relevancia Social o Institucional	17
I. 3 Análisis de Necesidades.....	20
II. Planteamiento del Problema	25
III. Antecedentes del problema.....	27
IV. Justificación	29
V. Objetivos.....	30
V.1 Objetivo General.....	30
V.2 Objetivos Específicos	30
VI. Aportes de la literatura	31
VI. 1. De la administración a la gestión escolar.	31
VI.1.1 La Administración Escolar. Concepto e importancia.	31
VI.1.2 La Gestión Escolar como evolución de la Administración Escolar.....	32
VI. 2 La Gestión Escolar en la Universidad De La Salle Bajío.....	35
VI.2.1 Estructura Organizacional de la UDLSB.....	35
VI.2.2 La Gestión Escolar en la UDLSB	40
VI. 3 La reingeniería de los procesos de Servicios Escolares en la Universidad De La Salle Bajío.	45
VI.3.1 Reingeniería administrativa: Concepto	45
VI.3.2 La documentación de procesos en la UDLSB	47
VI.3.3 La modalidad no escolarizada y los procesos de gestión escolar	51
VII. Procedimiento de elaboración del producto.	54
VIII. Manual de procedimientos para la modalidad a distancia de la Universidad De La Salle Bajío.....	59
IX. Estrategias de implementación	92

X. Estrategias de evaluación.....	94
XI. Conclusiones.....	95
XII. Referencias	99
XIII. Anexos	102
Anexo 1. Oferta educativa Universidad De La Salle Bajío 2018-2019.	102
Anexo 3. Tabla con los resultados de la aplicación del cuestionario compilados.....	111
Anexo 4. Instrumentos de evaluación	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Universidad De La Salle Bajío en el estado de Guanajuato. (Fuente propia)

Figura 2. Estructura Organizacional de la Universidad De La Salle Bajío (Universidad De La Salle Bajío, 2018)

Figura 3. Organigrama de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad De La Salle Bajío (Universidad De La Salle Bajío, 2016)

Figura 4. Macroprocesos de la Dirección de Servicios Escolares. (Universidad De La Salle Bajío, 2015)

Figura 5. Procesos de Admisión de la Dirección de Servicios Escolares. Fuente propia.

Figura 6. Procesos de Gestión Escolar de la Dirección de Servicios Escolares. Fuente elaboración propia.

Figura 7. Procesos de Egreso de la Dirección de Servicios Escolares. Fuente elaboración propia.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población estudiantil en la Universidad De La Salle Bajío

Tabla 2. Comparativos entre Gestión Educativa y Gestión Escolar

Tabla 3. Niveles y modalidades con RVOE de la Universidad De La Salle Bajío

Tabla 4. Esquema de trabajo para la documentación de procesos

Tabla 5. Esquema de trabajo para la implementación de procesos

RESUMEN Y ABSTRACT

Para la Universidad de La Salle Bajío la educación a distancia ha sido una tarea pendiente, que comenzó a atenderse con la gestión de la primera Maestría en modalidad no escolarizada. Empero, tras haber obtenido el Reconocimiento de Validez de Estudios por parte de la SEP, se han presentado graves contratiempos para su implementación: desde la promoción hasta el costeo, pasando por los procesos de gestión escolar para el ingreso y hasta el egreso. Por ello, se hizo necesario analizar y rediseñar los procesos administrativos de gestión escolar de los programas que se ofrecerán en esta modalidad, documentándolos y estableciendo las fases, políticas, medios y formatos que permitan el cumplimiento normativo, el logro de los objetivos institucionales y la optimización de los recursos existentes en la prestación de los Servicios Escolares.

Así, para desarrollar el presente proyecto terminal, se entrevistó a las áreas involucradas en los programas virtuales, así como a los coordinadores de posgrados y las direcciones generales de la Universidad De La Salle Bajío, detectando así las necesidades se desarrolló el presente. A través de la revisión de los procedimientos se detectaron los ajustes necesarios y se documentaron los procedimientos e instrucciones de trabajo requeridos para la implementación de la modalidad, lográndose desarrollar 4 procedimientos y 2 instrucciones de trabajo: procedimiento para inscripción a programas de posgrado de educación a distancia, procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia, procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia, procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia; instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia, instrucción de trabajo para la devolución de documentos académicos en resguardo de alumno en modalidad a distancia e Instrucción de trabajo para la baja de alumno en modalidad a distancia.

PRESENTACIÓN

La presente propuesta de proyecto terminal se encuentra prevista y a desarrollarse dentro de la **Universidad De La Salle Bajío**, en la ciudad de León, Guanajuato, la que, desde hace 50 años imparte desde educación secundaria hasta doctorado y se ha consolidado como una institución importante en la región. No obstante, el proyecto de intervención¹ que se propone se encuentra circunscrito solo para la **educación superior (licenciaturas y posgrados) con modalidad no escolarizada**, respecto a una necesidad que debe ser atendida.

En el año 2016 la Universidad De La Salle Bajío obtiene su primer reconocimiento de validez oficial de estudios para programas no escolarizados (virtuales o en línea), otorgado a la Maestría en Administración de Negocios en Entornos Virtuales, la que aunque se previó su apertura en enero de 2017, ésta se ha venido retrasando por los planteamientos y replanteamientos de los procesos de inscripción, egreso y titulación que se tienen establecidos para las modalidades escolarizadas, ya que las no escolarizadas presentan sus propias aristas. Esto, además de la complejidad que implica la operación de más de 160 programas que incluye desde nivel secundaria hasta el doctorado, distribuido en 5 Campus dentro del estado de Guanajuato (anexo 1).

El alcance previsto para el proyecto propuesto es **sin implementación**, presentando como producto final los *procesos administrativos implicados en la admisión, ingreso, permanencia, egreso, certificación y titulación para los programas de en modalidad virtual para la Universidad De La Salle Bajío*, y se encuentra inserta dentro de la Línea 1, “Diseño, gestión y desarrollo curricular a través de las tecnologías de información y comunicación, en el proyecto (sub-línea) 2: Diseño o **reingeniería de procesos administrativos relacionados con el diseño y gestión curricular**, o las áreas dedicadas a estas actividades”.

¹ Proyecto de intervención que desde la perspectiva del actor y su ámbito, se presenta una propuesta **de apoyo a la docencia**, ya que se refiere a la gestión escolar en la inscripción y egreso de alumnos, desde la óptica operativa; y desde la perspectiva de la orientación conceptual subyacente en su realización, es una **propuesta de intervención crítico.-progresista**, dado que se presenta el proyecto desde la práctica profesional en la función que vengo desarrollando en la institución.

Lo anterior, ya que si bien los procesos de gestión escolar de la Universidad De La Salle Bajío se encuentran desarrollados y estables, esto es sólo para la operación de programas presenciales o escolarizados. Dado que los programas no escolarizados, mixtos y a distancia, como se ha referido, cuentan con sus propias aristas, no es sano trasladar los procesos administrativos idénticamente. De aquí la necesidad de replantear, desde la reingeniería administrativa, los procesos administrativos para ingreso, permanencia y egreso.

El trabajo será desarrollado en 3 capítulos. En el primero se analiza la administración escolar y su evolución a la gestión escolar, como fundamento de la actividad administrativa en las instituciones educativas. En el segundo Capítulo, se describe la gestión escolar dentro de la Universidad De La Salle Bajío. Finalmente, el tercer capítulo refiere a la reingeniería de los procesos de Servicios Escolares dentro de la Universidad De La Salle Bajío, siendo este el punto medular para la realización de los procesos que se propondrán.

I. Diagnóstico

I. 1 Descripción del Contexto

La Universidad De La Salle Bajío es una institución particular de educación de inspiración cristiana, fundada en 1968 por los Hermanos de las Escuelas Cristianas a petición de un grupo de industriales y como respuesta a la necesidad de Educación Superior en la ciudad de León, Guanajuato. Sus primeras carreras fueron Contaduría Pública y de Administración de Empresas y su nombre inicial fue Instituto Tecnológico de Estudios Superiores, Asociación Civil.

Para 1971 cambia el nombre a Instituto Tecnológico de León, A.C. y en 1973 se denominó Universidad del Bajío, A.C. contando, a ese momento, con una oferta académica de 7 programas académicos de licenciatura: Diseño Industrial, Hotelería y Turismo; Odontología, Medicina Veterinaria y Zootecnia; Periodismo y Ciencias de la Comunicación; además de las carreras fundadoras. Para finales de los años 80 y principios de los 90 la Universidad De La Salle Bajío incursiona en los posgrados, abriendo las Maestrías en Ciencias y Técnicas de la Educación (1989), Administración de Instituciones (1990), Diseño Urbano Arquitectónico (1992), Posgrado en Prostodoncia (1992); las Especialidades en Endodoncia y Paradoncia, lo mismo que la Especialidad en Orientación Educativa (1993) y en Diseño de Calzado (1994); y la Maestría en Ingeniería de Sistemas Electrónicos y Computacionales (1995) (Universidad De La Salle Bajío, 2016).

Es también en este periodo donde la Universidad se fortalece al interior y se reestructura creando áreas administrativas, áreas para la formación integral de los estudiantes y mejora su normativa institucional. Todo ello genera que en 1996 la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) acredite a la Universidad del Bajío, A.C., otorgándole el reconocimiento respectivo.

La oferta académica sigue creciendo y, para el año 2000, se reestructura nuevamente, con cambio de nombre e imagen. El 27 de enero del 2000, la Institución comienza a ser

nombrada como “Universidad De La Salle Bajío”. Es en este periodo que la creación de mecanismos y procesos administrativos y académicos, así como el gran² desarrollo en infraestructura y equipamiento, llevaron a la Universidad a consolidarse como una de las mejores universidades privadas del centro del país donde, inclusive en el año 2004 la Secretaría de Educación Pública le otorga el reconocimiento de institución de excelencia académica, obteniendo también la simplificación administrativa.

Así, al día de hoy, con 50 años de vida y más de un ciento de programas académicos³ operando en los niveles de secundaria, bachillerato, licenciatura, especialidades, maestría y doctorados; así como educación continua; la Universidad de La Salle Bajío cuenta con 5 campus (3 en la ciudad de León Guanajuato, uno más en el municipio de San Francisco del Rincón y otro en el municipio de Salamanca, Guanajuato), donde se atiende alrededor de 17 mil alumnos, distribuidos en la siguiente población:

*Tabla 1.
Población estudiantil en la Universidad De La Salle Bajío⁴*

Campus	Nivel que imparte	Población estudiantil (aproximada)
Campestre (León, Gto.)	Licenciatura, Especialidad, Maestría y Doctorado	11,150
Juan Alonso de Torres (León, Gto.)	Bachillerato	1,550
Américas (León, Gto.)	Bachillerato	1,450
San Francisco del Rincón	Secundaria y Bachillerato	1,110
Salamanca	Bachillerato, Licenciatura, Especialidad y Maestría	2,110

² En este periodo se pasó de contar con 2 edificios en el campus principal, a 8 edificios. Además, se crearon 3 clínicas odontológicas para la atención y prácticas de los programas nacionales, de doble titulación e internacionales del área; la unidad de prácticas y talleres para ingenierías, diseño, comunicación y gastronomía. Finalmente, para 2012 se construyó el Museo Universitario (MIM) y el Parque de Innovación De La Salle.

³ La Oferta Educativa vigente para el periodo 2018-2019 se presenta en el anexo 1 para mayor referencia.

⁴ Referencia al periodo escolar 2017-2018, en aproximados al corte generacional.



Figura 1. Ubicación de la Universidad De La Salle Bajío en el estado de Guanajuato. (Fuente propia)

Para la operación de los programas académicos, la Universidad De La Salle Bajío se encuentra organizada por un Modelo Académico de Escuelas semi-departamentalizadas, donde la Facultad o Escuela es la célula básica de la vida universitaria y las direcciones y departamentos de apoyo contribuyen y promueven se cumpla con la Misión Universitaria (Universidad De La Salle Bajío, 2016).

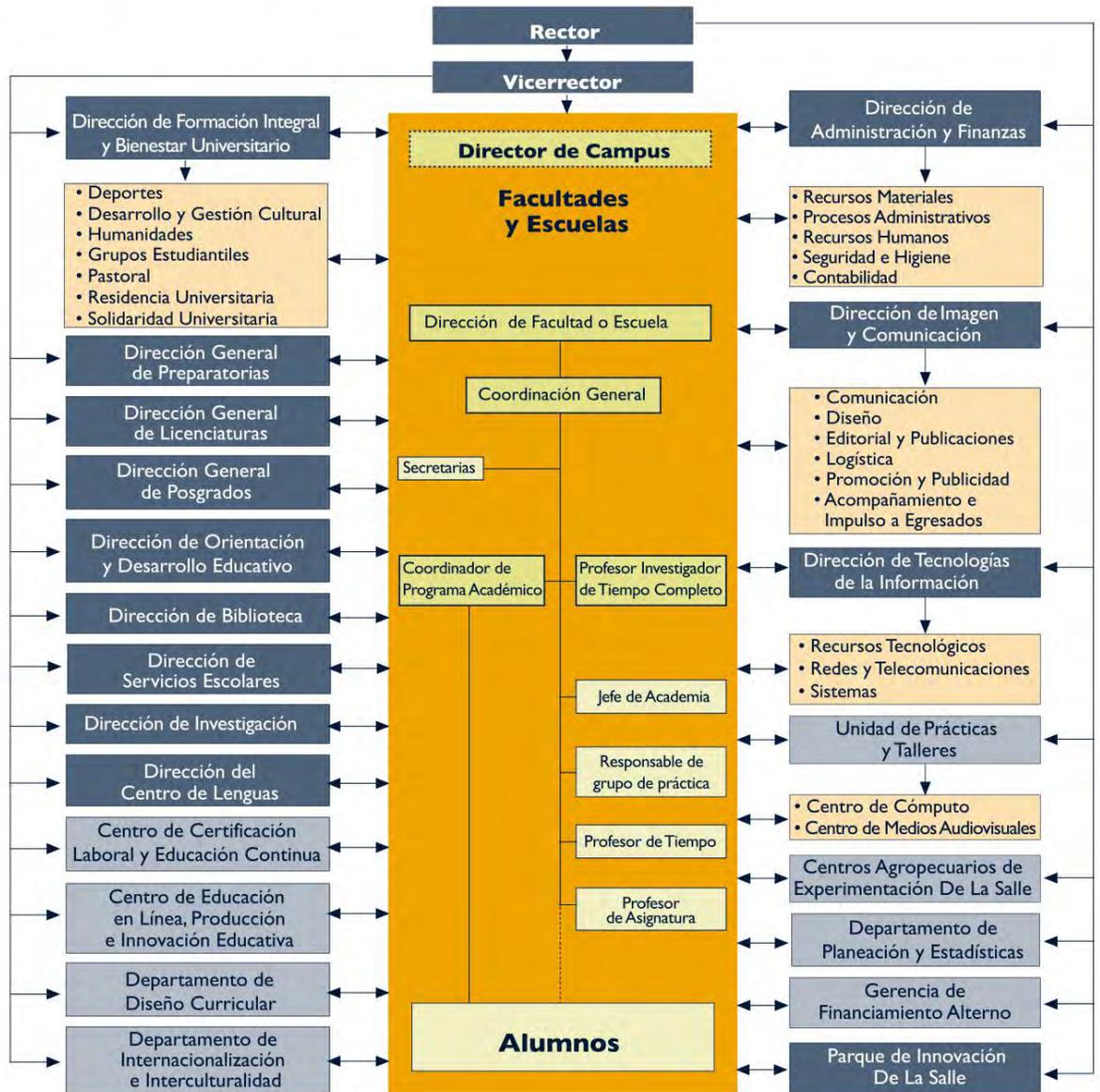


Figura 2. Estructura Organizacional de la Universidad De La Salle Bajío (Universidad De La Salle Bajío, 2018)

Como se puede observar, dentro de los órganos de apoyo se encuentra la Dirección de Servicios Escolares quien es responsable de (Universidad De La Salle Bajío, 2016):

- a. *El funcionamiento del control escolar,*
- b. *Asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y los objetivos institucionales,*
- c. *Proporcionar asesoría y atención al alumnado de nuevo ingreso o de reingreso sobre los trámites académico-administrativos necesarios para su inscripción y permanencia;*
- d. *Recibir la documentación y manteniendo el Archivo Académico Central de los estudiantes y del personal académico de La Universidad; y,*
- e. *Realizar las gestiones del ámbito escolar ante las autoridades educativas del gobierno*

De lo anterior se desprende que las actividades principales que se tienen encomendadas a la Dirección de Servicios Escolares se pueden dividir en 2 grandes apartados: la documentación en archivo y la gestión escolar (interna y externa). En lo relativo a la gestión escolar interna, se ha dividido el macroproceso en 3 procesos específicos, a saber, control académico, certificación, así como egreso y titulación.

Para el desarrollo de las actividades anteriores la Dirección de Servicios Escolares se cuenta con 2 jefes de área – Control Académico y Archivo-, 4 responsables de área, dentro de la jefatura de Control Académico; 3 auxiliares de archivo y 2 secretarias, como se aprecia en la imagen 3:



Figura 3. Organigrama de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad De La Salle Bajío (Universidad De La Salle Bajío, 2016)

Así, es importante hacer notar que la atención de los Servicios Escolares desde el ingreso a la Institución hasta su egreso y emisión de documentación oficial para los más de 14,000 alumnos anuales en los 4 campus, es realizado por 18 personas; lo que hace que para la Universidad De La Salle Bajío la gestión y optimización de recursos, así como la sistematización de procesos sea fundamental para el buen funcionamiento.

I. 2 Relevancia Social o Institucional

No obstante todo lo referido en el apartado anterior, el objetivo de la Universidad De La Salle Bajío no se ha cubierto plenamente, pues como lo refiere el fundador del Instituto de la Escuelas Cristianas, el objetivo debe ser la educación al servicio de los pobres⁵. Y este objetivo se mantiene, por tanto, vigente.

Y es que la educación en México es una tarea pendiente y una obligación del Estado. Ya el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala como derecho fundamental el de la educación, la que debe ser impartida por el Estado, a través de la Federación Estados y Municipios de acuerdo con los niveles, tipos, modalidades y sistemas educativos que el propio Estado ha establecido (Nacional, 2015). Por lo que este derecho, que en origen debe ser dotado por el Estado, es impartido de manera insuficiente, haciéndose necesaria la participación de los particulares coadyuvando a ello, con las autorizaciones y lineamientos que el propio Estado señala.

Por otro lado, hoy en día existe una ventaja indiscutible: la tecnología permite el acceso no solo de la comunicación, sino también de la educación. En este sentido, es prioritario para la Universidad De La Salle Bajío, la incursión en las modalidades no escolarizadas para permitir el acercamiento de la educación al mayor número de personas posibles. Situación que es posible gracias a la estabilidad administrativa y al gran trabajo curricular que se realiza, sin dejar de lado la infraestructura tecnológica con la que cuenta.

El avance en las tecnologías de información permiten el desarrollo de las actividades humanas, entre ellas la educación, facilitando el acceso a mayor número de personas, bajo las estructuras tradicionales, también de la educación abierta y a distancia.

⁵ Comprendiendo que el fundador se refiere a pobrezas no solo la económica, sino toda aquella deficiencia que le impide a la persona desarrollarse plenamente en sociedad y lograr la trascendencia.

En este escenario el Hno. Andrés Govea ha señalado que

...la Universidad De La Salle Bajío desde su filosofía institucional enmarcada en el estilo lasallista, se ha comprometido con la formación integral y académica de la sociedad guanajuatense, con la tarea de traspasar fronteras regionales y nacionales, ofreciendo programas de educación superior pertinentes al contexto y a las demandas sociales (Govea, 2014, pág. 14).

Por ello, se hace inminente la creación y operación de programas educativos bajo las modalidades no escolarizada y mixta⁶. Así, en el mes de julio de 2016 la Universidad De La Salle Bajío obtiene su primer Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de un programa de estudios en la modalidad no escolarizada, lo que provoca que la estructura administrativa de gestión escolar se replantee para atender esta nueva realidad, ya que es un hecho que los procesos hasta ahora concretados y sistematizados no podrán, en su totalidad trasladarse idénticamente a la modalidad abierta y a distancia, por las propias aristas que esta representa.

Así, los procedimientos de ingreso, control escolar, contratación de profesores, egreso y titulación deberán ser adaptados para que el aspirante, estudiante y egresado de los programas educativos en modalidad virtual de la Universidad De La Salle Bajío pueda, desde el punto geográfico donde se encuentre, cumplir con la normativa institucional y oficial que se

⁶ De conformidad con el artículo 1 del acuerdo 243 por el que se establecen las bases generales de autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, se definen las modalidades educativas siguientes:

Modalidad escolarizada: el conjunto de servicios educativos que se imparten en las instituciones educativas, lo cual implica proporcionar un espacio físico para recibir formación académica de manera sistemática y requiere de instalaciones que cubran las características que la autoridad educativa señala en el acuerdo específico de que se trate;

Modalidad no escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

Modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial.

Por su parte el artículo 12 del Acuerdo 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, retoma y aclara estas modalidades permitiéndolas para la educación superior en México.

impone, sin necesidad de tener que trasladarse y asistir presencialmente en horas y fechas determinadas para atender sus procesos escolares, tal como en este momento lo indican los procesos de admisión a posgrados, de titulación de posgrados, por mencionar alguno, además de fortalecer la eficiencia en los procesos optimizando los recursos existentes y cumpliendo con las metas establecidas desde la planeación operativa 2012-2017⁷.

⁷ Donde, por ejemplo, se generó el compromiso de titulación del 80% de los alumnos egresados

I. 3 Análisis de Necesidades

Para determinar la viabilidad institucional del proyecto, se encuestó a 23 aspirantes de posgrados (del periodo de ingreso Septiembre de 2016), se censó a los coordinadores de posgrado de la Universidad De La Salle Bajío y se entrevistó a los administrativos vinculados con los procesos de ingreso, permanencia y egreso de alumnos; con el objetivo de determinar la necesidad de ajustar el proceso de ingreso a posgrado para la modalidad no escolarizada, tomando en cuenta los 2 actores principales y sus experiencias.

La encuesta a aspirantes se constituyó de 7 reactivos, todos con respuestas preseleccionadas. Se determinó que la muestra sería a los aspirantes a posgrado que solicitaran informes o realizaran trámite de inscripción del 25 de julio al 5 de agosto, proponiéndose la aplicación de acuerdo con la vía en que solicitaran información (telefónica, virtual o presencial). El 100% de los invitados a la encuesta lo contestaron. Respecto a la encuesta a administrativos, esta se constituyó de 10 reactivos, de los cuales 7 contaban con respuestas preseleccionadas, 1 de respuesta corta y 2 más con respuestas mixtas. En este caso, inicialmente se planteó un censo donde se cubriera el 100 de los coordinadores de posgrado y directivos que intervendrán en programas con modalidad virtual. No obstante, la respuesta no fue la esperada y se planteó reducir al 25% el muestreo (reduciendo de 48 a 13 resultados), de los cuales correspondió a 11 administrativos y 2 directivos, estos últimos con participación directa en la proyección de programas no escolarizados.

Del análisis de estos instrumentos, se realizó un análisis FODA en el que detectaron las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

Fortalezas:

1. La estructura universitaria vigente permite que los procesos administrativos de admisión e inscripción sean ágiles, lográndose estos en un plazo entre 1 a 3 días.

2. Los administrativos se encuentran comprometidos con su función con un 85% de atención a la información solicitada por los aspirantes y seguimiento a los procesos de admisión e inscripción.
3. El 60% de los administrativos que han recibido solicitudes de realizar un proceso de admisión e inscripción sin la presencia física del estudiante, han logrado concluirlo con éxito.

Debilidades:

1. Aunque el 77% de los administrativos está dispuesto a invertir de 1 a 3 días en el proceso de admisión e inscripción, su jornada laboral se reduce a 2 días a la semana en la Universidad.
2. El proceso vigente de admisión e inscripción prefiere la presencia física del aspirante en las instalaciones, aunque existe apertura por parte de los coordinadores, de desarrollarlo virtualmente, por correo electrónico o por teléfono.
3. Los mecanismos actuales para el pago de servicio se reduce al pago en efectivo en la institución o en ventanilla bancaria, lo que ha quedado rezagado en virtud de la actividad comercial y de servicios actual.

Oportunidades:

1. La Institución cuenta con un amplio reconocimiento a nivel regional y nacional, donde el 58% de sus aspirantes encuestados son externos al Estado de Guanajuato.
2. Los programas de posgrado en el área Económico-Administrativa, Ingenierías y Tecnología; y Ciencias Biológicas son las que cuentan con mayor demanda.
3. El incremento en el interés de aspirantes foráneos al estado de Guanajuato.
4. La flexibilización de los procesos de admisión, utilizando las Tecnologías de Información.
5. La inclusión de los programas virtuales de posgrado es atractiva a los profesionistas (71%).
6. El 69% de los aspirantes encuestados manifiesta interés en cursar un programa en modalidad virtual.

Amenazas:

1. La incipiente normativa que rige la modalidad no escolarizada para las instituciones privadas que impide la claridad de los términos y políticas para la obtención de los Acuerdos de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudio y provoca criterios encontrados por parte de las autoridades educativas.
2. La residencia y perfil actual del aspirante que provoca mayor complejidad en su desplazamiento.
3. La excesiva burocracia en los procesos de validación documental.

Así entonces, para que la operación y gestión de los programas académicos en la modalidad no escolarizada puedan desarrollarse de manera adecuada en la Universidad De La Salle Bajío, es necesario que las Direcciones de Servicios Escolares y Posgrados y la Coordinación de Educación en Línea, Producción e Innovación Educativa realicen las propuestas iniciales a la reglamentación interna. Posteriormente, la Dirección de Servicios Escolares, debe de proponer los procedimientos de Control Escolar relativos a la modalidad, en los que se incluirán los siguientes procesos:

1. De Admisión e Inscripción, el que señalará los requisitos, plazos y formas para que se pueda un aspirante, matricular al programa en la modalidad no escolarizada.
2. De permanencia, en el que se establecerán los requisitos y formas de validar la calificación final por asignatura en la modalidad virtual, así como la gestión en la operación del plan de estudios.
3. De egreso, en el que se establecerán los requisitos y formas para la emisión de los certificados de estudios.
4. De titulación, en el que se establecerán los requisitos, modalidades y condiciones para el desarrollo del examen y la obtención del grado respectivo.

De todo lo anunciado anteriormente, podemos concluir que:

1. La Universidad De La Salle Bajío **debe ingresar a la formación no escolarizada** en los estudios de posgrado.
2. En esta inclusión en la formación no escolarizada, se deben buscar mecanismos que permitan **flexibilizar su proceso de admisión e inscripción** (incluyendo la validación documental y mecanismos de pago), replanteándolo.
3. Es necesario que se **revise el planteamiento vigente a los funcionarios de posgrado**, para permitir que el proceso de ingreso y admisión a la modalidad escolarizada sea ágil y pertinente.

Esto, para permitir la inclusión de las tecnologías de la información en la educación, así como la inclusión de la educación.

Para ello, se **propone** hacer una revisión y adecuación a los procesos de ingreso, permanencia y egreso a aplicarse en la modalidad no escolarizada de los programas de la Universidad De La Salle Bajío, a través de la revisión de los procesos vigentes para la modalidad no escolarizada y su adaptación a las tendencias actuales de la gestión escolar, incorporando el uso de las **TIC**. Con esto, se pretenderá brindar un mejor servicio, de calidad y de acuerdo a la mística institucional, a todos los usuarios de la Dirección de Servicios Escolares (aspirantes, alumnos, administrativos, egresados) y fortalecer la inclusión de la Universidad De La Salle Bajío en la prestación de servicios educativos en modalidad no escolarizada. Así entonces, la propuesta presentada se traduce en la elaboración de los siguientes procedimientos:

1. Procesos de ingreso:
 - a. Procedimiento de ingreso a la modalidad no escolarizada.
 - b. Procedimiento de validación documental para el ingreso a la modalidad no escolarizada de aspirantes y docentes.
2. Procesos de permanencia:
 - a. Procedimiento de emisión y validación de actas finales.

3. Procesos de egreso.
 - a. Procedimiento de certificación.
 - b. Procedimiento de egreso y entrega de constancias finales.
 - c. Procedimiento de titulación a distancia.

II. Planteamiento del Problema

Para la Universidad De La Salle Bajío, la calidad en la atención y el servicio es un punto fundamental en el cumplimiento de su misión. Así, la planeación estratégica 2012-2017 contempla en su línea 1 la gestión y aseguramiento de la Calidad, señalando como objetivo específico el *“Mantener el espíritu de superación en la Comunidad Universitaria respecto a la vivencia de nuestra Misión, a través del fortalecimiento de la cultura de calidad en todos nuestros procesos y servicios”*. Dentro de esta línea estratégica, tres proyectos específicos inciden en el proyecto propuesto: documentación de los Procesos Académico-Administrativos, Indicadores Académico-Administrativos y Desarrollo de la Modalidad a Distancia. (Universidad_DeLaSalle_Bajío, 2012, pág. 15).

Así, con la obtención del primer Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios en la modalidad no escolarizada, a la Universidad De La Salle Bajío se le presenta un nuevo reto: mantener los estándares de calidad en la atención y el servicio. Para que esto se genere de manera adecuada (y que a la postre provoque el desarrollo de los indicadores académico-administrativos), se hace indispensable prever la documentación de procesos de la gestión escolar en esta modalidad.

Y es que los aspirantes y alumnos de la modalidad no escolarizada cuentan con características muy específicas que les diferencian de los aspirantes y alumnos de las modalidades escolarizadas, por lo que asumir que estos deben ser tratados bajo los mismos procesos y procedimientos ya establecidos sería un error que, eventualmente, podrían afectar la calidad y atención que se pretende garantizar. Esto, cruzado con la percepción de aspirantes y administrativos involucrados, hace imperante que se revise y ajusten sus procesos de ingreso, permanencia y egreso de aspirantes y alumnos.

Lo anterior, ya que los procesos planteados en la actualidad provocan, por ejemplo, un desfase en los tiempos reales de inscripción y la expectativa para la operación en programas

en modalidad no escolarizada, lo que provocaría, en un primer momento, la posibilidad de disminución en la inscripción de los aspirantes.

III. Antecedentes del problema

Como ya se ha indicado, a principios de 2016 la Universidad De La Salle Bajío recibió su primer Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios para la modalidad no escolarizada, lo que ha provocado que los procesos que se tienen establecidos y estandarizados para la recepción, notificación y operación de los programas de estudio se tuvieran que replantear, dado que de inicio, se tuvieron que generar registros de notificación para un sistema escolar que no se encontraba establecido.

Así y para estar en posibilidades de prever lo que las áreas responsables de la gestión esperaban en la operación del programa, fue necesario realizar reuniones con el Vicerrector, la Coordinación del Centro de Educación en Línea, Producción e Innovación Educativa, los Directores de las Facultades de Negocios y Tecnologías de la Información (responsables del programa de estudio recién creado), la Jefatura y Analistas del Departamento de Diseño Curricular, la Directora de Posgrados y la Jefatura de Control Académico.

En un primer momento, se revisó con la Jefatura de Control Académico y el Analista del Sistema de Control Escolar, la creación y estructura del nuevo sistema de control⁸ para la modalidad no escolarizada en el nivel de maestría. La propuesta fue presentada al Vicerrector con quien se ha analizado la viabilidad de la misma, quedando aún pendiente la definición del mismo.

En paralelo, se desarrollaron dos reuniones con el resto de los directivos referidos. En ellas, se han planteado las expectativas de la gestión y operación del programa, donde se generaron, principalmente, inquietudes en los procesos de admisión, inscripción, validación final de calificaciones, titulación y pagos. Al respecto, se tomaron las inquietudes para revisar

⁸ Entendamos por sistema de control el espacio dentro del sistema de control escolar que permite el seguimiento y gestión de la modalidad y nivel académico autorizado.

la posibilidad de crear procesos análogos de admisión, inscripción y titulación a los ya establecidos.

Sobre estos procesos específicos, se ha tomado como referencia los ejercicios previos que hemos realizado en los siguientes casos:

- a. Validación académica de docentes foráneos de nuevo ingreso.
- b. Admisión de alumnos de posgrado foráneos.
- c. Inscripción de alumnos de posgrado foráneos⁹.
- d. Titulación de alumnos de pregrado que por motivos laborales se encuentran residiendo en otra parte del país y del mundo y que les es imposible acudir a la universidad para realizar su examen de titulación¹⁰.

No obstante lo anterior, esto ha sido establecido a manera de excepción a la reglamentación institucional vigente, derivada de una situación concreta y específica, lo que, por principio normativo de generalidad, impide ser aplicada a la modalidad no escolarizada. Amén de lo anterior, lo relativo al control académico (validación final de calificaciones) no ha sido abordado hasta el momento.

⁹ En este caso ha sido procedente únicamente con aquellos aspirantes a posgrado con documentación completa y que ha sido enviada previamente al coordinador del programa; quedando excluidos quienes ingresan a posgrado como opción a titulación de licenciatura.

¹⁰ Lo que dio origen a una instrucción de trabajo denominada "Titulación en sede remota".

IV. Justificación

Como se ha referenciado, cada modalidad educativa tiene sus propias aristas y particularidades. A este punto, si bien la Universidad De La Salle Bajío ha desarrollado y sistematizado sus procesos de ingreso, permanencia, egreso y titulación para la modalidad escolarizada en la educación superior, también es cierto que la inclusión de la modalidad educativa no escolarizada presenta una serie de retos importantes, donde el principal es mantener la oportunidad y calidad en la atención en el servicio con los recursos existentes al momento.

La planeación estratégica 2012-2017 de la Universidad De La Salle Bajío contempla en su línea 1 el Desarrollo de la modalidad a distancia, así como la Documentación de Procesos Administrativos (Universidad De La Salle Bajío , 2012, pág. 15), mientras que en su línea 3 propone la promoción de la generación y aplicación del conocimiento, así como el uso de la plataforma educativa (Universidad De La Salle Bajío , 2012, pág. 17).

Así, el desarrollar los procedimientos de ingreso, permanencia, egreso y titulación para la modalidad no escolarizada permitirán no solo el cumplimiento de la meta institucional de mantener la oportunidad y calidad en la atención en el servicio, sino también beneficiar a los aspirantes, alumnos y egresados de la modalidad educativa en comento (el que de acuerdo a la proyección institucional será de una población inicial de 50 y a 5 años de 400 alumnos). De esta manera, la propuesta es factible, dado que se cuenta con la capacidad operativa, humana, normativa e institucional para su desarrollo y eventual implementación.

Finalmente, para el desarrollo de la propuesta se ha considerado a través de la reingeniería de procesos, ya que esta es la herramienta administrativa que busca el rediseño o replanteamiento del proceso, sin partir de ceros, siempre en búsqueda de la mejora y eficacia de la organización.

V. Objetivos

V.1 Objetivo General

Analizar y rediseñar los procesos administrativos de gestión escolar de los programas ofrecidos en modalidad virtual en la Universidad De La Salle Bajío, a través de la determinación de las fases, políticas, medios y formatos que permitan el cumplimiento normativo, el logro de los objetivos institucionales y la optimización de los recursos existentes en la prestación de los Servicios Escolares.

V.2 Objetivos Específicos

1. Analizar los procedimientos administrativos de gestión escolar vigentes en la Universidad De La Salle Bajío para determinar las modificaciones necesarias para la operación de la modalidad no escolarizada.
2. Establecer las fases, políticas, medios y formatos necesarios para la operación de la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío.
3. Establecer la planeación para la implementación de los procesos administrativos de gestión escolar en la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío.

VI. Aportes de la literatura

VI. 1. De la administración a la gestión escolar.

VI.1.1 La Administración Escolar. Concepto e importancia.

La administración es la ciencia que estudia la organización, funcionamiento, estructura y rendimiento de las organizaciones. Münch, (2013) señala que “la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad, productividad y competitividad en el logro de sus objetivos”. Este proceso es aplicable tanto a las personas como a las organizaciones, desde lo más básico, hasta lo más complejo.

La administración, puede ser entendida desde diversas perspectivas: como proceso, como estructura y utilización de recursos; como dirección para el logro de metas por medio de la ejecución de tareas o como un entorno organizacional. En cada una de estas perspectivas se atienden actividades, procesos, recursos y operaciones para la consecución de los fines que se han propuesto.

Así, las instituciones educativas no están exentas de utilizar la administración para su buen curso. Esto, porque las instituciones educativas, como organizaciones sociales, buscan el cumplimiento del servicio al que están encomendadas: la educación, que desde un sentido amplio, es el proceso cuya finalidad es dotar de habilidades, competencia y conocimientos a las personas para que puedan desarrollarse integralmente en lo individual y eficientemente en la sociedad.

Y es que el individuo no podría, en solitario, lograr el desarrollo integral de sí mismo, al unísono de generar el conocimiento y preparación necesarios para la permanencia y trascendencia de su sociedad y país. He aquí la importancia de las instituciones educativas,

ya que son piezas claves en el desarrollo económico, cultural, social y político de cada nación; pero sobre todo, su función coadyuvante en la formación del capital humano nacional. Así

la función de la administración en una institución educativa sería el planificar, diseñar, e implementar un sistema eficiente y eficaz para el logro de la enseñanza-aprendizaje en un entorno social en el que se imparte el servicio, para que responda a las necesidades de los alumnos y de la sociedad (Martínez Aguirre, 2012, pág. 15).

Empero, hoy en día el concepto de administración escolar ha evolucionado, ya que las nuevas teorías refieren que este modelo de administración cuenta con vicios insostenibles, principalmente la burocratización en las tareas, que se traducen en lentitud de los procesos, pérdida de tiempo y, por consiguiente, el detrimento de la calidad, además de reducirlo a una visión simplista de carácter empresarial.

VI.1.2 La Gestión Escolar como evolución de la Administración Escolar

VI.1.2.1 Concepto

El entorno del siglo XXI hace que la educación considere elementos sustanciales como la globalización, la especialización, el dominio del conocimiento, la creación de sistemas de redes y el desarrollo de subsistemas educativos. Así el término administración queda muy reducido y limitado a la actuación real de la institución educativa del siglo XXI. Por todo ello se ha planteado un nuevo paradigma: la gestión escolar, la que a decir de Carrillo Vargas (2008) es

...el gobierno o la dirección participativa de la educación, ya que por las características específicas de los procesos educativos la toma de decisiones en el nivel correspondiente es una tarea colectiva que implica a muchas personas, las cuales deben tener una meta común y debe de existir una excelente comunicación entre ellas (Vargas Carrillo, 2008, pág. 6).

VI.1.2.2 Diferencias entre Gestión Escolar y Gestión Educativa

En este punto, es importante diferenciar la *gestión escolar*, de la *gestión educativa*, dado que algunos autores utilizan los términos a manera de sinónimos. La Secretaría de Educación Pública (SEP, 2016) señala que la gestión educativa se refiere a políticas macro, con implicaciones del sistema de gobierno dentro de la administración de la educación nacional; mientras que la gestión escolar se refiere a las acciones dentro de la institución educativa. Para mayor claridad, proponemos el siguiente cuadro comparativo:

*Tabla 2.
Comparativos entre Gestión Educativa y Gestión Escolar*

Característica	Gestión Educativa	Gestión Escolar
Nivel de influencia	Nacional, Estatal y/o Municipal	Institucional
Personas involucradas	Gobiernos, autoridades educativas	Autoridades institucionales particulares y su comunidad educativa
Procesos que generan	Planes y programas	Acciones y decisiones concretas
Ámbito de operación	Sistema educativo	Institución educativa concreta

Así entonces, para la particularización de la gestión en las instituciones educativas, nos referiremos a la **gestión educativa**, la que

...se convierte en “un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos **Educativos** de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades **educativas** locales, regionales”.(2009)

VI.1.2.3.1 La Gestión Escolar y Educativa desde la perspectiva gubernamental

La gestión educativa, desde la perspectiva de la Secretaría de Educación Pública, cuenta con 4 dimensiones (SEP, 2016):

- ✓ **Pedagógico-Didáctica**, la que se refiere a las prácticas que diferencian a cada institución en particular y que centran u orientan las prácticas educativas.
- ✓ **Comunitaria**, que se refiere al conjunto de actividades que promueven la participación de los actores en las decisiones, considerando las problemáticas, perspectivas culturales, exigencias, obstáculos, organizaciones, entre otros.
- ✓ **Administrativa**, que se refiere a los procesos que permiten el desarrollo del proceso educativo, considerando los recursos financieros, humanos, materiales y temporales.
- ✓ **Organizacional cooperativa**, referida a la estructura organizacional formal e informal que colabora en el centro educativo.

Para que la gestión educativa coadyuve al desarrollo educativo del país y por ende, al incremento en la calidad educativa del mismo, con su consecuente mejoramiento en la calidad de vida, es indispensable que los gestores educativos consideren todas las dimensiones anteriores, generen correctas relaciones interpersonales, institucionales y sociales; desarrollen habilidades de trabajo cooperativo, liderazgo e innovación y, por otro lado, se logre la correcta gestión normativa, participativa y de administración.

VI. 2 La Gestión Escolar en la Universidad De La Salle Bajío.

Habiendo definido a la gestión escolar como el proceso institucional que permite el fortalecimiento de los proyectos educativos, a través de la organización, dirección, estructuración organizacional, innovación y calidad, siempre dentro del modelo pedagógico planteado y en cumplimiento de la normativa que le es aplicable, podemos referirnos a las particularidades que presenta esta dentro de la Universidad De La Salle Bajío.

VI.2.1 Estructura Organizacional de la UDLSB

Como hemos señalado anteriormente, la organización institucional de la Universidad De la Salle Bajío es matricial, ya que de acuerdo con el Estatuto Orgánico de la propia institución, existen Facultades y Escuelas semi-departamentalizadas (Universidad De La Salle Bajío, 2016) donde se diseñan y estructuran las funciones sustantivas de la Universidad, contando con el apoyo de los diferentes departamentos, direcciones y demás instancias de apoyo. Esta estructura, admite la toma de decisiones colaborativas y colegiadas que permiten la multidisciplinariedad e interdisciplinariedad (fundamentos básicos del trabajo institucional) y se encuentra retomada y aclarada en el artículo 10 del Reglamento General de Organización, el que indica:

La estructura general de la Universidad es matricial, considerando como unidades fundamentales las académicas a las escuelas y facultades, que dependen de forma vertical de la Rectoría y la Vicerrectoría. Las direcciones y departamentos de apoyo ofrecen a las escuelas el soporte horizontal para realizar las funciones universitarias. (Universidad De La Salle Bajío , 2005, pág. 6)

VI.2.1.1 Misión y Visión.

Para atender la misión y la visión institucionales, en colaboración con la Comunidad Universitaria integrada por directivos, funcionarios y representantes docentes, se elabora la planeación estratégica con una periodicidad sexenal y la planeación operativa con una periodicidad anual. En dichas planeaciones se determinan además de las líneas estratégicas, objetivos, planes, proyectos y procesos que se han de desarrollar para el buen funcionamiento

de la institución; la visión institucional a corto plazo, lo que permite la adaptación institucional a los cambios del contexto social, económico, cultural y educativo.

Así, la ***misión de la Universidad De La Salle Bajío*** ha sido definida como

Inspirada en la herencia Lasallista de Fe, Fraternidad y Servicio, la misión de la Universidad De La Salle Bajío es la formación integral de las personas con el fin de colaborar en la construcción de las comunidades y la transformación social, para ello se orienta hacia la búsqueda constante de la verdad acerca de la naturaleza, el hombre y de Dios (Universidad De La Salle Bajío, 2012).

Por su parte, la ***Visión Institucional al 2017*** se estableció de la siguiente manera:

La Universidad De La Salle Bajío es un actor importante en el contexto de la Educación Superior de la región, por la integración de las funciones universitarias alrededor de la Formación Integral de calidad. Impulsa especialmente la innovación, la gestión del conocimiento y la gestión cultural. Le distinguen la internacionalización e interculturalidad; el trabajo colegiado y la colaboración multidisciplinaria, así como la vinculación con otros actores sociales. Con todo ello logra un impulso importante al Desarrollo Social Sustentable (Universidad De La Salle Bajío, 2012)

Es de notar que la visión institucional determina a la Universidad De La Salle Bajío como un actor importante en la región, lo que va de la mano con la mística y filosofía institucional de trabajo colaborativo y los valores institucionales, principalmente el del Servicio.

VI.2.1.2 Las modalidades y niveles educativos que se imparten en la UDLSB.

VI.2.1.2.1 Niveles

En México, el Sistema Educativo se encuentra estructurado de manera compleja, puesto que la Ley General de Educación prevé varios tipos educativos, a saber: preescolar, primaria, secundaria, indígena, para adultos, media superior, superior, tecnológica, normal, especial. Estos se concentran en niveles educativos, entendidos como “la etapa o fase secuencial completa en la cual se estructura un tipo educativo” (DGAIR., 2000, pág. 30). Así se concentran en educación inicial, básica, media superior y superior, donde de acuerdo a la conceptualización de la Secretaría de Educación Pública, la primera consiste en el “servicio educativo para niñas y niños menores a los seis años de edad, indispensable para garantizar su óptima formación y desarrollo” (SEP, 2016). Por su parte la **educación básica** es la que se otorga a los niños “a partir de los 6 años de edad, para que adquieran conocimientos fundamentales” e incluye la educación primaria y la secundaria (SEP, 2016). La **educación media superior** “es aquella que se imparte después de la educación secundaria y se encuentra conformada por tres subsistemas: el bachillerato general, el bachillerato tecnológico y la educación profesional técnica” (DGAIR., 2000, pág. 11). Finalmente la **educación superior** es aquella que se imparte posterior al bachillerato y que tiene como finalidad impulsar el progreso integral de la nación (DGAIR., 2000, pág. 13); conformándose en 4 tipos de instituciones¹¹ y comprendiendo los niveles educativos de técnico superior universitario o profesional asociado, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado.

VI.2.1.2.2 Modalidades

Por su parte, las **modalidades educativas** son las “condiciones, medios, procedimientos y tiempos en que se lleva a cabo el proceso de cursar un plan de estudios” (COPEEMS, 2016). Sus fundamentos son el artículo 3º constitucional, la Ley General de Educación y los acuerdos secretariales de cada nivel educativo¹².

¹¹ Que corresponde a Universidades, Institutos Tecnológicos, Escuelas Normales y Universidades Tecnológicas.

¹² Acuerdo 243, por el que se establecen las bases generales de autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, Acuerdo 445 por el que se conceptualizan y definen para la Educación Media Superior las opciones

Así, el artículo 46 de la Ley General de Educación señala que las modalidades educativas son escolar, no escolarizada y mixta, pero no las define. No obstante, el Acuerdo Secretarial 243 por el que se establecen las bases generales de Autorización o Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios manifiesta como modalidad:

...Escolarizada: el conjunto de servicios educativos que se imparten en las instituciones educativas, lo cual implica proporcionar un espacio físico para recibir formación académica de manera sistemática y requiere de instalaciones que cubran las características que la autoridad educativa señala en el acuerdo específico de que se trate;

... No escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

...Mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial (SEP, 1998, pág. 1)

Por su parte, el Acuerdo Secretarial 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, en sus artículos 12 y 13, retoma como modalidades educativas las señaladas en el Acuerdo 243, con los siguientes parámetros:

educativas en las diferentes modalidades; y Acuerdo 279 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior.

...Modalidad escolar: se caracteriza por desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje principalmente en las Instalaciones y, en su caso Instalaciones especiales de los Particulares, con coincidencias espaciales y temporales entre alumnos y personal académico. Para esta modalidad, en el Plan de estudio, las horas bajo la conducción de un académico deberán corresponder como mínimo, según el nivel educativo...

...Modalidad no escolarizada: se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una Plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la Plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de un académico equivalen como máximo al 40% de las señaladas...

... Modalidad mixta: se caracteriza por ser un modelo que brinda flexibilidad al combinar estrategias, métodos y recursos de las modalidades escolar y no escolarizada. En esta modalidad el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo la conducción de un académico equivalen por lo menos al 40%... (SEP, 2017, pág. 8)

VI.2.1.2.3 Modalidades y niveles impartidos por la Universidad De La Salle Bajío.

Desde estas perspectivas, la Universidad De La Salle Bajío cuenta con Reconocimientos de Validez Oficial de Estudios para impartir los siguientes niveles educativos y modalidades:

*Tabla 3.
Niveles y modalidades con RVOE de la Universidad De La Salle Bajío*

NIVEL EDUCATIVO	MODALIDAD	CAMPUS
Básica (Secundaria)	Escolarizada	San Francisco del Rincón

Media Superior	Escolarizada	Américas Juan Alonso de Torres Salamanca San Francisco del Rincón
Superior: Profesional Asociado	Escolarizada	Campestre (León) Salamanca
Superior: Licenciatura	Escolarizada	Campestre (León) Salamanca
Superior: Especialidad	Escolarizada	Campestre (León) Salamanca
Superior: Maestría	Escolarizada	Campestre (León) Salamanca
Superior: Maestría	No escolarizada	Campestre (León)
Superior: Doctorado	Escolarizada	Campestre (León)

De todos ellos, actualmente se encuentran inactivos el nivel de Profesional Asociado y Técnico Superior Universitario. Respecto de la modalidad no escolarizada, si bien se cuentan ya con dos Reconocimientos de Validez Oficial de Estudios, aún no ha comenzado su operación.

VI.2.2 La Gestión Escolar en la UDLSB

VI.2.2.1 Conceptualizando la Gestión Escolar

El enfoque de la gestión educativa en la Universidad De La Salle Bajío se ha señalado en el modelo educativo, indicándose que este

...se basa en una filosofía de alto desempeño, con el propósito de alcanzar los más altos indicadores como respuesta a las necesidades de los usuarios. Para ello se apoya en el impulso y la motivación de los valores y convicciones del ser humano. Se asegura así la estrecha interrelación entre las funciones sustantivas de la Universidad,

con especial cuidado en su calidad y pertinencia. (Universidad De La Salle Bajío, 2012, pág. 35)

Así, y buscando el cumplimiento de la Misión institucional, “se promueve en toda la Comunidad Universitaria una cultura organizacional concebida como la capacidad de todos los miembros para integrarse en ella, con una conducción visionaria, participativa y comprometida en el Proceso Educativo” (Universidad De La Salle Bajío, 2012, pág. 35).

VI.2.2.2 Los órganos responsables de la gestión escolar

Si bien, la gestión escolar desde este sentido institucional amplio corresponde a toda la comunidad universitaria, en lo particular y conforme lo establece el Reglamento General de Organización de la Universidad De La Salle Bajío,

...para cumplir con su Misión Educativa y alcanzarla eficientemente, la Universidad De La Salle Bajío está estructurada en función de la realización de actividades administrativas.

En un espíritu de Comunidad Universitaria, se promoverá y apoyará la participación del personal administrativo y de los órganos responsables universitarios en la ejecución de actividades tendientes a la mejora de los procesos administrativos, teniendo como marco los objetivos institucionales. (Universidad De La Salle Bajío , 2005, pág. 4)

Ahora bien, de acuerdo con el mismo ordenamiento normativo, las atribuciones y competencias que tienen los diferentes órganos institucionales, en materia de gestión escolar, son las siguientes:

- Rector. Es el primer órgano responsable de la gestión escolar. Tiene a cargo la representación académica, administrativa y legal de la institución, el ejercicio de la administración general institucional y proponer el presupuesto general de la Universidad.
- Consejo Universitario. Es el órgano colegiado responsable de la orientación sobre las decisiones académicas y normativas.
- Vicerrectoría. Es la segunda autoridad universitaria y es responsable del desarrollo en el ámbito educativo, la supervisión de la aplicación de las políticas académicas y es la autoridad responsable de las actividades docentes y de investigación de la institución.
- Escuelas y facultades. Es responsable del desarrollo de los procesos enseñanza-aprendizaje y de formación.
- Dirección General de Posgrado, Dirección General de Licenciaturas y Dirección General de Preparatorias. Son responsables de dirigir, orientar, gestionar, desarrollar, la misión en el nivel que les tienen encomendado; así como supervisar la operación de los programas correspondientes en las escuelas y facultades.

VI.2.2.2.1 Las Direcciones y Departamentos de Apoyo.

De conformidad con el Reglamento General de Organización, las Direcciones de Apoyo “son unidades operativas de carácter general que realizan funciones fundamentales, académicas o administrativas, para apoyar el proceso educativo en toda La Universidad” (Universidad De La Salle Bajío, 2016, pág. 10). Su estructura se encuentra definida por la finalidad de la propia Dirección y las necesidades de la propia Institución y actualmente se cuenta con las siguientes:

- Dirección de Administración y Finanzas;
- Dirección de Biblioteca;
- Dirección de Formación Integral y Bienestar Universitario;
- Dirección General de Campus;
- Dirección General de Licenciaturas;

- Dirección General de Preparatorias;
- Dirección General de Posgrados;
- Dirección de Imagen y Comunicación;
- Dirección de Investigación;
- Dirección de Orientación y Desarrollo Educativo;
- Dirección de Servicios Escolares; y
- Dirección de Tecnologías de Información.

Por su parte, los Departamentos de apoyo “son dependencias subordinadas¹³ que brindan apoyo específico de acuerdo a su naturaleza académica o administrativa” (Universidad De La Salle Bajío, 2016, pág. 11). Se encuentran estructurados en una jefatura y el personal necesario para realizar su misión institucional y actualmente se cuenta con los siguientes:

- Departamento de Diseño Curricular.
- Departamento de Internacionalización e Interculturalidad.

VI.2.2.2 La Dirección de Servicios Escolares.

Como se ha indicado, dentro de estas direcciones de apoyo, se encuentra la *Dirección de Servicios Escolares*, la que de acuerdo con Capítulo XIII del Reglamento de Organización “es el órgano unipersonal responsable de planear, supervisar y coordinar el funcionamiento del control escolar, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales y los objetivos institucionales”. (Universidad De La Salle Bajío , 2005, pág. 22).

Dentro de las atribuciones señaladas para la Dirección de Servicios Escolares, se encuentran las siguientes:

- a. Ser gestor en el ámbito escolar ante las autoridades federales y estatales.
- b. Recabar en forma eficiente y oportuna la documentación que acredite los antecedentes e historia académica del alumnado.

¹³ Valga indicar que esta subordinación se refiere más que a una dependencia jerárquica, a una situación decisoria.

- c. Brindar la orientación necesaria a los alumnos de nuevo ingreso para que realicen los trámites legales necesarios.
- d. Establecer mecanismos que comprueben y garanticen que se está cumpliendo con la normatividad de las autoridades educativas oficiales.
- e. Realizar los trámites relativos a los exámenes recepcionales y la expedición de los títulos correspondientes.
- f. Expedir títulos, certificados de estudios, cartas de pasantía, constancias de estudios e historiales académicos.

De lo referido anteriormente se desprende que la gestión escolar, particularmente en lo referido al control académico, corresponde a la Dirección de Servicios Escolares, quien, para desarrollar los procesos que tiene a su cargo, deberá documentarlos y generar los ajustes y propuestas adecuadas para el correcto funcionamiento y cumplimiento de sus atribuciones.

VI. 3 La reingeniería de los procesos de Servicios Escolares en la Universidad De La Salle Bajío.

VI.3.1 Reingeniería administrativa: Concepto

La reingeniería es un concepto que se elabora de la fusión ingeniería del latín *ingenium* que refiere a “producir” (Pérez Porto, 2009) y el prefijo re que refiere a retornar, volver o intensificar (Oxford University Press, 2016). Así, la reingeniería es el método o herramienta que “busca que el trabajo administrativo sea más eficaz proporcionando un rediseño total de los procesos para brindar mejoras en la organización en sus costos, calidad, servicio y rapidez, todo dirigido a la satisfacción al cliente” (Hernández Rodríguez, 2013, pág. 100).

La reingeniería parte de la base de que existe una forma mejor de hacer las cosas, que la especialización de los procesos debe permitir el mejor aprovechamiento de los recursos y de que el trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones. Esto debe permitir el replanteamiento y modificación de los procesos básicos, atendiendo los objetivos institucionales, para el reposicionamiento (o mantenimiento) de la empresa. En este sentido, se ha acuñado el término *Reingeniería de los procesos* (BPR por sus siglas en inglés¹⁴) y consiste en una herramienta de gestión administrativa que propone un replanteamiento radical de los procesos en aras de obtener mejoras sustanciales en costos, calidad y servicio.

La reingeniería solo es posible si atiende principios de fundamentalidad, radicalidad y espectacularidad y es aplicada a los procesos¹⁵.

VI.3.1.2 Principios.

¹⁴ Que significan Business Process Reengineering.

¹⁵ Entendida la **fundamentalidad** como el cuestionamiento de los principios básicos de la empresa, revisando a profundidad la misma; la **radicalidad** atiende a la atención desde la raíz, rompiendo paradigmas y creando a través de la disrupción del estatus quo; es **espectacular** ya que las mejoras propuestas deben ser gigantescos.

Néstor Zamarripa Belmares propone 13 conceptos fundamentales para la Reingeniería, (Zamarripa Belmares, 2008):

1. *Consiste en empezar desde cero*, considerando que todo lo hecho con anterioridad estaba mal, atendiendo a los resultados.
2. *Consiste en cambios radicales, espectaculares*; considerando cambios totales, no en porcentajes mínimos que promuevan mejoras en 20 o 30%.
3. *Enfocada a procesos*, no a personas, departamentos o estructuras, ya que considera los enfoques administrativos de actividades.
4. *Visión holística*, ya que atiende la perspectiva global del proceso (integral).
5. *Trabajo colaborativo e integrado*, rechazando el principio de división de trabajo desarrollado para la industrialización y proponiendo la el desempeño multirol.
6. *Generalista*, ya que bajo el enfoque de la flexibilidad, es indispensable atender la multiespecialidad, en contra de la especialización.
7. *Apoyada en la teoría del caos*, es decir, en el principio de incertidumbre que postula la tolerancia a la vaguedad y rechaza el determinismo.
8. *Destrucción creativa*, si lo anterior ya no funciona, hay que destruirlo, construyendo (nuevos procesos), para comenzar de ceros.
9. *Ausencia de planes o modelos establecidos*, dado que los planteamientos son personalísimos (a la empresa). No obstante, debe señalarse metodología y obtener asesoría externa.
10. *Metanoia*. La reingeniería exige cambio de paradigmas, de formas de pensar, de mentalidades, de culturas.
11. *Inicia de "arriba hacia abajo"*, es decir, inicia en el líder transformacional y permea a las bases de la estructura organizacional.
12. *Tiene un segundo impulso inverso*, ya permeado, debe impulsarse de "abajo hacia arriba".
13. *Requiere convencimiento total* de los miembros de la organización.

A lo anterior, se agregaría un principio más: **la documentación**, ya que al generarse un cambio organizacional de fondo, es indispensable que este se encuentre claramente señalado

para que la operación pueda fluir y los miembros conozcan y ejecuten adecuadamente sus funciones.

VI.3.2 La documentación de procesos en la UDLSB

VI.3.2.1. Planeación estratégica y documentación de procesos

Como resultado del compromiso social asumido por la Universidad De La Salle Bajío, y como consecuencia de las tendencias de la educación superior en el Siglo XXI, se ha construido un proceso de planeación constante, el que deriva en 2 grandes momentos: la planeación estratégica, que se realiza cada 6 años, con corte trianual, y la planeación operativa, a realizarse anualmente.

La planeación estratégica permite el desarrollo de planes generales, planteando metas y definiendo las estrategias a seguir, por lo que en 2010 tras la realización del autoestudio para la re- acreditación ante la Federación de Instituciones Mexicanas de Educación Superior (FIMPES), se determinó priorizar y fortalecer la documentación de procesos institucionales. Así, a la revisión de la planeación estratégica y su establecimiento para el ciclo 2012-2017, se determinó incluir la documentación de procesos dentro de la línea estratégica de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

La documentación de procesos es la gestión documental tendiente a la estandarización de los procesos realizados en una organización, “con información específica que busca cumplir un objetivo y que seguida paso a paso lleva a la obtención del resultado esperado, independientemente de quien lo realice” (Universidad Pontificia Bolivariana, 2013, pág. 6). Evidentemente, su finalidad es establecer y/o cumplir un nivel de calidad.

VI.3.2.2 Los procesos en la Dirección de Servicios Escolares

Desde el año 2010, la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad De La Salle Bajío ha realizado esfuerzos en la documentación de sus procesos. Si bien en ese año se realizó un primer mapeo de estos, para el 2015 se revisó y ajustó identificando los siguientes procesos y procedimientos para las modalidades escolarizadas:

Esquema de Macroproceso

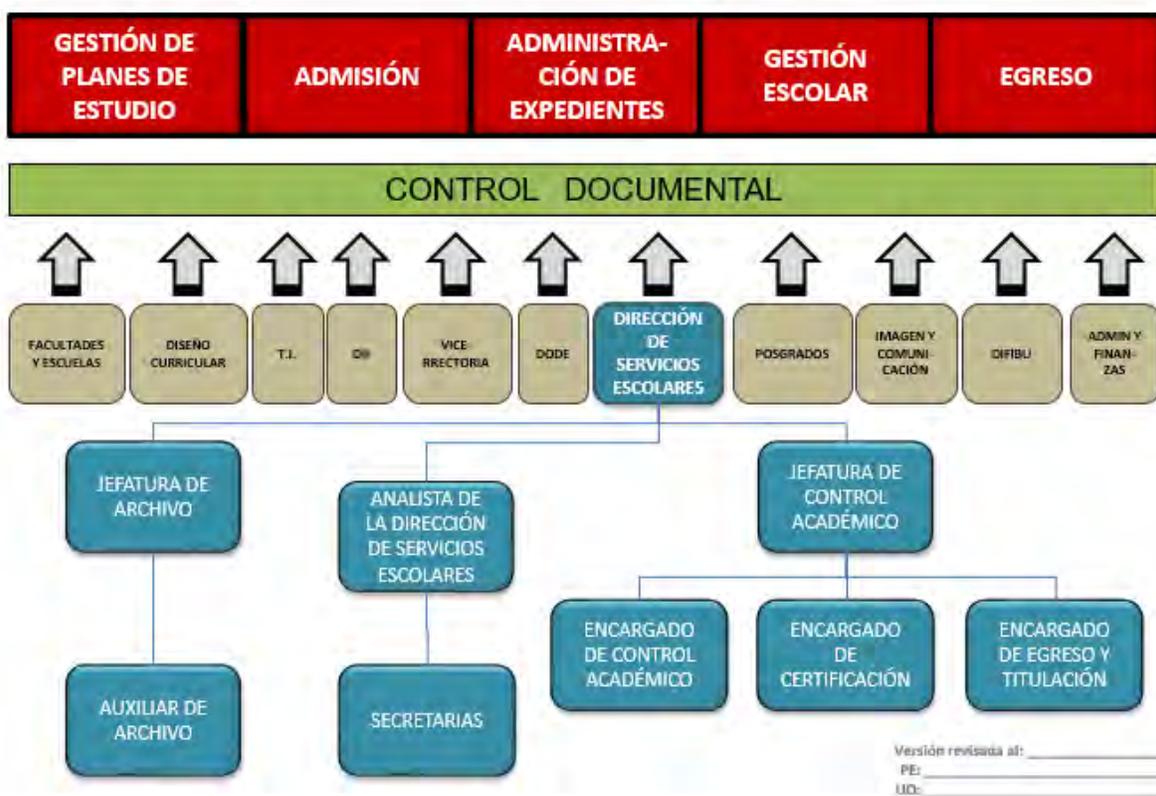


Figura 4. Macroprocesos de la Dirección de Servicios Escolares. (Universidad De La Salle Bajío, 2015)

Como se puede observar, los procesos que se desarrollan en la Gestión Escolar de esta área de apoyo son 5: Gestión de Planes de Estudio, Admisión, Administración de Expedientes, Gestión Escolar y Egreso. De estos, los programas en modalidad no

escolarizada, solo requerirán ajuste en los relativos a Admisión, Gestión Escolar y Egreso, por lo que los restantes pueden mantenerse por la generalidad de los mismos.

VI.3.2.2.1. Los procesos específicos de Admisión, Gestión Escolar y Egreso.

El macroproceso señalado anteriormente, a su vez, se encuentra integrado por los procesos específicos de admisión, Gestión Escolar y Egreso siguientes:



Figura 5. Procesos de Admisión de la Dirección de Servicios Escolares.

Fuente propia.



Figura 6. Procesos de Gestión Escolar de la Dirección de Servicios Escolares.

Fuente elaboración propia.



Figura 7. Procesos de Egreso de la Dirección de Servicios Escolares. Fuente elaboración propia.

VI.3.3 La modalidad no escolarizada y los procesos de gestión escolar

VI.3.3.1. Particularidades de la modalidad no escolarizada

El marco normativo vigente respecto a la modalidad no escolarizada, aunque limitado, se ha venido fortaleciendo poco a poco. Si bien hasta el año 2017 no existía una legislación particular en nuestro país que le rigiera, la promulgación, publicación e inicio de vigencia del Acuerdo Secretarial 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos

relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior ha establecido parámetros claros para la obtención de los Reconocimientos de Validez Oficial de Estudios, por parte de los particulares que deseen impartir educación superior. En este sentido, los principales aportes se resumen en (SEP, 2017, págs. 9, 10):

1. Definición de las modalidades. La modalidad no escolarizada y la mixta son las que permiten la no concurrencia en el aula entre académico y alumno, utilizando plataformas tecnológicas educativas, medios electrónicos o procesos autónomos de aprendizaje; su diferencia versa sobre el porcentaje del plan de estudios que puede ser cursado de esta manera.
2. Para la solicitud de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, es necesario que se presente a la autoridad modelo teórico-pedagógico (incluyendo estrategias de aprendizaje, recursos didácticos y mecanismos de evaluación), descripción de la plataforma tecnológica educativa y de los permisos, licencias o documento legal que ampare el uso y explotación de la plataforma tecnológica educativa o cualquier material susceptible de derechos de autor.
3. Respecto de las normas generales de gestión escolar no hace diferencia, por lo que se deben aplicar las mismas para todas las modalidades educativas.

Por otro lado, es importante considerar que si bien pudiera caerse en la tentación de pretender tropicalizar la educación escolarizada para dar pie a la educación a distancia, es importante considerar los matices que les son propios y específicos, ya que existen elementos claros que indican que ambas modalidades no pueden ser gestionadas de la misma manera. Estos elementos se sintetizan en:

- La poca o nula presencia del aspirante presencialmente en la institución, lo que obliga a repensar los procesos de admisión, financieros y egreso.
- La calendarización específica de procesos administrativos, financieros y académicos.

- La posibilidad de solicitud de admisiones permanentes y, por tanto las aperturas continuas.
- La expectativa de respuesta inmediata ante las dudas e inquietudes.
- Los tiempos en la retroalimentación y rectificación de posibles errores.
- La interacción social y la comunicación se reduce a un solo canal por lo que es necesaria una intervención activa del profesor, del tutor y de los funcionarios administrativos.

VI.3.3.1. Procesos específicos para la modalidad no escolarizada

Así entonces, es necesario repensar los siguientes procesos específicos, en aras de cumplir con los estándares de calidad vigentes:

- a. Procesos de Admisión:
 - 1. Inscripción.
 - 2. Control de documentos de admisión e integración de expediente académico
- b. Procesos de Gestión Escolar:
 - 1. Planeación de reinscripción.
 - 2. Control Académico.
 - 2.1. Validación de calificaciones y entrega de actas finales
 - 2.2. Exámenes extraordinarios
- c. Procesos de Egreso
 - 1. Certificación
 - 2. Titulación.
 - 3. Devolución documental.
 - 4. Bajas.

VII. Procedimiento de elaboración del producto.

Para la elaboración del producto, se asumió el **modelo de gestión por procesos**, en el que se utilizó la estructura universitaria para cumplir con la misión y visión no sólo de la Universidad De La Salle Bajío, sino también con la de la Dirección de Servicios Escolares. Además

“este tipo de gestión por procesos, cuando se utiliza en el desarrollo, la implementación y la mejora de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concentra su atención en:

- 1. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso,*
- 2. la necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor),*
- 3. el control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos,*
- 4. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas” (Ministerio de Fomento., 2005).*

Este modelo prevé, que se realice un ejercicio de reflexión en el que se definan los actores, las necesidades y funciones que se realizarán; además de señalar los factores críticos de éxito, identificando lo conveniente de lo esencial en la realización de los procesos dentro de la organización; e incluyendo el marco normativo y los resultados del análisis FODA que se aplicó.

Ahora bien, el modelo de gestión por procesos parte de la premisa de que

“cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso” (Ministerio de Fomento., 2005, pág. 6).

La definición anterior es totalmente aplicable a las actividades realizadas por la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad De La Salle Bajío, ya que, bajo la óptica de la calidad en la atención de las personas, se visualiza que todas las actividades de ingreso, permanencia y egreso se encuentran totalmente vinculadas entre sí.

Por otro lado, se planteó la documentación de los procesos, la que se sustentará en la **teoría del cambio** (Schouten, 2008) y con un **enfoque basado en procedimientos y estandarizaciones de procesos**. Con ello, se buscó señalar los requisitos mínimos a cubrirse en el proceso, de acuerdo con el objetivo planteado y desde la perspectiva operativa. (Universidad Pontificia Bolivariana , 2013, pág. 6).

Para lo anterior, se analizaron los procedimientos administrativos de gestión escolar vigentes en la Universidad De La Salle Bajío para determinar las modificaciones necesarias para la operación de la modalidad no escolarizada; establecieron las fases, políticas, medios y formatos necesarios para la operación de la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío a través de la documentación de procesos de ingreso, permanencia y egreso; y se estableció la proyección para la implementación de los procesos administrativos de gestión escolar en la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío, la que se previó desarrollar en 2 fases principales, las que a su vez se desdoblaron en 5 fases específicas, a saber:

Fase 1. Documentación de procesos. En esta fase, se revisó el proceso general, los actores y requerimientos para la implementación de la modalidad a distancia. Posteriormente, se detectarán los requerimientos específicos para, finalmente desarrollar la documentación de los procesos académico-administrativos que regirán los posgrados en modalidad a distancia de la Universidad De La Salle Bajío. Esto, de acuerdo a lo detectado en el análisis FODA.

Fase 2. Estrategias de implementación. En esta etapa, se proyectará el plan de acción para la operación del manual de procedimientos académico-administrativos de los programas a distancia de la Universidad De La Salle Bajío.

Específicamente, las fases y actividades particulares se realizaron de la siguiente manera:

*Tabla 4.
Esquema de trabajo para la documentación de procesos*

FASE 1. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS		
Producto	Actividades	Subproductos
Elaboración del manual de procesos para la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío	1. Revisión del proceso general, actores y requerimientos para la implementación de la modalidad no escolarizada (a distancia).	1. Detección de necesidades específicas para la modalidad a distancia. 2. Minuta de reuniones.
	2. Revisión y análisis de los procedimientos de ingreso, permanencia y egreso de la Universidad De La Salle Bajío	1. Borradores de los procedimientos vigentes y contrastación con la normativa específica para la modalidad a distancia.
	3. Detección de las tropicalizaciones requeridas para la modalidad no escolarizada.	
		1. Procedimiento para inscripción a programas de posgrado de educación a distancia 2. Procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia.

	<p>4. Elaboración de los procedimientos de ingreso, permanencia y egreso para la modalidad no escolarizada.</p>	<p>3. Procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia.</p> <p>4. Instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia.</p> <p>5. Procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia.</p> <p>6. Instrucción de trabajo para la devolución de documentos académicos en resguardo de alumno en modalidad a distancia.</p> <p>7. Instrucción de trabajo para la baja de alumno en modalidad a distancia.</p>
--	---	---

Para la realización de esas actividades, se tuvieron considerados la siguiente planeación y recursos generales:

Plan de trabajo para la elaboración del manual de procedimientos académico-administrativos para los posgrados a distancia de la Universidad De La Salle Bajío.											
FASE	ACTIVIDAD	Periodo de tiempo				Recursos necesarios				Resultado o producto	
		semana				humanos	financieros	tecnológicos	otros		
		1	2	3	4						
1. Documentación de procesos	1. Revisión del proceso general, actores y requerimientos para la implementación de la modalidad no escolarizada (a distancia).		x				Director General de Posgrados, Director General de Licenciatura, Vicerrectoría, Coordinación CELPIE, Dirección de Servicios Escolares		Procesador de Textos, bibliotecas y bancos digitales		1. Procedimiento para inscripción a programas de posgrado de educación a distancia 2. Procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia. 3. Procedimiento de reinscripción y carga académica para alumnos de posgrado de educación a distancia. 4. Procedimiento de validación académica y entrega de actas finales para la modalidad a distancia. 5. Procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia. 6. Instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia. 7. Procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia.
	2. Revisión y análisis de los procedimientos de ingreso, permanencia y egreso de la Universidad De La Salle Bajío.	x	x	x	x	Dirección de Servicios Escolares		Procesador de Textos, bibliotecas y bancos digitales		8. Instrucción de trabajo para la devolución de documentos académicos en resguardo de alumno en modalidad a distancia.	
	3. Detección de las tropicalizaciones requeridas para la modalidad no escolarizada.	x	x	x	x	Director General de Posgrados, Director General de Licenciatura, Vicerrectoría, Coordinación CELPIE, Dirección de Servicios Escolares		Procesador de Textos, bibliotecas y bancos digitales		9. Instrucción de trabajo para la baja de alumno en modalidad a distancia.	
	4. Elaboración de los procedimientos de ingreso, permanencia y egreso para la modalidad no escolarizada.	x	x	x	x	Dirección de Servicios Escolares, Planeación y Estadística.		Procesador de Textos, bibliotecas y bancos digitales			
	5. Revisión y autorización institucional.					x	Dirección de Servicios Escolares, Vicerrectoría.		Procesador de Textos, normativa institucional.		
Implementación	1. Detección de los momentos y plazos para la operación de la modalidad a distancia					x	Director General de Posgrados, Director General de Licenciatura, Vicerrectoría, Coordinación CELPIE, Dirección de Servicios Escolares		Procesador de Textos, normativa institucional.		57 Plan de trabajo para la implementación del manual de procesos académico-

2. Estrategias de implementación	1. Detección de los momentos y plazos para la operación de la modalidad a distancia	x	Director General de Posgrados, Director General de Licenciatura, Vicerrectoría, Coordinación CELPIE, Dirección de Servicios Escolares	Procesador de Textos, normativa institucional.	Plan de trabajo para la implementación del manual de procesos académico-administrativos para la modalidad a distancia.
	2. Proyección de la aplicación de los procedimientos académico-administrativos para la modalidad a distancia.	x	Director General de Posgrados, Director General de Licenciatura, Vicerrectoría, Coordinación CELPIE, Dirección de Servicios Escolares	Procesador de Textos, normativa institucional.	

Finalmente, en el desarrollo de los productos, se presentaron las siguientes problemáticas:

- a) Las reuniones con las áreas involucradas fueron espaciándose y reprogramándose por las complicaciones de agenda, lo que provocó que la planeación inicial proyectada se fuera retrasando y que los procedimientos inicialmente proyectados, se redujeran.
- b) Durante el desarrollo del procedimiento de inscripción a programas en modalidad hubo cambio de legislación federal, la que si bien incidió en el documento inicialmente desarrollado, prevé mayores facilidades para la revalidación parcial y la opinión técnica institucional, lo que incidirá favorablemente en la implementación de la modalidad prevista.
- c) La previsión de apertura de la modalidad en posgrados se ha visto postergada nuevamente, en atención a la necesidad del diseño instruccional del programa autorizado, lo que incidió en los costeos previamente realizados y que se reflejarían en los costos del programa académico a los aspirantes.

VIII. Manual de procedimientos para la modalidad a distancia de la Universidad De La Salle Bajío.

A continuación se presenta el *manual de procedimientos para la modalidad a distancia de la Universidad De La Salle Bajío*, mismo que se estructura bajo el formato institucional señalado para la documentación de procesos:

	Universidad De La Salle Bajío				
	Procedimiento para inscripción a programas de posgrado de educación a distancia.				
	Código:		Página 59 de	Rev: 0	Acceso:
	Elaboró:		Aprobó:	RECTORÍA	Vigencia a partir de:

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los pasos a seguir para inscribirse a programas con RVOE en modalidad no escolarizada (a distancia).	Es aplicable al inicio de cada periodo escolar para el nivel de posgrado.

II .- Fundamentación y/o Normatividad

Derivado del Desarrollo Curricular programas en modalidad virtual, y las diferentes variantes que las situaciones de nacionalidad, residencia y antecedente académico de los aspirantes se pudieran presentar, se hace necesario el planteamiento del proceso a seguir para la validación e inscripción de los aspirantes a esta modalidad educativa, atendiendo el principio de flexibilidad administrativa que se espera de esta modalidad y atendiendo el cumplimiento normativo al que estamos obligados

Normatividad:

Artículo 1º del Acuerdo numero 243 por el que se establecen las Bases Generales de Autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, que señala:

...

II. Modalidad no escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

III. Modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial.

Artículos 12, 13, 46 fracción I, 61 fracción V, 62, 63 y 66 del Acuerdo 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, que señalan:

Artículo 12.- La prestación del servicio educativo a cargo de los Particulares podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- I. Escolar;
- II. No escolarizada, o
- III. Mixta.

Para determinar la modalidad en la que se brindará el servicio educativo, el Particular deberá atender a las características y cumplir con los requisitos que para cada caso...

Artículo 13.- Las características y requisitos de las modalidades educativas son las siguientes:

...

II. Modalidad no escolarizada: se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una Plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la Plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de un académico equivalen como máximo al 40% ...

III. Modalidad mixta: se caracteriza por ser un modelo que brinda flexibilidad al combinar estrategias, métodos y recursos de las modalidades escolar y no escolarizada. En esta modalidad el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo la conducción de un académico equivalen por lo menos al 40% de las señaladas...

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

- I. Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los alumnos, así como los tiempos máximos y mínimos para completar los estudios...

Artículo 61.- Por cada Plan y Programas de estudio con RVOE los Particulares deberán conservar en el Plantel, de manera electrónica o física, y poner a disposición de la Autoridad Educativa Federal, en caso de requerimiento, debidamente clasificada, la documentación siguiente:

...

- V. Expediente de cada alumno, que contenga:
- a) Acta de nacimiento o documento equivalente;
 - b) Documento que acredite los estudios inmediatos anteriores al nivel que cursa;
 - c) Historial académico actualizado, y
 - d) Certificado parcial o certificado total de estudios que en su momento otorgue la Institución;

En su caso:

- e) Resoluciones parciales o totales de equivalencia o revalidación de estudios;
- f) Constancia de prestación del servicio social;
- g) Acta de titulación, y
- h) Título, diploma o grado académico que haya otorgado la Institución.

El citado expediente puede encontrarse en formato impreso y/o electrónico, debiendo además contar el Particular, para las etapas de certificación y titulación, con los originales o copia certificada de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

El Particular debe contar con la copia certificada del documento señalado en el inciso a), así como con los originales de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, para las etapas de certificación y titulación, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

Artículo 62.- El área de servicios escolares del Plantel deberá revisar y cotejar la documentación presentada por cada alumno.

En un término no mayor a seis meses, posterior al inicio del ciclo escolar, dicha área verificará con la institución o autoridad educativa que corresponda, la autenticidad de los documentos de certificación presentados, así como que con éstos se acrediten los estudios inmediatos anteriores al nivel a cursar.

De comprobarse que la documentación no es auténtica, que la información sea falsa o que haya sido alterada, el Particular dará parte a las autoridades competentes para los efectos legales a que haya lugar; procederá a anular las calificaciones obtenidas por el alumno en el nivel educativo del tipo superior que hubiese cursado, y lo hará del conocimiento al alumno.

Lo anterior debe notificarse a la Autoridad Educativa Federal, en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la citada anulación, a fin de que ejerza las acciones a que haya lugar conforme a la normativa aplicable.

La anulación de las calificaciones no impide que el alumno pueda regularizar su situación académica, obteniendo el antecedente académico respectivo emitido por institución educativa del Sistema Educativo Nacional para que vuelva a cursar el nivel educativo del tipo superior correspondiente.

La omisión de los Particulares a lo señalado en el presente artículo actualizará la infracción establecida en la fracción XIII del artículo 75 de la Ley pudiendo imponer la Autoridad Educativa Federal la sanción que corresponda, en términos de lo establecido en el artículo 76 de la Ley.

Artículo 63.- No será impedimento para la admisión de los alumnos, en cualquier nivel educativo del tipo superior, la falta de presentación del documento de certificación, con el cual acrediten haber concluido en su totalidad los estudios inmediatos anteriores al nivel a cursar.

Sin embargo, dichos alumnos deberán presentar al Particular, escrito bajo protesta de decir verdad, en el que se comprometan a entregar dicho documento en un plazo no mayor a seis meses contados a partir del inicio del referido ciclo escolar.

De no entregarse el documento de certificación correspondiente en el plazo previsto en el párrafo que antecede, se entenderá que el alumno no cuenta con los estudios correspondientes al nivel educativo anterior al que esté cursando, por lo que el Particular tiene la obligación de suspender de inmediato el servicio educativo al alumno que se encuentre en dicha hipótesis.

De igual manera, se suspenderá de inmediato el servicio educativo al alumno que aún y entregando en tiempo su antecedente académico, se desprenda de dicha documental que no acreditó sus estudios dentro del referido plazo de seis meses...

Artículo 66.- Respecto del tratamiento, resguardo y transmisión de datos personales el Particular deberá dar cabal cumplimiento a la normativa aplicable en la materia.

Reglamentación Institucional:

Reglamento General Académico de Posgrado:

Artículo 24. De manera adicional al sistema de docencia escolarizado, la Universidad cuenta con un sistema de Posgrados a Distancia, basados en metodologías didácticas que se apoyan en nuevas tecnologías de información y telecomunicaciones, que permiten el aprendizaje sin las limitaciones del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Su estructura curricular, duración, acreditación, certificación, metodología didáctica y otros aspectos, se definen según los objetivos del programa académico y de los alumnos a quienes va dirigido.

Artículo 25. La modalidad a Distancia de los Posgrados tiene como objetivos:

- I. Extender el servicio educativo más allá del Campus Universitario;
- II. Responder a las necesidades actuales de educación a distancia a través del óptimo uso de las nuevas tecnologías y del desarrollo creativo de servicios y recursos para el estudiante a distancia;
- III. Enriquecer las prácticas de enseñanza a través de la participación de expertos de otras Universidades, nacionales y extranjeras, optimizando los recursos humanos de excelencia del propio sistema, y
- IV. Participar activamente en la internacionalización de la educación.

Reglamento De Admisión A Posgrados

Artículo 4º. Son requisitos para la admisión en un programa de Posgrado de la Universidad, los siguientes:

- I. Haber concluido y aprobado completamente el nivel anterior de estudios a más tardar antes del primer día de clases del Posgrado, excepto cuando se esté optando por la titulación del Pregrado por medio del programa de Posgrado. En este caso se deberá entregar una carta de la Dirección de la Escuela o Facultad en la cual cursó la licenciatura, en el formato oficial, en donde se acepte esta opción de titulación, y una carta compromiso de realizar el trámite de obtención del título de

licenciatura al momento de cumplir los requisitos académicos establecidos en su Escuela.

- II. Realizar el proceso de admisión descrito en el presente Reglamento;
- III. Cubrir el perfil de ingreso determinado en el programa de Posgrado solicitado:
 - A) Obtener en el Examen diagnóstico el puntaje mínimo requerido para cada programa;
 - B) Ser entrevistado por el Coordinador del programa y entregarle los siguientes documentos:
 - 1.- Ficha de ingreso con los datos solicitados;
 - 2.- Dos (2) fotografías recientes, tamaño infantil;
 - 3.- Currículum Vitae, y
 - 4.- Carta de exposición de motivos por los que desea ingresar al programa de posgrado.
 - C) Entregar oportunamente la siguiente documentación en el departamento de Archivo de la Dirección de Servicios:
 - 1.- Original y tres (3) copias del acta de nacimiento, o en su caso, copia autenticada ante fedatario público;
 - 2.- Original y tres (3) copias del Certificado Total de Estudios de Licenciatura, y
 - 3.- Tres (3) copias del Título de licenciatura y de la Cédula Profesional, excepto en los casos previstos en la fracción I de este artículo.
- IV. Realizar el pago correspondiente en Caja de la Universidad.

El título y la cédula profesional serán cotejados y devueltos, quedando los demás documentos en custodia de la Dirección de Servicios Escolares. 5 Atendiendo al caso en particular, la Dirección de Servicios Escolares podrá conceder prórroga en la entrega de la documentación referida.

Artículo 14. El proceso de inscripción se considerará realizado únicamente hasta haber completado los pasos previstos en el artículo 4o. del presente ordenamiento.

Artículo 17. El proceso de admisión de un aspirante mexicano debe cumplir con las siguientes etapas:

- I. Solicitar la ficha de ingreso y entrevista con el Coordinador del Posgrado en la Escuela o Facultad;
- II. Efectuar el pago de inscripción en la Caja de la Universidad;
- III. Entrega a la Dirección de Servicios Escolares de la documentación referida la fracción IV del artículo 4o. del presente ordenamiento, y
- IV. Acreditar los prerrequisitos marcados en cada programa académico, adicionales al examen diagnóstico.

Artículo 18. La entrevista referida en la fracción I del artículo anterior tiene la finalidad de conocer al aspirante y de confirmar que posee el perfil de ingreso recomendado en los documentos que se definen en el currículo del programa que se está solicitando, además de verificar que sus expectativas de formación coinciden con el programa de posgrado al que se aspira.

Artículo 19. En el caso de los alumnos provenientes de licenciaturas no afines al programa del Posgrado, éstos tendrán que ingresar al programa acreditando los prerrequisitos necesarios que señale la coordinación, previa anuencia de la Dirección de Posgrados. Capítulo III De los Aspirantes extranjeros

Artículo 20. Los aspirantes extranjeros deberán seguir el proceso de admisión previsto para los aspirantes nacionales, con excepción de la entrevista personal con el coordinador académico del posgrado en la escuela o facultad. La entrevista podrá hacerse provisionalmente por cualquier otro medio. El depósito de la inscripción se realizará atendiendo al procedimiento previsto en el manual aplicable. En el caso de los planes de estudios bajo la modalidad de Educación a Distancia, los extranjeros no tienen la obligación de cubrir los trámites migratorios mexicanos.

Artículo 22. Para concretarse la admisión de un aspirante a un programa de Posgrado por equivalencia, además del proceso previsto para cualquier aspirante, se deberán cubrir los siguientes requisitos:

- I. Solicitud y entrevista en la escuela o facultad que ofrece el programa que se está solicitando;
- II. Comunicación de la aceptación de la solicitud;
- III. Trámite de equivalencia en la Dirección de Servicios Escolares;
- IV. Elaboración de su plan personalizado de regularización, e
- V. Inscripción. En todos los casos deberá ser cubierto junto con la inscripción el costo del trámite de equivalencia.

Artículo 23. No existen periodos específicos para la admisión de aspirantes de primer ingreso por equivalencia. Éstos estarán limitados por las fechas de inicio de los cursos.

Artículo 24. Criterios para la admisión de un aspirante por equivalencia:

- I. Un aspirante por equivalencia deberá cursar por lo menos el 40% (cuarenta por ciento) de los créditos del posgrado en esta Universidad, y
- II. Se le aplicarán los mismos criterios de admisión descritos para los aspirantes de nuevo ingreso

Consideraciones Generales.

Sobre educación a Distancia.

Es aquella que se ofrece bajo los programas con RVOE autorizado en modalidad no escolarizada. Doctrinalmente se define la **Educación a Distancia** como la modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente, según sea la distancia, el número de alumnos, tipo de conocimientos que imparte, etc. La Educación a Distancia es la modalidad educativa que comprende una situación formal de enseñanza-aprendizaje, donde docente y discente se encuentran en una dimensión temporal-espacial distinta, debiendo establecer una relación a través de diferentes medios y modelos de comunicación, de tal forma que facilite la transmisión y la recreación del conocimiento, con posibilidad de diálogo e interacción síncrona o asíncrona, (UNESCO, 2002).

III .- Desarrollo

1. ADMISIÓN.

No.	Responsable	Actividad
1	Aspirante	Solicita la admisión al programa académico al que desea ingresar, telefónica o electrónica.
2	Coordinador Académico	Envía la ficha de admisión, proporciona información sobre los prerrequisitos e informa sobre el proceso de ingreso, especificando los documentos a entregar en su inscripción.
3	Coordinador Académico	Realiza la entrevista del aspirante (telefónica o electrónica), valida el cumplimiento de los requisitos de ingreso; genera, y envía el recibo de inscripción al aspirante.

2. INSCRIPCIÓN

No.	Responsable	Actividad
4	Aspirante	Realiza el pago del recibo de inscripción.
5	Aspirante	Envía digitalizado sus documentos, incluyendo el recibo de inscripción para prevalidación.
6	Servicios Escolares	Realiza la prevalidación de documentos e informa al alumno el plazo máximo para el envío de la documentación física.
7	Servicios Escolares	Asigna matrícula y envía el número al alumno, al coordinador y al CELPIE
8	Servicios Escolares	Realiza la carga académica
9	Coordinador Académico	Verifica la carga académica y, en su caso, genera alta y baja de materias.
10	Alumno	Envía la documentación original en el plazo señalado al domicilio indicado.
11.	Servicios Escolares	Matricula ante la SEP

IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

	Solicitud de inscripción a posgrado
	Formato de carga de materias

V .- Modificaciones

Fecha	Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

	Universidad De La Salle Bajío				
	Procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia.				
	Código:		Página 67 de	Rev: 0	Acceso:
	Elaboró:		Aprobó: VR	Vigencia a partir de:	

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los pasos a seguir para validar la documentación de inscripción e integrar el expediente académico para los alumnos inscritos en programas con RVOE en modalidad no escolarizada (a distancia).	Es aplicable al inicio de cada periodo escolar para el nivel de posgrado.

II.- Fundamentación y/o Normatividad

Derivado del Desarrollo Curricular programas en modalidad virtual, y las diferentes variantes que las situaciones de nacionalidad, residencia y antecedente académico de los aspirantes se pudieran presentar, se hace necesario el planteamiento del proceso a seguir para el control documental e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia, atendiendo el principio de flexibilidad administrativa que se espera de esta modalidad y atendiendo el cumplimiento normativo al que estamos obligados.

Normatividad:

Artículo 1º del Acuerdo numero 243 por el que se establecen las Bases Generales de Autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, que señala:

...

II. Modalidad no escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

III. Modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial.

Artículos 12, 13, 46 fracción I, del Acuerdo 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, que señalan:

Artículo 12.- La prestación del servicio educativo a cargo de los Particulares podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- I. Escolar;
- II. No escolarizada, o
- III. Mixta.

Para determinar la modalidad en la que se brindará el servicio educativo, el Particular deberá atender a las características y cumplir con los requisitos que para cada caso...

Artículo 13.- Las características y requisitos de las modalidades educativas son las siguientes:

...

II. Modalidad no escolarizada: se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una Plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la Plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de un académico equivalen como máximo al 40% ...

III. Modalidad mixta: se caracteriza por ser un modelo que brinda flexibilidad al combinar estrategias, métodos y recursos de las modalidades escolar y no escolarizada. En esta modalidad el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo la conducción de un académico equivalen por lo menos al 40% de las señaladas...

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

- I. Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los alumnos, así como los tiempos máximos y mínimos para completar los estudios...

Artículo 61.- Por cada Plan y Programas de estudio con RVOE los Particulares deberán conservar en el Plantel, de manera electrónica o física, y poner a disposición de la Autoridad Educativa Federal, en caso de requerimiento, debidamente clasificada, la documentación siguiente:

...

- V. Expediente de cada alumno, que contenga:
 - a) Acta de nacimiento o documento equivalente;
 - b) Documento que acredite los estudios inmediatos anteriores al nivel que cursa;
 - c) Historial académico actualizado, y
 - d) Certificado parcial o certificado total de estudios que en su momento otorgue la Institución;

En su caso:

- e) Resoluciones parciales o totales de equivalencia o revalidación de estudios;
- f) Constancia de prestación del servicio social;
- g) Acta de titulación, y
- h) Título, diploma o grado académico que haya otorgado la Institución.

El citado expediente puede encontrarse en formato impreso y/o electrónico, debiendo además contar el Particular, para las etapas de certificación y titulación, con los originales o copia certificada de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

El Particular debe contar con la copia certificada del documento señalado en el inciso a), así como con los originales de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, para las etapas de certificación y titulación, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

Reglamentación Interna.

Reglamentos de Admisión de Posgrados

Artículo 2º. Se consideran aspirantes a ingresar a un programa de Posgrado de la Universidad De La Salle Bajío a aquellas personas que solicitan su admisión de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento normativo.

Artículo 3º. Los aspirantes pueden ser:

I. De primer ingreso, cuando solicitan por primera vez su admisión en un programa de Posgrado de la Universidad. Los aspirantes de primer ingreso pueden ser:

- A) Al primer ciclo del programa académico, cuando solicitan ser admitidos desde el inicio del mismo, y
- B) Por equivalencia, cuando han realizado estudios del nivel correspondiente en otra institución educativa o dentro de la propia Universidad...

Artículo 4º. Son requisitos para la admisión en un programa de Posgrado de la Universidad, los siguientes:

...C) Entregar oportunamente la siguiente documentación en el departamento de Archivo de la Dirección de Servicios:

- 1.- Original y tres (3) copias del acta de nacimiento, o en su caso, copia autenticada ante fedatario público;
- 2.- Original y tres (3) copias del Certificado Total de Estudios de Licenciatura, y
- 3.- Tres (3) copias del Título de licenciatura y de la Cédula Profesional, excepto en los casos previstos en la fracción I de este artículo.

El título y la cédula profesional serán cotejados y devueltos, quedando los demás documentos en custodia de la Dirección de Servicios Escolares.

Atendiendo al caso en particular, la Dirección de Servicios Escolares podrá conceder prórroga en la entrega de la documentación referida....

Consideraciones Generales.

Sobre la documentación a entregar

1. De las copias solicitadas de los documentos originales la primera funge como acuse de recibido o comprobante de recepción al alumno; mientras que la segunda se conserva en el expediente como evidencia de existencia en caso de retiro de los documentos originales.
2. Se prevé la imposibilidad de entrega del certificado original en el momento del requerimiento. En estos casos, se solicita provisionalmente constancia de documento en resguardo o documento en trámite, así como la manifestación bajo protesta de decir verdad de la exhibición del mismo en el plazo legal.
3. En el caso de alumnos con doble nacionalidad, se dará preferencia a la entrega del acta de nacimiento nacional.
4. En el caso de alumnos extranjeros, no es indispensable que presente comprobante de legal estancia en el país, excepción hecha a si residiera en territorio nacional.

Sobre la validez de estudios en el extranjero.

Los estudios previos al posgrado pueden hacerse válidos en territorio nacional, bajo las siguientes figuras:

Revalidación: Trámite mediante el cual la autoridad educativa otorga validez oficial a estudios realizados en el extranjero, siempre y cuando sean equiparables con estudios que se imparten en el Sistema Educativo Nacional y puede ser:

- Total: Requisito necesario para obtener una cédula profesional y poder ejercer en México.
- Parcial: Para continuar con estudios inconclusos en una institución particular del Sistema Educativo Nacional.

Sobre los expedientes de aspirantes a Titulación por posgrado (TTPP):

Aplicable para los mexicanos que hayan cursado licenciatura dentro del sistema educativo nacional, opten por esta modalidad de titulación y les sea autorizada por su universidad de origen. Pueden ser:

- Internos: (egresados de nuestra Institución) que por estar en un proceso los documentos se encuentran en el expediente de licenciatura. Para continuar en el posgrado, es requisito que demuestren que iniciaron trámite de titulación (constancia de acreditación de los créditos requeridos)
- Externos: (egresados de otras instituciones) que al cumplir con los créditos requeridos, dispondrá del certificado de licenciatura original para su proceso de titulación.

III .- Desarrollo

1. INSCRIPCIÓN

No.	Responsable	Actividad
1	Alumno	Envía al archivo de la Dirección de Servicios Escolares la documentación requerida en original y 2 copias, dentro del primer cuatrimestre del programa académico. .

2	Auxiliar de Archivo	Revisa la documentación recibida.
---	---------------------	-----------------------------------

2. Proceso de integración de expediente con documentación completa.

No.	Responsable	Actividad
3	Auxiliar de Archivo.	Apertura expediente, de acuerdo al código de color correspondiente e ingresa la documentación al folder.
4	Auxiliar de Archivo	Digitaliza la documentación, resguardando en el expediente digital
5	Auxiliar de Archivo	Da de alta en el sistema de control escolar la documentación recibida.
6	Auxiliar de Archivo	Integra el expediente físico en las gavetas de Inscritos, de acuerdo a la modalidad correspondiente y al nivel académico.

3. Proceso de integración de expediente con documentación incompleta.

7	Auxiliar de Archivo.	Apertura expediente, de acuerdo al código de color correspondiente e ingresa la documentación al folder.
8	Auxiliar de Archivo	Solicita al alumno vía correo electrónico la documentación faltante y, en su caso, le notifica la prórroga aplicable
9	Alumno	Responde a la solicitud de documentación. En caso contrario, aplica baja por falta de documentos.
10	Auxiliar de Archivo	Digitaliza la documentación, resguardando en el expediente digital
11.	Auxiliar de Archivo	Da de alta en el sistema de control escolar la documentación recibida.
12	Auxiliar de Archivo	Integra el expediente físico en las gavetas de Inscritos, de acuerdo a la modalidad correspondiente y al nivel académico.
13	Auxiliar de Archivo	Da seguimiento a las prórrogas otorgadas, solicitando la integración de la documentación faltante.

IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
	Solicitud de inscripción.
	Prórroga de entrega de documentos

	Formato de autorización de titulación por posgrado
	Baja de alumnos por falta de documentos

V .- Modificaciones

Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

	Universidad De La Salle Bajío				
	Procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia.				
	Código:		Página 73 de	Rev: 0	Acceso:
	Elaboró:		Aprobó:	VR	Vigencia a partir de:

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los pasos a seguir para la solicitud, aplicación y validación académica de la evaluación extraordinaria para los alumnos inscritos en programas con RVOE en modalidad no escolarizada (a distancia).	Es aplicable en cada periodo escolar para el nivel de posgrado.

II.- Fundamentación y/o Normatividad

Derivado de la Gestión Curricular de los programas en modalidad virtual, y las diferentes variantes que las situaciones de acreditación académica se pudieran presentar, se hace necesario el planteamiento del proceso a seguir para la solicitud, aplicación y validación académica de la evaluación extraordinaria para los alumnos inscritos a esta modalidad educativa, atendiendo el principio de flexibilidad administrativa que se espera de esta modalidad y atendiendo el cumplimiento normativo al que estamos obligados

Normatividad:

Artículo 1º del Acuerdo numero 243 por el que se establecen las Bases Generales de Autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, que señala:

...

II. Modalidad no escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

III. Modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial.

Artículos 12, 15 fracción I, 17 fracciones II y III, 44 y 46 fracciones I, II y V del Acuerdo Número 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios del Tipo Superior:

Artículo 12.- La prestación del servicio educativo a cargo de los Particulares podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- I. Escolar;
- II. No escolarizada, o
- III. Mixta.

Para determinar la modalidad en la que se brindará el servicio educativo, el Particular deberá atender a las características y cumplir con los requisitos que para cada caso, se establecen en el presente Acuerdo.

Artículo 15.- Cuando la solicitud de RVOE corresponda a servicios educativos que serán impartidos en las modalidades no escolarizada o mixta, el Particular deberá especificar lo siguiente:

- I. Descripción del modelo teórico-pedagógico, precisando las Estrategias de aprendizaje, las características y función de los diversos materiales y recursos didácticos, así como los mecanismos para la evaluación del aprendizaje, que deberán ser congruentes con la modalidad educativa en que se impartirán los estudios;

Artículo 17.- Las características y requisitos de las modalidades educativas son las siguientes:

II. Modalidad no escolarizada: se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una Plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la Plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de un académico equivalen como máximo al 40% de las señaladas en la fracción que antecede, y

III. Modalidad mixta: se caracteriza por ser un modelo que brinda flexibilidad al combinar estrategias, métodos y recursos de las modalidades escolar y no escolarizada. En esta modalidad el número de horas propuestas en el Plan de estudio

bajo la conducción de un académico equivalen por lo menos al 40% de las señaladas en la fracción I del presente artículo.

Artículo 44.- El reglamento escolar deberá ser expedido por Institución y tendrá por objeto regular las relaciones que se establezcan entre la propia Institución y sus alumnos con motivo de los servicios educativos que se impartan. La regulación deberá versar sobre los aspectos académicos, administrativos y disciplinarios indispensables para la adecuada operación de la Institución.

Dicho reglamento no deberá contravenir lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley, las disposiciones relativas a las materias sobre no discriminación y trato equitativo a los alumnos, el presente Acuerdo, así como la demás normativa que resulte aplicable.

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

- I. Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los alumnos, así como los tiempos máximos y mínimos para completar los estudios;
- II. Derechos y obligaciones de los alumnos;
- ...
- V. Requisitos y procedimientos de evaluación y acreditación de los alumnos que cursan un Plan y Programas de estudio con RVOE;
- ...

Reglamentación Institucional. Artículos 24, 25 y 66 del Reglamento General Académico para Estudios de Posgrado:

Artículo 24. De manera adicional al sistema de docencia escolarizado, la Universidad cuenta con un sistema de Posgrados a Distancia, basados en metodologías didácticas que se apoyan en nuevas tecnologías de información y telecomunicaciones, que permiten el aprendizaje sin las limitaciones del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Su estructura curricular, duración, acreditación, certificación, metodología didáctica y otros aspectos, se definen según los objetivos del programa académico y de los alumnos a quienes va dirigido.

Artículo 25. La modalidad a Distancia de los Posgrados tiene como objetivos:

- I. Extender el servicio educativo más allá del Campus Universitario;
- II. Responder a las necesidades actuales de educación a distancia a través del óptimo uso de las nuevas tecnologías y del desarrollo creativo de servicios y recursos para el estudiante a distancia;
- III. Enriquecer las prácticas de enseñanza a través de la participación de expertos de otras Universidades, nacionales y extranjeras, optimizando los recursos humanos de excelencia del propio sistema, y
- IV. Participar activamente en la internacionalización de la educación.

Artículo 66. Los alumnos tienen derecho a presentar un **examen extraordinario** por materia cursada; en caso de no acreditarlo, el alumno debe recurrar la materia, de lo contrario procede lo previsto por los

Artículos 67 y 68 del presente reglamento. El plan de estudios de cada programa académico define las materias que permiten la posibilidad de los exámenes extraordinarios.

Consideraciones Generales.

Sobre educación a Distancia.

Es aquella que se ofrece bajo los programas con RVOE autorizado en modalidad no escolarizada. Doctrinalmente se define la **Educación a Distancia** como la modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en que alumnos y profesores se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial ocasionalmente, según sea la distancia, el número de alumnos, tipo de conocimientos que imparte, etc. La Educación a Distancia es la modalidad educativa que comprende una situación formal de enseñanza-aprendizaje, donde docente y discente se encuentran en una dimensión temporal-espacial distinta, debiendo establecer una relación a través de diferentes medios y modelos de comunicación, de tal forma que facilite la transmisión y la recreación del conocimiento, con posibilidad de diálogo e interacción síncrona o asíncrona, (UNESCO, 2002).

III .- Desarrollo

1. SOLICITUD

No.	Responsable	Actividad
1	Alumno	Realiza la solicitud de examen extraordinario, por escrito, a la coordinación de su programa académico en la semana 3 del calendario.
2	Coordinador Académico	Envía la solicitud de extraordinario a la Dirección General de Posgrados, quien conjunta las solicitudes del periodo.
3	Dirección General de Posgrados	Envía a la Jefatura de Control Académico la relación de solicitudes de exámenes extraordinarios para su captura en sistema.
4	Jefatura de Control Académico	Habilita en el sistema las materias solicitadas en extraordinario
5	Alumno	Realiza el pago del examen extraordinario en la semana 4 del calendario, con la referencia bancaria que se le ha expedido.
6	Coordinador Académico	Verifica a aplicación del pago en Administración y Servicios Escolares
7	Analista de Control Académico	Emite actas de examen extraordinario y entrega al coordinador.

2. APLICACIÓN

No.	Responsable	Actividad
8	Coordinador Académico	Verifica la aplicación del examen durante la semana 5 del calendario.
9	Coordinador Académico	Verifica el llenado del acta correspondiente, la captura de calificaciones en el sistema y la impresión de actas definitivas

3. VALIDACIÓN

10	Coordinador Académico	Entrega actas de calificaciones a la analista de control académico
11	Analista De Control Académico	Recibe actas finales y verifica captura.

IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
	Solicitud de Examen Extraordinario
	Formato de alta de examen extraordinario
	Acta de calificación

V .- Modificaciones

Fecha	Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

	Universidad De La Salle Bajío			
	Instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia.			
Código:		Página 78 de	Rev: 0	Acceso:
Elaboró:		Aprobó: VR	Vigencia a partir de:	

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los pasos a seguir para la certificación parcial y total de los alumnos egresados de programas con RVOE en modalidad no escolarizada (a distancia).	Es aplicable en todo momento para el nivel de posgrado.

II .- Fundamentación y/o Normatividad

Normatividad:

Artículos 60 y 64 de la Ley General de Educación, que indican:

“Artículo 60.- Los estudios realizados dentro del sistema educativo nacional tendrán validez en toda la República.

Las instituciones del sistema educativo nacional expedirán certificados y otorgarán constancias, diplomas, títulos o grados académicos a las personas que hayan concluido estudios de conformidad con los requisitos establecidos en los planes y programas de estudio correspondientes. Dichos certificados, constancias, diplomas, títulos y grados deberán registrarse en el Sistema de Información y Gestión Educativa y tendrán validez en toda la República.

...

Artículo 64.- La Secretaría, por acuerdo de su titular, podrá establecer procedimientos por medio de los cuales se expidan certificados, constancias, diplomas o títulos a quienes acrediten conocimientos parciales o terminales que correspondan a cierto nivel educativo o grado escolar, adquiridos en forma autodidacta, de la experiencia laboral o a través de otros procesos educativos.

...”

Artículos 12, 13 fracciones II y III, 15, fracción I, 44, 46 fracciones I, II y V; y 610 fracción V), inciso d) del Acuerdo Número 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios del Tipo Superior:

Artículo 12.- La prestación del servicio educativo a cargo de los Particulares podrá realizarse a través de las siguientes modalidades:

- I. Escolar;
- II. No escolarizada, o
- III. Mixta.

Para determinar la modalidad en la que se brindará el servicio educativo, el Particular deberá atender a las características y cumplir con los requisitos que para cada caso, se establecen en el presente Acuerdo.

Artículo 17.- Las características y requisitos de las modalidades educativas son las siguientes:

II. Modalidad no escolarizada: se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una Plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la Plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de un académico equivalen como máximo al 40% de las señaladas en la fracción que antecede, y

III. Modalidad mixta: se caracteriza por ser un modelo que brinda flexibilidad al combinar estrategias, métodos y recursos de las modalidades escolar y no escolarizada. En esta modalidad el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo la conducción de un académico equivalen por lo menos al 40% de las señaladas en la fracción I del presente artículo.

Artículo 44.- El reglamento escolar deberá ser expedido por Institución y tendrá por objeto regular las relaciones que se establezcan entre la propia Institución y sus alumnos con motivo de los servicios educativos que se impartan. La regulación deberá versar sobre los aspectos académicos, administrativos y disciplinarios indispensables para la adecuada operación de la Institución.

Dicho reglamento no deberá contravenir lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley, las disposiciones relativas a las materias sobre no discriminación y trato equitativo a los alumnos, el presente Acuerdo, así como la demás normativa que resulte aplicable.

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

IX. Requisitos para solicitar la expedición de certificados de estudios, parciales o totales, y de títulos, diplomas o grados, según corresponda;

Artículo 61.- Por cada Plan y Programas de estudio con RVOE los Particulares deberán conservar en el Plantel, de manera electrónica o física, y poner a disposición de la Autoridad Educativa Federal, en caso de requerimiento, debidamente clasificada, la documentación siguiente:

V. Expediente de cada alumno, que contenga:

...

d) Certificado parcial o certificado total de estudios que en su momento otorgue la Institución;

...

El citado expediente puede encontrarse en formato impreso y/o electrónico, debiendo además contar el Particular, para las etapas de certificación y titulación, con los originales o copia certificada de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

El Particular debe contar con la copia certificada del documento señalado en el inciso a), así como con los originales de los diversos mencionados en los incisos b) y e) de la fracción V que antecede, para las etapas de certificación y titulación, mismos que devolverá al alumno, posterior a dichos trámites.

...

Reglamentación Institucional

Artículo 86 del Reglamento de Titulación para alumnos de posgrado, que señala que “Cuando el alumno haya concluido el cien por ciento (100%) de los créditos correspondientes al Posgrado y haya pagado los derechos correspondientes, la Dirección de Servicios Escolares realizará los trámites correspondientes para la expedición del Certificado Total de Estudios”.

III .- Desarrollo

No.	Responsable	Actividad
1	Alumno	Realiza el pago correspondiente al tipo de certificado que desea tramitar.
2	Alumno	Realiza la solicitud del certificado, ya en mostrador o a través de correo electrónico, entregando el pago correspondiente.

3	Analista de Certificación	<p>Revisa que se cuenten con los documentos en expediente (acta de nacimiento, certificado de licenciatura, y, en su caso, la equivalencia o revalidación correspondiente; así como fotografías y constancias de no adeudo administrativo.</p> <p>En caso de estar incompletos los documentos o fotografías, se solicitan.</p> <p>NOTA: el proceso se recibe al contar con la documentación completa.</p>
4	Analista de Certificación	Ingresa el trámite a la relación de certificaciones a reportar a la SEP.
5	Analista de Certificación	Tramita, elabora y valida el certificado
6	Analista de Servicios Escolares	Realizan las segundas validaciones
7	Analista de Certificación	Corrige inconsistencias y autentifica certificados.
8	Director de Servicios Escolares	Valida y firma certificados
9	Analista de Certificación	Integra el expediente y lo entrega al archivo para digitalización e integración de expediente
10	Auxiliar de archivo	Digitaliza certificado, ingresa al sistema e integra a expediente.

IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
	Solicitud de Certificación
	Formato de Certificado

V .- Modificaciones

Fecha	Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

	Universidad De La Salle Bajío				
	Procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia				
	Código:		Página 82 de 117	Rev: 0	Acceso:
	Elaboró:	MMM	Aprobó:		Vigencia:

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Especificar y determinar los momentos para desarrollar las acciones necesarias para que los alumnos de programas a distancia (no escolarizados) obtengan el diploma o grado de los estudios cursados.	Este procedimiento es aplicable durante todos los periodos y únicamente para Escuelas y/o Facultades Profesionales de la Universidad De La Salle Bajío que cuenten con programas a distancia.

II.- Fundamentación y/o Normatividad

Criterios básicos:

Normatividad:

Artículos 44 y 46 fracción V, inciso d) del Acuerdo 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, que señalan:

Artículo 44.- El reglamento escolar deberá ser expedido por Institución y tendrá por objeto regular las relaciones que se establezcan entre la propia Institución y sus alumnos con motivo de los servicios educativos que se impartan. La regulación deberá versar sobre los aspectos académicos, administrativos y disciplinarios indispensables para la adecuada operación de la Institución.

Dicho reglamento no deberá contravenir lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley, las disposiciones relativas a las materias sobre no discriminación y trato equitativo a los alumnos, el presente Acuerdo, así como la demás normativa que resulte aplicable.

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

...VIII. Requisitos y opciones de titulación;

IX. Requisitos para solicitar la expedición de certificados de estudios, parciales o totales, y de títulos, diplomas o grados, según corresponda;

Soporte: Artículos 8º, 9º, 68, 78 y 79 del Reglamento de Titulación para estudios de posgrado.

Art. 8º Al iniciar sus trámites de titulación, el egresado someterá su anteproyecto ante la Comisión de Titulación, trabajo que deberá contener el nombre de la alternativa elegida y que deberá cumplir con todos los requisitos respectivos.

Art. 9º Cuando el alumno termine su trabajo de titulación y obtenga la autorización de su asesor de proyecto, lo presentará a la Comisión de Titulación, quién designará a los sinodales para el examen recepcional.

El trabajo se presentará por triplicado en archivo electrónico en discos compactos (CD); ésta Comisión otorgará, en su caso, la autorización del documento de titulación en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Una vez recibida la autorización del documento, el alumno entregará una (1) copia del archivo electrónico en disco compacto a la Dirección de Servicios Escolares.

Art. 68. En caso de que la Universidad no cuente con el número suficiente de asesores en el área del conocimiento del sustentante, éste podrá solicitar por escrito la aprobación de un asesor externo al coordinador del programa académico, para lo que presentará el currículum vital, los documentos probatorios de la experiencia y los diplomas o títulos de la persona propuesta.

Antes de que la Comisión de Titulación asigne un asesor externo, el nombramiento deberá someterse a la aprobación de la Dirección de Posgrados.

Art. 78. Cada jurado estará integrado por un presidente, que será el asesor del proyecto de titulación, un (1) vocal y un (1) secretario. Cuando el Rector de la Universidad, el Vicerrector, el director de la escuela o facultad o el coordinador del Posgrado del programa académico respectivo formen parte del jurado, deberán ocupar, en ese orden, la presidencia del mismo.

Art. 79. El presidente tendrá a su cargo la instalación del jurado y la dirección del examen, cuidando en todo momento la debida solemnidad. En cualquier momento podrá hacer las

observaciones que estime pertinentes tanto a los sinodales como al sustentante. Podrá, incluso, suspender el examen.

Tiempo: El procedimiento de titulación para alumnos de posgrado en sede remota debe realizarse al presentarse la solicitud de titulación por parte del egresado de sede remota.

III .- Desarrollo

El procedimiento de titulación para alumnos de posgrado se encuentra previsto en el **procedimiento maestro para titulación de alumnos de posgrado**. No obstante, los alumnos que se encuentran en sede remota, por sus propias circunstancias, deben observar el siguiente procedimiento de examen recepcional y trámites administrativos:

No.	Responsable	Actividad
1	Comité de Titulación Escuela/Facultad	<p>Aprobación del Director del trabajo de titulación propuesto por el alumno. La determinación del asesor interno/externo plantea los siguientes escenarios:</p> <p>ASESOR INTERNO: Se acepta por el Comité de titulación y no requiere de co-director.</p> <p>ASESOR EXTERNO: Presentación del Currículum Vitae del docente, para su aprobación, ante la comisión de Titulación de la Escuela o Facultad; designación de un co-director (coordinador del programa) para efectos administrativos de firma de actas y registro en libros.</p> <p><i>En caso de que se determine que el sustentante y su director se desplacen al campus, desarrollando así el examen de manera ordinaria, se podrá prescindir del co-director.</i></p>
2	Archivo SSEE	Verificación del expediente del alumno en sede remota, validando contar con los originales del certificado total de estudios de licenciatura y el acta de nacimiento, así como el certificado total de estudios de la especialidad o maestría que se haya cursado.
3	Coordinador del Programa.	Llenar el formato TAP 005.3 y enviar en formato debidamente lleno –en formato PDF- a efectos de constatar la aprobación y se adjunte al trabajo.
4	“	Validación del trabajo en versión electrónica por el coordinador del programa.
5	Comité de Titulación.	Designación del sínodo.

6	Sinodales.	Revisión, lectura y aprobación (en su caso) de la versión electrónica del trabajo de titulación.
7	Coordinador del Programa	Entrega de los formatos TAP 002, liberación de adeudos, cambio del depósito del pago de titulación, y la versión electrónica en disco a Servicios Escolares.
8	“	Solicitud del aula virtual a Tecnologías de Información para el desarrollo del examen de grado.
9	Coordinador del Programa	Valida el inicio y desarrollo del Examen de Grado.

NOTA.- Se encuentra sujeto a verificación con admón. y RRHH lo referente al costo del examen, pues deben incluirse los gastos de envío de la documentación, así como lo que corresponda a la figura del co-director.

IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
TAP 002	Registro de opción de titulación (UNISOFT)
TAP 003	Formato de autorización del director del trabajo de titulación.
TAP 004	Registro de sinodales, fecha y hora de examen recepcional (UNISOFT)

V .- Modificaciones

Fecha	Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

	Universidad De La Salle Bajío			
	Instrucción de trabajo para la baja de alumno en modalidad a distancia.			
Código:		Página 86 de	Rev: 0	Acceso:
Elaboró:		Aprobó: VR	Vigencia a partir de:	

I.- Enfoque

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los pasos a seguir para la solicitud y/o aplicación de la baja académica temporal o definitiva de los alumnos de programas con RVOE en modalidad no escolarizada (a distancia).	Es aplicable en todo momento para el nivel de posgrado.

II.- Fundamentación y/o Normatividad

Normatividad:

Artículo 1º del Acuerdo numero 243 por el que se establecen las Bases Generales de Autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, que señala:

...

II. Modalidad no escolarizada: la destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de autoacceso, del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente, y

III. Modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada, se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial. Derivado del Desarrollo Curricular programas en modalidad virtual, y las diferentes variantes que las situaciones de nacionalidad, residencia y antecedente académico de los aspirantes se pudieran presentar, se hace necesario el planteamiento del proceso a seguir para la validación e inscripción de los aspirantes a esta modalidad educativa, atendiendo el principio de flexibilidad administrativa que se espera de esta modalidad y atendiendo el cumplimiento normativo al que estamos obligados, de conformidad con la fracción X del artículo 27, del Acuerdo 279 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior, que señala:

Artículos 16 y 17 del Acuerdo Número 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios del Tipo Superior:

Artículo 16.- Los planes y programas de estudio en la modalidad no escolarizada se destinarán a estudiantes que adquieren una formación sin necesidad de asistir al campo institucional.

Artículo 17.- Serán considerados como planes y programas de estudio en la modalidad mixta, aquellos que requieran del estudiante formación en el campo institucional, pero el número de horas bajo la conducción de un académico sea menor al establecido en el artículo 15 de este Acuerdo.

Artículo 46.- El reglamento escolar deberá contener, al menos, los siguientes componentes:

I. Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de los alumnos, así como los tiempos máximos y mínimos para completar los estudios;

...

Reglamentación Institucional

Artículos 16, 17, 45 y 63 del Reglamento de Alumnos de posgrados:

Artículo 16. Los alumnos de los programas académicos de Especialidad, Maestría o Doctorado se podrán dar de baja de estas opciones educativas en cualquier momento. La baja se tendrá que solicitar por escrito ante la Dirección de la Escuela o Facultad a través de la Coordinación respectiva. Pueden solicitar *baja temporal o definitiva*. Se cubrirán los demás requisitos que prevea en este sentido la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad.

Artículo 17. La Baja del alumno del programa académico de Posgrado de Especialidad o de Maestría se puede dar por las siguientes causas:

- I. Por baja voluntaria, según lo previsto en el artículo 63 del presente Reglamento;
- II. Por no entregar su documentación en las fechas indicadas por el calendario oficial de la Universidad;
- III. Si habiendo solicitado titularse bajo la opción de Posgrado y transcurrido el tiempo estipulado por la Dirección de Servicios Escolares para ello, no entera de su titulación con la documentación correspondiente a la Dirección de Servicios Escolares o a la Dirección de la Escuela o Facultad respectiva;
- IV. Por no acreditar dos (2) cuatrimestres después del inicio del programa académico, el examen de traducción de una lengua extranjera y en su caso el uso de software de oficina, aprobados por la Vicerrectoría de la Universidad para cada programa. El Centro de Lenguas y la Escuela de Ingeniería en Computación y Electrónica, respectivamente elaborarán los criterios de acreditación y serán los responsables de la aplicación y evaluación de estos requisitos;
- V. Por llevar una permanencia mayor al doble de la duración del programa académico. Los tiempos de baja temporal autorizada no se computan;
- VI. Por inscribirse dos (2) veces en una misma materia y volverla a reprobar. La baja prevista por el artículo 63 no se computa como oportunidad;
- VII. Por proporcionar documentación o información falsas a la Universidad;
- VIII. Por hacer uso indebido de la documentación que lo acredita como alumno de la Universidad;

- IX. Por tener dos (2) o más pagos vencidos, y
- X. Por faltas a la normativa universitaria.

Se consideran como baja temporal las previstas en las fracciones I, IV, V, VI, VII, y X. Las restantes fracciones se considerarán bajas definitivas.

Artículo 45. Tratándose de estudios de Especialidad o Maestría, el alumno puede solicitar baja de las materias que cursa. La baja debe solicitarse antes de la semana diez (10) del cuatrimestre, las materias que causen baja no serán contabilizadas como cursadas.

Para el caso de estudios de Doctorado, el alumno puede solicitar baja de las materias que cursa, la baja debe solicitarse antes de la semana doce (12) del semestre, las materias que causen baja no serán contabilizadas como cursadas.

Artículo 63. Las infracciones a la normativa universitaria por parte del alumno podrán ser sancionadas por el Director y por el Coordinador Académico del nivel de Posgrado correspondiente, en la esfera de sus respectivas competencias.

Consideraciones Generales.

TIPOS DE BAJAS.

1. TEMPORAL.- Cuando un alumno interrumpe sus estudios en un lapso de tiempo y regresa a la Universidad a concluir sus estudios.
2. DEFINITIVA.- Cuando el alumno interrumpe sus estudios y retira sus documentos de la institución. En este caso el alumno no regresa a la Universidad a concluir sus estudios.

CAUSAS DE BAJAS

En ambos tipos de bajas se puede combinar con los siguientes criterios y las diferentes causas:

- A. **Baja Voluntaria.** Cuando el alumno acude a la instancia correspondiente a darse de baja; puede ser por motivos personales o sugeridos:
 1. Problemas económicos.
 2. Problemas laborales.
 3. Cambio de lugar de residencia.
 4. La carrera no es lo que esperaba.
 5. Problemas personales.
- B. **Baja Obligatoria.** Cuando por motivos de reglamento académico o por una sanción disciplinaria se da de baja a un alumno:
 1. Falta de documentación.
 2. Exceso de materias reprobadas.
 3. Reprobación en una materia en todas las oportunidades que otorga el reglamento.
 4. Falta disciplinario al reglamento.
- C. **Baja por abandono.** Cuando un alumno no ingresa al aula virtual en más de 3 sesiones consecutivas, sin dar aviso a la instancia correspondiente.
- D. **Baja por defunción.** Cuando un alumno fallece y esta situación es notificada a la institución.

III .- Desarrollo

No.	Responsable	Actividad
1	Alumno	Solicita o avisa por escrito la baja académica del programa.
2	Coordinador Académico	Llena el formato de baja 002.2 en 3 tantos y captura la baja en el sistema. En caso de que el sistema reporte adeudo, le notifica al alumno
3	Alumno	Acude o se contacta con la instancia donde presenta adeudo a solucionar su situación.
4	Alumno/Coordinador	Informa al Archivo de Servicios Escolares de la Baja, para que sea guardada en el expediente académico del alumno.
5	Alumno	Solicita la devolución documental a Servicios Escolares NOTA: Aplica únicamente para la baja definitiva.
6	Servicios Escolares	Realiza devolución documental, de acuerdo al procedimiento correspondiente.

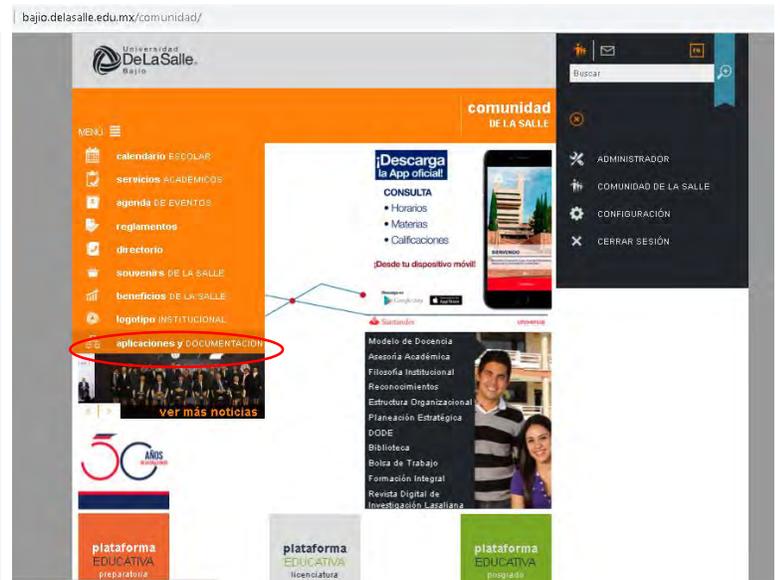
IV .- Formatos, Registros Y Anexos

CÓDIGO	NOMBRE
002.2	Formato de baja
	Formato de devolución documental

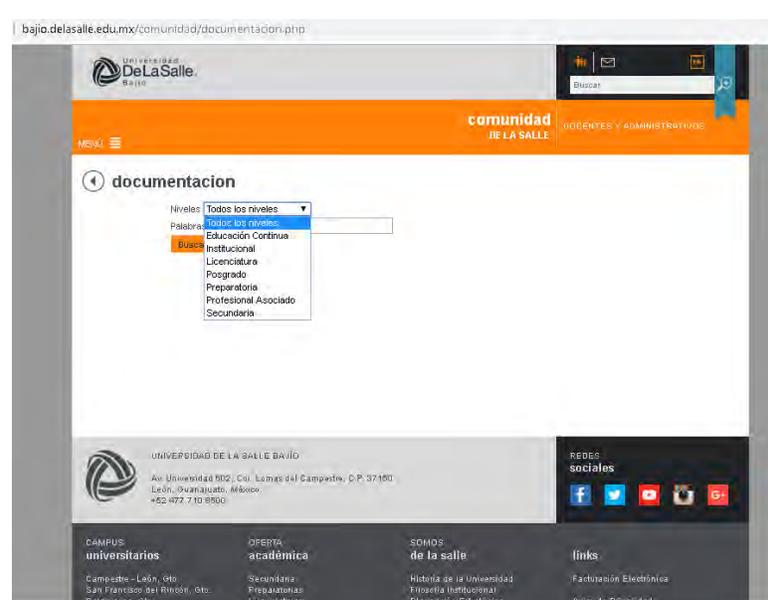
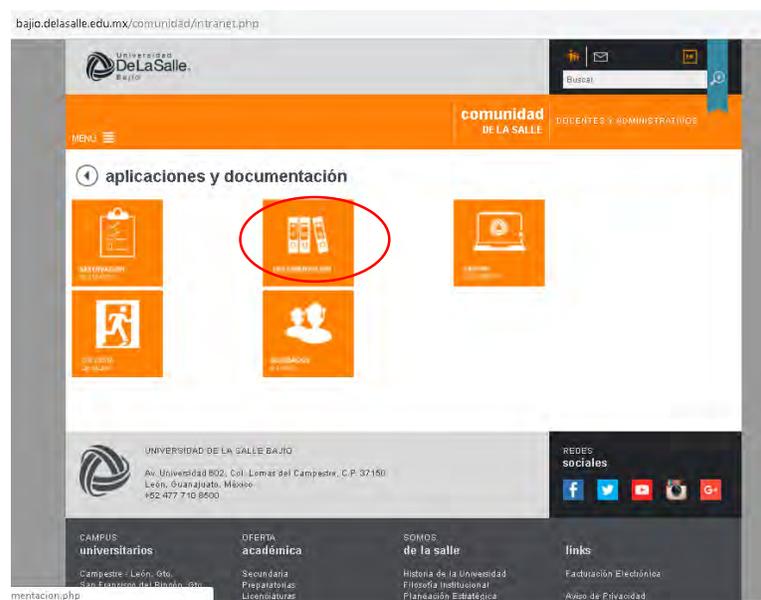
V .- Modificaciones

Fecha	Revisión	Solicitante	Naturaleza del Cambio

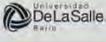
La publicación de los procedimientos autorizados se realizaría en el portal de comunidad, dentro del apartado de aplicaciones y documentación:



Dentro del apartado de documentación, se elige el nivel educativo y el tipo de proceso a realizar:



bajo.delasalle.edu.mx/comunidad/documentacion.php#



comunidad DE LA SALLE
DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS

documentacion

Niveles: Posgrado

Palabras relacionadas: admisiones

Buscar

Posgrado

- Admisiones
 - Documentos para inscripción al posgrado por modalidad ADM 1,2
 - Formato de Entrevista de Ingreso a Estudio de Posgrado ADM 1,3
 - Guía para la captura de dictámenes de admisión (unesoft)
 - Procedimiento de Admisión al Posgrado ADM 1,1
 - Procedimiento Maestro de Admisión Posgrado

UNIVERSIDAD DE LA SALLE BAJO.

Av. Universidad 802, Col. Lomas del Campestre, C.P. 37160
León, Guanajuato, México.
+52 977 710 8500.

REDES sociales



CAMPUS universitarios

Campestre - León, 9to.
San Francisco del Rincón - 9to.
Salamanca, 9to.

OFERTA académica

Secundaria
Preparatorias
Licenciaturas

SOMOS de la salle

Historia de la Universidad
Filosofía Institucional
Planeación Estratégica

links

Facturación Electrónica
Aviso de Privacidad

IX. Estrategias de implementación

Para la implementación de los procedimientos e instrucciones de trabajo desarrollados en el apartado anterior, se prevén las siguientes etapas:

1. Revisión y autorización institucional.

Esta etapa constará de 2 momentos:

a. *Revisión de los formatos propuestos* por parte del Departamento de Planeación y Estadística (área que de acuerdo al organigrama institucional tiene a su cargo el acompañamiento en la documentación de procesos).

b. *Autorización de los procedimientos e instrucciones de trabajo* por la Vicerrectoría, quien al ser la autoridad universitaria de la cual depende la Dirección de Servicios Escolares, es a quien corresponde esta atribución.

2. Elaboración del plan de implementación del manual de procesos académico-administrativos para la modalidad a distancia.

En esta etapa se ha previsto que los procedimientos se vayan aplicando de acuerdo a la siguiente proyección de inicio de la modalidad a distancia¹⁶:

*Tabla 5.
Esquema de trabajo para la implementación de procesos*

Procedimiento/instrucción de trabajo	Fecha de inicio de operación/condiciones	Temporalidad
1. Procedimiento para inscripción a programas de posgrado de educación a distancia	<i>Julio 2017</i> Sujeto al arranque en la promoción del programa, así como la definición de las	Permanente a partir de la definición de condiciones institucionales de apertura de programa.

¹⁶ Lo anterior, considerando que la primera apertura de la modalidad se ha recorrido a enero de 2019.

	condiciones institucionales para operar.	
2. Procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia.	<i>Septiembre 2017</i> Sujeto a la apertura del grupo correspondiente a la primera generación.	Permanente a partir de la definición de condiciones institucionales de apertura de programa.
3. Procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia.	<i>A partir de Enero 2017</i> Sujeto a la apertura del grupo correspondiente a la primera generación, condición no aprobatoria y solicitud de ésta oportunidad.	Cuatrimestral
4. Instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia.	Sujeto al egreso de alumnos correspondiente a la primera generación.	Generacional
5. Procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia.	Sujeto al egreso de alumnos correspondiente a la primera generación	Generacional en el primer egreso, posteriormente permanente.

Para la implementación anterior, se desarrollará de acuerdo a lo propuesto en los propios procedimientos e instrucciones de trabajo, con la colaboración de los actores en ellos previstos y con los documentos ahí señalados.

X. Estrategias de evaluación.

El alcance previsto para el presente proyecto es **sin implementación**, presentando como producto final los *procesos administrativos implicados en la admisión, ingreso, permanencia, egreso, certificación y titulación para los programas de en modalidad virtual para la Universidad De La Salle Bajío*. Sin embargo, se prevé que **deba ser evaluado después del proceso de implementación principalmente por quienes** diseñaron el proyecto y quienes lo implementaron.

La evaluación se realizará a través de una encuesta de satisfacción (Anexo 4), realizada por el prestador inicial/final del servicio adscrito a la Dirección de Servicios Escolares, de manera electrónica o física, con la finalidad de valorar si el procedimiento es adecuado al servicio prestado, tanto en el resultado, como en la calidad y atención en el servicio. Los resultados obtenidos servirán de insumo para la revisión de los procesos y procedimientos, determinando con ello su eficacia y pertinencia donde, en caso de ser necesario, se presentará la revisión de los mismos a la Vicerrectoría y la Dirección General de Posgrados.

La información será general y estará protegida por lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los particulares y en el aviso de privacidad institucional.

Así entonces, se revisará la pertinencia del proceso de admisión, considerando la encuesta de satisfacción al usuario (aspirante)

XI. Conclusiones

Tras la elaboración del presente proyecto, se detectaron las diferencias sustanciales que existen entre la modalidad escolarizada y la no escolarizada, observando cuidadosamente las necesidades que los aspirantes a la modalidad no escolarizada (virtual) presentaban.

Así, se analizaron los procesos administrativos de gestión escolar, particularizados en ingreso, permanencia, acreditación, certificación, titulación y control documental; determinando las fases, políticas, medios, formatos y normativa, para propulsar su cumplimiento, así como los objetivos institucionales previstos.

Por otro lado, es de relevancia señalar que la implementación de la modalidad a distancia no implica, al menos por el momento, la contratación de personal adicional en la Dirección de Servicios Escolares, por lo que la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo son un insumo valioso para garantizar la optimización de los recursos existentes en la prestación de los servicios escolares (como el archivo digital, además del presencial; la colaboración entre funcionarios, etc.).

Ahora bien, las diferencias sustanciales que se detectaron para los procedimientos son las siguientes:

- a. La normativa aplicable, donde si bien la base sigue siendo el acuerdo secretarial 17-11-17, por el que se establecen los lineamientos para el otorgamiento de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, existe una variación en cuanto a la forma en que se impartirán los estudios, ahora ya desde su regulación y autorización de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.

- b. En el caso del *procedimiento de ingreso* se hizo necesario el planteamiento de una prórroga inicial para la entrega de documentos, con el señalamiento del pre validación a través de documentos electrónicos. Esto, para facilitar la inscripción a aspirantes que posiblemente no se desplazarán al Campus físico.
- c. En el *procedimiento de control de documentos de admisión e integración de expediente académico para alumnos de posgrado de educación a distancia*, se hace la diferenciación respecto de la vía en que podrán ser recibidos los documentos (más allá de la presentación física del alumno/aspirante), así como los mecanismos por los cuales se validarán. Mismo caso para la *Instrucción de trabajo para la devolución de documentos académicos en resguardo de alumno en modalidad a distancia*
- d. En el *procedimiento para solicitud, aplicación y validación académica de exámenes extraordinarios para la modalidad a distancia* se prevé el mecanismo para la solicitud sin necesidad de presentarse físicamente a realizar la solicitud. Vale la pena que en la revisión de este procedimiento, se detectó la necesidad de replantear el momento en el que es solicitado/aplicado, ya que se pudieran generar conflictos entre periodos.
- e. En la *Instrucción de trabajo para la Certificación de alumnos en modalidad a distancia* y el *Procedimiento de Titulación para alumnos de posgrado de educación a distancia* se marcó una diferencia, señalando como funcionario responsable del trámite al coordinador del programa académico y estableciendo el proceso de certificación, prácticamente de orden interno sin requerir al alumno, excepción hecha en el caso de certificaciones parciales por baja.

Así entonces, se visualiza que se logró el objetivo específico de “*Analizar los procedimientos administrativos de gestión escolar vigentes en la Universidad De La Salle Bajío*”

para determinar las modificaciones necesarias para la operación de la modalidad no escolarizada” (p. 31).

De la misma manera, el objetivo específico de *“Establecer las fases, políticas, medios y formatos necesarios para la operación de la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío”* quedó realizado, como se puede observar en el apartado de elaboración del producto (p. 58 y subsecuentes).

Finalmente, se estableció la *planeación para la implementación de los procesos administrativos de gestión escolar en la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío*. No obstante, este objetivo queda sujeto a la condición de apertura del programa en esta modalidad en Septiembre próximo, evidenciando que de no hacerse de esta manera, la planeación propuesta quedará sin efectos.

Así entonces, se debe considerar que además de haberse cubierto 2 de los 3 objetivos específicos propuestos y logrado el objetivo general planteado, es de relevancia el que gracias a este proyecto, se logró revisar y documentar parte de los procesos de la Dirección de Servicios Escolares, lo que se hacía indispensable desde más de 3 años y no había sido posible realizarlo.

No obstante, es un hecho que no se logró documentar la totalidad de los procesos, quedando pendiente el relativo a validación académica y entrega de actas finales para la modalidad a distancia. Esto, ya que en este momento se encuentra en desarrollo el nuevo sistema de gestión escolar y se plantearon opciones de validación y firma electrónica para un control más eficiente.

Finalmente, es evidente que a lo largo del desarrollo del presente proyecto, así como del tiempo y avance en la Maestría en Gestión de Instituciones Educativas con Modalidad Virtual,

la comprensión de la modalidad, sus diferencias, requerimientos específicos, así como el uso y aplicación de las tecnologías de la educación se fueron fortaleciendo, al punto de permitir la colaboración en la gestión más adecuada de un segundo programa en modalidad virtual para la Universidad De La Salle Bajío (mismo que se encuentra en proceso de obtención de Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios por la SEP), además de cursos de educación continua en esta modalidad, *permitiendo que se desarrollaran modelos de gestión administrativa para la virtualidad, con la planificación ejecución y control de procedimientos administrativos en general y los relacionados a la virtualidad en particular* (UAEH, 2017); optimizando los procesos administrativos institucionales; además de las actitudes de innovación, trabajo en equipo, credibilidad en lo nuevo, mejora continua y aplicación de la tecnología.

XII. Referencias

- COPEEMS. (06 de Noviembre de 2016). *Consejo para la evaluación de la Educación del tipo medio superior, A.C.*. Obtenido de Glosario:
<http://www.copeems.mx/glosario/Glosario-1/M/Modalidad-educativa-51/>
- DGAIR. (30 de Octubre de 2000). La Estructura del Sistema Educativo Mexicano. México, D.F., México. Obtenido de
http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1447/1/images/sistemaedumex09_01.pdf
- Distrito_Antillas-México_Sur. (2010). *Modelo Educativo Lasallista del Distrito Antillas-México Sur*. México.
- Govela, A. (2014). *Modelo pedagógico para la impartición de cursos de posgrado en la modalidad de educación abierta y a distancia*. León, Guanajuato .
- Hernández Rodríguez, C. (2013). Reingeniería: una herramienta para el trabajo administrativo. *Ciencia Administrativa* , 100-108. Obtenido de
<http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11ca201202.pdf>
- Martínez Aguirre, L. (2012). *Administración Educativa*. México : Red Tercer Milenio, S.C. .
- Ministerio de Fomento. (2005). *Documentación por procesos* . Obtenido de www.fomento.es:
<http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Nacional, O. J. (29 de junio de 2015). *Orden Jurídico*. Obtenido de
<http://www.ordenjuridico.gob.mx>
- Oxford University Press. (2016). *Oxford Dictionaries*. Obtenido de
<http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/re->
- Pérez Porto, J. y. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de <http://definicion.de/ingenieria/>
- Schouten, T. (2008). *Documentación de Procesos* . Obtenido de Documento informativo de Alianzas de Aprendizaje No 6: Documentación de Procesos :
[chttps://documentaciondeprocesos.files.wordpress.com/2008/05/la_briefing_note_no_6_esp.pdf](https://documentaciondeprocesos.files.wordpress.com/2008/05/la_briefing_note_no_6_esp.pdf)
- SEP. (27 de Mayo de 1998). *Acuerdo 243 Por el que se establecen las bases generales de autorización o reconocimiento de Validez Oficial de Estudios* . Obtenido de
http://www.sirvoes.sep.gob.mx/sirvoes/doc_pdf/acuerdo%20243%20rvoe.pdf

- SEP. (06 de Noviembre de 2016). *Educación por niveles*. Obtenido de http://www.sep.gob.mx/es/sep1/educacion_por_niveles
- SEP. (20 de julio de 2016). *Registro de modelo educativo*. Obtenido de <http://registromodeloeducativo.sep.gob.mx/Archivo?nombre=9688-La+Gestion+Escolar.pdf>
- SEP. (2017). *Acuerdo 17-11-17 por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios del tipo superior*.
- UAEH. (06 de 04 de 2017). *Perfil de ingreso y egreso MGIEMV*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/virtual/programas/posgrado/gestion_de_instituciones_educativas/perfil.html
- Universidad De La Salle Bajío . (2005). *Reglamento General de Organización*. León, Guanajuato.
- Universidad De La Salle Bajío . (2012). *Planeación estratégica 2012-2017*. Obtenido de http://bajio.delasalle.edu.mx/comunidad/documents/planeacion_estragica_manual.pdf
- Universidad De La Salle Bajío. (abril de 2012). *Misión Institucional*. Obtenido de http://colaboradrp.delasalle.edu.mx/plan_estragica1217/mision.aspx
- Universidad De La Salle Bajío. (2012). *Modelo Educativo*. León, Guanajuato: UDLSB.
- Universidad De La Salle Bajío. (abril de 2012). *Visión institucional al 2017*. Obtenido de http://colaboradrp.delasalle.edu.mx/plan_estragica1217/vision.aspx
- Universidad De La Salle Bajío. (Mayo de 2015). *Macroprocesos de la Dirección de Servicios Escolares*. León, Guanajuato.
- Universidad De La Salle Bajío. (Mayo de 2015). *Manual de Procedimientos*. León, Guanajuato.
- Universidad De La Salle Bajío. (2016). Obtenido de www.delasalle.edu.mx/historia
- Universidad De La Salle Bajío. (1 de marzo de 2016). *Estatuto Orgánico de la Universidad De La Salle Bajío*. León, Guanajuato.
- Universidad De La Salle Bajío. (24 de Julio de 2018). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <http://bajio.delasalle.edu.mx/somos/estructura.php?c=>
- Universidad Pontificia Bolivariana . (2013). *Guía para la documentación de procesos*. Obtenido de http://www.upbbga.edu.co/filesupb/planeacion/GUIA_PARA_LA_DOCUMENTACION_DE_LOS_PROCESOS_2013.pdf
- Universidad Pontificia Bolivariana. (2013). *Guía para la documentación de los procesos* . Obtenido de

http://www.upbbga.edu.co/filesupb/planeacion/GUIA_PARA_LA_DOCUMENTACION_DE_LOS_PROCESOS_2013.pdf

Universidad_DeLaSalle_Bajío. (2006). *Estatuto Orgánico de la Universidad De La Salle Bajío*. León, Gto.: UDLSB.

Universidad_DeLaSalle_Bajío. (2009). *Modelo de Formación y Desarrollo del Personal de la Universidad De La Salle Bajío*. León, Gto.: UDLSB.

Universidad_DeLaSalle_Bajío. (2012). *Planeación Estratégica 2012-2017 Universidad De La Salle Bajío*. León, Gto.: UDLSB.

Vargas Carrillo, L. (2008). La gestión escolar en las instituciones educativas . *SynthesiS*, 6.

Zamarripa Belmares, N. (17 de 03 de 2008). *Reingeniería y gestión de procesos*. Obtenido de Gestiópolis : <http://www.gestiopolis.com/reingenieria-gestion-procesos/>

XIII. Anexos

Anexo 1. Oferta educativa Universidad De La Salle Bajo 2018-2019.

CAMPUS	NIVEL	MODALIDAD	CARRERA
ALONSO DE TORRES	N/A	ESCOLARIZADA	CIRO
ALONSO DE TORRES	PREPARATORIA	ESCOLARIZADA	PREPARATORIA
AMÉRICAS	PREPARATORIA	ESCOLARIZADA	PREPARATORIA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	AGRONEGOCIOS
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	CULTIVO DE TEJIDOS VEGETALES
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	GESTIÓN DE PROYECTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y POLÍTICA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DERECHO MERCANTIL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DERECHO PROCESAL CIVIL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DISEÑO DEL CALZADO
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DISEÑO DE ESTRUCTURAS DE CONCRETO
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DISEÑO EDITORIAL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DISEÑO Y ASESORÍA DE IMAGEN PERSONAL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	ENDODONCIA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	ENVASE, EMPAQUE Y EMBAJALE
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	GESTIÓN DE PROCESOS PARA EL SISTEMA DE SALUD
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	INTERPRETACIÓN INGLÉS-ESPAÑOL PARA NEGOCIOS
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	JUICIOS ORALES Y PROCESO PENAL ACUSATORIO
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	MECATRÓNICA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	MERCADOS FINANCIEROS
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	MEDICINA Y CIRUGÍA VETERINARIA DE PEQUEÑAS ESPECIES
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	NOTARÍA PÚBLICA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	NUTRICIÓN VEGETAL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	ORIENTACIÓN FAMILIAR
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	PROSTODONCIA E IMPLANTOLOGÍA
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	TÉCNICAS DE REPRODUCCIÓN ANIMAL
CAMPESTRE	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS WEB Y DISPOSITIVOS MÓVILES
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ACTUARÍA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EN ENTORNOS VIRTUALES
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ARQUITECTURA

CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	CRIMINOLOGÍA Y CRIMINALÍSTICA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DERECHO
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DISEÑO AMBIENTAL Y DE ESPACIOS
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DISEÑO DE MODAS Y CALZADO
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DISEÑO GRÁFICO ESTRATÉGICO
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DISEÑO INDUSTRIAL
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	EDUCACIÓN
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA BIOMÉDICA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA CIVIL
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA DE SOFTWARE Y SISTEMAS COMPUTACIONALES
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA INDUSTRIAL
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA ELECTROMECAÁNICA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERO AGRÓNOMO EN PRODUCCIÓN
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS Y SOLUCIONES DE NEGOCIO
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	LENGUAS MODERNAS E INTERCULTURALIDAD
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	MERCADOTECNIA ESTRATÉGICA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	NEGOCIOS INTERNACIONALES
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ODONTOLOGÍA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	PSICOLOGÍA
CAMPESTRE	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	NEGOCIOS TURÍSTICOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EN ENTORNOS VIRTUALES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA PÚBLICA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	AGRICULTURA PROTEGIDA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	AGRONEGOCIOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ALTA DIRECCIÓN E INTELIGENCIA COMPETITIVA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	BANCA Y RIESGOS FINANCIEROS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	CIENCIAS FORENSES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	CIENCIAS PENALES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS ORGANIZACIONES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	COMUNICACIÓN SOCIAL Y POLÍTICA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO ADUANERO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO CIVIL

CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO MERCANTIL Y CORPORATIVO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO NOTARIAL Y REGISTRAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO ARQUITECTÓNICO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO EDITORIAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA Y DISEÑO DE ENVASE, EMPAQUE Y EMBALAJE
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO E INGENIERÍA DE SISTEMAS MECATRÓNICOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO URBANO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO Y GESTIÓN PARA LA INDUSTRIA AUTOMOTRÍZ
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DISEÑO Y NEGOCIO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DOCENCIA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN EN LOS NEGOCIOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	FACILITACIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	FINANZAS CORPORATIVAS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	FISCAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN DEPORTIVA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN Y TRANSFERENCIA DE AGROBIOTECNOLOGÍA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN E INNOVACIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	HABITABILIDAD DEL ESPACIO INTERIOR
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y CALIDAD
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA DE ESTRUCTURAS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA DE MANUFACTURA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA AMBIENTAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA DE MATERIALES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	LOGÍSTICA INTERNACIONAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	NEGOCIOS INTERNACIONALES
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ORTODONCIA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	PUBLICIDAD Y MARKETING ESTRATÉGICO
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	RELACIONES PÚBLICAS
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	PRODUCCIÓN PECUARIA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS Y GESTIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍA EDUCATIVA
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TERAPIA FAMILIAR
CAMPESTRE	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS WEB Y DISPOSITIVOS MÓVILES
CAMPESTRE	DOCTORADO	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN Y ESTUDIOS ORGANIZACIONALES
CAMPESTRE	DOCTORADO	ESCOLARIZADA	DERECHO

CAMPESTRE	DOCTORADO	ESCOLARIZADA	EDUCACIÓN Y DESARROLLO HUMANO
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DERECHO PROCESAL CIVIL
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	DERECHO PROCESAL MERCANTIL
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	JUICIOS ORALES Y PROCESO PENAL ACUSATORIO
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS WEB Y DISPOSITIVOS MÓVILES
SALAMANCA	ESPECIALIDAD	ESCOLARIZADA	NOTARÍA PÚBLICA
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	CONTADURÍA PÚBLICA
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	DERECHO
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	EDUCACIÓN
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA INDUSTRIAL
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS Y SOLUCIONES DE NEGOCIO
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	MERCADOTECNIA ESTRATÉGICA
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	NEGOCIOS INTERNACIONALES
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	PSICOLOGÍA
SALAMANCA	LICENCIATURA	ESCOLARIZADA	TURISMO DE NEGOCIOS Y REUNIONES
SALAMANCA	LICENCIATURA CUATRIMESTRAL	ESCOLARIZADA	ENTRENAMIENTO DEPORTIVO
SALAMANCA	LICENCIATURA CUATRIMESTRAL	ESCOLARIZADA	AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL INDUSTRIAL
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	CIENCIAS PENALES
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO CIVIL
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DOCENCIA
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	FISCAL
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	FINANZAS CORPORATIVAS
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	PUBLICIDAD Y MARKETING ESTRATÉGICO
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	GESTIÓN E INNOVACIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y CALIDAD
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	INGENIERÍA AUTOMOTRIZ
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	PSICOLOGÍA CLÍNICA
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	LÓGISTICA, DESPACHO Y DEFENSA DEL COMERCIO INTERNACIONAL
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	TECNOLOGÍAS WEB Y DISPOSITIVOS MÓVILES
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	REDES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO MERCANTIL Y CORPORATIVO

SALAMANCA	MAESTRÍA	ESCOLARIZADA	DERECHO NOTARIAL Y REGISTRAL
SALAMANCA	PREPARATORIA	ESCOLARIZADA	PREPARATORIA
SAN FRANCISCO	PREPARATORIA	ESCOLARIZADA	PREPARATORIA
SAN FRANCISCO	SECUNDARIA	ESCOLARIZADA	SECUNDARIA

Anexo 2. Cuestionarios aplicados.



Dirección de
Servicios Escolares

Encuesta a aspirantes

La información que se obtenga a partir de las respuestas a este cuestionario tiene fines exclusivamente académico-administrativos para la mejora en la elaboración e implementación de los procesos para la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío, por lo que los datos e información aquí proporcionados se encuentran limitados a este uso.

DATOS DEL ENCUESTADO

NOMBRE DEL ENCUESTADO	
FECHA DE REALIZACIÓN	
PROGRAMA DE SU INTERÉS	
TIPO DE CONTACTO	Telefónico () Digital () Presencial ()
Lugar de procedencia	

Instrucciones: Favor de marcar o indicar la respuesta que mejor se adapte a su interés.

1. ¿Ha estudiado algún posgrado con anterioridad?

Si ()

No ()

2. ¿Ha realizado alguna formación en modalidad virtual?

Si ()

No ()

3. ¿Estudiaría un posgrado en modalidad virtual?

Si ()

No ()

4. ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a invertir en su proceso de admisión e inscripción? (en días hábiles)

1 a 3 días ()

4 a 7 días ()

8 a 10 días ()

5. Para el desarrollo de la entrevista de inscripción preferiría que esta fuera

Telefónica () Virtual () Correo electrónico ()

Otros (¿cuál?) _____

6. Enviaría su documentación por

Mensajería () entrega personal en las instalaciones ()

Otros (¿cuál?) _____

7. La forma de pago para la inscripción/reinscripción más adecuada para usted sería

Efectivo () Depósito Bancario () Transferencia electrónica ()

Paypal () Tarjeta de crédito o débito ()

Agradecemos su colaboración.

Aviso de privacidad

La Universidad De La Salle Bajío, con domicilio en Av. Universidad 602, Colonia Lomas de Campestre, en León, Gto.; utilizará sus datos personales aquí recabados para las finalidades explícitas indicadas en el Aviso de privacidad completo. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad completo a través de la página institucional en la sección aviso de privacidad.



Encuesta a administrativos

La presente información tiene fines exclusivamente académico-administrativos para la mejora en la elaboración e implementación de los procesos para la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío, por lo que los datos e información aquí proporcionados se encuentran limitados a este uso.

DATOS DEL ENCUESTADO

NOMBRE DEL ENCUESTADO	
FECHA DE REALIZACIÓN	
PROGRAMA QUE COORDINA	

Instrucciones: Favor de marcar o indicar la respuesta que mejor se adapte a su gestión regular en la coordinación que tiene a cargo.

- 1. ¿Ha recibido solicitudes para cursar su posgrado en modalidad no presencial?**
Si () No ()
- 2. ¿Ha realizado el proceso de admisión/inscripción vía remota (sin la presencia física del aspirante)?**
Si () No ()
- 3. ¿Cuánto tiempo está dispuesto a invertir en un proceso de admisión e inscripción vía remota?**
1 a 3 días () 4 a 7 días () 8 a 10 días ()
- 4. Para el desarrollo de la entrevista de inscripción a aspirantes foráneos preferiría que esta fuera**

Telefónica _____ Virtual _____ Correo electrónico _____

- 5. El tiempo en el que regularmente tarda en responder sus correos electrónicos es de**

1 a 3 días ()

4 a 7 días ()

8 a 10 días ()

6. Recibiría documentación académica de aspirantes

Mensajería () entrega personal () Digital ()

Otros (¿cuál?) _____

7. ¿Considera que deben hacerse cambios en el proceso de inscripción para la modalidad virtual?

Si () No ()

¿Cuáles? _____

8. En su consideración, los cambios anteriores ¿a qué obedecerían?

9. ¿Conoce modelos de procesos administrativos de otras universidades que ya trabajan en esta modalidad?

Si () No ()

¿Cuáles? _____

¿Cómo se realiza el proceso? _____

10. ¿Conoce procedimientos para validar y dar fe de que la documentación digital presentada es fiable?

Si () No ()

¿Cuáles? _____

¿Cómo se realiza el proceso? _____

Agradecemos su colaboración.

Aviso de privacidad

La Universidad De La Salle Bajío, con domicilio en Av. Universidad 602, Colonia Lomas de Campestre, en León, Gto.; utilizará sus datos personales aquí recabados para las finalidades explícitas indicadas en el Aviso de privacidad completo. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad completo

Anexo 4. Instrumentos de evaluación



Dirección de
Servicios Escolares

(Anexo 4)

Encuesta a aspirantes/alumnos

La información que se obtenga a partir de las respuestas a este cuestionario tiene fines exclusivamente académico-administrativos para la mejora en la elaboración e implementación de los procesos para la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío, por lo que los datos e información aquí proporcionados se encuentran limitados a este uso.

DATOS DEL ENCUESTADO

NOMBRE DEL ENCUESTADO	
FECHA DE REALIZACIÓN	
PROGRAMA AL QUE SE INSCRIBIÓ	
TIPO DE CONTACTO	Telefónico () Digital () Presencial ()
Lugar de procedencia	

Instrucciones: Favor de marcar o indicar la respuesta que mejor se adapte a su interés.

8. ¿Ha estudiado algún posgrado con anterioridad?

Si ()

No ()

9. ¿Ha realizado alguna formación en modalidad virtual?

Si ()

No ()

10. ¿Cuánto tiempo invirtió en su proceso de admisión e inscripción? (en días hábiles)

1 a 3 días ()

4 a 7 días ()

8 a 10 días ()

11. Para el desarrollo de la entrevista de inscripción, ésta se realizó

Telefónica () Virtual () Correo electrónico ()
Otros (¿cuál?) _____ No hubo ()

12. La entrega de su documentación fue

Mensajería () entrega personal en las instalaciones ()
Otros (¿cuál?) _____

13. Considera que la entrega de su documentación académica para la conformación del expediente fue

Adecuada () Inadecuada () Podría mejorar () Indique la razón de su afirmación _____

14. La forma de pago para la inscripción/reinscripción más adecuada para usted sería

Efectivo () Depósito Bancario () Transferencia electrónica ()
Paypal () Tarjeta de crédito o débito ()

Agradecemos su colaboración.

Aviso de privacidad

La Universidad De La Salle Bajío, con domicilio en Av. Universidad 602, Colonia Lomas de Campestre, en León, Gto.; utilizará sus datos personales aquí recabados para las finalidades explícitas indicadas en el Aviso de privacidad completo. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad completo a través de la página institucional en la sección aviso de privacidad.



(Anexo 4)

Encuesta a usuario

La información que se obtenga a partir de las respuestas a este cuestionario tiene fines exclusivamente académico-administrativos para la mejora en la elaboración e implementación de los procesos para la modalidad no escolarizada en la Universidad De La Salle Bajío, por lo que los datos e información aquí proporcionados se encuentran limitados a este uso.

DATOS DEL ENCUESTADO

NOMBRE DEL ENCUESTADO	
FECHA DE REALIZACIÓN	
TRÁMITE REALIZADO	
TIPO DE CONTACTO	Telefónico () Digital () Presencial ()
PROGRAMA ACADÉMICO	

Instrucciones: Favor de marcar o indicar la respuesta que mejor se adapte a su interés.

1. ¿Considera que la información brindada para la realización de su trámite fue adecuada?

Si ()

No ()

2. ¿Cuánto tiempo invirtió en su trámite? (en días hábiles)

1 a 3 días ()

4 a 7 días ()

8 a 10 días ()

3. ¿Considera que la forma de pago y solicitud para la realización de su trámite ha sido adecuado?

Si ()

No ()

¿Por qué? _____

4. ¿Considera que el tiempo en la resolución de su trámite es adecuado?

Si ()

No ()

5. En caso de que mediara entrega documental, ésta fue a través de

Mensajería ()

entrega personal en las instalaciones ()

Otros (¿cuál?) _____

6. Considera que la entrega de su documentación fue

Adecuada ()

Inadecuada ()

Podría mejorar ()

Indique la razón de su afirmación _____

7. Considera que, en general, la atención recibida fue

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

Agradecemos su colaboración.

Aviso de privacidad

La Universidad De La Salle Bajío, con domicilio en Av. Universidad 602, Colonia Lomas de Campestre, en León, Gto.; utilizará sus datos personales aquí recabados para las finalidades explícitas indicadas en el Aviso de privacidad completo. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad completo a través de la página institucional en la sección aviso de privacidad.