



UNIVERSIDAD DEL BÍO- BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN CONTINUA

**PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR
LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES,
UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORAS : BADILLO CASTRO, YAQUELIN
RAMÍREZ ZELADA, MARIANELA**

Profesor Guía : Gallegos Muñoz Cecilia

CHILLÁN, 2015

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	
1. Puesto de Trabajo.....	6
2. Funciones de Secretaria.....	7
3. Cargo.....	7
4. Concepto de Manual de Procedimientos.....	8
5. Ventajas de contar con un Manual de Procedimientos.....	9
6. Procedimientos de Elaboración y Presentación de un Manual.....	9
7. Proceso de Reclutamiento de Personal.....	10
8. Proceso de Selección de Personal.....	12
9. Procesos de Contratación.....	14
CAPÍTULO II SOBRE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	
10. Universidad del Bío-Bío.....	15
10.1 Historia	15
10.2 Misión	16
10.3 Visión	16
10.4 Valores	16
10.5 Objetivos	17
10.6 Campus de la Universidad del Bío-Bío.....	17
10.7 Tabla N°1: Departamentos, Carreras y Programas Adscritos a.....	18
Facultades de la Universidad del Bío-Bío	
10.8 Recursos Humanos.....	23
10.8.1 Proceso de Reclutamiento de Personal.....	23
10.8.2 El Proceso de Selección de Personal	25
10.8.3 Proceso de Contratación de Personal	25
11. Facultad de Ciencias Empresariales	27
11.1 Historia	27
11.2 Misión	28
11.3 Visión	28
11.4 Valores	28
11.5 Objetivos	29
11.6 Dotación de Personal	29
11.7 Tabla N°2: Secretarías Adscritas a la Facultad de Ciencias	30

Empresariales de la Universidad del Bío-Bío

CAPÍTULO III	DIAGNÓSTICO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	
12. Análisis de Funciones Según Contrato Versus Tareas Efectivamente Realizadas	35
13. Tabla N°3: Resumen de Funciones y Tareas Ejecutadas (Comunes y No Comunes) por las Secretarias de la Facultad De Ciencias Empresariales, Estipulado por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos.	36
14. Análisis Documental de Incongruencias de las Funciones y Tareas Ejecutadas por las Secretarias de la Facultad de Ciencias Empresariales, Según lo Establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos.	46
15. Análisis de Datos Obtenidos Según Encuesta Aplicada	59
16. Análisis Sobre Buenas Prácticas No Documentadas	93
CAPÍTULO V	PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
17. Propuesta Manual de Procedimientos	94
CONCLUSIONES	135
BIBLIOGRAFÍA	137
ANEXOS	138

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es conocer las funciones asignadas a las distintas secretarías que pertenecen a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, Sede Chillán y Concepción, como así mismo los procedimientos que utilizan para desarrollo de estas, debido a que se ha observado que algunas actividades realizadas carecen de formalización y estandarización, lo que dificulta a las funcionarias, conocer y desarrollar de manera rápida y clara las labores a efectuar; consecuencia de esto, es también la diferencia existente en algunas gestiones entre las dos Sedes, con esta información se busca elaborar una Propuesta de Manual de Procedimientos que dé solución a las problemáticas detectadas y estandarice aquellas que se desarrollan con distintos procedimientos.

El Objetivo General de esta investigación es formalizar los procedimientos aplicados por las Secretarías de la Facultad Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío.

Donde se estudiará y analizará el proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal administrativo (secretaría) de la Universidad del Bío-Bío. Como también se identificarán los procedimientos aplicados por las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, Sede Chillán y Concepción.

Se efectuará una revisión a las descripciones de Funciones de Cargo de las Secretarías de acuerdo a lo dispuesto por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos como también una revisión de los procedimientos aplicados por las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Comunes y No Comunes).

El objetivo de esta investigación es proponer buenas prácticas, como por ejemplo horarios de clases, Actividad de titulación, calendario de actividades habituales por secretaría, y además crear una propuesta de manual sobre funciones y procedimientos aplicados por las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Para obtener información y evidencias para desarrollar el Manual de Procedimientos, las fuentes a utilizar serán:

- Revisión documental de las disposiciones legales de la Universidad del Bío-Bío, para conocer el proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación del personal administrativo (secretaría).
- Aplicación de encuestas y entrevistas personales, se diagnosticarán e identificarán las labores y procedimientos realizados por las secretarías de ambas sedes (Chillán y Concepción), lo que permitirá conocer las distintas formas y alternativas de resolución de problemas que se presentan en las actividades habituales.

El presente informe se compone de cinco capítulos: Capítulo I Marco Teórico; Capítulo II Sobre la Universidad del Bío-Bío; Capítulo III Diagnóstico de Funciones y Procedimientos Desarrollados por las Secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales, Capítulo IV Propuesta de Manual de Procedimientos.

El Capítulo I contiene definiciones de conceptos generales, tales como: Puesto de Trabajo, Funciones de la Secretaría, Cargo, Manual de Procedimientos, Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

El Capítulo II se encuentra compuesto por información de la Universidad del Bío-Bío y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

En el Capítulo III se efectuará el estudio y diagnóstico de las funciones y procedimientos desarrollados por las secretarías, a través de entrevistas, revisión documental de información publicada en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, y además de la aplicación de una encuesta a la funcionarias.

El Capítulo IV presentará una Propuesta de Manual de Procedimientos para estandarizar el desarrollo de las tareas de acuerdo a las funciones asignadas a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Finalmente, con este trabajo se espera entregar una herramienta de apoyo que explique paso a paso el desarrollo de las distintas actividades que están asociadas al cargo que desempeña la secretaria dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. Puesto de Trabajo

Se define como una unidad de la organización que consiste en un grupo de obligaciones y responsabilidades que los separan y distinguen de los demás puestos. Estas obligaciones y responsabilidades pertenecen al empleado que desempeña el puesto y proporciona los medios con los cuales, los empleados contribuyen al logro de los objetivos de una organización (Chruden, J. Herbert y Sherman Jr., Arthur W., 1963).

Se define también, como el área o lugar que ocupa una persona dentro de una entidad, empresa u organización en la que se desarrollan una serie de labores que buscan satisfacer las necesidades y expectativas que surgen para garantizar así productos servicios y bienes dirigidos al entorno social.

El puesto de trabajo genera una relación de contrato, que permite beneficios tanto para la organización como para la persona que presta el servicio.

Este surge de la necesidad de la organización para satisfacer los requerimientos psicológicos, económicos y sociales, utilizando los recursos, herramientas, conocimientos y habilidades disponibles para obtención de un bien común, lo que implica responsabilidad y compromiso de ambas partes.

Para garantizar un perfil adecuado es necesario vincular las funciones, actividades y tareas que tienen como finalidad ejecutar procesos de calidad en su estructura, estrategia, administración y productividad.

El puesto de trabajo no es estático, evoluciona continuamente con el propósito de obtener mejores resultados, por esta razón no todas las actividades pueden ser consideradas puesto de trabajo debido a que se deben cumplir con requisitos tales como: orden jerárquico dentro de la institución, un contrato y un salario acordado entre las partes, una serie de compromisos adquiridos dentro de una estructura formal y legal.

El no cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados, se considera un trabajador independiente, que opera su propio tiempo y recursos, no posee una remuneración fija; diferenciándolo de esta manera de una personal que desempeña labores en una empresa, la cual lo obliga a cumplir un horario y desarrollar labores determinadas a cambio de una retribución económica.

2. Funciones de Secretaria

La secretaria dentro de sus funciones a desarrollar se encuentran las siguientes:

- a) Recepción, distribución y archivo de documentos.
- b) Poseer conocimiento en la confección y redacción de documentos, tales como cartas, certificados y otros.
- c) Atender llamadas telefónicas.
- d) Atender visitas externas e internas de la empresa.
- e) Cálculos matemáticos básicos.
- f) Tener conocimiento e informar sobre todo lo referente al departamento al cual pertenece.
- g) Estar al día de la tramitación de documentos y/o expedientes.
- h) Mantener una agenda actualizada, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- i) Poseer conocimiento de los departamentos a la cual su unidad o departamento se encuentra más relacionada la sección de la empresa a la cual depende.
- j) Debe tener conocimiento en el manejo y uso de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, computadores y programas informáticos básicos para desarrollar su función.
- k) Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

3. Cargo

La descripción del cargo se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, en tanto que el análisis del cargo se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita cumplir (Chiavenato, 1994). Es la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (para qué lo hace). Es básicamente un inventario escrito de los principales hechos significativos sobre la ejecución del cargo, de los deberes y las responsabilidades intrínsecas (Chiavenato, 1988).

El cargo de secretaria requiere de una persona responsable y ordenada, la cual debe tener capacidades de planeación, organización y redacción, ser capaz de resolver situaciones con eficiencia y eficacia demostrando el manejo de sus competencias, ya que debe preocuparse de múltiples tareas que se generan diariamente en el quehacer laboral.

La secretaria es una persona de confianza, de ética intachable, quien maneja información privilegiada de la empresa, tiene una visión general de esta, la cual además debe ser un estrecho colaborador para su superior directo, facilitándole a este las labores que él debe cumplir, se puede decir que la secretaria ayuda en la

optimización de la agenda de su jefe directo, para que esté pueda disponer de lo necesario para una mejor toma de decisiones.

Para desarrollar el cargo de secretaria la persona debe poseer estudios profesionales o conocimientos previos, donde esté preparada para enfrentar las múltiples labores que debe desarrollar diariamente, como por ejemplo conocer programas básico de computación (Word, Excel), organización de una oficina (archivos, mantención, adquisiciones, agenda, etc.).

4. Concepto de manual de procedimientos

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo, Manuales de Políticas y Procedimientos, que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva (Álvarez, 2006).

Procedimiento, se define como la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas, realizan un trabajo (Álvarez, 2006).

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo (escrito) que apoya el quehacer diario de las diferentes áreas de la empresa, en este se incluyen todas las actividades, las cuales deben ser detalladas de manera ordenada, sistemática e integral, indicando las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones, sistemas y procedimientos que deben desarrollar los funcionarios, para la obtención y logro de los objetivos organizacionales.

En los manuales de procedimientos se estipulan de manera metódica las acciones y las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales y obtener un control interno de la empresa.

Los manuales permiten realizar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades programadas en orden y en un período de tiempo definido; así mismo, los procedimientos, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores relacionadas que establecen la manera adecuada de efectuar un trabajo dentro de una unidad determinada.

Todo procedimiento involucra, además de las actividades y las tareas del personal, como se determina el tiempo de ejecución, los recursos materiales, tecnológicos y financieros que se utilizarán, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

5. Ventajas de contar con un manual de procedimientos

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son (ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1, 2015):

- a. Ayuda en el adiestramiento y capacitación del personal.
- b. Favorece en la inducción al puesto.
- c. Detallada las actividades de cada puesto.
- d. Facilita la interacción entre las diferentes áreas de la empresa.
- e. Muestra formas o líneas de interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- f. Permiten que el personal conozca los múltiples procedimientos que se realizan para el desarrollo de las actividades cotidianas.
- g. Permiten una correcta coordinación de las actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- h. Describe cada una de las funciones del personal.
- i. Entrega una visión integral de la empresa al personal.
- j. Se establece una referencia documental para evitar falencias, omisiones y especificar el desempeño de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- k. Son guías del trabajo a ejecutar.

En conclusión, dado que el ser humano es social por naturaleza con una tendencia natural a organizar y administrar sus asuntos, los Manuales de Política y Procedimientos, pueden facilitarle a la organización el cumplimiento de sus propósitos y objetivos de manera efectiva y ordenada (Álvarez, 2006).

6. Procedimientos de elaboración y presentación de un manual

Para elaborar un manual de procedimientos es necesario seguir los siguientes pasos (ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1, 2015):

1. Definir el contenido:
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Áreas de aplicación.
 - Responsables.
 - Políticas.
 - Descripción de las operaciones.
 - Formatos.
 - Diagramas de flujo.
 - Terminología.
2. Recopilación de información:
 - a. Las fuentes de información más comunes son:
 - Archivos de la empresa.
 - Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

- b. Los métodos para compilar la información son:
 - Encuestas.
 - Investigación documental.
 - Observación directa.
3. Estudio preliminar de las áreas.
4. Elaboración de inventario de procedimientos.
5. Integración de la información.
6. Análisis de la información.
7. Graficar los procedimientos.
8. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
9. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Recomendaciones generales de presentación

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- a) Logotipo.
- b) Nombre de la empresa.
- c) Lugar y fecha de elaboración.
- d) Responsables de la revisión y autorización.
- e) Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- f) Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- g) Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.
- h) Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- i) Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.

7. Proceso de Reclutamiento de Personal

El reclutamiento se origina a partir de la necesidad presente y futura de recursos humanos, el cual varía de acuerdo a la organización. El comienzo del proceso de reclutamiento depende de la decisión de línea. Es decir, la dependencia del reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad de reclutamiento sin la debida toma de decisión por parte de la dependencia que tiene la vacante por llenar (Chiavenato, 1994).

El reclutamiento es una función del departamento de recursos humanos o la unidad de personal, quien realiza esta actividad a petición de otra sección o unidad de la organización, quien mediante un documento u orden de servicio oficializa la necesidad de personal.

Actualmente para divulgar la necesidad o vacante de trabajo, los departamentos de recursos humanos o de personal se apoyan en sistemas de información, como por ejemplo a través de medios digitales, la prensa escrita y los avisos online.

Los resultados de este proceso de reclutamiento se considerarán eficaces, cuando logre atraer la cantidad suficiente de candidatos para abastecer de forma óptima el proceso de selección. Estos candidatos pueden estar empleados (trabajando en alguna empresa o la misma organización) o desempleados (disponibles).

El proceso de reclutamiento está constituido por tres etapas: reclutamiento interno, reclutamiento externo y reclutamiento mixto, además de la planeación y definición de las técnicas y/o evaluaciones que se le aplicarán a los candidatos.

La investigación interna o reclutamiento interno, ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante, mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal) (Chiavenato, 2011).

En resumen, el reclutamiento interno implica:

- Transferencia del personal
- Ascensos del personal
- Transferencias con ascenso del personal
- Planes de carrera para el personal

Este tipo de reclutamiento, exige una continua e intensa coordinación entre el departamento de reclutamiento y el resto de los departamentos que componen la organización. Como asimismo, implica el uso varios sistemas y bases de datos que permiten crear bancos de talentos y personas capacitadas para esta labor.

La base del reclutamiento interno se encuentra en los datos y las informaciones relacionadas con otros subsistemas:

Por ejemplo:

- Resultados obtenidos por el candidato interno en pruebas de selección a las que se sometió para su ingreso a la organización.
- Resultados obtenidos en los programas de capacitación y entrenamiento en que participó el candidato interno.
- Análisis y descripción, tanto del actual puesto que ocupa el candidato como el puesto que está considerándose, con el objetivo de evaluar las diferencias entre ambos y los requisitos adicionales necesarios.

Las principales ventajas de este proceso de movimiento interno de personal son que permiten una economía para la empresa, es decir, evita gastos publicación de la vacante en los medios de comunicación.

También, es más rápido debido a que la persona pertenece a la organización.

Este proceso, otorga seguridad al empleador, debido a que ya conoce al candidato y sus superiores tuvieron la oportunidad de evaluarlo con anterioridad. Además, para los empleados es una motivación, quienes ven una posibilidad de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, como así también, se genera un espíritu de competencia saludable entre el personal, quienes saben que existe oportunidades para demostrar sus aptitudes, para ser valorados y ascendidos dentro de la empresa.

El reclutamiento externo o investigación externa, se caracteriza por recopilar antecedentes de los candidatos que provienen de fuera de la empresa. Cuando se genera una vacante la empresa busca cubrirla con personas ajenas que son atraídas mediante técnicas de reclutamiento.

Este tipo de reclutamiento, se puede hacer a través de archivos, de curriculum, de personas interesadas en ingresar a a la empresa o también por recomendación de trabajadores pertenecientes a la empresa, por convenios con universidades, escuelas, entre otras instituciones académicas.

Para el reclutamiento externo, la empresa puede acudir a los servicios de las agencias de empleos, publicaciones en periódicos y reclutamiento a través de internet.

El reclutamiento mixto, se basa en la búsqueda de un candidato para ocupar la vacante disponible en la empresa, pudiendo ser este, un funcionario o un postulante ajeno a la empresa.

Este tipo de reclutamiento, se origina como complemento del reclutamiento interno, debido a que el trabajador promovido o ascendido, genera una vacante en el antiguo puesto que este desempeñaba.

El reclutamiento mixto, también se produce cuando la organización observa que los candidatos existentes no cumplen con los requisitos requeridos por el cargo, por lo que se ven en la obligación de reclutar de manera externa.

8. Proceso de Selección de Personal

Se define como proceso de selección de personal a la actividad o acto de escoger, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación, por lo tanto se puede decir que el proceso de selección de personal es un proceso restrictivo, cuyo objetivo es la “escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado”. Escoger entre candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos vacantes en la empresa tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la rentabilidad de la organización (Chiavenato, 1999).

Con este proceso se busca a candidatos que posean cualidades como de fácil adecuación al cargo y que tenga las competencias necesarias para desarrollar su función en forma eficiente.

El proceso de selección se basa en las especificaciones del cargo, cuyo fin es dar objetividad y precisión a la selección del personal requerido.

Debido a que todos los proponentes poseen múltiples y variadas competencias se hace necesario realizar el proceso de selección, ya que éste permitirá conocer y calcular a priori el tiempo de aprendizaje y el rendimiento que demostrará el candidato seleccionado. A través, de este proceso se podrá suministrar un diagnóstico y pronóstico de las condiciones de los postulantes.

La selección se ordena de tal forma, que se pueda realizar un proceso de comparación y decisión para seleccionar un candidato específico, el cual previo análisis cumple con el perfil, las condiciones, exigencias y especificaciones requeridas para el cargo.

En proceso de selección se considera la realización de:

- **Análisis al cargo a proveer:** Mediante este obtendremos las especificaciones del cargo y los requisitos que debe cumplir el aspirante y/o postulante.
- **Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** Consiste en registrar de forma sistemática el comportamiento de ocupantes del cargo para identificar las características deseables que debe cumplir el postulante.
- **Análisis de la solicitud del postulante:** Consiste en la verificación de los datos consignados en dicha solicitud.
- **Entrevista de selección:** Su principal objetivo es conocer y observar las características del postulante, como por ejemplo su personalidad, maneras de expresarse, sus hábitos, etc. En la entrevista se evalúa el lenguaje verbal y corporal del postulante.
- **Pruebas de conocimiento o capacidad:** Estas evaluaciones pueden ser orales u escritas, cuyo objetivo es evaluar el nivel de conocimientos y habilidades del postulante.
- **Pruebas psicométricas:** Basadas en el análisis del comportamiento humano, estudia y busca conocer las capacidades, aptitudes, intereses o características del candidato.

La empresa o servicio debe definir los procesos o etapas de selección a las que los postulantes deben someterse, fijando las pautas de selección para el óptimo desarrollo de la selección del postulante idóneo para el cargo.

9. Procesos de Contratación

Es la formalización de la relación laboral que existirá entre el trabajador seleccionado y el empleador o empresa empleadora, en la cual se garantizarán los intereses y derechos de las partes involucradas, apegándose a la ley.

Una vez aceptadas las condiciones por parte del trabajador éste procederá a completar una ficha o formulario de ingreso, como asimismo, hacer entrega de los antecedentes y documentos legales requeridos por el empleador, para su ingreso en el departamento de personal o a quien corresponda, para la posterior confección del contrato de trabajo, estableciendo en este los beneficios, duración (contrato a plazo fijo o indefinido), remuneración, entre otros (Leal, 1998).

CAPÍTULO II. SOBRE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

10. UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

10.1 HISTORIA

La Universidad del Bío-Bío, de la Región del Bío-Bío, adscrita al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas y al Consorcio de Universidades Estatales de Chile, es una corporación de derecho público, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dedicada a la enseñanza y al cultivo superior de las ciencias, las tecnologías, las letras y las artes.

La Universidad del Bío-Bío fue creada mediante la Ley N° 18.744 publicada en el diario oficial del 29 de septiembre de 1988. No obstante, esta Institución es heredera de la más antigua tradición de la educación superior estatal y pública en la Región del Bío-Bío. Su nacimiento se deriva de la fusión de la Universidad del Bío-Bío y el Instituto Profesional de Chillán, cuyas antecesoras fueron la Universidad Técnica del Estado (Sede Concepción) y de la Universidad de Chile (Sede Ñuble), respectivamente, lo que otorga a la Universidad una trayectoria de más de 60 años.

La Universidad del Bío-Bío a partir de septiembre de 1990, con el cambio desde la administración universitaria delegada hacia una elegida por sus académicos y como una manera de iniciar el proceso de consolidación institucional, se planteó la necesidad de sistematizar un plan de desarrollo con un horizonte que permitiera clarificar los objetivos institucionales, plantear metas, acciones para lograrlos y procedimientos que permitieran evaluar periódicamente el nivel de logro alcanzado en las diferentes áreas y etapas. De allí surgió el primer Plan General de Desarrollo Universitario (PGDU) para el período 1993-1998.

A comienzos del año 2015 la Honorable Junta Directiva aprobó el nuevo PGDU para el período 2015-2019, el cual está siendo considerado por las distintas Unidades como base para la definición de sus nuevos Planes de Desarrollo para el período señalado.

Institucionalmente, la Universidad fue acreditada por primera vez el año 2005, por un período de cuatro años (2005-2009) en cuatro de sus áreas de desarrollo (Gestión Institucional, Docencia conducente a Título, Vinculación con el Medio, Infraestructura y Equipamiento). El año 2009 se obtuvo una segunda acreditación institucional, por un período de cinco años (2009-2014), en cuatro áreas (Gestión Institucional, Docencia conducente a Título, Vinculación con el Medio, Investigación). Posteriormente, en el año 2014, obtiene una nueva acreditación por un periodo de cinco años (2014-2019), llegando así a su tercera acreditación institucional, manteniendo las cuatro áreas acreditadas en el periodo anterior (Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación y Vinculación con el Medio).

Todas estas acciones han sido posibles de realizar gracias a que la Universidad del Bío-Bío ha logrado consolidar su institucionalidad, cuenta en la actualidad con normas claramente establecidas relativas tanto al personal como a los

estudiantes, procedimientos académicos y administrativos definidos y claros, sistemas de comunicación expeditos y una permanente interacción de las autoridades con ambas sedes universitarias.

10.2 MISIÓN

La Universidad del Bío-Bío, a partir de su naturaleza pública, responsable socialmente y estatal, tiene por misión, desde la Región del Biobío, aportar a la sociedad con la formación de personas integrales, a través de una Educación Superior de excelencia. Comprometida con los desafíos de la región y del país, contribuye a la movilidad e integración social por medio de; la generación y transferencia de conocimiento avanzado, mediante la docencia de pregrado y postgrado de calidad, la investigación fundamental, aplicada y de desarrollo, la vinculación bidireccional con el medio, la formación continua y la extensión. Asimismo, impulsa el emprendimiento y la innovación, el fortalecimiento de la internacionalización y el desarrollo sustentable de sus actividades, basada en una cultura participativa centrada en el respeto a las personas.

10.3 VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una Universidad pública, responsable socialmente y regional que, comprometida con su rol estatal, desde la Región del Biobío, forma personas integrales de excelencia y aporta a través de su quehacer al desarrollo sustentable de la región y el país.

10.4 VALORES

- **Excelencia**
Aspiramos a la calidad y productividad de la actividad académica y la gestión que lo hace digno de una especial atención y distinción.
- **Compromiso**
Respetamos la palabra dada y la obligación contraída.
- **Respeto**
Valoramos los intereses y necesidades propias y de los demás en sus opciones personales, de quienes trabajan y estudian en la Universidad.
- **Transparencia**
Actuamos de forma irreprochable e irrepreensible en cada una de las acciones.
- **Responsabilidad**
Respondemos a las consecuencias de las acciones y omisiones realizadas libremente en el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y servicio a la comunidad.

- **Eficiencia**
Disponemos en forma correcta de los recursos necesarios y suficientes, tanto humanos como materiales, para lograr un efecto esperado.
- **Honestidad**
Comportarse con coherencia y sinceridad, apegado a la verdad y a la justicia.
- **Pluralismo**
Reconocemos y aceptamos la existencia de variadas posiciones o doctrinas.
- **Diálogo**
Comunicarse con otros respetando las opiniones para construir visiones compartidas.
- **Participación democrática**
Tomamos decisiones a partir de las mayorías guardando respeto con las minorías.

10.5 OBJETIVO

El objetivo de esta Casa de Estudios Superiores es contribuir, mediante el cultivo del saber, de la educación superior, de la investigación, de la asistencia técnica y de la capacitación, a la formación de profesionales y al desarrollo regional en el territorio en el cual realiza sus actividades, sin perjuicio de poder extender sus actividades, si las condiciones así lo requiriesen, al ámbito nacional e internacional.

10.6 CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Actualmente la Universidad del Bío-Bío, se encuentra presente en la ciudad de Concepción, Chillán y Los Ángeles.

La Sede Concepción, está ubicada en la Avenida Collao # 1202, la Sede Chillán, cuenta con tres Campus, La Castilla, ubicado en la Avenida La Castilla S/N y los Campus Fernando May Didier y Andrés Bello, ambos ubicados en avenida Andrés Bello S/N, la Dirección de Extensión, ubicada en Calle 18 de Septiembre 580 y una unidad, ubicada en la ciudad de Los Ángeles, en Avenida Alemania #180.

Todas estas sedes ubicadas en la Octava Región Bío-Bío.

A través de la investigación realizada se recopiló información, la que permitió desarrollar una tabla resumen que agrupa las Facultades, Departamentos, Carrera de Pregrado, Carreras de Postgrado, Diplomados, Programas Especiales de Continuidad de Estudios y Postítulo, donde se nombran los Cursos, Carrera y Programas que imparte cada unidad (Ver Tabla N°1).

10.7 Tabla N°1. Departamentos, Carreras y Programas adscritos a las Facultades de la Universidad del Bío-Bío

FACULTAD	DEPARTAMENTO	CARRERAS PREGRADO	CARRERAS POSTGRADO	DIPLOMADOS	CONTINUIDAD DE ESTUDIOS	POSTÍTULOS
Arquitectura, Construcción y Diseño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y Teoría de la Arquitectura, Concepción ▪ Planificación y Diseño Urbano, Concepción ▪ Ciencias de la Construcción, Concepción ▪ Comunicación Visual, Concepción ▪ Arte y Tecnologías del Diseño, Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitectura, Concepción ▪ Diseño Industrial, Concepción ▪ Ingeniería en Construcción, Concepción ▪ Diseño Gráfico, Chillán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctorado en Arquitectura y Urbanismo ▪ Magíster en Construcción en Madera ▪ Magíster en Hábitat Sustentable y Eficiencia Energética 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente
Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniería Eléctrica y Electrónica, Concepción ▪ Ingeniería Industrial, Concepción ▪ Ingeniería en Maderas, Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniería Civil, Concepción ▪ Ingeniería Civil Eléctrica, Concepción ▪ Ingeniería Civil en Automatización, Concepción ▪ Ingeniería Civil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctorado en Ciencias e Industrias de la Madera ▪ Magister en Ciencia y Tecnología de la Madera ▪ Magister en Ingeniería 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomado en Ingeniería Sanitaria y Ambiental ▪ Diplomado en Gestión y Desarrollo de Proyectos Inmobiliarios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniería Mecánica, Concepción ▪ Ingeniería Civil y Ambiental, Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> en Industrias de la Madera, Concepción ▪ Ingeniería Civil Industrial, Concepción ▪ Ingeniería Civil Mecánica, Concepción ▪ Ingeniería Civil Química, Concepción ▪ Ingeniería de Ejecución en Electricidad, Concepción ▪ Ingeniería de Ejecución en Electrónica, Concepción ▪ Ingeniería de Ejecución en Mecánica, Concepción 	Industrial			
Educación y Humanidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Artes y Letras, Chillán ▪ Ciencias de la Educación, Chillán ▪ Ciencias Sociales, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedagogía en Castellano y Comunicación, Chillán ▪ Pedagogía en Ciencias Naturales con 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctorado en Educación ▪ Magíster en Educación ▪ Magister en Historia de Occidente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomado en Tecnologías de la Información para la Enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postítulo Mención Inglés para Profesores de Educación General

	<p>Chillán</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudios Generales, Concepción 	<p>Mención en Biología, Física o Química, Chillán</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedagogía en Educación Física, Chillán ▪ Pedagogía en Educación General Básica, Chillán ▪ Pedagogía en Educación Matemática, Chillán ▪ Pedagogía en Educación Parvularia, Chillán ▪ Pedagogía en Historia y Geografía, Chillán ▪ Pedagogía en Inglés, Chillán ▪ Psicología, Chillán ▪ Trabajo Social, Chillán y Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Magister en Liderazgo y Gestión de Establecimientos Educativos 	<p>y el Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomado en Género y Políticas Públicas ▪ Diplomado en Gestión Local y Desarrollo Rural Sostenible 		<p>Básica</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Postítulo de Mención en Lenguaje y Comunicación para Segundo Ciclo Básico ▪ Postítulo en Educación Matemática para profesores de Enseñanza Básica
--	---	---	--	--	--	--

<p>Ciencias de la Salud y de los Alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniería en Alimentos ▪ Nutrición y Salud Pública ▪ Enfermería ▪ Ciencias de la Rehabilitación en Salud 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfermería, Chillán ▪ Fonoaudiología, Chillán ▪ Ingeniería en Alimentos, Chillán ▪ Nutrición y Dietética, Chillán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctorado en Ingeniería en Alimentos ▪ Magíster en Ciencias e Ingeniería en Alimentos ▪ Magíster en Salud Pública 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente
<p>Ciencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Matemática, Concepción ▪ Física, Concepción ▪ Química, Concepción ▪ Estadística, Concepción ▪ Ciencias Básicas, Chillán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa Bachillerato en Ciencias, Concepción y Chillán ▪ Ingeniería en Recursos Naturales, Chillán ▪ Ingeniería Estadística, Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doctorado en Matemáticas Aplicadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente
<p>Ciencias Empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y Auditoría, Concepción ▪ Sistemas de Información, Concepción ▪ Economía y Finanzas, Concepción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contador Público y Auditor, Concepción y Chillán ▪ Ingeniería Civil en Informática, Concepción y Chillán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Magíster en Ciencias de la Computación ▪ Magíster en Gestión de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomado en Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS) ▪ Diplomado en Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuela Ingeniería Comercial -Técnico Universitario en Administración -Ingeniería de Ejecución en 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No posee actualmente

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información, Chillán ▪ Gestión Empresarial, Chillán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeniería Comercial, Concepción y Chillán ▪ Ingeniería de Ej. en Computación e Informática, Concepción 		Pública	Administración de Empresas -Ingeniería Comercial	
--	---	--	--	---------	--	--

Fuente: Elaboración propia con información extraída de página web: www.ubiobio.cl

10.8 RECURSOS HUMANOS

En la Universidad del Bío-Bío encontramos la Dirección de Recursos Humanos, compuesta por el Departamento de Personal Sede Concepción y el Departamento de Personal Sede Chillán, a ellos se encuentra adjunto el Departamento de Bienestar del Personal.

El principal objetivo del Departamento de Personal de Chillán y Concepción es ocuparse de las remuneraciones de los funcionarios académico y no-académico, además de las labores administrativas de contrataciones, perfeccionamiento académico, alumnos ayudantes, convenio a honorarios, comisiones y/o cometido de funcionarios, resoluciones de gasto, licencias médicas, apoyo a capacitación, y realizar todas las gestiones administrativas que tengan relación con el área del personal asesorando a la Dirección de Administración y Presupuesto (Chillán) y a la Dirección de Finanzas y Administración (Concepción) en las materias de su competencia.

10.8.1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El proceso de reclutamiento de personal en la Universidad del Bío-Bío se realiza de acuerdo a los requerimientos o necesidades de las distintas unidades, sean estas carreras, departamentos, direcciones, entre otros.

Este proceso de reclutamiento, lo lleva a cabo el Departamento de Personal, quien al recibir la Solicitud de Autorización de Concurso Interno Personal No Académico (Ver Anexo 1), emitido por la unidad interesada, lo ingresa para su posterior envío a la Vicerrectoría de Asuntos Económicos

La Vicerrectoría de Asuntos Económicos emite una resolución, donde aprueba o rechaza dicha petición; este documento es entregado a la Dirección de Recursos Humanos, quien a su vez informa a la unidad solicitante el resultado de la solicitud, y en el caso de que esta sea aprobada el Departamento de Personal inicia el proceso de Llamado a Concurso para proveer el cargo.

El llamado a concurso puede ser interno, ampliado y/o externo.

En primera instancia se hace el llamado a concurso interno (personal a contrata y/o planta), utilizando el Formulario de Llamado a Concurso Interno de Personal (Ver Anexo 2) , el cual indica la función, misión, labores específicas, requisitos exigidos, plazo de postulación, comité de selección y fecha de resolución del concurso.

Una vez autorizadas las bases del Llamado a Concurso, se procede a realizar la publicación de este y el envío de la información a los posibles interesados, a través de correo electrónico.

El Departamento de Personal fija un plazo de postulación de 5 días, a partir de la fecha de publicación de las bases, período en que los interesados deben presentar los antecedentes y/o documentos requeridos, los cuales serán recepcionados en la Oficina de Partes de la Universidad.

Una vez concluido el proceso recepción de antecedentes, el Departamento de Personal informa a la unidad solicitante, si existen interesados, en caso de no haber interesados y de que los postulantes no cumplan con los requisitos exigidos en las bases se declara desierto la postulación y se procede a informar a la unidad solicitante y al Departamento de Normalización y Certificación, lo que permite efectuar el llamado a Concurso Interno Ampliado, dirigido especialmente al personal a honorarios que se encuentra prestando servicios a la Universidad.

Si este segundo llamado a concurso es declarado desierto, se procede a realizar el llamado a concurso externo o público, que consiste en:

- Llamado a concurso dirigido a personas que no prestan servicios en la Universidad, como funcionarios de planta, contrata u honorarios.
- La publicación de este llamado a concurso se efectúa a través de la publicación en el Diario Oficial, el cual será los días 1° o 15 de cada mes, si por defecto este fuera feriado, el día hábil siguiente.
- El aviso deberá indicar el nombre de la institución, las características del cargo, los requisitos para su desempeño, individualización de los antecedentes y documentos necesarios, fecha y lugar de recepción de estos, plazo que no debe ser inferior a 8 días.
- Además, debe indicar fecha y lugar en que se aplicarán las pruebas de postulación (entrevista personal), efectuada por el Comité de Selección, cuyos integrantes no podrán tener parentesco o relación con los postulantes, indicar fecha en que se entregarán los resultado del concurso.

De lo contrario si existieran candidatos en cualquiera de los llamados a concurso, el Departamento de Personal envía los antecedentes a la unidad interesada, con el propósito de coordinar las entrevistas y designar a los integrantes, que representarán la unidad solicitante en la Comisión de Selección, que además, lo componen el Presidente de la AFUNAB (Asociación de Funcionarios No Académicos) y la Coordinadora del Departamento de Personal.

10.8.2 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección de personal comienza con la citación formal del postulante, a quien se le comunica por carta certificada lugar, fecha y hora de la entrevista.

Esta entrevista, se encuentra previamente establecida, de acuerdo a una pauta de evaluación, que será aplicada a todos los postulantes, y que tiene asignado un puntaje por cada ítem evaluado, el cual será sumado y con los resultados se efectuará el levantamiento del Acta de Selección (Ver Anexo 3), que considera dos factores, siendo A la Ponderación de Antecedentes, específicamente la formación técnica, experiencia documentada en la Universidad en funciones relacionadas con el área a que se concursa, cursos o actividades de capacitación, relacionados con el área a que se concursa, Evaluación de desempeño y las aptitudes de los dos últimos periodos finalizados. Y por último, el factor B, corresponde a la Ponderación de Elementos Considerados en la entrevista personal, la que también evalúa motivación e intereses; y que registra la puntuación de todos los postulantes, y para su validez debe estar firmada por todos los integrantes de la Comisión de Selección.

Una vez concluida las entrevistas, se selecciona al postulante que haya obtenido el mayor puntaje, según el Acta de Selección, la cual es enviado al Coordinador del Departamento de Personal.

El Coordinador de Personal o la autoridad facultada, informa por medio de un ordinario, el resultado del concurso al postulante seleccionado y a su Jefe Directo, siempre y cuando ya preste servicios en la Universidad, indicando la fecha en que debe asumir sus nuevas funciones, y se notifica a los funcionarios no seleccionados por esta misma vía.

En el caso de ser un postulante externo la autoridad competente, le informará vía carta certificada el resultado de la selección a los postulantes; y a la persona seleccionada deberá manifestar su aceptación al cargo y entregar documentos originales o protocolizados ante notario que prueben el cumplimiento de los requisitos de ingreso.

10.8.3 PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

El jefe o responsable de la unidad solicitante emite y envía una Solicitud de Autorización y Contratación de Personal No Académico (Ver Anexo 4), al Jefe Coordinador del Departamento de Personal, quien recibe y valida los datos consignados en la solicitud de contratación, para posteriormente enviarla al Director de Recursos Humanos.

El Director de Recursos Humanos, evalúa los requerimientos y determina su aprobación o rechazo; en caso de rechazar esta solicitud, el Director de

Recursos Humanos firma y devuelve fundamentando el rechazo de la solicitud al Jefe o Coordinador del Departamento de Personal correspondiente, quien lo recepciona y lo remite al responsable de la unidad solicitante, vía correo electrónico u oficio.

En caso de aprobación de la Solicitud de Contratación, el Director de Recursos Humanos, firma y envía la solicitud al Vicerrector de Asuntos Económicos, quien analiza la pertinencia de la contratación y resuelve su aprobación o rechazo.

Si la solicitud es rechazada por el Vicerrector de Asuntos Económicos, devuelve la solicitud al Director de Recursos Humanos, indicando causal de rechazo y firma, para que éste informe al Jefe o Coordinador del Departamento de Personal y este último a la unidad solicitante.

Si el Vicerrector de Asuntos Económicos aprueba dicha solicitud, la firma y la envía al Director de Recursos Humanos, quien toma conocimiento de la aprobación de la contratación y la remite al Jefe o Coordinador del Departamento de Personal correspondiente, quien recibe y comunica la aprobación, vía correo electrónico a la unidad solicitante, y cita a la persona seleccionada para que presente los antecedentes de ingreso, para formalizar su nombramiento en contrata o según corresponda.

11. FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

11.1 HISTORIA

La Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) fue creada el 18 de abril de 1989, según Decreto N° 219, con los Departamentos de Auditoría y Administración y de Sistemas de Información, ambos en la Sede de Concepción; y de Auditoría e Informática en la Sede Chillán.

Estos Departamentos evolucionaron y se desarrollaron dentro de sus disciplinas, y actualmente la Facultad se encuentra constituida por cinco departamentos: en Concepción los Departamentos de Administración y Auditoría (DAI), Economía y Finanzas (DEF) y Sistemas de Información (DSI).

En Chillán, se encuentran los Departamentos de: Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (DCCTI) y Gestión Empresarial (DGE)

Las carreras que imparte la Facultad son las siguientes:

- Contador Público y Auditor - Concepción
- Contador Público y Auditor - Chillán
- Ingeniería Civil en Informática - Concepción
- Ingeniería Civil en Informática - Chillán
- Ingeniería Comercial - Concepción
- Ingeniería Comercial - Chillán
- Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática – Concepción

Además se imparten Programas Especiales de Continuidad de Estudios en modalidad vespertina en Ingeniería Comercial, Ingeniería de Ejecución en Administración y Técnico Universitario en Administración. Estos programas se desarrollan en la ciudad de Concepción, Chillán y Los Ángeles.

En la formación continua la Facultad cuenta con los siguientes programas:

- Diplomado en Gerencia Pública
- Diplomado en IFRS

A nivel de Postgrado se han consolidado los siguientes programas:

- Magíster en Ciencias de la Computación
- Magister en Gestión de Empresas

11.2 MISIÓN

Somos una facultad comprometida en la formación continua de profesionales integrales de pre y postgrado; en la generación y difusión del conocimiento, impulsando el emprendimiento y la innovación para el desarrollo regional y nacional.

11.3 VISIÓN

Ser una Facultad socialmente responsable, reconocida a nivel nacional por su excelencia académica con vinculación internacional en las áreas de las Ciencias Empresariales, de la Computación e Informática.

11.4 VALORES

- **Responsabilidad**
Compromiso que asume cada una de las personas de la Facultad en cuanto a cumplir cabalmente lo comprometido en los plazos y condiciones establecidas.
- **Respeto**
Valorar a cada persona en su integridad, reconociendo la diversidad, autonomía y libertad individual.
- **Compromiso**
Alinear los objetivos individuales a los objetivos institucionales, cuidando el desarrollo integral y efectivo de actividades que permitan el engrandecimiento de nuestra Facultad y Universidad.
- **Honestidad**
Conducta recta y transparente acorde con los valores compartidos en la Facultad.
- **Consecuencia**
Correspondencia entre la conducta personal y los valores que profesan tanto los individuales como los institucionales compartidos.
- **Calidad profesional**
Enmarcar la actuación dentro de los objetivos de la Facultad, contribuyendo en forma eficaz y eficiente a su logro.
- **Tolerancia**
Capacidad para escuchar y comprender posiciones diferentes.

11.5 OBJETIVOS

La Facultad de Ciencias Empresariales tiene como objetivo prioritario el cultivo de las disciplinas de Administración, Auditoría, Finanzas, Computación e Informática, enfatizando como áreas de estudio el Desarrollo Regional, la Pequeña y Mediana Empresa, la Planificación y el Control de Gestión Estratégico, Política de Negocios y las Tecnologías de Información y Gestión Informática.

Su permanente búsqueda de este objetivo se manifiesta no sólo en la docencia regular que imparte, sino también en la creación de programas de postítulo, el desarrollo de proyectos de investigación y en la realización de actividades de extensión, asistencia técnica y capacitación en las áreas recién mencionadas.

La Facultad se preocupa también de desarrollar la capacidad emprendedora de sus estudiantes y de enriquecer su proceso de formación con una visión humanista e integradora de su futuro quehacer profesional.

11.6 DOTACIÓN DE PERSONAL

La Facultad de Ciencias Empresariales, se encuentra compuesta por personal idóneo cuyo objetivo es cooperar en la formación de profesionales integrales, entre las personas que prestan servicios se encuentra el personal académico integrado por 39 docentes en la ciudad de Concepción y 27 profesores que se desempeñan en la ciudad de Chillán.

En tanto, 11 profesionales prestan servicios en el área de Apoyo computacional, correspondiendo 9 funcionarios a la Sede Concepción y 2 a la Sede Chillán.

Además, un total de 16 secretarías prestan funciones en la Facultad de Ciencias Empresariales, 10 se desempeñan en la Sede Concepción y 6 en la Sede Chillán (Ver Tabla N° 2); y también se encuentran presentes los auxiliares de servicios quienes prestan un apoyo importante en el desarrollo de las actividades de la Facultad, de los cuales 3 se encuentran en la ciudad de Concepción y 2 en la ciudad de Chillán.

11.7 Tabla N°2. Secretarías adscritas a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	CARGO	OBJETIVO DEL CARGO
SEDE CHILLÁN	Secretaria Decanato	Realizar apoyo administrativo y de servicio a Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades de la jefatura.
	Secretaria Departamento Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Realizar apoyo administrativo y logístico al Departamento Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades del Director del Departamento Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información.
	Secretaria Departamento Gestión Empresarial	Realizar apoyo administrativo y logístico al Departamento Gestión Empresarial, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades del Director del Departamento Gestión Empresarial.
	Secretaria Carrera Contador Público y Auditor	Realizar apoyo administrativo y logístico de la Carrera Contador Público y Auditor, para lo cual deberá atender alumnos,

		académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones.
	Secretaria Carrera Ingeniería Comercial	Realizar apoyo administrativo y logístico de la Carrera Ingeniería Comercial, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones.
	Secretaria de Carrera Ingeniería Civil en Informática	Realizar apoyo administrativo y logístico a Jefatura de Carrera, para lo cual deberá atender público y proporcionar respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia; redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones; mantener equipamiento, organizar eventos y gestionar servicios de apoyo a las actividades de la carrera.
	Secretaria Programas Especiales de Educación Continua (PECE)	Realizar apoyo logístico de los Programas Especiales de Educación Continua, debiendo atender público interno y externo, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones, mantener agenda del Coordinador/a.

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES	CARGO	OBJETIVO DEL CARGO
SEDE CONCEPCIÓN	Secretaria Decanato	Realizar apoyo administrativo y de servicio a Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades de la jefatura.
	Departamento de Administración y Auditoria	Realizar apoyo administrativo y logístico del Departamento de Administración y Auditoria, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades de la jefatura.
	Departamento de Sistemas de Información	Realizar apoyo administrativo y logístico del Departamento de Sistemas de Información, para lo cual deberá atender público y proporcionar respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia; redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas, reuniones y mantener tanto salas como equipamiento.
	Departamento de Economía y Finanzas	Realizar apoyo administrativo y logístico al Departamento de Economía y Finanzas, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación y gestionar actividades de apoyo en general del Departamento.

	<p>Secretaria Carrera Contador Público y Auditor</p>	<p>Realizar apoyo administrativo y logístico a la Jefatura de Carrera de Contador Público y Auditor, para lo cual debe atender público y proporcionar respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; así como mantener agenda de actividades del respectivo Jefe de Carrera.</p>
	<p>Secretaria Carrera Ingeniería Comercial</p>	<p>Realizar apoyo administrativo y logístico a la Jefatura de Carrera de Ingeniería Comercial, para lo cual debe atender público y proporcionar respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; así como mantener agenda de actividades del respectivo Jefe de Carrera.</p>
	<p>Secretaria de Carrera Ingeniería Civil en Informática</p>	<p>Realizar apoyo administrativo y logístico a Jefatura de Carrera del Departamento de Sistemas de Información, para lo cual deberá atender público y proporcionar respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia; redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones; mantener equipamiento, organizar eventos y gestionar servicios de apoyo a las actividades de la carrera.</p>
	<p>Secretaria Carrera de Ingeniería Ejecución en Computación e Informática</p>	<p>Realizar apoyo administrativo y logístico a Jefatura de Carrera del Departamento de Sistemas de Información, para lo cual deberá atender público y proporcionar respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia; redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital; concertar entrevistas y reuniones; mantener equipamiento, organizar eventos y gestionar servicios de apoyo a las actividades de la carrera.</p>

	Secretaria Postgrado	Realizar apoyo logístico de los Programas de Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales, debiendo atender público interno y externo, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones, mantener agenda de la jefatura.
	Secretaria Programas Especiales de Educación Continua (PECE)	Realizar apoyo logístico de los Programas Especiales de Educación Continua, debiendo atender público interno y externo, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones, mantener agenda del Coordinador/a.

Fuente: Elaboración propia con información extraída de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos (VRAE).

CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

En esta etapa de la investigación se analizará la información obtenida desde la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, con el propósito de conocer y clasificar las funciones y labores que se deben ejecutar, efectuando una comparación con lo que efectivamente realizan las secretarias de la Facultad de Ciencias Empresariales, para lo cual se aplicará una encuesta, cuya finalidad es conocer las labores que se efectúan y los procedimientos utilizados para su desarrollo.

12. ANÁLISIS DE FUNCIONES SEGÚN CONTRATO V/S TAREAS EFECTIVAMENTE EJECUTADAS.

A través del análisis realizado a los documentos existentes en la Vicerrectora de Asuntos Económicos, se elaboró una tabla con las funciones y tareas desarrolladas por las secretarias de la Facultad de Ciencias Empresariales (Ver Tabla N°3), la que permitió conocer detalladamente las labores y funciones que ejecuta cada secretaria de acuerdo al cargo y puesto de trabajo en el cual se desempeña.

13. Tabla N°3. Resumen de funciones y tareas ejecutadas (comunes y no comunes) por las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales, estipulado por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Mantener al día agenda y registro de audiencia			X	X								X	X		X	X	
Atención y gestión de llamadas telefónicas (deriva/registra mensaje)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tramitar correspondencia recibida y despachada en libros de correspondencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordinar reuniones					X	X			X					X	X	X	X
Recibir y responder Solicitudes de Excepción															X	X	
Gestionar solicitudes de Compra, materiales, movilización, traspaso y transferencia de fondos	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Ingresar vía intranet contratos a honorarios, seguimiento del trámite hasta el pago	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaborar y solicitar Comisiones de Servicio	X	X			X	X			X	X	X	X		X	X	X	X
Participar en el desarrollo y proceso de elecciones (preparar votos, urna, confección de listado y acta de elecciones)															X	X	
Solicitar a mantención la reparación e instalación de artículos de la FACE													X		X	X	
Mantener al día archivo de correspondencia recibida y despachada (en digital y/o papel)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Mantener actualizado y organizado los archivos de la carrera	X	X					X	X									

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Colaborar y prestar apoyo en actividades afines al cargo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cumplir con los procedimientos y políticas institucionales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atender, recibir y gestionar requerimientos de usuarios externos e internos	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X
Atender, derivar y gestionar requerimientos vía correo electrónico					X	X			X	X	X	X	X	X			X
Solicitar y gestionar fondos por rendir, rendiciones de cuenta	X	X			X	X			X	X	X			X			X
Distribución de difusión de los distintos programas y recepción de las postulaciones a estos	X	X															X

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Coordinar, gestionar y planificada actividades para la realización de Ceremonia de Titulación	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			X
Recepción de postulación de alumnos ayudantes para su tramitación	X	X			X	X			X								X
Coordinar y solicitar sala para clases y ayudantías	X	X	X	X			X	X									X
Enviar a reproducir material de clases solicitado por docentes y ayudantes	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			X
Redactar y digitar correspondencia (ordinarios, decretos, cartas, entre otros)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Colaborar en Revista Horizonte Empresarial actualizando datos de despacho interno y externo de los ejemplares											X						
Coordinar, gestionar y planificar actividades para la realización de Seminarios, Charlas y otros eventos	X	X	X	X			X	X						X			
Crear base de datos con alumnos egresados													X				
Revisar y mantener con suministro impresora												X					
Mantener carpeta de profesores actualizada con antecedentes y perfeccionamiento												X					
Mantener habilitada sala de reuniones para uso en cualquier momento												X					

Unidades	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Revisar e informar errores detectados en recepción de documentos y solicitar correcta emisión			X	X													
Elaborar constancia y recomendaciones para alumnos egresados			X	X													
Llevar (ingresar/controlar) sistema de secciones, notas y asistencia, contenido académico y acta de grado y expedir certificaciones y comprobantes requeridos			X	X													
Redactar cuando corresponda Correcciones de Calificaciones de los estudiantes							X	X									

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Coordinar actividades de práctica profesional			X	X	X	X			X								
Generar información para el fichero virtual (eventos, cursos, suspensión clases, entre otros)			X	X													
Coordinar con la Dirección de Admisión Registro y Control Académico las tablas de equivalencias para alumnos con cambio de plantel			X	X													
Gestionar y efectuar tramite de titulación, defensa de tesis, examen de grado (coordinador disponibilidad del docente, programar y coordinar sala de reunión y equipo audiovisual			X	X													

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Tramitar justificaciones de inasistencia de los alumnos	X	X	X	X													
Entregar información a alumnos sobre cómo realizar los trámites de carrera simultánea, otra carrera, cambio de plantel, cambio de institución, y cambio interno, cambio de grupo y turno, plazo para completar los estudios de licenciatura, opciones que tienen los alumnos irregulares para terminar sus estudios de licenciatura de acuerdo al decreto (N° 88 del 10/01/1997) Régimen de Estudio, procedimiento para solicitar sus bajas temporales y donde tienen que realizar este y reintegro a la carrera			X	X													

Unidades	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Funciones																	
después de haber suspendido estudios, así como plan de estudio sobre las equivalencias de dichas materiales con la del plan vigente.																	
Recibir y distribuir el calendario de eventos académicos (firma de actas, aplicación de evaluaciones, etc.)			X	X													
Revisar y ajustar cupos de los grupos regulares para integrar a los irregulares (Sistema de Sección), efectuando la reestructuración de los grupos que desaparecen de uno a otro semestre y distribución de los alumnos en los grupos que quedan (Sistema de sección).			X	X													

Unidades Funciones	Sede Concepción	Sede Chillán	Carreras Sede Concepción				Carreras Sede Chillán			Departamentos Sede Chillán		Departamentos Sede Concepción			Sede Chillán	Sede Concepción	Sede Concepción
	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Programas Especiales de Continuidad de Estudios	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	Ingeniería Comercial	Contador Público y Auditor	Ingeniería Civil en Informática	Gestión Empresarial	Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información	Economía y Finanzas	Sistemas de Información	Administración y auditoría	Facultad de Ciencias Empresariales	Facultad de Ciencias Empresariales	Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales
Coordinar horarios semestralmente, corroborando con encargado de sala							X	X									
Velar que cada semestre se informen las necesidades docentes y los cupos que estas requieren							X	X									
Realizar vía intranet, constancias especiales e impresión de informes curriculares							X	X									
Efectuar inscripción de asignaturas a los alumnos							X	X									
Apoyar en el control de inventario	X	X															
Recibir y despachar Actas de Calificación cada fin de semestre a la Dirección de Admisión y Registro Académico.					X	X			X								

Fuente: Elaboración propia con información extraída de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos (VRAE).

14. Análisis documental de incongruencias de las funciones y tareas ejecutadas por las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales según lo establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos(VRAE)

Según el análisis documental realizado a la información obtenida de la Vicerrectoría de Asuntos económicos, la que indica específicamente labores y funciones que deben desempeñar las secretarías, de acuerdo a su cargo y puesto de trabajo dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán y Concepción, se observa que las siguientes funciones son realizadas por todas las funcionarias; siendo estas las siguientes:

- Atender, registrar y gestionar llamados telefónicos que ingresan y salen, derivando a quien corresponda y registrar mensajes, según se requiere.
- Recibir, registrar, clasificar, ordenar y derivar o distribuir la correspondencia (solicitudes, invitaciones, informes, formularios, ordinarios, decretos, etc.) recibida y despachada por la Jefatura.
- Colaborar y prestar apoyo en todas aquellas actividades a fines con las necesidades del servicio.
- Cumplir con los procedimientos y políticas institucionales.

Sin embargo, se percibe que hay funciones y tareas que presentan incongruencia debido a que algunas de estas deberían ser ejecutadas por todas las secretarías, en otros casos y de acuerdo a la naturaleza de las funciones sólo deben ser desarrolladas por algunas unidades.

A continuación se indican y analizan las funciones que presentan incongruencias:

- Mantener al día la agenda del Jefe Directo, registrando todas las actividades en que debe participar, del mismo modo, registrar las audiencias que solicitan alumnos, profesores y personas externas. Esta función se encuentra señalada para las Carreras de Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor, los Departamentos de Economía y Finanzas, Sistemas de Información, Secretaria de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato), todas ellas pertenecientes a la Sede Concepción; como asimismo, esta función la desempeña solo la Secretaria de la Facultad de Ciencias Empresariales y/o Decanato de la Sede Chillán. Sin embargo, se considera que esta función debe estar señalada en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, para todas las secretarías que presten servicios en las unidades pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, ya que en la práctica todas deberían realizarla.

- Coordinar reuniones de trabajo internas (como por ejemplo: Consejo de Facultad, Comisión de Evaluación Académica de la Facultad, Jefes de Carreras, Vinculación con el Medio, Directores de Departamentos, Centros de Alumnos, Personal Administrativo, Comités de Trabajo, entre otras) y reuniones externas solicitadas por su Jefatura Directa. Esta función, según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, se encuentra asignada a las secretarías de Ingeniería Civil en Informática, Ingeniería de ejecución en Computación e Informática, el Departamento de Administración y Auditoría, Facultad de Ciencias Empresariales y/o Decanato y Postgrado, pertenecientes a la Sede Concepción; en tanto se encuentran estipuladas para la Sede Chillán en la Carrera Ingeniería Civil en Informática y en la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato). Sin embargo, se estima que es necesario que esta función debe estar señalada en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, para todas las secretarías que presten servicios en las unidades pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Recibir y responder Solicitudes de Excepción, cambios de carrera, Retiro Temporal de los alumnos de Pregrado y Programas Vespertinos de la Facultad de Ciencias Empresariales. Actividad que según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, la deben cumplir sólo la Secretaria de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato), en las Sedes de Chillán y Concepción, pero se considera, que además, debería estar asignada para las secretarías de Carreras y de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios, tanto para la Sede Chillán y Concepción.
- Gestionar Solicitudes de Compra, Stock, Movilización, traspasos de fondos para las distintas unidades (Decanato, Carreras, Departamentos y Programas Especiales) y solicitar transferencias de fondos completando formularios o solicitudes pertinentes. Esta tarea se encuentra asignada a Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción), Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), Ingeniería Comercial (Chillán), Contador Público y Auditor (Chillán), los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), los Departamentos de Economía y Finanzas, Sistemas de Información y Administración y Auditoría (Concepción), la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato de Chillán y Concepción) y por último, la secretaria de Postgrado (Concepción); se observa que la mayoría de las unidades realizan esta función, sin embargo sólo dos Carreras de la Sede Concepción (Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor) no la realizan, se estima que todas las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales deberían realizar esta tarea.
- Gestionar, vía Intranet, las Solicitudes de Contratación a Honorarios, emitiendo solicitud física con documentación de respaldo y realizar el seguimiento del

trámite hasta el pago de los honorarios correspondientes. Esta labor se encuentra establecida según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos (VRAE) para las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción), Ingeniería de ejecución en Computación e Informática (Concepción), Ingeniería Comercial (Chillán), Contador Público y Auditor (Chillán), los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), los Departamentos de Economía y Finanzas, Sistemas de Información y Administración y Auditoría (Concepción), la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato de Chillán y Concepción) y por último, la secretaria de Postgrado (Concepción); se percibe que la mayoría de las unidades realizan esta labor, sin embargo sólo las Carreras Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor, pertenecientes a la Sede Concepción no la realizan, considerando que en la práctica todas deberían efectuarla.

- Emitir y/o preparar Comisiones de Servicios Nacional e Internacional, registrando oficialmente las salidas de Jefatura Directa, docentes y/o administrativos, indicando los gastos y/o viáticos que corresponda, completando los formularios o solicitudes pertinentes. Esta actividad la realizan las secretarías de Programas Especiales de Continuidad de Estudios, las Carreras Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, los Departamentos Economía y Finanzas y Administración y Auditoría, secretaria de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato) y la secretaria de Postgrado, todas ellas pertenecientes a la Sede Concepción, adicional a estas se encuentran realizando esta labor la secretaria de los Programas Especiales de Continuidad de Estudio, la Carrera Ingeniería Civil en Informática, los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información, la secretaria de la Facultad de Ciencias Empresariales pertenecientes a la Sede Chillán; se observa que cinco unidades no realizan esta gestión, estas son la Carrera de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), la Carrera de Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción) y el Departamento Sistema de Información (Concepción), se estima que todas las secretarías deberían realizar esta función.

- Participar en procesos de elecciones para lo cual debe preparar votos, urna, confeccionar listado y acta en proceso de elecciones, tales como Director de Departamento, Representante ante el Consejo Académico, Consejo de Facultad, Comisión de Evaluación Académica de la Facultad y Comisión de Evaluación Académica Superior. Dada la naturaleza de esta actividad la Vicerrectoría de Asuntos Económicos asigna esta función sólo a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción).

- Solicitar a mantención la reparación e instalación de artículos que sean necesarios en dependencias de la Facultad. Esta tarea se encuentra asignada a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción) y el Departamento Sistema de Información (Concepción). Se estima que todas las unidades deberían realizar esta actividad, ya que no están asignadas a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), los Departamentos de Economía y Finanzas y Administración y Auditoría (Concepción), como también no se considera en el Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales (Concepción). Se estima que esta labor debe ser ejecutada por todas las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales.

- Mantener al día archivo de correspondencia recibida y despachada, en papel y/o digital. Esta función se encuentra asignada a la mayoría de las unidades, siendo estas los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), los Departamentos de Economía y Finanzas y Departamento de Sistema de Información (Concepción), a excepción del Departamento de Administración y Auditoría (Concepción). Se considera que esta función debe ser realizada por todas las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales.

- Mantener actualizado y organizado los documentos y archivos de las carreras. Tarea asignada según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios y a las secretarías de las Carreras Contador Público Auditor e Ingeniería Comercial pertenecientes a la Sede Chillán, la incongruencia observada en esta tarea es que siendo una labor asignada para las carreras no todas estas las tienen asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos (VRAE), entre ellas no se encuentra asignada la Carrera de Ingeniería Comercial, Contador Público Auditor, Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática pertenecientes a la Sede Concepción, y además la Carrera Ingeniería Civil en Informática Sede Chillán. Se estima que es necesario que todas las Carreras, Departamentos y Programas Especiales deberían realizar esta función.

- Atender personalmente al público interno y externo, recepcionar sus requerimientos, entregar información escrita y/o verbal, así como responder o derivar con quien corresponda sus consultas e inquietudes. Esta función se encuentra establecida según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para gran parte de las unidades de la Facultades de Ciencias Empresarias, siendo estas los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos de Economía y Finanzas, Sistemas de Información y Administración y Auditoría (Concepción), secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción) y finalmente Postgrado de (Concepción), sin embargo no está presente en los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán). Se considera que esta función debe ser realizada por todas las secretarías que prestan servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales.

- Revisar correos electrónicos de jefatura, académicos y de alumnos, para realizar planificación de las actividades del día y dar respuesta a consultas, informando oportunamente a la jefatura para su conocimiento o derivando a quien corresponda. Función asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las Carreras Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), también los Departamentos Economía y Finanzas, Sistemas de Información y Administración y Auditoría (Concepción), así mismo la secretaria de Postgrados (Concepción). No tienen asignada esta función las secretarías de Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción) , Contador Público Auditor (Chillán y Concepción) y las Secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción), se estima que es una de las actividades principales que deben efectuar las secretarías, por lo tanto, todas deberían tener asignada esta función.

- Colaborar, solicitar y gestionar fondos por rendir, rendiciones de cuenta, completando los formularios y solicitudes pertinentes. Esta función se encuentra establecida según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, para las secretarías de los Programas de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), el Departamento de Administración y Auditoría (Concepción) y por último, la secretaria de

Postgrado (Concepción). Quienes no tienen asignada esta labor son: las Carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción) y Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), los Departamentos de Sistemas de Información y el de Economía y Finanzas (Concepción), además de las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción). Se considera que esta función debe estar establecida para todas las unidades de la Facultad de Ciencias Empresariales.

- Realizar la distribución de la difusión de los distintos Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados). Dada la naturaleza de esta actividad la Vicerrectoría de Asuntos Económicos asigna esta función sólo a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Sede Chillán y Concepción) y la secretaria de Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales (Concepción), lo anterior se debe a que la difusión de las Carreras se encuentra a cargo de la Unidad de Difusión de Carreras de la Universidad del Bío-Bío y los Departamentos no dictan este tipo de programas.
- Coordinar, gestionar y planificar todas las actividades que involucran la realización de Ceremonias de Titulación. De acuerdo a la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, esta función se encuentra asignada a las secretarías de los Programas de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), así como también, el Departamento de Administración y Auditoría (Concepción) y por último, la secretaria de Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales (Concepción). Se ha detectado una incongruencia al establecer esta función a la secretaria del Departamento de Administración y Auditoría (Sede Concepción), debido a que en la práctica son las secretarías de Carreras quienes desarrollan esta labor.
- Recibir postulaciones de los Alumnos Ayudantes y entregarlas a jefatura según corresponda. Se encuentra asignada esta función según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las secretarías de las siguientes unidades: Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Sede Chillán y Concepción), las Carreras Ingeniería Civil en Informática (Sede Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Sede Concepción) y por último la secretaria de Postgrado (Concepción). No se encuentra asignada esta función en las carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), también los Departamentos Economía y Finanzas, Sistemas de Información y Administración y Auditoría (Concepción), y por último las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción) no tienen esta función a

cargo. Se observa que existe incongruencia en esta función, debido a que son los Departamentos quienes actualmente reciben y tramitan las postulaciones de los Alumnos Ayudantes.

- Coordinar salas para Clases y Ayudantías. Esta labor se encuentra asignada según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción) y Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción) y finalmente la secretaria de Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales (Concepción). No tienen presente esta función las Carreras Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción), la Carrera de Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán), así como también los Departamentos Sistemas de Información, Economía y Finanzas y Administración y Auditoría (Concepción) junto con las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción). Se estima que esta función es de exclusiva responsabilidad de las secretarías de Carreras y Programas Especiales.
- Enviar a reproducir el material de clases solicitado por docentes y ayudantes y tenerlo disponible al inicio de cada clase o ayudantía. Esta función se encuentra asignada según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción), Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción) e Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción), el Departamento Administración y Auditoría y finalmente la secretaria de Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales (Concepción). No tienen asignada esta función los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán) así como también los Departamentos Sistemas de Información y Economía y Finanzas (Concepción) junto con las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción). Se considera que esta función es de exclusiva responsabilidad de las secretarías de Carreras y Programas Especiales.
- Redactar, digitar y despachar correspondencia (ordinarios, cartas, invitaciones y documentos en general) según requerimiento de su Jefatura Directa. Esta función está establecida en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para los Programas Especiales de Continuidad de Estudios, las carreras Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, los Departamentos Economía y Finanzas y Administración y Auditoría, todos ellos pertenecientes a la Sede Concepción, adicional a estos se encuentran contemplados en esta

función los Programas Especiales de Continuidad de Estudios, las Carreras Ingeniería Comercial, Contador Público Auditor e Ingeniería Civil en Informática, como así mismo los Departamentos Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información, correspondientes a la Sede Chillán. Esta función no se encuentra establecida para las secretarías del Departamento Sistemas de Información Sede Concepción, Facultad de Ciencias Empresariales Chillán y Concepción (Decanato), y los Postgrados Sede Concepción. Se estima una incongruencia debido a que todas las secretarías deberían cumplir esta función.

- Colaborar con la Revista Horizonte Empresarial, que edita el Departamento de Economía y Finanzas, recepcionando sus requerimientos tales como digitación, fotocopias, escaneado y otros afines, entregar información escrita y/o verbal, así como responder o derivar con quien corresponda sus consultas o inquietudes. Esta función la tiene asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos el Departamento de Economía y Finanzas, dada la naturaleza de esta actividad quedan excluidos los otros departamentos, carreras, decanato y programas especiales pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Coordinar, gestionar y planificar actividad para la realización de Seminarios, Charlas y otros eventos. De acuerdo a lo estipulado por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, esta tarea es realizada por las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Chillán y Concepción), las Carreras de Ingeniería Comercial (Chillán y Concepción) y Contador Público y Auditor (Chillán y Concepción), además, el Departamento de Administración y Auditoría. Sin embargo, no se encuentra presente esta función en las Carrera de Ingeniería Civil en Informática (Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Concepción), como asimismo en los Departamentos de Gestión Empresarial y Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información (Chillán) y los Departamentos de Economía y Finanzas y Sistemas de Información (Concepción), las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales (Decanato Chillán y Concepción) y por último la secretaria de Postgrado (Concepción). En esta función se percibe una incongruencia, debido a que se considera indispensable que todas las secretarías participen apoyando estas actividades.
- Crear base de datos con información de alumnos egresados. Esta labor, según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, sólo la debe efectuar la secretaria del Departamento de Administración y Auditoría, pero se considera necesario que todas las Carreras y Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrado), realicen esta función.
- Revisar y mantener suministros (tóner y papel) de impresoras. Según lo establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, esta tarea debe ser

realizada sólo por la secretaria del Departamento de Sistemas de Información (Concepción). Sin embargo, existe una incongruencia en esta función debido a que todas las secretarías que presten servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales, tanto de la Sede Chillán como la Sede Concepción, deberían realizar esta tarea, la que permite un óptimo y eficiente desarrollo de las actividades.

- Mantener carpetas actualizadas con antecedentes de los profesores y sus perfeccionamientos. Esta función, se encuentra asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, sólo para la secretaria del Departamento de Sistemas de Información. Dada la naturaleza de esta función, se estima conveniente que esta sea desarrollada por todas las secretarías pertenecientes a los distintos Departamentos de la Facultad de Ciencias Empresariales, tanto para la Sede Chillán y Concepción.
- Mantener salas de reuniones en condiciones para ser usadas en el momento en que se requiera, tanto para reuniones como para Defensa de Tesis de los alumnos de la Facultad. Esta tarea, se encuentra asignada, según lo establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, sólo para la secretaria del Departamento de Sistemas de Información. La incongruencia presentada en esta función, se debe a que es necesario que todas las secretarías que laboran en las distintas unidades que componen la Facultad de Ciencias Empresariales, realicen esta actividad.
- Revisar e informar errores detectados en la recepción de documentación que ingresa a la unidad y según sea el caso, solicitar la información faltante o devolver el documento al remitente para su correcta emisión. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos tiene asignada esta tarea sólo a las secretarías de Carreras de Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor, pertenecientes a la Sede Concepción. Se estima necesario que esta tarea, sea asignada a todas las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Elaborar constancias y recomendaciones de la generación saliente. De acuerdo a lo publicado por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, esta función debe ser ejecutada sólo por las secretarías de Carreras de Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor, correspondientes a la Sede Concepción. Se considera una incongruencia que esta función sea asignada sólo a dos carreras, debido a que los alumnos efectúan sus requerimientos a las respectivas secretarías de Carrera o Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados).
- Llevar el Sistema de Secciones, notas y asistencia, contenido académico y Actas de Grado, y expedir certificaciones y comprobantes que al respecto le soliciten. Esta función se encuentra asignada según la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las secretarías de las carreras de Ingeniería Comercial

y Contador Público y Auditor (Sede Concepción). Se estima las siguientes incongruencias:

- Las secretarías de Carreras, Departamento y Programas especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados) no están autorizadas a emitir ningún tipo de certificación ya que esto solo lo realiza la unidad de Admisión, Registro y Control Académico.
 - Llevar (ingresar y controlar) Sistema de Secciones, esta función debería estar a cargo de las secretarías de los distintos Departamentos que componen la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Redactar cuando corresponda, correcciones de calificaciones de los estudiantes cuando deban efectuarse por algún motivo justificado. Esta tarea está fijada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para las secretarías que se desempeñan en las Carreras Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Chillán). Se considera que esta función en la práctica debería ser realizada por todas las secretarías de Carreras y de Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados).
 - Preparar, redactar y entregar constancia y/o cartas a los alumnos que realizan Práctica Profesional en las diferentes empresas de la región o del país en donde son aceptados, además de registrar y llevar en archivo digital la información de las prácticas. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos asigna esta función sólo a las Carreras de Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, todas ellas pertenecientes a la sede Concepción, y además a la secretaria de la Carrera Ingeniería Civil en Informática de la Sede Chillán. Se estima conveniente que esta labor sea realizada por todas las secretarías de carrera que prestan servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales.
 - Generar información para el fichero virtual sobre diversos eventos, tales como cursos, suspensión de clases y avisos de otras dependencias, entre otros. De acuerdo a lo establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos esta función esta cargo de las secretarías de las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Concepción). Se considera que esta función, debería ser requerida a todas las secretarías que componen la Facultad de Ciencias Empresariales.
 - Coordinar con la Dirección de Admisión, Registro y Control Académico, las Tablas de Equivalencias para los alumnos que han solicitado cambio de plantel. Esta función está asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos sólo a las secretarías de las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Concepción). Se estima una

incongruencia al no asignar esta labor a todas las secretarías de Carreras y Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados).

- Gestionar y efectuar trámites de Titulación, Defensa de Tesis, Examen de Grado, coordinar con docentes disponibilidad de horarios para preparar las defensas de Tesis, programarlas y coordinar préstamo de proyectores y diapositivas de los alumnos. Esta tarea está a cargo, según lo establecido por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, sólo para las secretarías de las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Concepción). Se aprecia la importancia que esta función este asignada a todas las secretarías de las Carreras, Programas Especiales de Continuidad de Estudios y Postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Registrar y archivar justificación de inasistencia de los alumnos a clases y evaluaciones, informando oportunamente a los docentes. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos, asigna esta función a las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Sede Chillán y Concepción) y a las secretarías de las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Concepción). La incongruencia percibida en esta tarea, se estima porque todas las secretarías de carreras, tanto en la Sede Chillán como Concepción, deberían realizar esta función.
- Entregar información a los alumnos sobre cómo realizar los trámites de Carrera simultánea, otra carrera, cambio de plantel, cambio de institución y cambio interno de carrera, cambios de grupo y turno, plazos para completar los estudios de licenciatura, opciones que tienen los alumnos irregulares para terminar sus estudios de licenciatura de acuerdo al Decreto (N°88 10 de Enero de 1987) Régimen de Estudios, procedimiento para solicitar sus bajas temporales y donde tienen que realizar este y reintegros a la carrera después de haber suspendido sus estudios, así como plan de estudios sobre las equivalencias de dichas materias con las del Plan Vigente. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos establece que esta función la deben efectuar las secretarías de las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Concepción); se estima conveniente que todas las secretarías manejen conocimientos mínimos respecto a este tema en caso de consultas por parte de los estudiantes.
- Recibir y distribuir el calendario de eventos académicos de las Carreras. Esta tarea está asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos a las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Concepción). Se considera necesario que esta función sea realizada por todas las secretarías de Carreras, Programas Especiales (Continuidad de Estudios y Postgrados) de ambas Sedes (Chillán y Concepción).

- Revisar y ajustar los cupos de los grupos regulares a fin de que los irregulares se puedan integrar a estos (Sistema de Sección), efectuando reestructuración de los grupos que desaparecen de uno a otro semestre y distribución de los alumnos en los grupos que quedan (Sistema de Sección). Esta labor se encuentra designada en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para las Carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Concepción). Se estima las siguientes incongruencias: que esta función no se encuentra asignada a todas las carreras, considerando que si dos de estas la realizan debería ser una función general para todas las secretarías de carreras; se estima que en la práctica esta función es realizada por las secretarías de Departamentos, tanto de las Sedes Chillán y Concepción.
- Coordinar horarios semestralmente de la carrera, corroborando la disponibilidad horaria de los docentes con la encargada de salas, que la distribución de estas sea de manera equitativa en relación al número de estudiantes por curso. Esta función está asignada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para las Carreras de Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor (Sede Chillán). Se considera necesario que esta actividad esté asignada para todas las secretarías de las carreras pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Bío-Bío.
- Velar que cada semestre se informen las necesidades docentes de la carrera y los cupos de alumnos que ésta requiera. Esta función se encuentra establecida en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos para las secretarías de las Carreras de Ingeniería Comercial y Contador Público y Auditor (Sede Chillán). Se considera necesario que esta labor sea desarrollada por todas las secretarías de Carreras, tanto para las Sedes Chillán y Concepción.
- Realizar vía Intranet, Constancias Especiales e impresión de Informes Curriculares. De acuerdo a la información obtenida de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, esta función la deben realizar las secretarías de las Carreras Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Chillán). La incongruencia percibida es que desde el sistema de Intranet no se pueden obtener constancias pero sí Informes Curriculares.
- Efectuar inscripción de asignaturas a los alumnos a petición de jefatura, para agilizar y ayudar en la gestión de sus labores. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos establece esta labor sólo para las secretarías de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial (Sede Chillán). Se estima conveniente que esta función sea designada a todas las secretarías de las Carreras, Programas Especiales de Continuidad de Estudios y Postgrados.
- Apoyar en el control de inventario. Esta tarea se encuentra fijada para las secretarías de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios (Sede Chillán y Concepción). Se considera una incongruencia que esta función sea

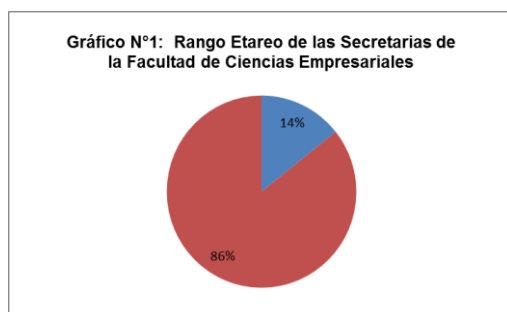
asignada a algunas unidades de la Facultad de Ciencias Empresariales, debido a que existe el Departamento de Bienes y Servicios, el cual tiene incluido la unidad de Inventarios.

- Recibir y despachar las Actas de Calificaciones cada fin de semestre de los alumnos de las carreras enviándolas a la Dirección de Admisión, Control y Registro Académico. La Vicerrectoría de Asuntos Económicos tiene fijada esta función para las secretarías de las Carreras de Ingeniería Civil en Informática (Sede Chillán y Concepción) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (Sede Concepción). Se observa que esta actividad en la práctica debería ser realizada por los Departamentos y que en casos excepcionales debería ser realizada por las secretarías de Carreras (Ejemplo cierre anticipado de semestre, por haber cursado todas las asignaturas según malla curricular).

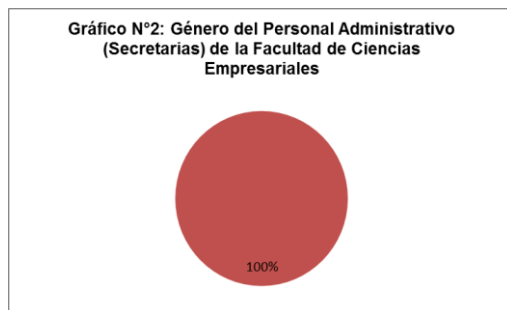
15. Análisis de datos obtenidos según encuesta aplicada

Durante los días 18 al 22 de Enero de 2016, se aplicó una encuesta a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, de las Sedes de Chillán y Concepción, cuyo objetivo de este instrumentos es corroborar el cumplimiento de la labores según lo establecido en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, como también conocer a grandes rasgos los procedimientos utilizados para realizar estas labores.

En este estudio participaron un total de 14 funcionarias, quienes contestaron esta encuesta vía online, obteniendo los siguientes resultados:

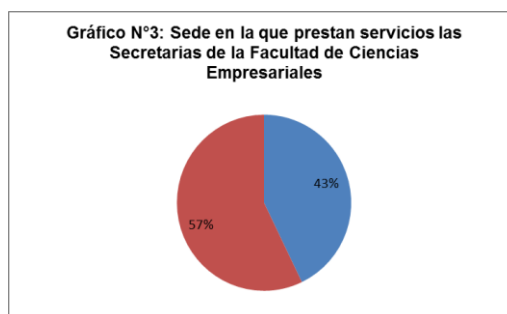


18 a 35 años	2	14,3%
36 a 55 años	12	85,7%



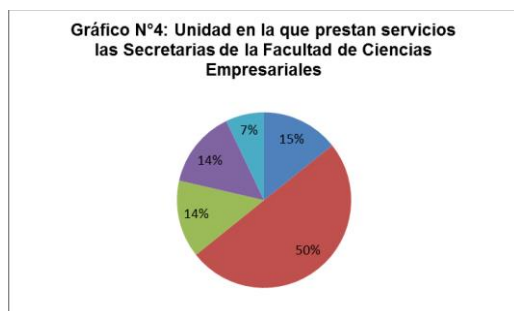
Femenino	14	100%
Masculino	0	0%

De acuerdo a la encuesta aplicada a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales se observa que el rango de edad en su mayoría fluctúa entre los 36 y los 55 años, correspondiendo este al 85,7% de las encuestadas (Ver Gráfico 1), y que el 100% de las personas que cumplen este cargo son de género femenino. (Ver Gráfico 2).



Chillán	6	42,9%
Concepción	8	57,1%

Un gran porcentaje de las encuestadas 57,1% cumple funciones en la Sede de Concepción y el 42,9% en la Sede Chillán (Ver Gráfico 3). Esto se debe a que la Sede Concepción tiene un mayor número de departamentos y carreras, en comparación a la Sede Chillán.



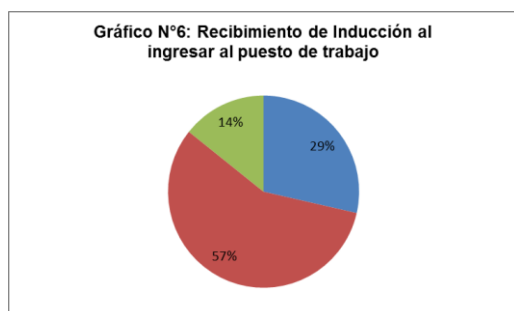
Unidad	Cantidad	Porcentaje
Departamento	2	14,3%
Carrera	7	50%
Decanato	2	14,3%
Prog. Especiales Continuidad Estudios	2	14,3%
Postítulo	1	7,1%

De la totalidad encuestadas el 50% presta servicios como secretarías de Carreras, 14,3% como de secretaria de Departamento, 14,3% como secretaria de Decanato, 14,3% como secretaria de los Programas Especiales de Continuidad de Estudios y un 7,1% como secretaria de Postgrado (Ver Gráfico 4).



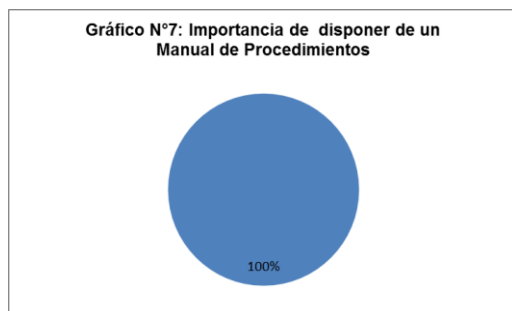
Tipo de Contrato	Cantidad	Porcentaje
Contrato a Planta	6	42,9%
A Contrata	5	35,7%
Boletas a Honorarios	3	21,4%

En la actualidad el 42,9% de las secretarías de la Facultad se encuentran con Contrato a Planta, a diferencia del 35,7% que se encuentra a Contrata y el 21,4% restante se encuentra prestando servicios a Boletas de Honorarios (Ver Gráfico 5).

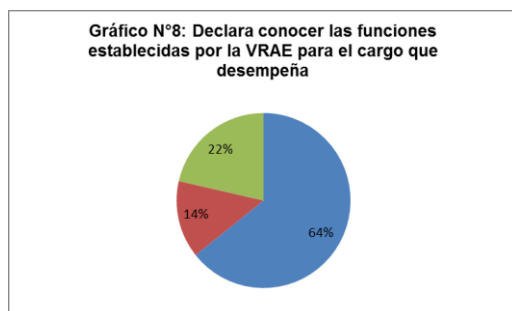


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	4	28,6%
No	8	57,1%
No recuerda	2	14,3%

Al consultar a las funcionarias sobre si se les realizó un proceso de inducción cuando ingresaron a trabajar a la Universidad del Bío-Bío, donde les indicaran las funciones que ellas debían desempeñar, sólo el 28,6% declara haber recibido una inducción al momento de ingresar a su puesto de trabajo, el 57,1% no recibió inducción, en tanto el 14,3% no lo recuerda (Ver Gráfico 6). Se considera preocupante que un alto porcentaje no haya recibido la inducción, ya que para un buen desempeño es necesario que el 100% de las funcionarias tenga los conocimientos sobre deberes y funciones a desarrollar.

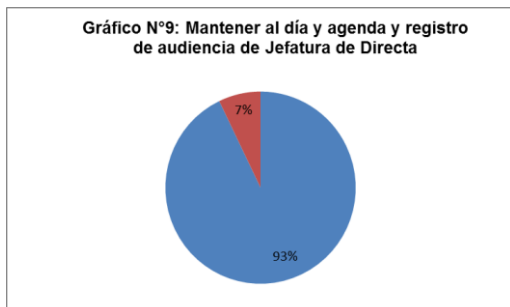


De acuerdo a lo consultado si ellas consideraban importante contar con un manual de procedimientos, un 100% respondió que sí (Ver Gráfico 7), señalando además, que este instrumento sería de utilidad futura para el desarrollo óptimo y eficiente de las labores a realizar.



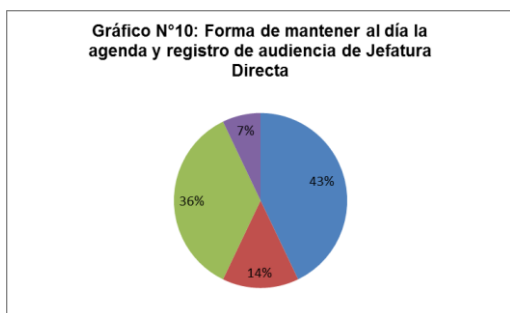
En cuanto, a si ellas estaban en conocimiento que en la Vicerrectoría de Asuntos Económicos están establecidas las funciones de acuerdo al cargo que desempeñan, los resultados son que sólo el 64,3% tiene conocimiento de esta información, el 14,3% no lo sabe y el 21,4% está en conocimiento pero nunca las ha revisado (Ver Gráfico 8). Es preocupante esta situación, debido a que se observa falta de interés en las funcionarias que reconocen no saber que esta información se encuentra establecida y publicada por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos.

A continuación la encuesta aplicada se enfoca en conocer las funciones y procedimientos que se aplican en las tareas realizadas por las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío.



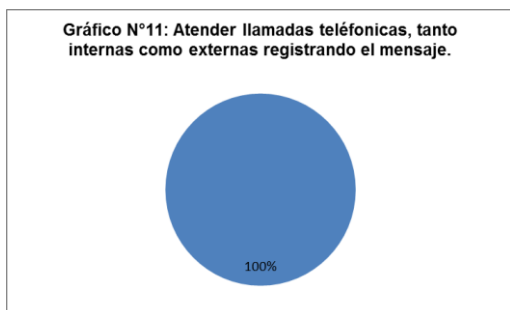
■ Sí	13	92,9%
■ No	1	7,1%

De las funcionarias encuestadas sólo el 92,9% realiza la función de mantener al día la agenda y registro de audiencia de su Jefe Directo, en tanto el 7,1 % no le corresponde esta función (Ver Gráfico 9). Se considera que esta función debería ser efectuada y estar estipulada en la Vicerrectoría de Asuntos Económico, para todas las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales.



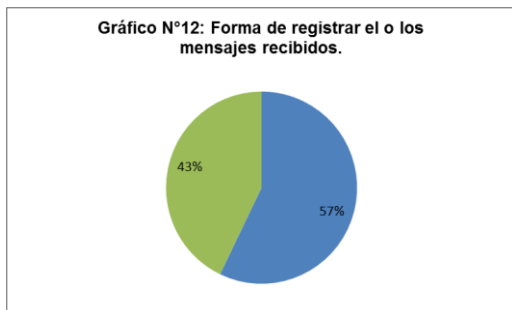
■ Manual	6	42,9%
■ Digital	2	14,3%
■ Manual y Digital	5	35,7%
■ Otro	1	7,1%

De las personas que tienen a cargo la agenda y registro de audiencia de su Jefe Directo, el 42,9% la registra de forma manual, en tanto, el 14,3% la mantiene de forma digital y el 35,7% utiliza ambos medios (manual y digital) (Ver Gráfico 10).

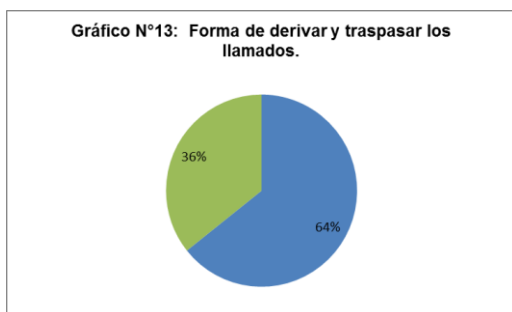


■ Sí	14	100%
■ No	0	0%

El 100% de las secretarias realiza la función de atender y gestionar llamadas telefónicas tanto internas como externas, registro de mensajes, derivación de llamadas, etc. (Ver Gráfico 11).

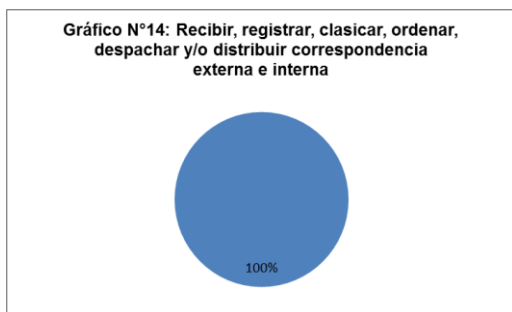


Manual	8	57,1%
Manual y Digital	6	42,9%



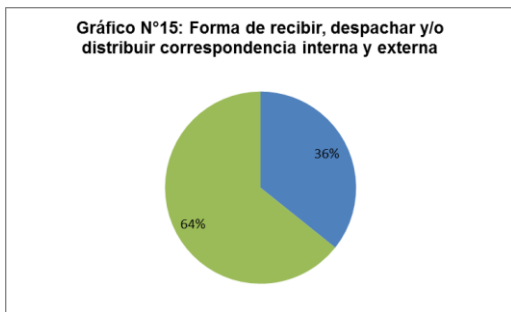
Traspasa el llamado a través de anexos	9	64,3%
Traspasa el llamado a través de anexos y/o Solicita que vuelvan a marcar, indicando el n° de teléfono correspondiente	5	35,7%

Respecto a la forma de registrar los mensajes recibidos, el 57, 1% lo efectúa de forma manual y el 42,9% lo realiza de forma manual y digital (Ver Gráfico 12); en cuanto a la forma de derivación y traspaso de llamados el 64,3% lo efectúa traspasando el llamado a través de anexos y el 35,7% traspasa el llamado a través de anexo y también solicita a la persona que vuelva a marcar indicándole el número de teléfono correspondiente (Ver Gráfico 13).

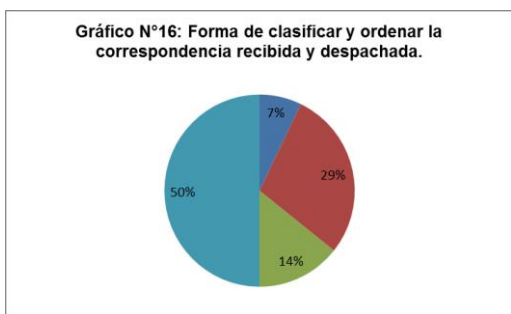


Sí	14	100%
No	0	0%

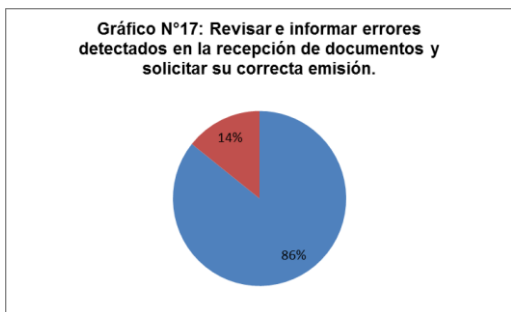
Según el 100% de las encuestadas, cumplen con la función de recibir, registrar, clasificar, ordenar, despachar y/o distribuir correspondencia interna y externa (Ver Gráfico 14).



En cuanto la forma en que reciben, despachan y/o distribuyen la correspondencia interna y externa, un 64,3% de ellas responden que lo realizan de forma manual y digital, a diferencia de un 35,7% que solo utiliza el medio manual (Ver Gráfico 15).



Los medios utilizados para clasificar y ordenar la correspondencia son: un 50% por tipo de documento, fecha de recepción y emisión; un 28,6% sólo por tipo de documento (oficio, memorándum, entre otros); 14,3% lo clasifica por fecha de recepción y un 7,1% por materia (Ver Gráfico 16). Se considera necesario establecer o normar sólo un método de clasificación y orden de la correspondencia, debido a que ante una licencia médica o reemplazo de una funcionaria, quien la sustituya le permita encontrar fácilmente la información.

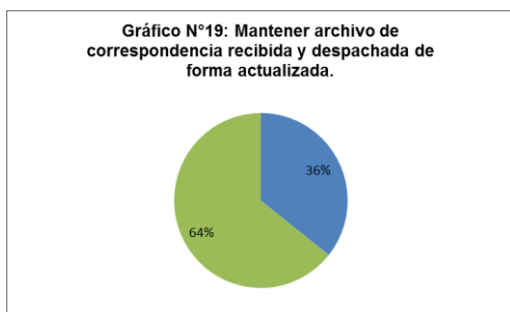


El 85,7% de las encuestadas revisa e informa sobre errores detectados en la recepción de documentos, y solicita su correcta emisión, en tanto un 14,3% no efectúa esta función (Ver Gráfico 17).



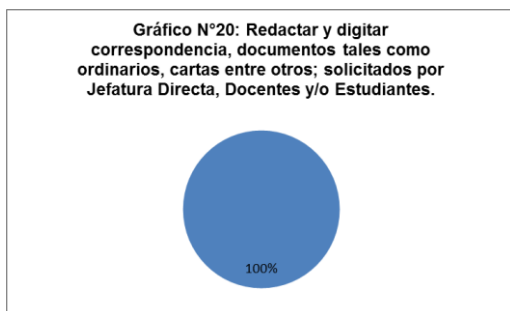
Libro de Registro Manual	11	78,6%
Libro de Registro Electrónico (electrónico)	2	14,3%
Otro	1	7,1%

El registro de la correspondencia recibida y despachada se lleva por las secretarías en forma manual, actividad representada por un 78,6%, en tanto un 14,3% prefiere llevar este registro de forma electrónica, y un 7,1% utiliza ambos medios (Ver Gráfico 18).



■ Sí, los documentos se clasifican y guardan en archivadores.	5	35,7%
■ Sí, los documentos se guardan digitalizados en carpetas electrónicas y/o los documentos se clasifican y guardan en archivadores	9	64,3%

De las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales, el 64,3% mantiene el archivo de correspondencia recibida y despachada de forma actualizada donde clasifica y guarda los documentos en archivadores y además son guardados digitalizados en carpetas electrónicas, en cambio el 35,7% solo clasifica y guarda los documentos en archivadores de forma manual (Ver Gráfico 19). Se estima conveniente normar esta función, de modo que sea desarrollada por todas las secretarías de la misma forma.



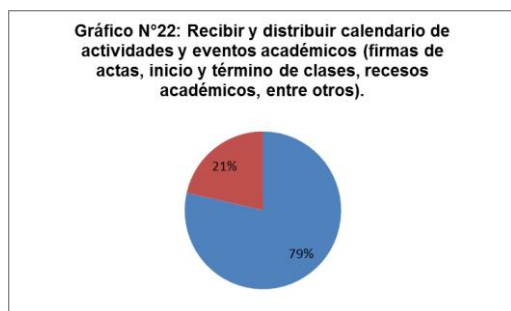
■ Sí	14	100%
■ No	0	0%

El 100% de la secretarías encuestadas realizan la función de redactar, y digitar correspondencia, documentos tales como: ordinarios, decretos, cartas, constancias, recomendaciones, entre otros; solicitadas por jefatura directa, docentes y/o estudiantes (Ver Gráfico 20).



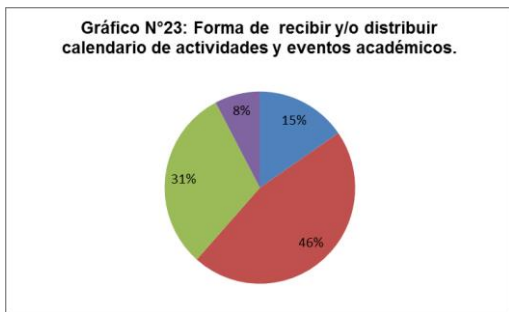
■ Sí	4	28,6%
■ No es mi función	10	71,4%

El 71,4 % de las funcionarias consultadas, considera que no está dentro de sus funciones el mantener carpetas actualizadas con los antecedentes de los profesores y sus perfeccionamientos, en tanto un 28,6% si efectúa labor (Ver Gráfico 21). Se considera que esta función debe estar asignada a las secretarías de Departamentos, estimando que los docentes contratos dependen exclusivamente de los departamentos.

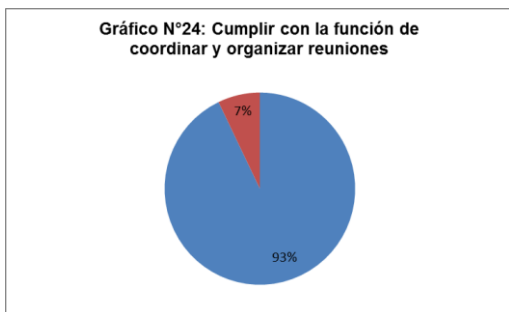


■ Sí	11	78,6%
■ No	3	21,4%

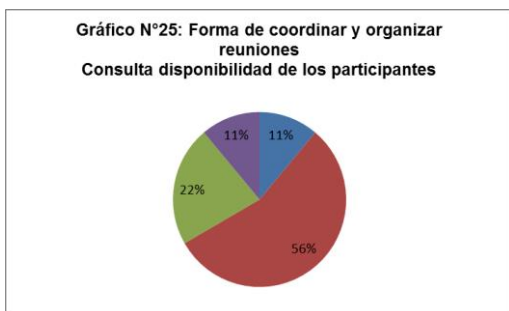
Al consultar si es su labor recibir y distribuir el calendario de actividades y eventos académicos (firma de actas, aplicación de evaluación, inicio y término de clases, recesos académicos, entre otros), un gran porcentaje de las secretarías encuestadas (78,6 %), respondió que es su función, en tanto un menor porcentaje considera que esta función no le corresponde (21,4%) (Ver Gráfico 22). Se estima conveniente que todas las secretarías que prestan servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales, deben tener conocimiento de esta información.



Respecto a cómo desarrolla la recepción y distribución del calendario de actividades y eventos académicos, las respuestas fueron las siguientes: un 2% lo recibe y o distribuye de forma manual, un 46,2% lo recibe o distribuye a través de correo electrónico (digital), en tanto un 30,8% lo recibe y distribuye en forma manual y digital, finalmente un 7,7% considera que no es su función (Ver Gráfico 23). Se estima que la recepción y envío de este calendario, a través de correo electrónico es positivo, ya que de esta forma se puede entregar esta información de forma masiva tanto a los docentes, alumnos y trabajadores en general.



Cumple con la función de coordinar y organizar reuniones solicitadas por un superior, ante esta consulta un 92,9% respondió que si efectúa es tarea, en tanto un 7,1% indica que no (Ver Gráfico 24). Se estima que es importante que todas las secretarías estén capacitadas para preparar y organizar una reunión y/o evento.

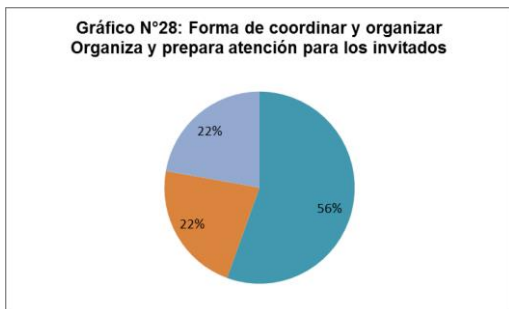




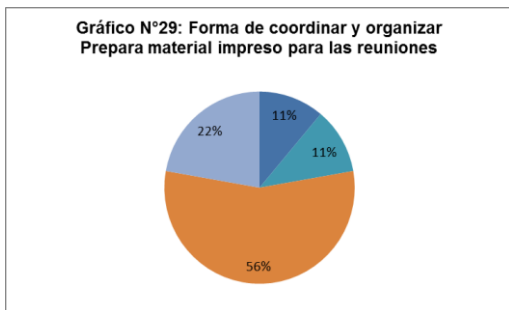
No realiza esta tarea	1	14,3%
1era tarea a realizar	4	44,44%
2da tarea a realizar	4	44,44%



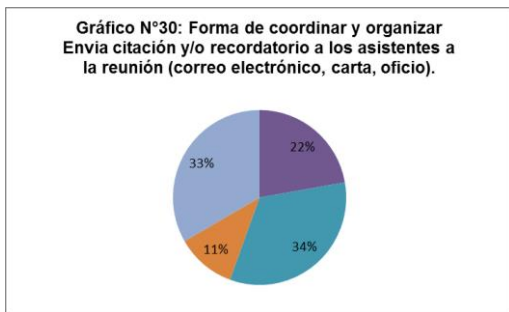
2da tarea a realizar	3	33,33%
3ra tarea a realizar	6	66,67%



4ta tarea a realizar	5	55,56%
5ta tarea a realizar	2	22,22%
6ta tarea a realizar	2	22,22%



No realiza esta tarea	1	11,11%
4ta tarea a realizar	1	11,11%
5ta tarea a realizar	5	55,56%
6ta tarea a realizar	2	22,22%



3era tarea a realizar	2	22,22%
4ta tarea a realizar	3	33,33%
5ta tarea a realizar	1	11,11%
6ta tarea a realizar	3	33,33%

En cuanto a las prioridades para organizar y coordinar las reuniones, las funcionarias encuestadas en su mayoría respondieron en el siguiente orden de prioridades, considerando que existió una limitante en las respuestas obtenidas y por lo anterior, sólo fue posible trabajar con 9 encuestas:

1° Consultar disponibilidad de los participantes (el 55,6% indica que esta es la primera actividad que realizan) (Ver Gráfico 25).

2° Fijar fecha y hora de la reunión (el 44,4% de las encuestadas dice que esta es la segunda prioridad) (Ver Gráfico 26).

3° Solicitar y reservar espacio físico (sala de reuniones, centro de eventos etc.) (66,67% indica que esta la tercera prioridad) (Ver Gráfico 27).

4° Organizar y preparar atención para los invitados (Break) (el 55,56% dice que es la cuarta actividad a realizar) (Ver Gráfico 28).

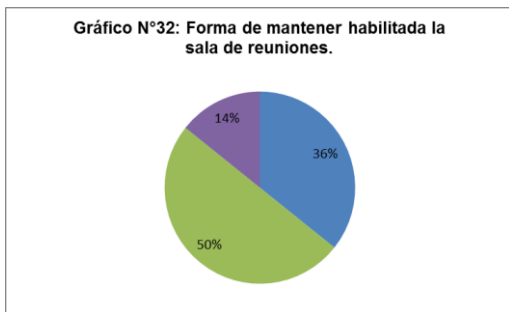
5° Preparar material impreso para las reuniones (el 55,56% de las encuestadas indica que esta es la quinta actividad a efectuar) (Ver Gráfico 29).

6° Enviar citación y/o recordatorio a los asistentes a la reunión (vía correo electrónico, carta, oficio, memorándum, entre otros) (el 33,3% indica que con esta actividad finaliza la organización de una reunión) (Ver Gráfico 30).



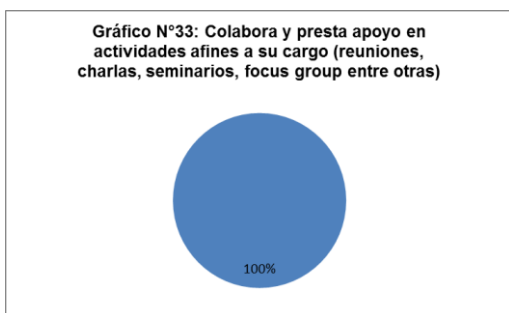
Si	11	78,6%
No	3	21,4%

Respecto a lo consultado sí mantiene habilitada la sala de reuniones para su uso en cualquier momento un 78,6% de la secretarias contestó que sí, en tanto un 21,4% responde que no realiza esta función (Ver Gráfico 31).



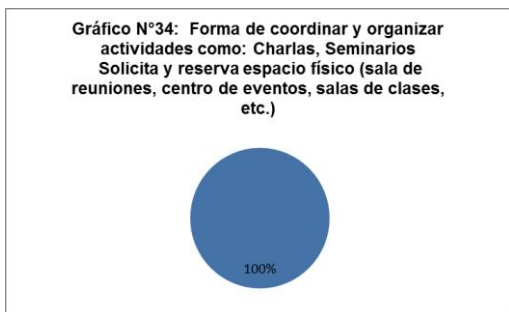
■ Solicitando colaboración a los auxiliares de servicio, informando horarios y fechas de uso	5	35,7%
■ Solicitando colaboración a los auxiliares de servicio, informando horarios y fechas de uso y/o Personalmente	7	50%
■ No es mi función	2	14,3%

Sobre cómo mantiene habilitada la sala de reuniones un 50% de la secretarías indica que ellas y con la colaboración a los auxiliares de servicio preparan y disponen de todo lo necesario para la o las reuniones, en tanto un 35,7% sólo solicita colaboración a los auxiliares de servicio informando oportunamente horarios y fechas de usos; en cambio un 14,3% declara que esta función no les corresponde (Ver Gráfico 32). Se considera importante que todas las funcionarias estén dispuestas y comprometidas en colaborar en la preparación de todo lo necesario para las reuniones organizadas por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío.

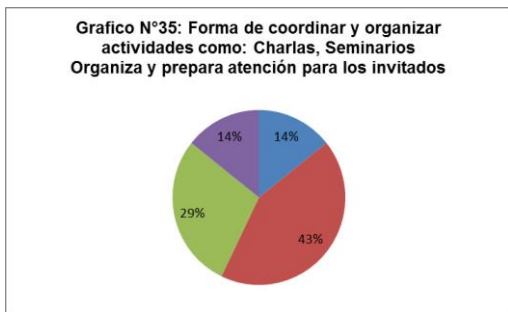


■ Sí	14	100%
■ No	0	0%

En relación a la pregunta si “Colabora y presta apoyo en actividades afines a su cargo” (reuniones, charlas, seminarios, focus group, entre otros) el 100% de las encuestadas declara realizar esta función (Ver Gráfico 33).



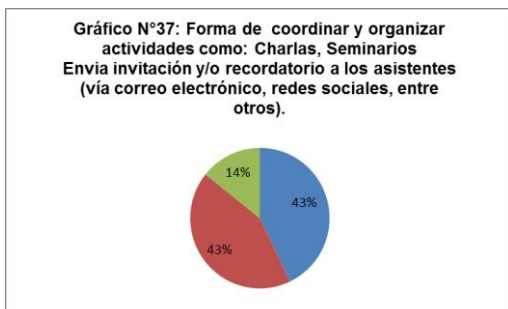
■ 1era tarea a realizar	7	100%
-------------------------	---	------



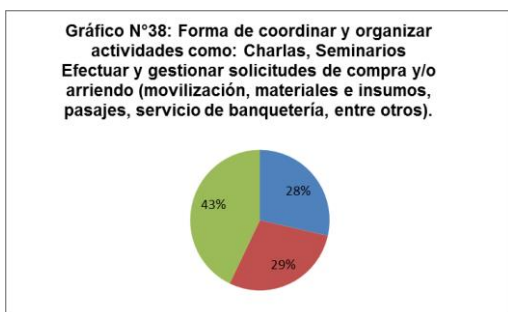
2da tarea a realizar	3	43%
3era tarea a realizar	2	29%
5ta tarea a realizar	0	14%
6ta tarea a realizar	1	14%



No realizar esta tarea	1	14,29%
2da tarea a realizar	1	14,29%
3era tarea a realizar	2	28,57%
4ta tarea a realizar	1	14,29%
5ta tarea a realizar	2	28,57%



2da tarea a realizar	1	14,3%
3era tarea a realizar	3	42,85%
4ta tarea a realizar	3	42,85%



4ta tarea a realizar	2	28,57%
5ta tarea a realizar	3	42,85%
6ta tarea a realizar	2	28,57%



No realiza esta tarea	1	14,28%
5ta tarea a realizar	2	28,57%
6ta tarea a realizar	4	57,14%

Al consultar como coordina y organiza actividades tales como charlas, seminarios, focus group, entre otros; existió una limitante en las respuestas obtenidas, por lo que sólo fue posible trabajar con 7 encuestas, donde las secretarías nos indicaron el orden de las prioridades considerando los siguientes pasos:

1° Solicita y reserva espacio físico (sala de reuniones, centro de eventos, salas de clases, etc.) (100% indica que esta es la primera actividad a realizar) (Ver Gráfico 34).

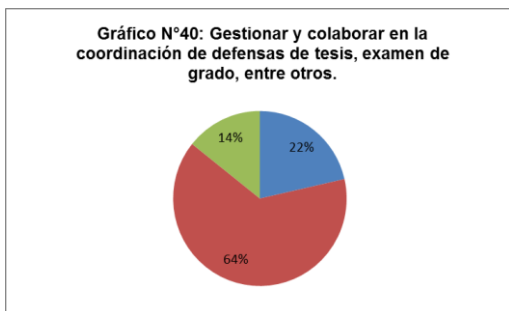
2° Envía invitaciones y/o recordatorio a los asistentes (vía correo electrónico, redes sociales, afiches publicitarios, entre otros) (el 42,85% de las encuestadas considera que esta es la segunda actividad a realizar) (Ver Gráfico 35).

3° Prepara material impreso para los invitados (el 28,57% indica como tercera prioridad realizar esta tarea) (Ver Gráfico 36).

4° Efectúa y gestiona solicitudes de compra y/o arriendo (movilización, materiales e insumos, pasajes, servicio de banquetería, etc.) (el 42,85% de las encuestadas fija esta actividad como cuarta prioridad) (Ver Gráfico 37).

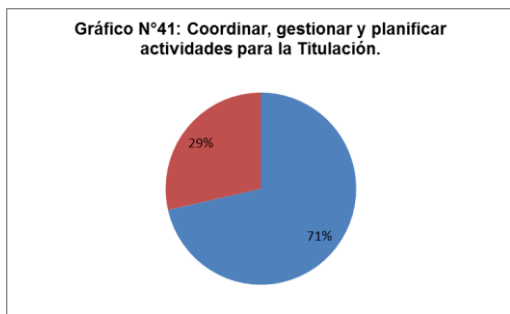
5° Organiza y prepara atención para los invitados (break) (el 28,57% indica como quinta actividad a efectuar) (Ver Gráfico 38).

6° Organiza y coordina recepción y/o acreditación de los invitados (el 57,14% indica que con esta actividad finaliza la organización charlas, seminarios, entre otros) (Ver Gráfico 39).



Sí, coordina reserva de salas de reuniones, equipo audiovisual, elabora actas, etc.	3	21,4%
Sí, coordina disponibilidad de docentes y estudiantes, coordina reserva de salas de reuniones, equipo audiovisual, elabora actas, etc.	9	64,3%
No me corresponde desarrollar esta función	2	14,3%

Se le pregunta a las encuestadas si colaboran y gestionan la coordinación de defensas de tesis, examen de grado entre otros, un 64,3% responde si, coordinando disponibilidad de los docentes y estudiantes, además coordinando sala de reuniones, equipo audiovisual, elaboración de actas, etc. En tanto un 21,4% solo se encarga de coordinar la sala de reuniones, el equipo audiovisual, la elaboración de actas etc., y el 14,3% indica que no le corresponde desarrollar esta función (Ver Gráfico 40).



De acuerdo a lo consultado a las encuestas si ellas coordinan, gestionan y planifican actividades para la realización de las Ceremonias de Titulación, un 71,4% responde que sí efectúa esta tarea, en tanto un 28,6% no realiza esta labor, se considera que este porcentaje corresponde a las funcionarias cuya labor no se encuentra ligada directamente con las Carreras y Programas Especiales (Ver Gráfico 41).

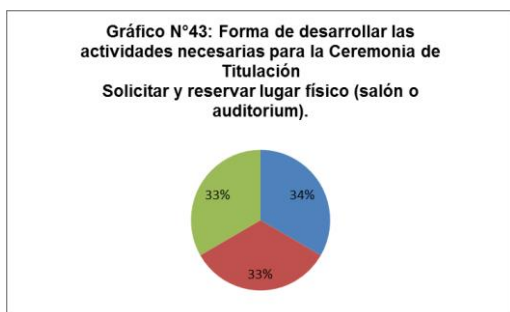
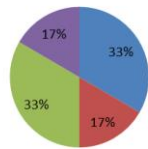
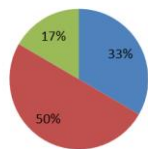


Gráfico N°44: Forma de desarrollar las actividades necesarias para la Ceremonia de Titulación
Invitar a las autoridades de la Universidad y alumnos.



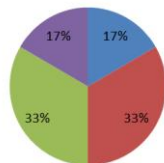
2da tarea a realizar	2	33,33%
3era tarea a realizar	2	33,33%
5ta tarea a realizar	1	16,67%
6ta tarea a realizar	1	16,67%

Gráfico N°45: Forma de desarrollar las actividades necesarias para la Ceremonia de Titulación
Confeccionar e imprimir tarjetas de invitación y dípticos



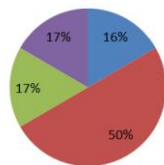
1era tarea a realizar	2	33%
2da tarea a realizar	1	17%
4ta tarea a realizar	3	50%

Gráfico N°46: Forma de desarrollar las actividades necesarias para la Ceremonia de Titulación
Efectuar cotización de regalos

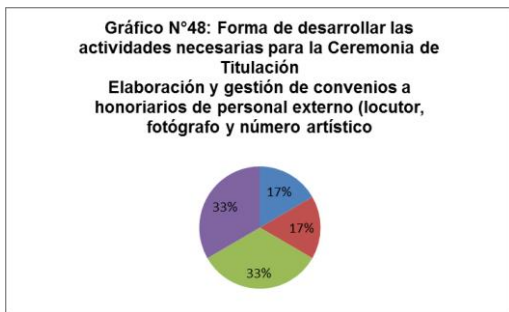


2da tarea a realizar	1	16,67%
3era tarea a realizar	2	33,33%
5ta tarea a realizar	2	33,33%
6ta tarea a realizar	1	16,67%

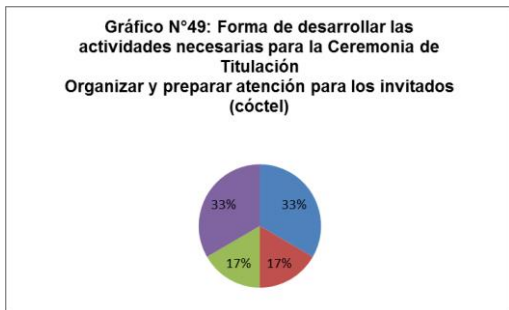
Gráfico N°47: Forma de desarrollar las actividades necesarias para la Ceremonia de Titulación
Ingresa y gestión de solicitudes de compra



3era tarea a realizar	1	17%
4ta tarea a realizar	1	17%
6ta tarea a realizar	3	50%
7ma tarea a realizar	1	16%



Tarea	Cantidad	Porcentaje
4ta tarea a realizar	1	16,67%
5ta tarea a realizar	1	16,67%
6ta tarea a realizar	2	33,33%
7ma tarea a realizar	2	33,33%



Tarea	Cantidad	Porcentaje
5ta tarea a realizar	2	33,33%
6ta tarea a realizar	1	16,67%
7ma tarea a realizar	1	16,67%
8va tarea a realizar	2	33,33%

En concordancia con la Ceremonia de Titulación las secretarías encuestadas indican el siguiente orden de actividades que desarrollan. Cabe señalar que al aplicar esta pregunta, se presentaron limitantes en las respuestas, y por lo tanto, sólo fue posible trabajar con las respuestas de 6 funcionarías encuestadas:

1° Fijar fecha y hora de la Ceremonia de Titulación (Sólo el 33,33% de las secretarías encuestadas realiza esta función, este porcentaje se debe a que normalmente es asignada por el Decano y/o Secretario Académico) (Ver Gráfico 42).

2° Solicitar y reservar lugar físico (salón o auditorium) (el 33,33% indica esta es la segunda actividad a efectuar) (Ver Gráfico 43).

3° Confeccionar e imprimir tarjetas de invitaciones y dípticos (el 50% de la funcionarías encuestadas realiza esta tarea, otorgándole la tercera prioridad) (Ver Gráfico 44).

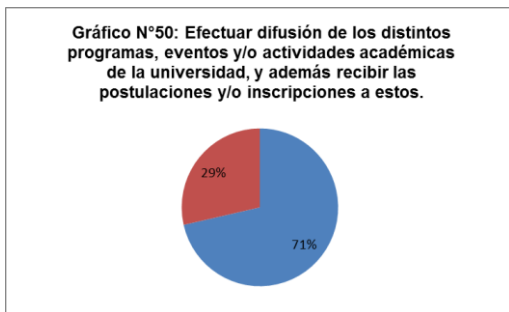
4° Distribuir invitaciones a las autoridades y los alumnos (el 33,33% de las encuestadas indica como cuarta prioridad esta actividad) (Ver Gráfico 45).

5° Efectuar cotización de regalos (el 33,33% de las encuestadas fija esta actividad como quinta prioridad) (Ver Gráfico 46).

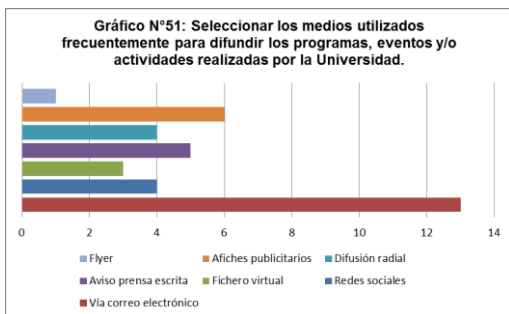
6° Ingresar y gestionar solicitudes de compra (el 16,6% de las encuestadas indica esta actividad como sexta prioridad) (Ver Gráfico 47).

7° Elaborar y gestionar convenios a honorarios de personal externo (locutor, fotógrafo y número artístico) (el 33,3 % de las encuestadas fija esta actividad como séptima actividad) (Ver Gráfico 48).

8° Organizar y preparar atención para los invitados (cóctel) (el 33,3% indica que con esta actividad finaliza la organización de la Ceremonia de Titulación) (Ver Gráfico 49).



De acuerdo a lo consultado si efectúa la labor de difundir los distintos programas eventos y/o actividades académicas de la universidad, y además recibe las postulaciones y o inscripciones a estos, el 71,4% de las secretarías encuestadas si realiza esta labor, en tanto el 28,6% no la realiza (Ver Gráfico 50).

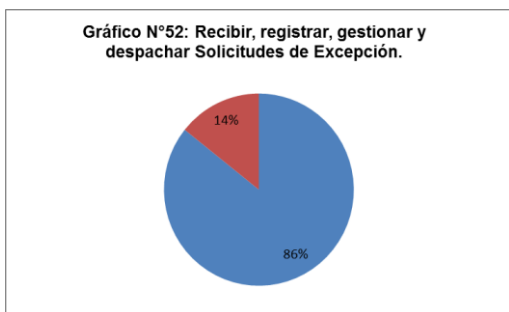


Vía correo electrónico	13	92,9%
Redes Sociales (Facebook-Twitter)	4	28,6%
Fichero Virtual	3	21,4%
Aviso Prensa Escrita (Diarios-Revistas)	5	35,7%
Difusión Radial	4	28,6%
Afiches Publicitarios	6	42,9%
Flyer	1	7,1%

Se pregunta qué medios utilizan las secretarías de la Facultad de Ciencias empresariales para difundir los programas, eventos, y/o actividades realizadas por la Universidad, ante esta consulta ellas nos indican lo siguiente:

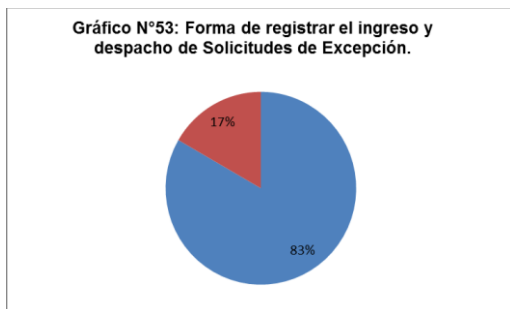
- 1° Correo Electrónico
- 2° Afiches publicitarios
- 3° Avisos en prensa escrita (diarios, revistas)
- 4° Redes sociales (facebook, twitter)
- 5° Difusión radial
- 6° Fichero virtual
- 7° Flyer

Al analizar la información recibida se puede percibir la gran variedad de medios utilizados para una exitosa y eficaz difusión (Ver Gráfico 51).



Sí	12	85,7%
No	2	14,3%

Ante la consulta si “recibe, registra, gestiona y despacha Solicitudes de Excepción”, las encuestadas manifestaron a través de un 85,7% que si efectúan esta labor, en tanto un 14,3% indico que no les correspondía esta tarea (Ver Gráfico 52).



- Registra de forma manual en libro de registros, archivando una copia de la misma 10 83,3%
- Registra de forma electrónica (planilla Excel o Word), archivando una copia de la misma 2 16,7%

En cuanto a la forma de registrar el ingreso y despacho de Solicitudes de Excepción, un 83,3% de las secretarias manifiestan que lo registran de forma manual, en libros de registros, archivando una copia de la misma, a diferencia de un 16,7% que registran de forma electrónica (planilla Word o Excel) archivando una copia de la misma (Ver Gráfico 53).



- Sí, a través de Intranet 14 100%
- No es mi función 0 0%

El 100% de las encuestadas realiza y gestiona Solicitudes de Compra, Materiales y Movilización, a través de intranet (Ver Gráfico 54).



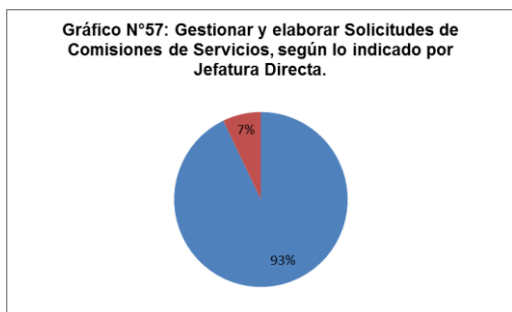
- Sí, a través de oficio o formulario correspondiente 13 92,9%
- No es mi función 1 7,1%

Se pregunta si solicita y gestiona traspaso y/o transferencias de fondos para el pago de bienes o servicios, solicitud de fondos por rendir y/o rendiciones de cuenta, el 92,9% de las encuestadas declara realizar esta labor a través de oficio y/o formulario correspondiente, en tanto el 7,1% no efectúa esta labor (Ver Gráfico 55).



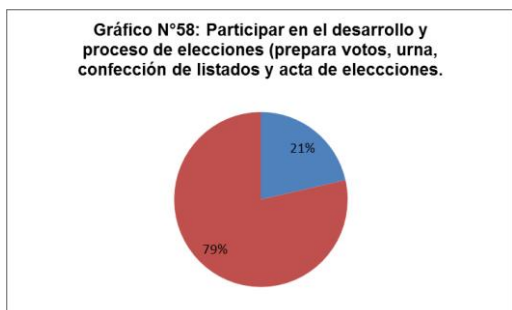
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	13	92,9%
No es mi función	1	1%

Respecto a lo consultado si efectúa la labor de ingresar y o registrar vía Intranet Convenios a Honorarios, revisa permanentemente su estado de tramitación y solicita el pago corresponde, un 92,9% de las funcionarias manifiesta que sí lo realiza, en cambio el 7,1% no le corresponde esta función (Ver Gráfico 56). Se estima que todas las secretarías deberían tener conocimientos de esta función debido a que puede ser requerida por su jefatura en cualquier momento.



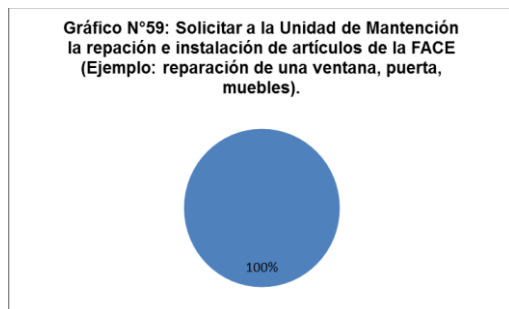
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	13	92,9%
No es mi función	1	7%

Se pregunta si realiza la tarea de gestionar y elaborar Solicitudes de Comisiones de Servicios, el 92,9% de las funcionarias responden que sí y lo efectúan a través del Formulario de Solicitud Cometido Funcionario y/o Comisión de Servicio publicado por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, a diferencia de un 7,1% que no realiza esta actividad (Ver Gráfico 57).

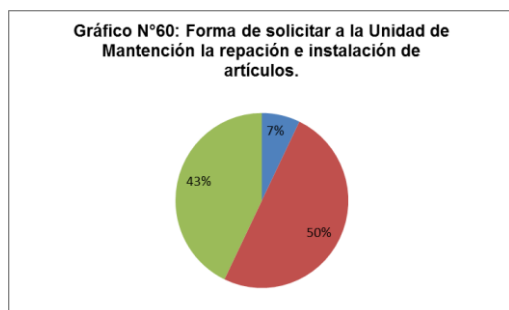


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	21,4%
No	11	78,6%

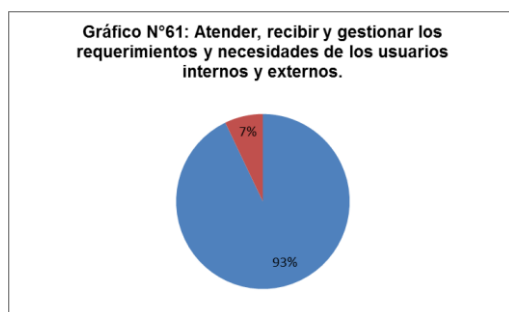
Un 78,6% de las secretarías encuestadas declara que no les corresponde participar en el desarrollo y proceso de elecciones (preparar votos, urna, confección de listados y actas de elecciones), en tanto sólo el 21,4% manifiesta realizar esta función (Ver Gráfico 58).



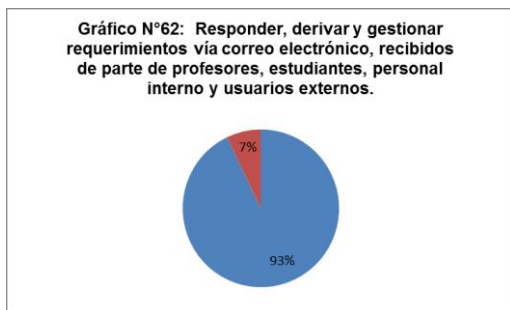
El 100% de la funcionarias pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, reconocer efectuar la función de solicitar a la Unidad de Mantención, la reparación y mantención de artículos de la facultad, como por ejemplo reparación de una puerta, ventana, cambio de equipo de iluminación, entre otros (Ver Gráfico 59).



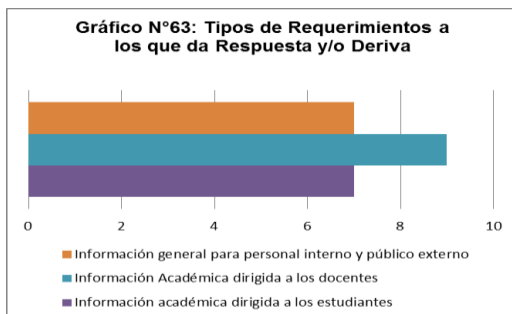
Sobre como realizan la solicitud a la Unidad de Mantención para la reparación e instalación de artículos, las encuestadas 50% indican que envían un correo electrónico dirigido al encargado de la Unidad de Mantención, sólo un 7,1% declara utilizar el Formulario de Solicitud de Mantención que está publicado en Vicerrectoría de Asuntos Económicos, en tanto el 42,9% manifiesta que utiliza ambos medios (Formulario y correo electrónico) (Ver Gráfico 60).



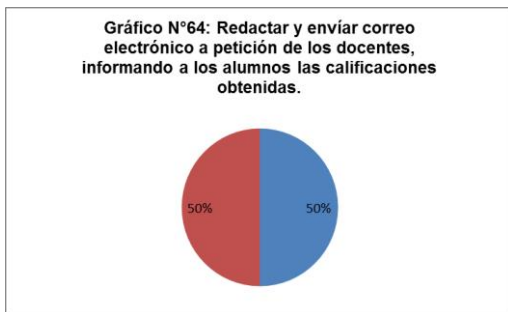
Al consultar si les correspondía atender, recibir y gestionar los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos, solo el 92,9% reconocer realizar esta labor, el 7,1% dice que esta actividad no se encuentra dentro de sus funciones (Ver Gráfico 61). Se estima necesario que todas las secretarias se encuentren capacitadas para responder a los requerimientos de los distintos usuarios de la Universidad del Bío-Bío.



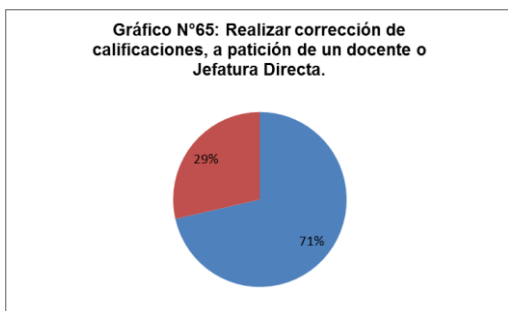
Ante la pregunta si le corresponde responder, derivar y gestionar requerimientos vía correo electrónico, recibidos de parte de profesores, estudiantes, personal internos y usuarios externos, el 92,9% de las funcionarias respondió que sí realiza esta tarea, en tanto el 7,1% respondió que no es su función (Ver Gráfico 62).



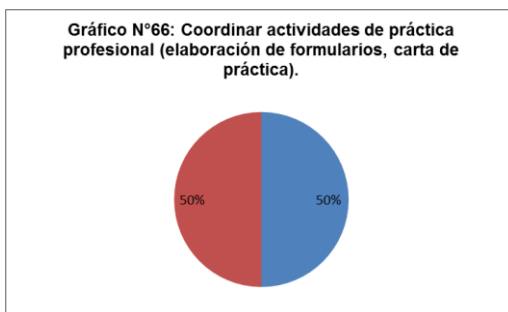
En relación a qué tipo de requerimientos responden, derivan y gestionan las secretarias de la facultad, del 100% de ellas un 69,2% dice entregar información académica dirigida a los docentes (calendarios, beneficios, entre otros), el 53,8% entrega información académica a los estudiantes (notas, horarios, calendario, beneficios, entre otros), en tanto el 53,8% de todas las secretarias entrega información general para personal interno y público externo (consulta sobre docentes, estudiantes, carreras, departamento, cobranzas) (Ver Gráfico 63). Se estima conveniente que todas las funcionarias de la Facultad de Ciencias empresariales sean capaces de responder a todas las inquietudes presentadas por los usuarios internos y externos de la facultad.



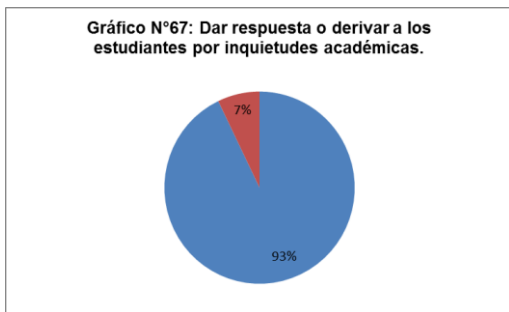
En cuanto a la consulta si les corresponde redactar y enviar correos electrónicos a petición de los docentes, informando a los alumnos las calificaciones obtenidas, sólo el 50% del total de la funcionarias encuestadas reconocen realizar esta tarea, considerando el 50% restante no corresponde esta función de acuerdo al cargo que desempeña (Ver Gráfico 64).



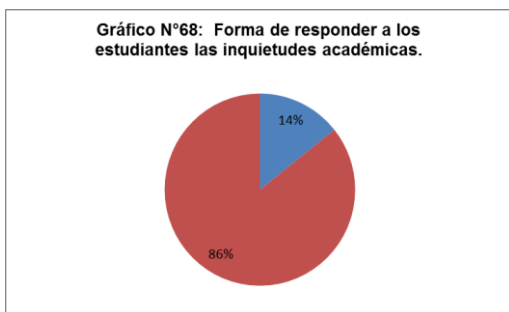
El 71,4% de las encuestadas les corresponde realizar correcciones de calificaciones, a petición de su jefatura directa, esta corrección se realiza a través del Formulario de Corrección de Calificación Final, establecido por la Vicerrectoría Académica. El 28,6% no le corresponde realizar correcciones de calificaciones dada la naturaleza de su cargo (Ver Gráfico 65).



De todas las secretarias encuestadas, el 50% de ellas coordina actividades de práctica profesional realizada por los alumnos (elaboración de formularios, carta de práctica), en tanto, el 50% restante no realiza esta función de acuerdo al cargo que desempeña (Ver Gráfico 66).



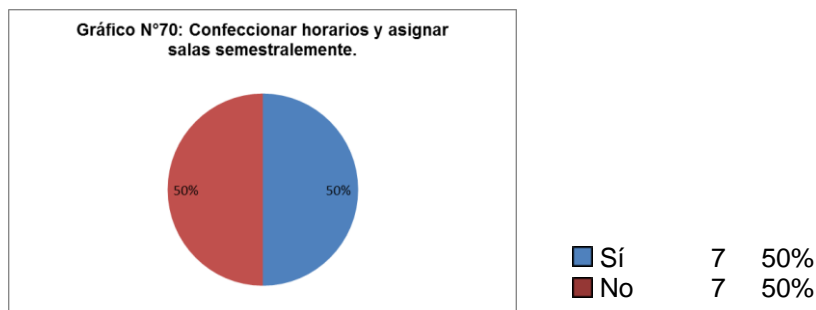
Se consulta si ellas dan respuestas o derivan a los estudiantes por consultas académicas, 92,9% contestó que sí, a diferencia del 7,1 % que declara que no lo realiza (Ver Gráfico 67). Se considera que todas las secretarías pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, deberían contar con los conocimientos necesarios para entregar respuestas satisfactorias o de lo contrario derivar a quien corresponda.



De las secretarías que manifestaron responder a los estudiantes sus inquietudes académicas, un 14,3%, indicó que deriva a los estudiantes según sus necesidades a unidad correspondiente, en tanto un 85,7% declara que envía respuestas sobre consultas a través de correo electrónico o solicita y fija entrevista con jefe directo y/o docente, o deriva a la unidad correspondiente según las necesidades del estudiante (Ver Gráfico 68).



De acuerdo a lo consultado a las funcionarias sobre si ellas reciben las postulaciones de los alumnos ayudantes, para su tramitación en la unidad que correspondiente, un 35,7% contestó que sí está entre sus funciones la recepción de estas postulaciones, un 64,3% indicó que no le corresponde esta labor (Ver Gráfico 69).



Se pregunta a las secretarias encuestadas si ellas confeccionan horarios y asignan salas semestralmente, el 50% indica que si realiza esta tarea, a diferencia del 50% restante que no realiza esta función, dado el puesto de trabajo que desarrollan (Ver Gráfico 70).

En la encuesta aplicada a las secretarias de la Facultad de Ciencias Empresariales, se les solicita que enumeren de forma secuencial o según su prioridad como ellas confeccionan el horario semestralmente, lamentablemente esta pregunta no obtuvo las respuestas de manera ordenada y/o coordinada, que permitiera establecer fehacientemente como se realizan los horarios, ante esta limitante se realizó una investigación paralela consultando a dos funcionarias como ellas consideran las formas más adecuada de realizar este procedimiento, de la cual se obtuvieron dos resultados, los que a continuación se detallan según las prioridades que se consideran indispensables para efectuar esta labor exitosamente:

Modalidad A:

- 1° Solicitar asignación docente a cada Departamento que presta servicios docentes en la Facultad de Ciencias Empresariales.
- 2° El Jefe de Carrera o Director de Escuela, confecciona 1era versión de horario con la asignación docente recibida de cada Departamento que prestan servicios en la Facultad de Ciencias Empresariales.
- 3° Recibir de parte del Jefe de Carrera o Director de Escuela la 1era versión de horario
- 4° Informar al docente la asignación horaria, de acuerdo a lo establecido por el Jefe de Carrera o Director de Escuela.
- 5° El Coordinador de Salas asigna al Delegado de la Facultad y además, asigna las respectivas salas a utilizar.

6° Envía horario para asignación de salas al respectivo Delegado de la Facultad o Coordinador de Salas.

7° Efectúa corrección de horarios a petición del docente y/o Coordinador de Salas.

8° Confirma horario y respectiva sala al docente.

9° Informa horarios del semestre a estudiantes, a través de un correo electrónico o publicar en diario mural.

Modalidad B

1° Solicitar asignación docente a cada Departamento que presta servicios docentes en la Facultad de Ciencias Empresariales.

2° Solicitar disponibilidad horaria al docente para la confección de los horarios.

3° Elaborar 1era versión de horario, con la disponibilidad entregada por los docentes que dictarán clases durante el semestre.

4° Informar horario asignado al docente, de acuerdo a la disponibilidad que ha informado.

5° El Coordinador de Salas asigna al Delegado de la Facultad y además, asigna las respectivas salas a utilizar.

6° Envía horario para asignación de salas al respectivo Delegado de la Facultad o Coordinador de Salas.

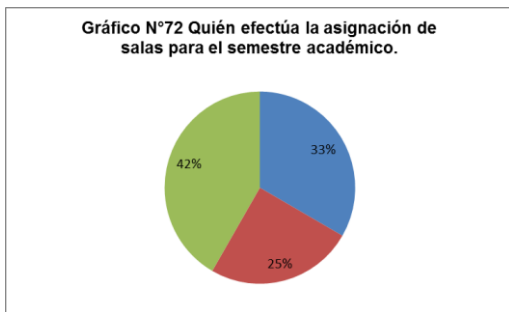
7° Efectúa corrección de horarios a petición del docente y/o Coordinador de Salas.

8° Confirma horario y respectiva sala al docente.

9° Informa horarios del semestre a estudiantes, a través de un correo electrónico o publicar en diario mural.



Se consulta a las funcionarias como solicitan la asignación de salas para el semestre académico; un 63,6% lo realiza vía correo electrónico, un 27,3% realiza la petición a través de oficio o memorándum y vía correo electrónico, sólo un 9,1% hace la solicitud en forma verbal (Ver Gráfico 71).



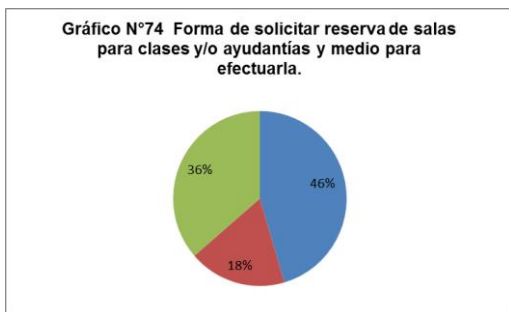
Coordinador de Salas	4	33,3%
Delegado de la Facultad, autorizado por el Coordinador de Salas	3	25%
Todas las anteriores	5	41,7%

En relación a la pregunta anterior, se les consulta a las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales, sobre quien efectúa la asignación de salas para el semestre académico, ante esta inquietud el 41,7% de las encuestadas indica que la asignación de la sala la realiza el Coordinador de Salas y/o el delegado de la facultad quien se encuentra autorizado previamente por el Coordinador de Salas, a diferencia del 33,3% que solo efectúa esta labor el coordinador de sala, en tanto el 25% manifiesta que la tarea la realiza el delegado de la facultad autorizado por el coordinador de salas (Ver Gráfico 72).



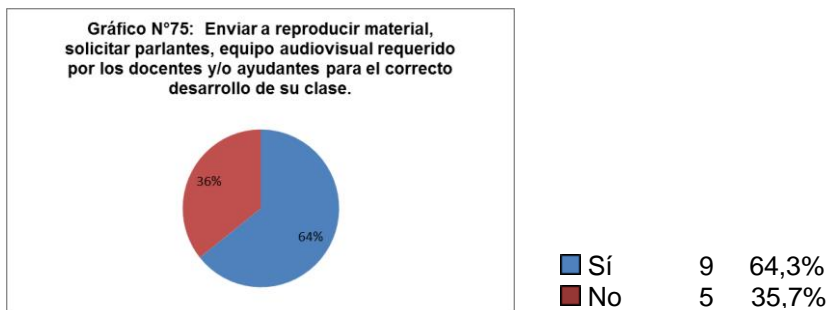
Sí	10	71,4%
No	4	28,6%

Se pregunta a las funcionarias si está dentro de su función coordinar y solicitar reservas de salas para clases y/o ayudantías, el 71,4% indica que si realiza esta actividad, a diferencia de un 28,6% que no hace esta labor (Ver Gráfico 73).

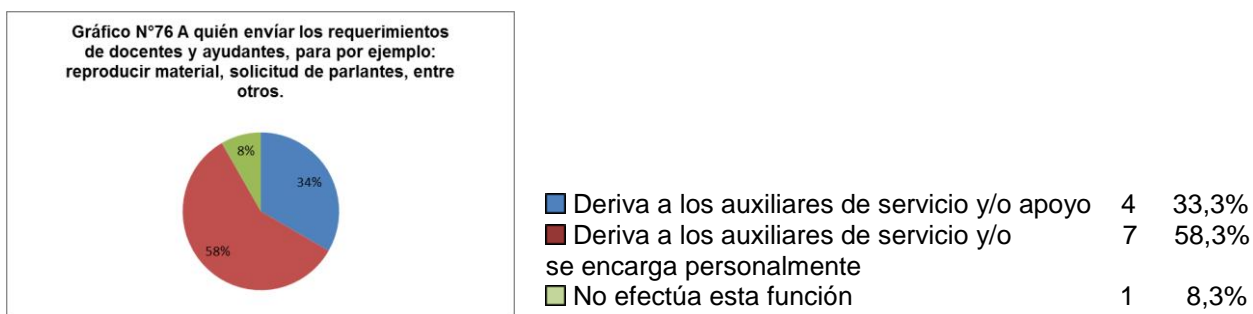


Al Coordinador de Salas, a través de un llamado o correo electrónico	5	45,5%
Al Delegado de Facultad, a través de un llamado o correo electrónico	2	18,2%
Todas las anteriores	4	36,4%

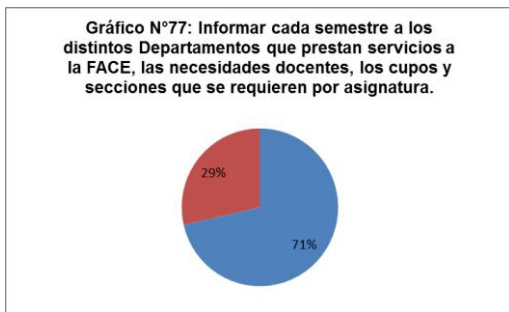
En este caso un 45,5% solicita al coordinador de sala la reserva, a través de un llamado o correo electrónico; el 36,4% realiza la solicitud de sala al coordinador de sala y/o delegado de la Facultad, siendo esta solicitud en forma verbal a través de un llamado o enviando un correo electrónico; y por último el 18,2% realiza la solicitud de reserva al delegado de la facultad en forma verbal a través de un llamado o envía un correo electrónico (Ver Gráfico 74).



En cuanto a la consulta si es labor enviar a reproducir material, solicitar parlantes o equipo audiovisual requerido por los docentes y/o ayudantes para el correcto desarrollo de su clase, el 64,3% indica que si realiza esta tarea, a diferencia del 35,7% no desarrolla esta labor. Se estima que no todas las secretarias ejecutan esta labor debido a que su función no está en directa relación con el desarrollo de clases impartidas por los docentes, como es el caso de la secretaria de Decanato y Departamentos (Ver Gráfico 75).

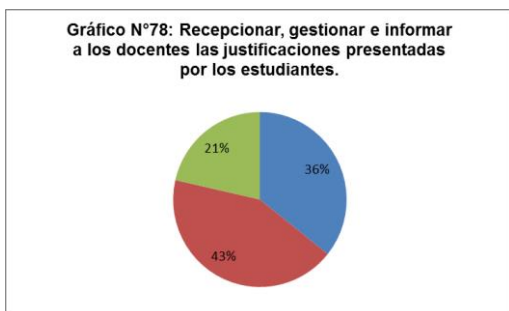


En concordancia a lo anteriormente consultado, se les pregunta a quien envían los requerimientos de los docentes y/o ayudantes, el 58,3% se encarga personalmente y/o deriva a los auxiliares de servicios, en tanto el 33,3% sólo deriva la solicitud o requerimientos a los auxiliares de servicios para que ellos ejecuten esta petición, en cambio el 8,3% manifiesta no realizar esta tarea (Ver Gráfico 76).



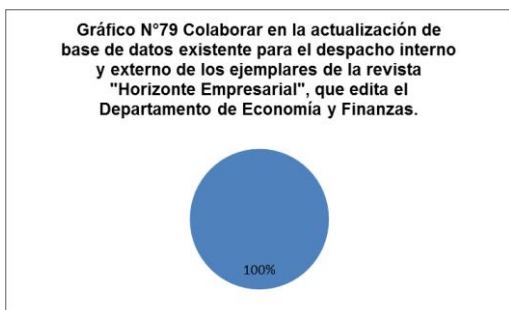
■ Sí, realiza la función	10	71,4%
■ No se realiza la gestión	4	28,6%

De acuerdo a las necesidades docentes de cupos y secciones que se requieren por asignatura cada semestre, un 71,4% manifiesta informar de estas necesidades a los distintos departamentos que prestan servicios a la Facultad de Ciencias Empresariales, en tanto el 28,6% indica que no realiza esta gestión (Ver Gráfico 77).



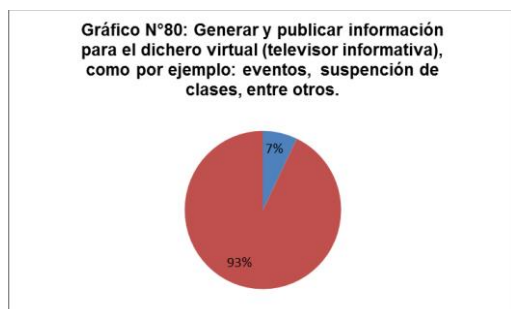
■ Sí, a través del Formulario de Justificación de Inasistencia	5	35,7%
■ No realiza esta función	6	42,9%
■ Otro	3	21,4%

Sobre la pregunta si le corresponde recepcionar, gestionar e informar a los docentes las justificaciones presentadas por los estudiantes, un 42,9% indica que esta no es su función, el 35,7% reconoce realizar esta tarea a través del Formulario de Justificación de Inasistencia, y el 21,4% envía correo electrónico y/o efectúa el siguiente procedimiento: primero Departamento de Salud, segundo casos especiales y tercero correo electrónico, cuarto digitalizar escáner (Ver Gráfico 78).

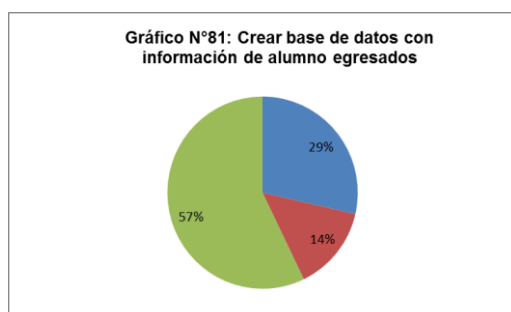


■ Sí	0	0%
■ No	14	100%

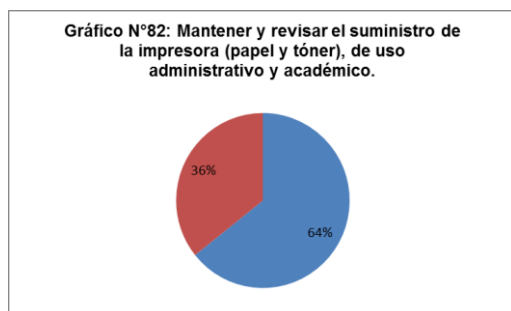
El 100% de las encuestadas reconoce no efectuar la tarea de colaborar con la actualización de la base de datos existente para el despacho interno y externo de los ejemplares de la Revista Horizonte Empresarial, que edita el Departamento de Economía y Finanzas (Ver Gráfico 79).



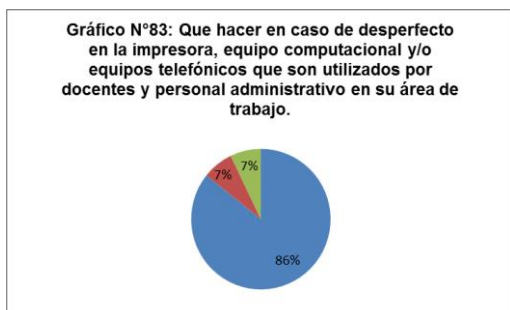
Se consulta a las funcionarias si está entre sus tareas generar y publicar información para el Fichero Virtual (televisor informativo), como por ejemplo: eventos, cursos, suspensión de clases entre otros. Ante esta pregunta un 92,9% manifiesta no realizar esta función, en tanto, sólo un 7,1% cumple en ejecutar esta labor (Ver Gráfico 80).



Ante la consulta si es su función crear base de datos que contenga información de los alumnos egresados, un 57% dice que no le corresponde esta función a diferencia del 28,6% que efectúa esta labor registrando la información a través de una planilla Excel o Word, en tanto un 14,3% dice llevar un registro digital en Word o Excel y además en registro manual (Ver Gráfico 81).

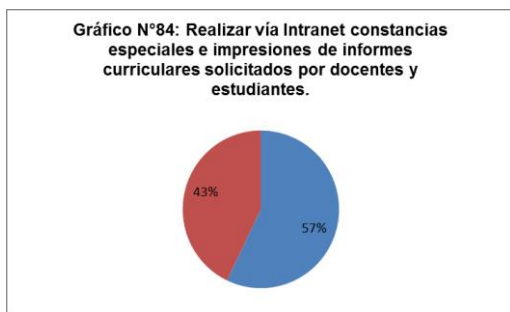


Se pregunta a las entrevistadas si le corresponde como función mantener y revisar el suministro de la impresora (papel y tóner) de uso administrativo y académico, un 64,3% respondió que verifica diariamente la cantidad de papel y tóner disponible reponiendo cuando fuere necesario, el 35,7% indica que no es su función (Ver Gráfico 82).



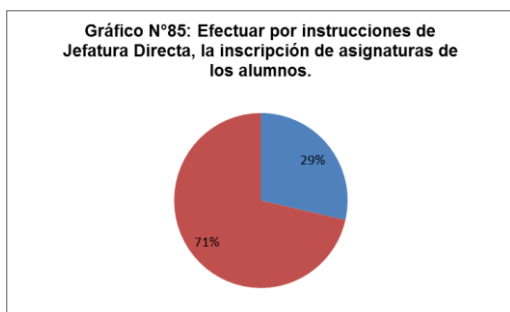
Solicita vía correo electrónico una reparación y/o	12	85,7%
No me corresponde esta función	1	7,1%
Otro	1	7,1%

En caso de desperfecto de la impresora, equipo computacional y/o equipo telefónico utilizados por los docentes y personal administrativo, el 85,7% de las secretarías indicó que ellas solicitan vía correo electrónico una reparación y/o mantenimiento a la Unidad de Soporte Técnico, el 7,1% llama al encargado de la Unidad de Soporte Técnico, y 7,1% dice que no le corresponde esta función (Ver Gráfico 83).



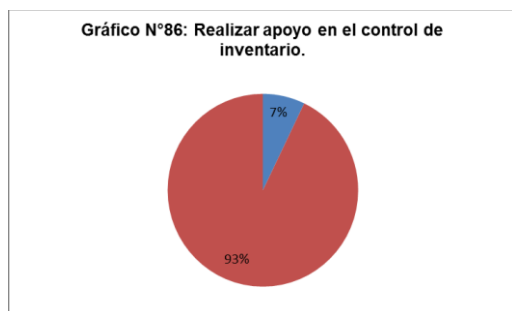
Sí	8	57,1%
No	6	42,9%

En cuanto si tiene dentro de sus funciones realizar vía Intranet Constancias Especiales e impresiones de Informes Curriculares solicitados por docentes y estudiantes, el 57,1% manifiesta que sí realiza esta tarea, el 42,9% no tiene contemplada esta función (Ver Gráfico 84).



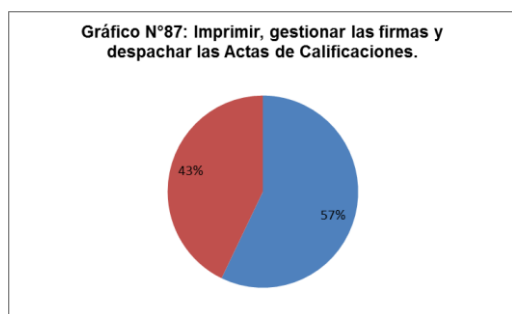
Sí	4	28,6%
No	10	71,4%

De las secretarías encuestadas el 28,6% indica que dentro de sus funciones le corresponde efectuar la inscripción de asignaturas de los alumnos por orden directa de su jefatura, a diferencia del 71,4% que dice que no les corresponde realizar esta función (Ver Gráfico 85).



■ Sí	1	7,1%
■ No	13	92,9%

El 7,1% de las funcionarias manifiesta prestar apoyo en la elaboración de los inventarios, en tanto el 92,9% no efectúa esta tarea.



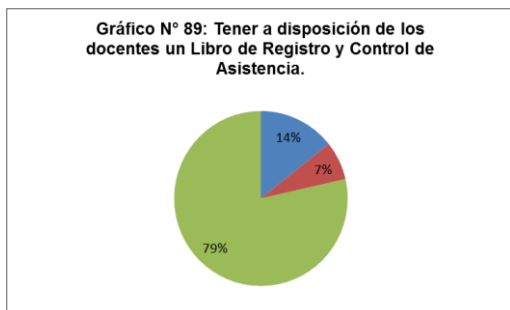
■ Sí	8	57,1%
■ No	6	42,9%

Se consulta si realiza la impresión, gestión de firma y despacho de las actas de calificaciones cada fin de semestre, enviándolas a la Dirección de Admisión Control y Registro Académico. El 57,1% reconoce ejecutar esta labor, en tanto el 42,9% no lo realiza (Ver Gráfico 87).



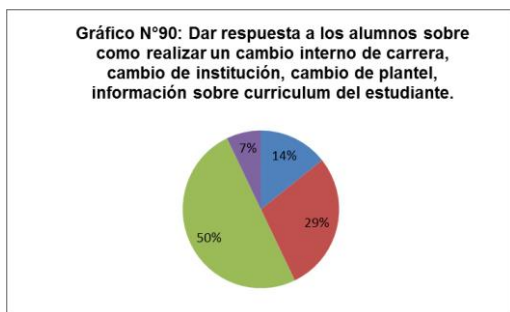
■ Sí, a través del Sistema de Secciones, establecido por la Universidad	7	50%
■ No es mi función	7	50%

Respecto si desarrolla la labor de ingresar, revisar, ajustar y controlar el Sistema de Secciones, indicando el nombre del docente, la asignatura, la cantidad de cupos requeridos y los respectivos horarios según las necesidades de las carreras. El 50% de las funcionarias declara realizar esta tarea a través del Sistema de Secciones establecido por la Universidad y el 50% restante afirma que no es su función (Ver Gráfico 88).



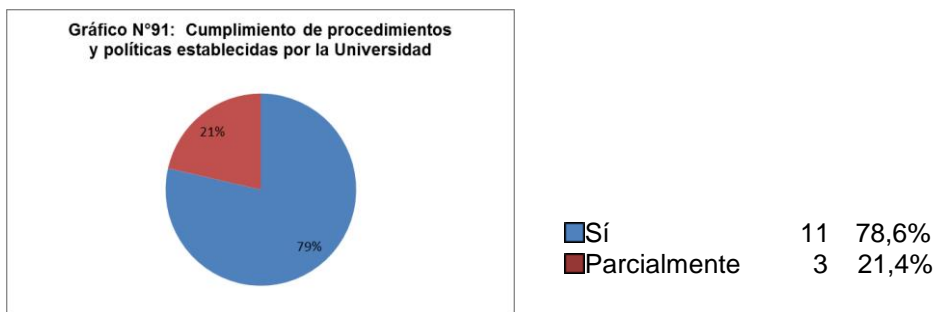
■ Sí, a disposición de los Docentes Part-time	2	14,3%
■ Sí, a disposición de los Docentes Jornada Completa y/o Media Jornada de la Facultad	1	7,1%
■ No me corresponde esta función	11	78,6%

De acuerdo a la consultado si tiene a disposición de los docentes un Libro de Registro y Control de Asistencia, el 14,3% tiene a disposición este libro para los docentes Part-time, el 7,1% lo mantiene sólo a disposición de los docentes jornada completa y/o media jornada que prestan servicio a la facultad, y el 78,6% no realiza esta función (Ver Gráfico 89).



■ Sí, da respuesta	2	14,3%
■ Sí, deriva a Jefe/Director de Carrera o la Unidad que corresponda	4	28,6%
■ Todas las anteriores	7	50%
■ No me corresponde esta función	1	7,1%

Al preguntar si tiene como función dar respuesta a los alumnos sobre cómo realizar cambio interno de carrera, cambio de institución, cambio de plantel, información sobre curriculum del estudiante (ejemplo: perdida de carrera, retiro temporal, alumnos irregulares, alumnos terminales, entre otros); el 50% de las encuestadas indica que da respuesta y/o deriva a Jefe/Director de Carrera o a la unidad que corresponda, el 28,6% sólo deriva a Jefe/Director de Carrera o unidad correspondiente, el 14,3% solo da respuesta y el 7,1% no realiza esta función (Ver Gráfico 90).



Finalizando la encuesta se les consulta a las secretarias si ellas consideran cumplir con los procedimientos y políticas establecidas por la universidad, a lo que ellas responden en un 78,6% que sí lo realizan, en tanto un 21,4% manifiesta que parcialmente cumple con lo establecido (Ver Gráfico 91).

16. ANÁLISIS SOBRE BUENAS PRÁCTICAS NO DOCUMENTADAS.

Se ha podido observar a través de la investigación realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales que en transcurso del tiempo se han generados prácticas que no están documentadas, y cuya finalidad es optimizar los recursos de la casa de estudios.

Entre estas buenas práctica se ha apreciado que en la Sede Chillán se realiza la Ceremonia de Titulación fijando un solo día para titular a los alumnos de las carreras de Pregrado que componen la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo éstas las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor e Ingeniería Civil en Informática, siendo asignados horarios diferentes para cada carrera.

Al realizar la ceremonia en un solo día se puede economizar en contratación de servicios de banquetearía, arreglos florales, locutor, reserva de espacio físico, y lo más destacado es el trabajo en equipo de las secretarias de las carreras anteriormente mencionadas.

Respecto a los Programas Especiales de Continuidad de Estudios se les asigna un día distinto al de las carreras de pregrado, en el cual se realiza sólo una ceremonia que concentra las tres carreras que actualmente ofrece los Programas Especiales de Continuidad de Estudios de la Facultad de Ciencias Empresariales. En cuanto a las Carreras de Postgrados (Magister) su titulación se realiza en conjunto con la Facultad de Ciencias de la Salud y de los Alimentos, debido a la baja cantidad de estudiantes que titula cada años estas carreras, lo que les permite optimizar el uso de los recursos, ya que se comparten los gastos necesarios para la realización de esta actividad.


Otra buena práctica (Sede Chillán), se considera la implementación de un Delegado de Salas, funcionario (secretaria) perteneciente a la Facultad de Ciencias Empresariales, quien tiene la facultad de realizar reservas extraordinarias y/o regulares en el Sistema de Control de Salas establecido por la Universidad del Bío-Bío; a este delegado de salas pueden recurrir los docentes, funcionarios y alumnos pertenecientes a la facultad y que requieran reservar un aula.

Con la existencia de este delegado, permite agilizar la reserva de salas semestralmente para las clases regulares, y posteriormente realizar reservas extraordinarias tanto para docentes y alumnos.


Se evalúa de forma positiva la implementación del Delegado de Salas, ya que en caso de ausencia de la Coordinadora de Salas se encuentra este Delegado que puede ayudar y agilizar este procedimiento.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

17. Propuesta Manual de Procedimientos


 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 94 de 134</p>
---	--	---

<p>Fecha: Diciembre 2015</p>	<p>Fecha: Enero 2016</p>
<p>Elaborado: Yaquelin Badillo Castro Marianela Ramírez Zelada</p>	<p>Aprobado: Cecilia Gallegos Muñoz</p>

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 95 de 134</p>
---	---	---

ESTRUCTURA MANUAL

INTRODUCCIÓN.....	96
OBJETIVOS.....	97
ÁREAS DE APLICACIÓN.....	97
RESPONSABLES.....	97
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	98
GLOSARIO.....	134


 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 96 de 134</p>
---	---	---

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, Sede Chillán y Concepción, cuenta con la colaboración de funcionarias, quienes cumplen la labor de secretaria, donde ellas entregan apoyo administrativo a las distintas unidades que componen la Facultad.

Para ejercer un trabajo eficiente y de calidad, se ha procedido a elaborar una propuesta de Manual de Procedimientos, cuya finalidad es entregar orientación y apoyo al personal existente y para aquellos que un futuro se puedan integrar a esta Casa de Estudios.

Esta propuesta de Manual de Procedimientos contiene información detallada de los distintos procesos que deben realizar las secretarias en el desarrollo de sus funciones buscando unificar criterios para optimizar recursos y desarrollar las tareas con eficiencia y eficacia.

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 97 de 134</p>
---	--	--

OBJETIVOS

- Asignar y describir de forma detallada las tareas y funciones que deben realizar las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Establecer y/o estandarizar los procedimientos en el desarrollo de las tareas asignadas.
- Proponer actividades en equipo para optimizar recursos.

ÁREAS DE APLICACIÓN

La presente propuesta de Manual de Procedimientos, se aplicará a las secretarías del Decanato, secretarías de las Carreras Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, así mismo a los Departamentos Ciencias de la Computación y Tecnologías de la Información, Gestión Empresarial, Sistemas de Información, Economía y Finanzas, Administración y Auditoría. Adicional a estos, se encuentran los Programas Especiales de Continuidad de Estudios y los Postgrados, todos ellos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, Sede Chillán y Concepción.


RESPONSABLES

Serán responsables de verificar el correcto desarrollo de los procedimientos los funcionarios que a continuación se indican:

- Decano de la Facultad
- Directores de Departamentos
- Directores de Escuelas
- Directores de Postgrados
- Jefes de Carreras
- Coordinadores de Programas Especiales de Continuidad de Estudios
- Secretarías

NOMENCLATURA

F: Función
P: Procedimiento

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 98 de 134</p>
---	--	---


DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Funciones y Procedimientos desarrollados por todas las Secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales.

- F:** Mantener al día agenda y registro de audiencia de Jefe Directo.
P: Para realizar esta labor usted debe tener un cuaderno y/o agenda donde registre diariamente citas y/o audiencias solicitadas y/o fijadas por su Jefe Directo.
 Es su deber recordarle con anticipación a su superior estos compromisos adquiridos, tanto en forma verbal como también enviándole un correo electrónico el día anterior a la cita.
- F:** Atender y gestionar llamadas telefónicas, tanto internas como externas, registrar mensajes, derivar llamadas, etc.
P: La atención del teléfono debe ser cordial con su interlocutor, identificándose con su nombre e indicar el nombre de la unidad a la que usted presta servicios, posteriormente consultar cual es el requerimiento, en lo posible dar respuesta que produzca satisfacción y conformidad a la persona que llama.

En el caso que la persona que llama necesite hablar con un directivo o profesor de la unidad a la que usted presta servicios y sea necesario traspasar el llamado, debe indicarle a la persona que está en espera en el teléfono que traspasará el llamado y que por lo tanto espere en línea, a través de los anexos disponibles usted traspasa el llamado a la persona solicita informándole quién le llama y si él esta acuerdo usted traspasa el llamado; en caso que la persona solicitada al teléfono este ocupada, en reunión o se encuentre ausente, usted debe retomar el llamado e informarle al interlocutor que la persona solicitada no se encuentra disponible y que por favor deje el mensaje.

En caso de mensaje usted debe registrarlo en un cuaderno y/o agenda, indicando nombre de la persona que llamó, hora del llamado y mensaje para ser entregado al Jefe Directo o a quien corresponda.

	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 99 de 134</p>
---	---	---

3. **F:** Recibir, registrar, clasificar, ordenar, despachar y/o distribuir correspondencia externa e interna.

P: Para recibir, despachar y/o distribuir la correspondencia interna debe poseer un libro de registro de correspondencia, en el cual registrará fecha, nombre del destinatario, contenido y solicitar la firma de quien recepciona.

En cuanto a la clasificación y orden de la correspondencia recibida y despachada debe contar con un archivador que indique “Correspondencia Recibida” y otro “Correspondencia Despachada”, en el cual debe disponer de separadores especificando el tipo de documento (carta, memorándum, oficio, constancia, varios) y archivar según corresponda, por fecha de emisión o recepción.

En caso de recibir documentos vía correo electrónico usted debe imprimirlos, entregar el documento a quien corresponda, y a su vez debe disponer de una carpeta digital donde lleve un archivo de estos documentos recibidos y dejar archivada una copia en papel en la carpeta de documentos recibidos.


4. **F:** Revisar e informar errores detectados en la recepción de documentos y solicitar su correcta emisión.

P: En caso de detectar errores de forma en documentos recibidos (errores en la fecha, errores ortográficos, entre otros), usted debe respetuosamente solicitar la corrección a la unidad que emitió dicho documento, para que una vez enmendado sea entregado a su destinatario.

5. **F:** Redactar y digitar correspondencia tales como ordinarios, cartas, constancias, recomendaciones, entre otros, solicitados por Jefatura Directa, docentes y/o estudiantes.

P: Debe realizar una revisión de los documentos ya emitidos y a través de estos guiarse para confeccionar el documento solicitado, procurando evitar errores ortográficos, exponer claramente lo que desea transmitir en el texto.

Por ejemplo, normalmente los documentos emitidos (cartas, constancias, ordinarios) contienen la siguiente estructura: Logo de la Universidad, identificación de la unidad o departamento de la universidad, fecha de emisión, número correlativo, materia, destinatario, emisor, saludo, texto o contenido, despedida, firma, nombre y cargo de la persona responsable que emite el documento, referencias finales y distribución.

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 100 de 134</p>
---	--	--

6. **F:** Recepción y distribución de Calendario de Actividades y Eventos Académicos (firma de actas, fechas de aplicación de evaluaciones, inicio y término de clases, recesos académicos entre otros).

P: Al finalizar el año, usted recibirá el Calendario Académico que contiene las fechas y períodos de actividades importantes, como así también este documento informa los recesos académicos a los cuales se acoge la Universidad.

Este calendario le será enviado a través del correo electrónico institucional, el cual usted deberá imprimir, archivar y derivar según corresponda, como por ejemplo enviárselo a los profesores que impartirán clases durante los respectivos semestres.

Se considera importante enviar este calendario vía correo electrónico a los docentes al inicio de cada semestre, y enviar un recordatorio al término de este.

7. **F:** Coordinar y organizar reuniones solicitadas por un superior.

P: Para organizar y coordinar reuniones solicitadas por un superior, debe usted realizar el siguiente procedimiento:

1° Consultar disponibilidad de los participantes, la que puede realizar a través de un llamado telefónico o vía correo electrónico.


2° Fijar fecha y hora de la reunión de acuerdo a la disponibilidad de los participantes, previo visto bueno del Jefe Directo y/o solicitante de la reunión.

3° Solicitar reserva de espacio físico (sala de reuniones, sala de clases, salón auditorium, entre otros), esta reserva se realizará según las necesidades, ejemplo la cantidad de participantes, tipo de mobiliario requerido, o de acuerdo al carácter y motivo de la reunión.

4° Organizar y preparar atención para los invitados, la cual puede ser un break que incluya té, café, jugo, galletas, entre otros.

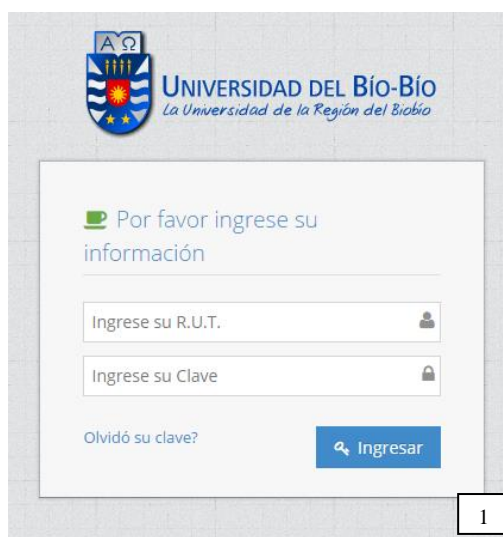
5° Preparar material impreso para las reuniones, en cuanto a este material le será entregado por su superior y usted deberá solicitar colaboración a los auxiliares de apoyo para ellos se encarguen de multicopiarlo.

6° Enviar citación y/o recordatorio a los asistentes a la reunión, es importante que usted envíe este mensaje vía correo electrónico como así también una citación por escrito a los participantes a la reunión, recordándoles lugar, fecha, horario y motivo de la reunión.


	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 101 de 134</p>
---	--	---

Cabe destacar que usted como secretaria encargada de la reunión, debe solicitar la colaboración a los auxiliares de servicios para disponer de toda la indumentaria, como pendones institucionales, carpeta para la o las mesas, vasos, agua, verificar el correcto funcionamiento del computador y equipo audiovisual; además usted deberá revisar el material multicopiado para asegurar que este se encuentre según las condiciones requeridas.

8. **F:** Realizar y gestionar Solicitud de Compra, Materiales y Movilización.
P: Para realizar esta labor usted debe tener acceso a Intranet <https://intranet.ubiobio.cl/e77c51eba9320c810b56eed752f9b3b9/intranet/index.php?> Ingresando a través del perfil de su Jefatura Directa (previamente autorizado por él o ella), o también por el perfil Delegado, digitando su RUT y Clave (Ver Imagen 1).



Una vez iniciada la sesión debe seleccionar el ítem Adquisición y Bodega, donde se desplegará una ventana con el siguiente menú de opciones (Ver Imagen 2).

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 102 de 134</p>
---	--	---

Adquisiciones y Bodega

- Solicitud material
- Modificar Solicitud ma.
- Consulta Solicitud mat.
- Consulta Stock
- Solicitud de Compra
- Modificar Solicitud Co.
- Consulta Solicitud Com.
- Chile Compra
- Solicitud Productos 2

Para realizar una solicitud de materiales debe efectuar un click en **“Solicitud Material”** donde se visualizara la siguiente pantalla que usted debe completar con la información solicitada (Ver Imagen 3), donde encontrará una lista de materiales que puede seleccionar y agregar al carro de compras (Productos +).

Solicitud de Materiales Imprimir | Enviar | Guardar

Año Presupuestario: 2016 Número de Solicitud: Fecha: 22/Febrero/2016

Estado Solicitud: Fecha:

Centro de Responsabilidad:

Sede:

Bodega:

Responsable de Centro:

Responsable Solicitud: CECILIA


Observaciones:

3

Detalle Solicitud

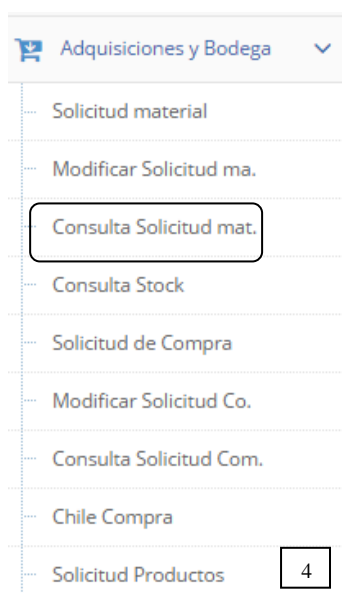
Productos +

N	Material	Unidad Medida	Precio	Cantidad Solicitada	Total	Eliminar
					Total Solicitud: \$0	


	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 103 de 134</p>
---	--	---

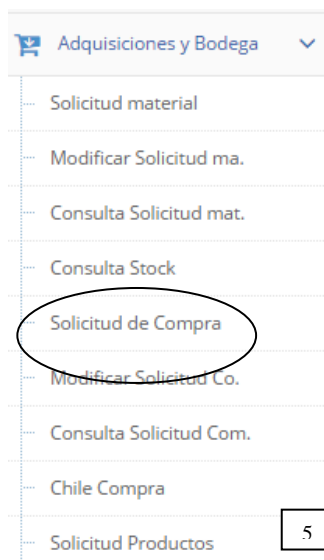
Para finalizar, debe guardar y enviar la solicitud, dejando copia impresa de está como respaldo de la operación.


Posteriormente, al día siguiente, debe revisar en la opción **“Consulta solicitud Mat.”** (ver imagen 4) para conocer si la Unidad de Abastecimiento autorizó o rechazó la petición, en caso de estar aprobada usted debe dirigirse a esta unidad a retirar sus materiales, o solicitar a un auxiliar de servicio que los retire.






En el caso de realizar una Solicitud de Compra y/o Movilización debe ingresar a la Intranet de la misma forma que ingreso a la Solicitud de Material (Ver Imagen 1), sólo que en este caso debe seleccionar “Solicitud de Compra” (Ver Imagen 5).

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 104 de 134</p>
---	--	---



Una vez que usted hace click en Solicitud de Compra se desplegará una pantalla (Ver Imagen 6) donde deberá completar la información solicitada, seleccionando la opción Productos , donde visualizará un listado de productos, y en el caso de no existir lo que busca, debe solicitar a la Unidad de Adquisiciones la creación del producto para su compra.

Solicitud de COMPRA   

Año Presupuestario: 2016 Número de Solicitud:
 Estado Solicitud: Fecha: 22/Febrero/2016

Centro de Responsabilidad:

Tipo:

Sede:


Responsable Centro:

Responsable Solicitud: CECILIA


Observaciones:

Documentos Adjuntos:

Detalle Solicitud

Productos  6

N	Producto	Fecha Consumo	Unidad Medida	Precio Unitario Referencia	Moneda	Cantidad Solicitada	Descripción	Distribución	Valor Total	Tipo Compra	Eliminar
---	----------	---------------	---------------	----------------------------	--------	---------------------	-------------	--------------	-------------	-------------	----------

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 105 de 134</p>
---	--	--


Para finalizar esta gestión, usted debe guardar, enviar e imprimir una copia de respaldo, y verificar constantemente el estado de la solicitud cuyo proceso se entenderá por finalizado cuando el estado de la solicitud sea ejecutada y usted recibirá el producto requerido.

Otra forma de realizar una Solicitud de Movilización es completando el Formulario “Solicitud de Movilización” (Ver Anexo 6), para hacer uso de los vehículos institucionales siempre que exista disponibilidad de uso y no se encuentre reservado para otra unidad.

Para obtener este formulario debe ingresar al Sistema de Gestión de la Calidad VRAE a través del siguiente link <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, donde le solicitará la autenticación del usuario para ingresar (Ver Imagen 7)



Posteriormente debe seleccionar Vicerrectoría de Asuntos Económicos, luego la Dirección de Administración y Presupuesto, Departamento de Bienes y Servicios, Sección de Mantenimiento y Servicios, a continuación la opción Formularios y descargar el Formulario Solicitud de Movilización; una vez completado este formulario debe ser despachado a la Unidad de Mantenimiento y Servicio, verificando que se encuentre firmado por su Jefe Directo.

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 106 de 134</p>
---	--	---

La confirmación de disponibilidad la recibirá a través de un llamado telefónico o correo electrónico de parte de la Unidad de Mantenimiento y Servicios.

Importante: Para diferenciar una Solicitud de Compra de una Solicitud de Materiales, debe saber que Solicitud de Materiales es adquirir productos que se encuentran en stock en la bodega de la Universidad, en cambio la Solicitud de Compra permite conseguir productos y servicios que no están disponibles en la bodega de la Universidad, por ejemplo equipos computacionales, arriendo de movilización, servicio de atención como banquetería, entre otros.

9. **F:** Solicitar y gestionar traspaso y/o transferencia de fondos para el pago de bienes o servicios, Solicitud de Fondo por Rendir y Rendición de Fondos por Rendir.

P: Esta tarea la realizan todas las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales, a través de los siguientes procedimientos:

- Para efectuar un traspaso y/o transferencia de fondos usted con autorización de su jefe directo, debe elaborar un memorándum y/u oficio dirigido a la Directora de Administración y Presupuesto, el que debe contener el nombre y RUT del responsable y/o beneficiario que recibirá el dinero solicitado, el monto requerido, el Centro de Costo desde el cual se realizarán los egresos, indicar el motivo para el cual se está realizando esta solicitud. Adicional a este se debe adjuntar una orden de pago que consiste en un formulario (Ver Anexo 7) que debe obtener desde la VRAE, ingresando al link <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, donde le solicitará la autenticación del usuario para ingresar (Ver Imagen 8).



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Autenticación Requerida


Debe iniciar sesión con sus credenciales de intranet para poder acceder este recurso.

Rut:

Clave:

8

Por razones de seguridad, por favor cierre su sesión y el navegador web cuando haya terminado de utilizar este servicio.

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 107 de 134</p>
---	--	---


Una vez autorizado el ingreso debe seleccionar la opción Vicerrectoría de Asuntos Económicos, Dirección de Administración y Presupuesto, Departamento de Presupuesto y Cobranza opción Formularios, y por último descargar el formulario “Orden de Pago”. Una vez aceptada y aprobada esta solicitud, se le transferirá los recursos y/o emitirá un vale vista o cheque a nombre de la persona responsable.

- Para realizar una “Solicitud de Fondo por Rendir”, usted debe completar el correspondiente formulario (Ver Anexo 8), el que está disponible en <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, para ingresar le solicitara la autenticación del usuario (Ver Imagen 9).



Enseguida seleccionar la opción Vicerrectoría de Asuntos Económicos, la Dirección de Administración y Presupuesto, Formularios donde encontrará el documento requerido, el cual lo podrá descargar y completar con la información solicitada, enviándolo posteriormente a la Dirección de Administración y Presupuesto con la respectiva Orden de Pago.

- El “Formulario de Rendición de Fondos por Rendir” (Ver Anexo 9), se desprende de la Solicitud de Fondos por Rendir, este documento consiste en informar los gastos realizados, justificándolos con las respectivas boletas o comprobantes de pago que deben contener fecha posterior a la recepción de los recursos

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 108 de 134</p>
---	--	---


económicos, desglose de los productos o servicios y el valor de estos; para obtener este formulario debe ingresar a la siguiente dirección: <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, donde le solicitará la autenticación (Ver Imagen 10).



Luego seleccionar el ítem Vicerrectoría de Asuntos Económicos, Dirección de Administración de Presupuesto, Formulario y descargar el documento “Formulario de Rendición de Fondos por Rendir”, el que debe completar con la información requerida para justificar el uso de los recursos recibidos, debe imprimirlo, adjuntar las boletas correspondientes y enviarlo a la Unidad de Presupuesto y Cobranzas.

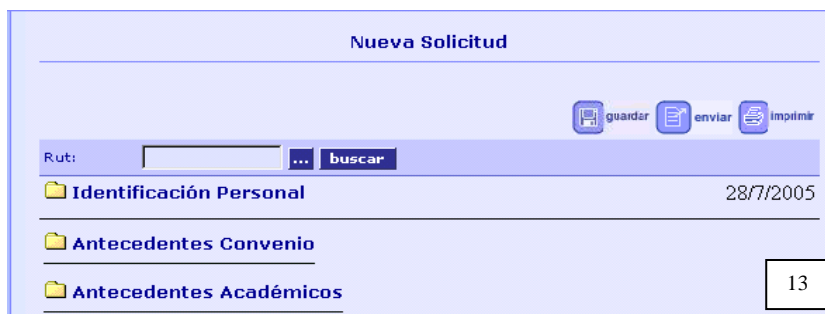
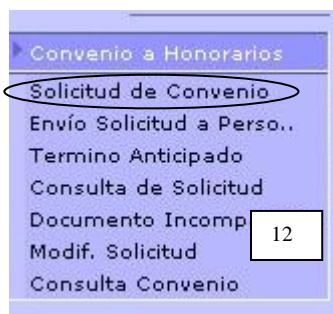
10.F: Ingresar y/o registrar vía Intranet Convenios a Honorarios, revisar permanentemente su estado de tramitación y solicitar el pago correspondiente.

P: Para desarrollar esta tarea se debe ingresar a Intranet a través del link <https://inet.ubiobio.cl/08e3122e29f15aae032e9ccc4d32498a/intranet/> ingresando a través del perfil de su Jefatura Directa (previamente autorizado por él o ella), o también por el perfil Delegado, digitando su RUT y Clave (Ver Imagen 11).


	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 109 de 134</p>
---	--	---



Una vez iniciada la sesión se desplegará el menú donde usted debe seleccionar la actividad “Solicitud de Convenio” (Ver Imagen 12), enseguida aparecerá una pantalla que le solicitará ingresar el RUT del prestador de servicios (Ver Imagen 13).



En el caso que la persona y/o empresa hubiera prestado servicios anteriormente, le aparecerán automáticamente todos los datos personales de este, de no ser así usted deberá solicitar a la Encargada de Convenios de Honorarios el ingreso de los datos, adjuntando toda la documentación requerida para este efecto, tales como Curriculum Vitae, Certificado que acredita que es especialista en la labor requerida, fotocopia de Cédula de Identidad por ambos lados. Una vez ingresado en el sistema, busque al prestador a través del RUT lo que lo derivará a los datos personales (Ver Imagen 14)

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 110 de 134</p>
---	--	---


Identificación Personal 28/7/2005

Rut:	12.918.846-4	Nacionalidad:	CHILENA
Apellido Paterno:	FICA	Apellido Materno:	CARRASCO
Nombre:	CLAUDIA ANDREA	Sexo:	Femenino
Fecha Nacimiento:	20 ENE 1965	Estado Civil:	SOLTERO
Dirección:	C. José Miguel Seguel 140, Sector Collao, Concepción	Comuna:	CONCEPCION
Telefono:		Celular:	
E-mail:	cfica@ubiobio.cl		
Interno:	<input type="radio"/>	Externo:	<input type="radio"/> 14

Luego debe hacer click sobre **Antecedentes Convenio**, donde se despliega el siguiente formulario (Ver Imagen 15) que le permite registrar los antecedentes propios del Convenio, tales como:

- Fecha de Inicio y de Término del convenio
- Condición del Convenio, en general se refiere a la identificación de la labor de Académico o Administrativo
- Jerarquía: Despliega la jerarquía del prestador del Servicio si mantiene contrato actual vigente con la Institución con registro de Jerarquía.
- Repartición o Proyecto, corresponde a la identificación del Centro de Responsabilidad del Convenio, solo se puede registrar la unidad de su dependencia.
- Función del convenio
- Afecto a horario, donde deberá ingresar la cantidad de horas de trabajo, jornada laboral.
- Descripción de la labor a realizar
- Indicar si es reemplazo, mencionado al empleado al cual va a sustituir.

Indicar quien será el jefe directo y responsable de pago, especificando el monto bruto a pagarle, la distribución de cuotas y la respectiva retención.

	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 111 de 134</p>
---	---	---

Antecedentes Convenio

Fecha Inicio:	1	ENERO	2006	Condición:	Sin Condición
Fecha Término:	1	ENERO	2006	Jerarquía:	Sin Jerarquía
Repartición / Proyecto:	10301000 ASESORIA JURIDICA			Función Contrato:	GASTOS HONORARIOS NACIONALES ALUMNOS CON:
Función Convenio:					
Afecto Horario:	<input type="radio"/>		No Afecto Horario:	<input checked="" type="radio"/>	
Jornada:	COMPLETA			Nro Horas:	<input type="text"/> Horario

Antecedentes Asignaturas

Descripción de Labor a Realizar

Reemplazo

Rut: ...

Jefatura Directa

Rut: ...

Responsable Pago

Rut: ...

Monto Bruto: Cuotas Unidad

Numero Cuotas: Retención:

Forma de Pago 15

Forma Pago: Moneda: PESOS

Nº Cuenta: NULL Banco: ABN-AMRO-BANK

Compensación de Gasto:

Además, es necesario informar si es profesional o experto (Ver Imagen 16).


Antecedentes Académicos

Profesional
 Experto

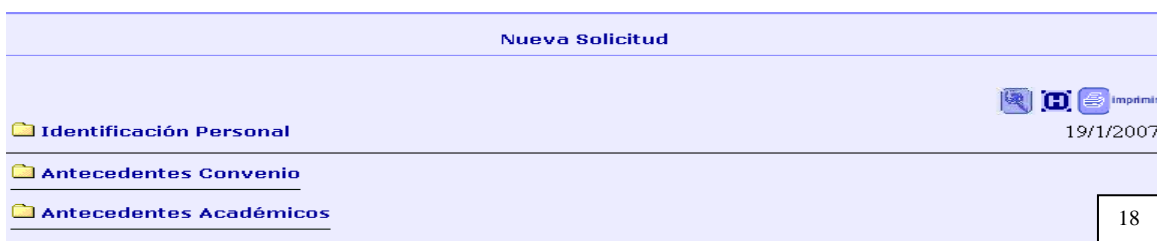
16


Para finalizar presionar guardar  para registrar los antecedentes ingresados y se despliega la siguiente pantalla (Ver Imagen 17):

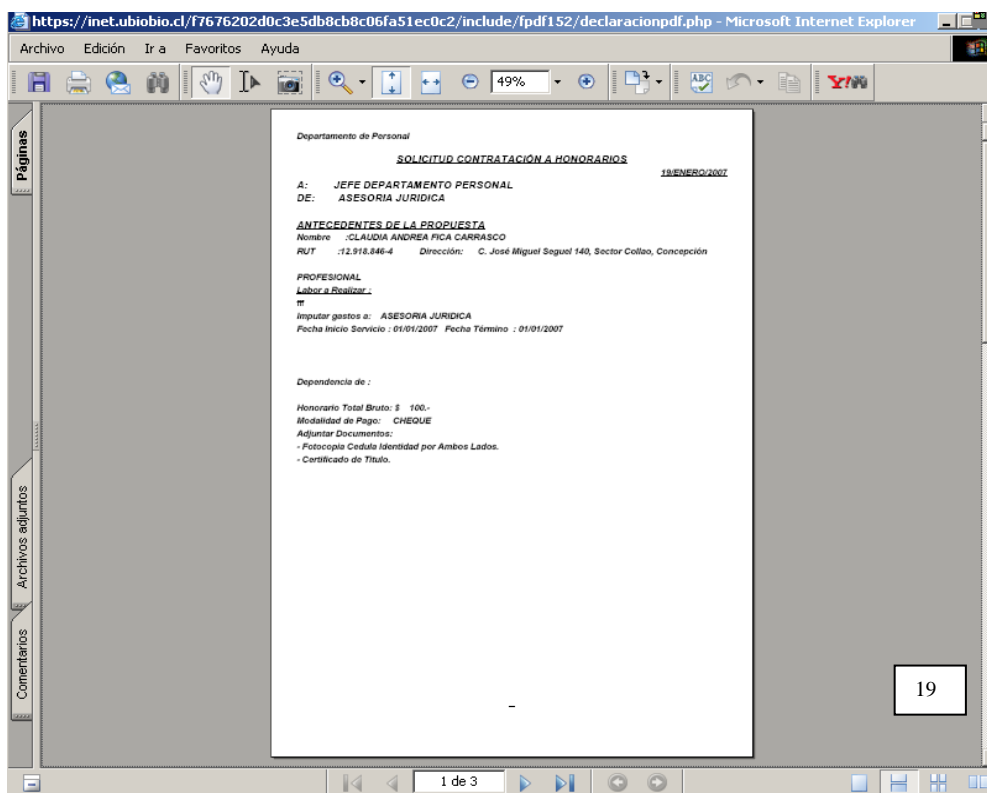



	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 112 de 134</p>
---	--	---

Después de guardar los datos ingresados debe enviar la solicitud, donde se actualiza la pantalla arrojando la siguiente imagen (Ver Imagen 18).



Posteriormente debe seleccionar el botón  que le permitirá visualizar la Solicitud del Convenio Honorario efectuado, junto a la Declaración Jurada y la normativa vigente (Ver Imagen 19).



	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 113 de 134</p>
---	--	---

Para finalizar el proceso debe imprimir la Solicitud de Convenio, más dos Declaraciones Juradas, las que deberán ser enviadas al Departamento de Personal.

Importante: Se debe mencionar que dentro de esta función disponible en Intranet se encuentra un Manual de Usuario.


11. F: Gestionar y elaborar Solicitudes de Comisiones de Servicio, según lo indicado por Jefatura Directa.

P: El “Formulario de Solicitud Cometido Funcionario y/o Comisión de Servicio” (Ver Anexo 10), este documento es emitido a todo funcionario que preste servicios a planta o contrata y que realice actividades o labores en comisión de servicio tanto dentro o fuera de la Universidad del Bío-Bío.

Para obtener este formulario debe ingresar a la página <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, donde deberá digitar los datos de autenticación del usuario para acceder al documento (Ver Imagen 20).



Luego de ingresar con clave, encontrará la opción Vicerrectoría de Asuntos Económicos, debe seleccionarla y luego hacer click en Dirección de Recursos

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 114 de 134</p>
---	--	---

Humanos donde encontrará el formulario correspondiente para su descarga y posterior llenado, ingresando la información requerida.


Para finalizar debe enviar cuatro copias de este documento al Departamento de Personal, adjuntado toda la información posible que respalde y justifique la ausencia del trabajador y/o funcionario.

Cabe destacar que este documento debe contener firma y timbre de su Jefatura Directa, donde aprueba esta solicitud.

12. F: Solicitar a la Unidad de Mantenimiento la reparación e instalación de artículos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

P: En caso de desperfecto o deterioro de un artículo eléctrico, como por ejemplo un equipo de iluminación, reparación de una ventana, reparación de una puerta, desperfecto del aire acondicionado, entre otros, usted debe solicitar la asistencia de un funcionario y/o especialista de la Unidad de Mantenimiento, para hacer efectiva esta solicitud debe completar el Formulario de Solicitud de Mantenimiento (Ver Anexo 11) ubicado en la VRAE, donde puede ingresar a través de este link <https://shib.ubiobio.cl/vubb/login?service=http%3a%2f%2fnormalizacion.ubiobio.cl%2findex.htm>, donde le solicitará la autenticación del usuario para ingresar (Ver Imagen 21).



	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 115 de 134</p>
---	---	--

Enseguida debe seleccionar Vicerrectoría de Asuntos Económicos, Dirección de Administración y Presupuesto, Departamento Bienes y Servicios, Sección Mantención y Servicios, hacer click en Formularios y descargar el documento requerido, que debe completar con la información solicitada y el detalle de su requerimiento, posteriormente debe enviarlo en físico y por correo electrónico al Encargado de la Unidad de Mantención quien le enviará un profesional experto para la solución del problema.


13. F: Atender, recibir y gestionar los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos.

P: Entre sus labores, usted deberá atender las consultas y requerimientos solicitados por la jefatura, docentes, alumnos, personal interno, y usuarios externos, a quienes debe entregar una respuesta satisfactoria a sus necesidades, y en caso de no corresponder a su área derivar a la unidad o persona a quien corresponda solucionar o dar respuesta o solicitado.

Estos requerimientos le pueden ser solicitados a través de correo electrónico, al cual usted debe responder correcta y oportunamente, como también puede solicitar y fijar entrevista con Jefe Directo o docente y/o derivar a la unidad correspondiente según las necesidades del solicitante.

Los tipos de requerimientos a los cuales deberá responder, derivar y/o gestionar pueden ser los siguientes:

- Información académica dirigida a los estudiantes, como calificaciones, horarios, calendarios, beneficios, entre otros.
- Información académica dirigida a los docentes, como por ejemplo calendarios, beneficios, entre otros.
- Información general para personal interno y público externo. Como por ejemplo cuando personas externas consultan por los Programas Especiales de Continuidad de Estudios, entre otros.

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 116 de 134</p>
---	--	--

14. **F:** Mantener y revisar el suministro de la impresora de uso administrativo y académico.

P: Esta tarea consiste en verificar diariamente que la impresora disponga de papel y tóner suficiente para satisfacer las necesidades tanto de los docentes como funcionarios pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, debiendo preocuparse de reponer cuando sea necesario.


Para adquirir el papel debe gestionarlo a través de una Solicitud de Material (Ver Función 14), vía Intranet de la Universidad, en tanto el tóner debe adquirirlo a través de una Solicitud de Compra (Ver Función 14) que se encuentra disponible en Intranet.

15. **F:** Solicitar reparación y/o mantención de impresora, equipo computacional y/o equipo telefónico que son utilizados por docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales.

P: En caso de desperfecto o deterioro de la impresora, computador, equipo telefónico y/o audiovisual, entre otros, usted debe solicitar la asistencia de un funcionario y/o especialista de la Unidad de Soporte Técnico, para hacer efectiva esta solicitud debe enviar un correo electrónico al encargado de esta unidad, indicando el motivo de su requerimiento, o también realizando un llamado telefónico al encargado.

16. **F:** Dar respuesta a los alumnos sobre cómo realizar cambio interno de carrera, cambio de institución, cambio de plantel, información sobre el Curriculum del estudiante (perdida de carrera, retiro temporal, alumnos irregulares, alumnos terminales entre otros).

P: Esta tarea consiste en primera instancia recibir al alumno, acoger su consulta y derivar al Jefe de Carrera o Director de Escuela, quien le ayudará a resolver dudas e inquietudes sobre su situación académica y derivará a la unidad que corresponda siendo en este caso la Dirección de Admisión Registro y Control Académico, con el propósito que en esta unidad el alumno complete el respectivo formulario de acuerdo a su situación (Formulario de Retiro Temporal, Solicitud de Excepción o Ingreso Especial)

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 117 de 134</p>
---	--	--

Funciones y Procedimientos desarrollados por las secretarías del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales (Chillán y Concepción).

17. **F:** Recibir, registrar, gestionar y despachar Solicitudes de Excepción.

P: La Solicitud de Excepción es un formulario que se encuentra disponible en la Unidad de Admisión Control y Registro Académico (Ver Anexo 5), el cual debe ser completado por el alumno en casos como cuando el estudiante reprueba por segunda vez una asignatura, o cuando esté desea rendir un Examen de Conocimientos Relevante, así como también para efectuar un traslado interno de carrera o un cambio y/o traslado de institución, entre otros.

Esta solicitud es entregada posteriormente por el estudiante en la oficina de partes, quienes posteriormente la envían al Decano y este a la deriva a la respectiva Carrera para la visación del Jefe de Carrera o Director de Escuela.


Es importante que cuando usted reciba de parte del Decanato la “Solicitud de Excepción”, sea ingresado en el libro de registro que se usa para estos efectos, como también debe registrar la salida del documento cuando es despachado al Decanato con la respectiva visación de la jefatura, sin olvidar dejar copia archiva.

18. **F:** Participar en el desarrollo y proceso de elecciones.

P: Esta función la realiza generalmente la secretaria de Decanato. Dentro de las actividades a realizar usted debe encargarse de preparar los votos necesarios para el proceso de elecciones, solicitar urna a los auxiliares de servicios, confeccionar listados de acuerdo a la cantidad de votantes, finalmente elaborar las actas con los resultados de las votaciones.

Estas elecciones se realizan para elegir Decano, Director de Departamento, entre otros.

Funciones y Procedimientos desarrollados por las Secretarías de Departamentos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 118 de 134</p>
---	---	--

19. **F:** Mantener carpeta actualizada con antecedentes de los profesores y sus perfeccionamientos

P: Es función de las secretarías de Departamentos llevar carpeta con la información actualizada de cada docente contratado en jornada completa o media jornada que presta servicios a las distintas carreras y programas de la Facultad de Ciencias Empresariales. Estas carpetas deben contener la siguiente información: Curriculum Vitae, Certificado de Antecedentes, Certificado de Nacimiento, Fotocopia Cédula de Identidad, Certificados de Estudios que certifiquen Títulos, Postítulo de Pregrado y Postgrado, entre otros documentos.

20. **F:** Recibir la postulación de alumnos ayudantes, para su tramitación en la unidad que corresponda.

P: Esta función normalmente es realizada por las Secretarías de Departamento.

La postulación de los alumnos ayudantes se genera por la necesidad de un docente de determinada asignatura, quien ingresa la solicitud de ayudante vía intranet para la visación del Director de Departamento, quien una vez aprobada autoriza para que los alumnos interesados postulen a las ayudantías disponibles publicadas en la intranet, una vez finalizado el proceso de postulación el docente procede a seleccionar el alumno ayudante, siendo el Director de Departamento quien aprueba la selección realizada por el docente.


El alumno ayudante debe contactarse con la secretaria de Departamento y hacer entrega de dos Declaraciones Juradas firmadas, fotocopia de Cédula de Identidad por ambos lados y un Curriculum Vitae.

Para finalizar este proceso, la Secretaria de Departamento debe enviar un oficio con la respectiva nómina de alumnos ayudantes, más toda la documentación requerida por el Departamento de Personal para la elaboración de los Convenios a Honorarios.

21. **F:** Imprimir, gestionar las firmas y despachar Actas de Calificaciones cada fin de semestre, enviándolas a la Dirección de Admisión, Control y Registro Académico.

P: Para realizar esta función, previamente cada uno de los docentes que presta servicios para el Departamento debe enviar las respectivas Actas de Calificación por asignatura dictada en el Sistema de Intranet, luego estas deben ser impresas para finalmente despacharlas a la Unidad de Admisión, Control y Registro Académico, conteniendo la firma, tanto del docente como el Director de Departamento.


Cabe destacar que estas pueden ser impresas sólo por el Director de Departamento y/o su secretaria debido a que estas contienen un folio correlativo.

	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 119 de 134</p>
---	---	--

22. **F:** Tener a disposición de los docentes un Libro de Registro y Control de Asistencia.
P: Esta función es realizada principalmente por las secretarias de Departamentos y de Carreras; en el caso de los Departamentos se debe tener a disposición de los docentes contratados a jornada completa y/o media jornada, un archivador con la respectiva Hoja de Firma que contiene la identificación del docente y los espacios correspondientes donde deberá firmar e indicar los horarios de ingreso y salida tanto de la jornada laboral de la mañana y tarde.
 En cuanto a las secretarias de carreras deben disponer de un archivador con la hoja de asistencia correspondiente a cada docente part-time que presta servicios a la Facultad, la cual debe contener la información ya indicada.

Funciones y Procedimientos desarrollados por las Secretarias de Carreras de Pregrado, Postgrado y Programas Especiales de Continuidad de Estudios que pertenecen a la Facultad de Ciencias Empresariales.

23. **F:** Colaborar y prestar apoyo en actividades afines a su cargo (Charlas, Seminarios, Focus Group, entre otros).
P: De acuerdo a lo anteriormente indicado usted deberá colaborar en las distintas actividades organizadas por la Facultad de Ciencias Empresariales, desarrollando las siguientes tareas, considerando que la fecha y horario ya se encuentran establecidos:
- 1° Solicitar y reservar espacio físico, que puede ser sala de reuniones, sala de clases, salón auditorio o centro de eventos.
 - 2° Despachar invitaciones y/o enviar recordatorio a los asistentes, mediante redes sociales, correo electrónico, afiches publicitarios, entre otros.
 - 3° Preparar material impreso para los invitados, el que consiste en la confección e impresión de dípticos, programa de actividades y diplomas de participación para los asistentes.
 - 4° Efectuar y gestionar Solicitudes de Compra y/o Arriendo (movilización, materiales e insumos, pasajes, servicios de banquetería entre otros) (Ver Función 14).
 - 5° Organizar y preparar atención para los invitados (break), el que puede consistir en té, café, jugo, galletas entre otros.
 - 6° Organizar y coordinar recepción y acreditación de los invitados, es decir usted debe recibirlos e indicarles el lugar de inscripción o acreditación para el ingreso a la actividad en la cual deberá disponer de credenciales de identificación para el participante, como así también debe indicarle el lugar donde se realizará el evento.

	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 120 de 134</p>
---	---	--

Es importante que usted como secretaria encargada de la actividad, solicite la colaboración a los auxiliares de servicios para disponer de toda la indumentaria, como pendones institucionales, carpeta para la o las mesas, vasos, agua, micrófono, podio y todo lo requerido por el expositor, verificar el correcto funcionamiento del computador y el equipo audiovisual; además usted deberá revisar el material multicopiado para asegurar que este se encuentre según las condiciones requeridas.

24.F: Gestionar y colaborar en la coordinación de Defensas de Tesis, Examen de Grado, entre otros.


P: Esta labor se considera que deben realizarla las secretarias de Carreras, Programas Especiales y Postgrados, como a continuación se detalla:

- 1° Coordinar disponibilidad de docentes y estudiantes.
- 2° De acuerdo a lo anterior fijar fecha y hora de la actividad.
- 3° Reservar espacio físico, que puede ser sala de reuniones o clases.
- 4° Elaborar acta correspondiente de acuerdo a los formularios establecidos por la Carrera.
- 5° Preparación y habilitación de sala, solicitando la colaboración de los auxiliares de servicios, disponiendo la mesa con carpeta para los alumnos expositores, el equipo audiovisual, vaso y botella con agua, mesas y sillas para los profesores evaluadores, invitados y asistentes, acomodar y ubicar el mobiliario de acuerdo a lo establecida por el protocolo de la Facultad.

25.F: Coordinar, gestionar y planificar actividades para la realización de la Ceremonia de Titulación.

P: Esta función debe ser realizada por las secretarias de Carreras, Programas Especiales y Postgrados. El desarrollo de esta debe realizarse de la siguiente forma:

- 1° Fijar fecha y hora de la ceremonia, la que es informada a las secretarias de Carrera, por instrucción del Decano y/o Secretario Académico.
- 2° Solicitar y reservar espacio físico (salón o auditorium).
- 3° Tramitar Premio Universidad, solicitando a la Unidad de Admisión, Control y Registro Académico (Sede Concepción) el nombre del merecedor de este premio, luego informar a través de un oficio al Decano de la Facultad con el propósito de tramitar y gestionar la entrega física del premio.
- 4° Confeccionar e imprimir tarjetas de invitación y dípticos, utilizando los formatos establecidos por la Facultad, que en el caso de la tarjeta lleva impreso la insignia de

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 121 de 134</p>
---	--	--

la Universidad, nombre del Decano, cargo, texto de la invitación indicando fecha, hora y lugar de la Ceremonia, y en la parte final fecha de emisión de la invitación. En el caso del díptico este contiene logo de Universidad, título de la Ceremonia, fecha, nómina de los titulados, programa de actividades.

5° Efectuar cotización de obsequios (piochas, ramos de flores u otro presente), arreglos florales y coctel.

6° Ingresar y gestionar Solicitudes de Compra, mediante esta actividad usted solicitará recursos para comprar los arreglos florales que servirán de decoración y los ramos de flores que se le entregarán como presente a las damas tituladas, además de adquirir la piocha institucional que recibirá cada titulado, así como también solicitar el cóctel (Ver Función 14).

7° Elaborar y gestionar Convenios a Honorarios para personal externo que prestará servicios en la Ceremonia de Titulación, entre ellos el locutor, fotógrafo, y el número artístico (Ver Función 16).


8° Invitar a las autoridades de la Universidad y alumnos, enviando la invitación de manera formal (entregándola personalmente) y también a través de correo electrónico.

9° Organizar y preparar atención para los invitados (cóctel), normalmente se contrata un servicio externo de banquetearía.

26. **F:** Efectuar difusión de los distintos programas, eventos y/o actividades académicas de la Universidad, y además recibir las postulaciones y/o inscripciones a estos.

P: Para difundir las actividades académicas, eventos y programas especiales, usted puede utilizar los siguientes medios: correo electrónico, afiches publicitarios, aviso en prensa escrita (diarios, revistas), redes sociales (Facebook, Twitter), difusión radial y/o fichero virtual.

En cuanto a la recepción de postulaciones e inscripciones, estas se pueden realizar a través del formulario de inscripción que el alumno debe completar y entregar en la Facultad con todos los antecedentes requeridos, el cual usted deberá recibir y verificar que el documento este completo de acuerdo lo solicitado. En el caso de algunas unidades existe un sistema interno que permite realizar la postulación y/o inscripción en forma digital.

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 122 de 134</p>
---	--	---

27. F: Recibir, registrar, gestionar y despachar Solicitudes de Excepción.

P: La Solicitud de Excepción es un formulario que se encuentra disponible en la Unidad de Admisión Control y Registro Académico (Ver Anexo 5), el cual debe ser completado por el alumno en casos como cuando el estudiante reprueba por segunda vez una asignatura, o cuando esté desea rendir un Examen de Conocimientos Relevante, así como también para efectuar un traslado interno de carrera o un cambio y/o traslado de institución, entre otros.

Esta solicitud es entregada posteriormente por el estudiante en la oficina de partes, quienes posteriormente la envían al Decano y este a la deriva a la respectiva Carrera para la visación del Jefe de Carrera o Director de Escuela.


Es importante que cuando usted reciba de parte del Decanato la “Solicitud de Excepción”, sea ingresado en el libro de registro que se usa para estos efectos, como también debe registrar la salida del documento cuando es despachado al Decanato con la respectiva visación de la jefatura, sin olvidar dejar copia archiva.

28. F: Redactar y enviar correo electrónico a petición de los docentes informando a los alumnos las calificaciones obtenidas.

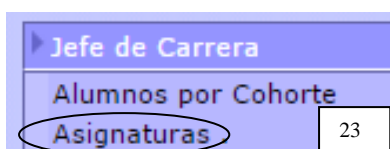
P: Esta labor es realizada sólo por las secretarías de Carreras, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios, y consiste en enviar la información indicada por el docente a un grupo determinado de estudiantes a través de correo electrónico.

Usted puede obtener los correos de los alumnos por asignatura o por cohorte (año de ingreso) para lo cual debe seguir los siguientes pasos, ingresando a Intranet a través del perfil de su Jefatura Directa (Ver Imagen 22).



	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 123 de 134</p>
---	--	---

Una vez iniciada la sesión, para obtener los correos de los alumnos por asignatura debe seleccionar el ítem Jefe de Carrera, opción asignatura (Ver Imagen 23).



Esta le derivará a una pantalla donde usted realizará la búsqueda de la asignatura que le interesa, ingresando el código y/o nombre de la asignatura (Ver Imagen 24).

Búsqueda de Asignaturas Dictadas en un Año - Periodo

Buscar Asignatura a Consultar

Asignatura todos

Año 2015 Período 2

Sede Concepción

Luego de haber ingresado el código y/o nombre de la asignatura se desplegará una ventana, la cual le permitirá ver las Secciones y el nombre del docente a cargo (Ver Imagen 25).

Búsqueda de Asignaturas Dictadas en un Año - Periodo

Buscar Asignatura a Consultar

Asignatura 634078 Práctica Profesional I todos

Año 2015 Período 2


Sede Concepción

2 asignaturas encontradas - página 1 de 1 - registros del 1 al 2

	Código	Sección	Asignatura	Profesor
1	634078	1	Práctica Profesional I	15.181.008-K Figueroa Flores, Carola Andrea <input type="button" value="..."/>
2	634078	2	Práctica Profesional I	15.181.008-K Figueroa Flores, Carola Andrea <input type="button" value="..."/>

1

Al presionar el siguiente botón , se desplegará el listado de los estudiantes que integran la asignatura seleccionada (Ver Imagen 26), y que usted podrá exportar a un archivo Excel que contiene el nombre, RUT y correo del estudiante (Ver Imagen 27).

	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 124 de 134</p>
---	---	---

Docente: 15181008-K Carola Andrea Figueroa Flores

Listado de Alumnos por Asignatura

Asignatura: 634078 Práctica Profesional I (sección 1)
 Año: 2015 Período: 2 11 asignatura(s) dictada(s)

RUT	Nombre	Sección	Promedio	Carrera	Promoción
18451076-6	Cancino Garrido Nicolás Andrés	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012
18770735-8	Cantillana Flores Felipe Andrés Caro	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012
17976083-5	Casanova Troncoso Ricardo Andrés	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2014
18578693-5	Casanova Galleagos Diego Ignacio	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2013
18260883-1	Castro Rodríguez Hernán Alexis Cid	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2011
18451332-3	Cid Burgos Luis Gerardo Marcelo Figueroa	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2011
18149771-8	Cuadra Nelson Antonio Guzmán	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012
18430057-5	Apablaón Felipe Antonio López	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012
17747587-4	Arce Felipe Ignacio	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012
18267314-5	Manterola Bustos Pablo Felipe Ortiz	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2011
18387558-2	Ortiz Pozo Nicolás Andrés	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2011
17749579-4	Palavecino Guaiardo Jorge Esteban	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2011
18431149-6	Palavecino	1	PEN	(2957-0) Ingeniería Civil en Informática	2012

26

listado [Vista protegida] - Microsoft Excel

Rut	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Seccion	Nota	Carrera	Promoción	Correo Electrónico
18451076-6	Nicolás Andrés	Cancino	Garrido	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	nicancin@alumnos.ubiobio.cl
18770735-8	Felipe Andrés	Cantillana	Flores	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	fcantill@alumnos.ubiobio.cl
17976083-5	Ricardo Andrés	Caro	Troncoso	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2014	riccaro@alumnos.ubiobio.cl
18578693-5	Diego Ignacio	Casanova	Galleagos	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2013	dcasano@alumnos.ubiobio.cl
18260883-1	Hernán Alexis	Castro	Rodríguez	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	hercastr@alumnos.ubiobio.cl
18451332-3	Luis Gerardo Marcelo	Cid	Burgos	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	lgcid@alumnos.ubiobio.cl
18149771-8	Nelson Antonio	Figueroa	Cuadra	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	nefiguer@alumnos.ubiobio.cl
18430057-5	Felipe Antonio	Guzmán	Apablaón	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	felguzma@alumnos.ubiobio.cl
17747587-4	Felipe Ignacio	López	Arce	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	felopez@alumnos.ubiobio.cl
18267314-5	Pablo Felipe	Manterola	Bustos	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	pmantero@alumnos.ubiobio.cl
18387558-2	Nicolás Andrés	Ortiz	Pozo	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	niortiz@alumnos.ubiobio.cl
17749579-4	Jorge Esteban	Palavecino	Guajardo	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	jorpala@alumnos.ubiobio.cl
18431149-6	Nicolás Andrés	Palavecino	Monsalves	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	niपालवे@alumnos.ubiobio.cl
17608004-6	Pablo Mario	Poblete	Roa	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2008	pabpobte@alumnos.ubiobio.cl
18217097-6	Rubén Antonio	Ríos	Jirénez	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	rurios@alumnos.ubiobio.cl
18430030-3	Mauricio Andrés	Sepúlveda	Meñez	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	msepulme@alumnos.ubiobio.cl
19199975-4	Alexis Yonathan	Sepúlveda	Morales	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2009	aysepulv@alumnos.ubiobio.cl
17289574-3	Christopher Alexander	Soto	Obando	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2011	chsoto@alumnos.ubiobio.cl
19750051-8	Diego Francisco	Urrutia	Romero	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2014	diurru@alumnos.ubiobio.cl
18214710-9	Daniel Esteban	Vásquez	Tapia	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	devasque@alumnos.ubiobio.cl
18430277-2	Mallas Gastón	Venegas	Itáñez	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	mgvenega@alumnos.ubiobio.cl
18430143-1	Juan Leonardo	Zapata	Fuentes	1	0	(2957) Ingeniería Civil en Informática	2012	juazapat@alumnos.ubiobio.cl

27


Existe también, la posibilidad de extraer esta información a través del método "Alumnos por cohorte" (año de ingreso), debe ingresar a través del perfil de Jefatura con el RUT y la clave correspondiente (Ver Imagen 28).

Inicio de Sesión:

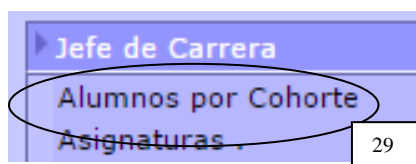
Rut:

Clave:

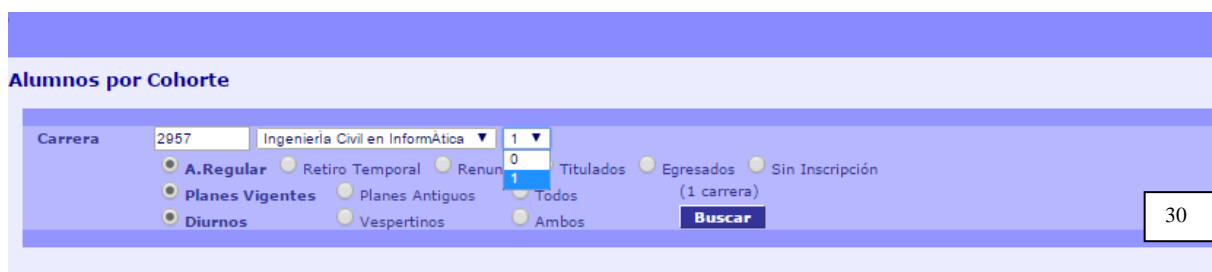
28

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 125 de 134</p>
---	--	---

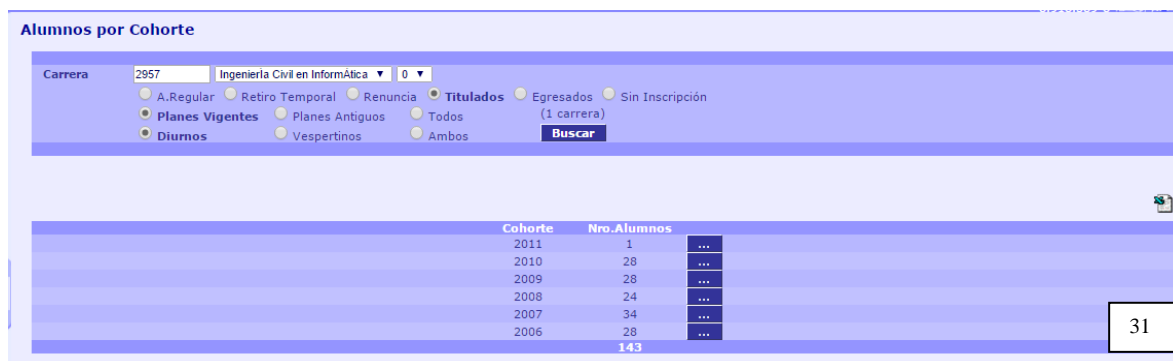
Una vez iniciada la sesión, para obtener los correos de los alumnos por asignatura debe seleccionar el ítem Jefe de Carrera, opción Alumnos por Cohorte (Ver Imagen 29).




Al seleccionar la opción alumnos por cohorte se visualizará la ventana que permitirá seleccionar el plan en el que se encuentran adscritos los alumnos (Ver Imagen 30).



Enseguida se despliega una ventana que indica los años y la respectiva cantidad de alumnos que ingresaron (Ver Imagen 31), se puede visualizar por años o exportando la información a una planilla Excel (Ver Imagen 32).



	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 126 de 134</p>
---	---	---


A	B	C	D	E	F	G	H	I
Alumnos por Promoción								
	Rut	Nombre	Año Ingreso Carrera	Periodo Ingreso Carrera	Nombre Carrera	Código Carrera	Correo	
1	17061431-3	YOSELIN ALEJANDRA AEDO SAN MARTÍN	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	yaedo@egresados.ubiobio.cl	
2	16782651-2	PABLO CHRISTIAN ÁLVAREZ TORO	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	paalvar@egresados.ubiobio.cl	
3	17458022-7	JAVIER HUMBERTO ANDANA QUIJADA	2009	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	jandana@egresados.ubiobio.cl	
4	17090851-1	GABRIEL IGNACIO ARAYA ABARZÚA	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	gaaraya@alumnos.ubiobio.cl	
5	17449119-4	FABIÁN EUGENIO ARÉVALO ESCOBAR	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	faareval@alumnos.ubiobio.cl	
6	16446718-K	LEONARDO ANTONIO ARROYO VERA	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	larroyo@egresados.ubiobio.cl	
7	17976105-K	JORDÁN MATÍAS ARTEAGA SANDOVAL	2010	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	joarteag@egresados.ubiobio.cl	
8	17988334-1	GERALDINE ALEJANDRA BUSTOS TORRES	2010	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	gerbusto@egresados.ubiobio.cl	
9	17184532-7	CARLOS SEBASTIÁN CÁCERES LÓPEZ	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	ccaceres@egresados.ubiobio.cl	
10	17410548-0	MARCO ANTONIO CANALES DOMÍNGUEZ	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	maacanal@alumnos.ubiobio.cl	
11	17758634-9	ARIEL NEFTALY CANALES FERNÁNDEZ	2010	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	arcanale@egresados.ubiobio.cl	
12	15877753-3	FERNANDO AMBROSIO CARO BRUNA	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	fecaro@alumnos.ubiobio.cl	
13	17415470-8	TOPHANDO ALEJANDRO CARO FUENTES	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	tocaro@alumnos.ubiobio.cl	
14	17499966-K	IVÁN ALEJANDRO CARO VALLEJOS	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	ivcaro@alumnos.ubiobio.cl	
15	16782983-K	JORGE ARCADIO CARVAJAL OCARES	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	jocarvaj@egresados.ubiobio.cl	
16	17760641-3	ALEXANDER GABRIEL CASTILLO CASTILLO	2010	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	alcasti@egresados.ubiobio.cl	
17	16784895-8	DANIEL JORGE EDUARDO CATRICHEO URRUTIA	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	dcatrich@egresados.ubiobio.cl	
18	16447145-4	MARCELINO ANTONIO CERNA TRONCOSO	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	mcerna@egresados.ubiobio.cl	
19	16633742-9	MARCELO ALEJANDRO CHEUQUE MARICAN	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	mcheuque@egresados.ubiobio.cl	
20	17395142-6	IGOR LORENZO JOSÉ CIFUENTES ORELLANA	2008	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	igcifuen@alumnos.ubiobio.cl	
21	17747688-4	CRISTIAN EDUARDO CONTRERAS HERRERA	2009	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	crecontr@alumnos.ubiobio.cl	
22	17748901-8	IVÁN CRISTÓBAL CONTRERAS JARA	2010	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	ivcontr@egresados.ubiobio.cl	
23	16748070-5	CAMILO ANDRÉS CÓRDOVA ACUÑA	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	camcordo@egresados.ubiobio.cl	
24	16611650-3	PABLO PATRICIO CORNEJO VILLARROEL	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	pacornej@egresados.ubiobio.cl	
25	16908477-7	MARÍA FERNANDA DE LA HOZ SÁNCHEZ	2006	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	madeiho@egresados.ubiobio.cl	
26	16221326-1	PEDRO ALBERTO DEJAFFE MAUREIRA	2007	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	pdejairf@egresados.ubiobio.cl	
27	17459240-3	RAIMÓN ALEJANDRO DURÁN FIGUEROA	2009	1	INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	29570-0	ramduran@egresados.ubiobio.cl	

32

29. F: Realizar corrección de calificaciones a petición de un docente o Jefatura Directa.

P: Para realizar esta tarea existen dos formas. La primera consiste en realizar la corrección durante el semestre académico, a través de Intranet, se destaca que esta actividad puede ser realizada únicamente por los docentes que dictan la asignatura. La segunda opción es realizada por las secretarías de Carreras o Programas especiales, y corresponde a la corrección de notas de años anteriores o semestres que se encuentren cerrados académicamente, con la respectiva autorización del Jefe de Carrera, Director de Escuela y/o Coordinador.

Para realizar esta corrección por las secretarías se utiliza el “Formulario Corrección de Calificación” (Ver Anexo 12).

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 127 de 134</p>
---	--	--

30. F: Confeccionar horarios y asignar salas semestralmente.

P: Esta tarea es desarrollada principalmente por las secretarías de carreras, en algunas ocasiones es el Jefe de Carrera quien le entrega la primera versión de los horarios a su secretaria, debiendo esta confirmar la disponibilidad de los docentes y posteriormente solicitar la asignación de salas al Coordinador de Salas o Delegado de Salas de la Facultad.

Existe otra modalidad, donde es la secretaria la encargada de realizar los horarios, donde usted debe realizar lo siguiente:

1° Solicitar asignación docente a cada departamento que presta servicios en la facultad.

2° Solicitar disponibilidad horaria de los docentes.

3° Con la información recabada elaborar horarios.

4° Informar al Jefe Directo y los docentes el horario asignado.

5° Entrega horario a la Coordinadora y/o Delegada de Salas para la asignación de aulas. Para realizar la solicitud de asignación de salas, debe usted enviar un correo electrónico u oficio, donde manifieste la necesidad de disponer de las aulas para las clases que dictará su carrera o programa.


6° Efectúa corrección de horarios a petición de docentes o coordinador de salas.

7° Confirma horario y respectiva sala al docente, enviando la información a través de correo electrónico.

8° Informa horario del semestre a los estudiantes, enviando un correo electrónico informativo donde adjunta copia de este.

31. F: Solicitar y coordinar reservas de salas para ayudantías y/o clases extraordinarias.

P: Esta labor es realizada por las secretarías de Carreras, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios, que consiste en solicitar la reserva de sala extraordinaria, revisando el Sistema de Control de Salas, para solicitar al Coordinador y/o Delegado de Salas a través de un llamado o correo electrónico, reservar según lo requerido por el docente y/o alumno ayudante, especificando la fecha y horario requerido.

	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 128 de 134</p>
---	---	--

32.F: Enviar a reproducir material, solicitar parlantes, equipo audiovisual, entre otros requerimientos solicitados por los docentes y/o ayudantes para el correcto desarrollo de la clase.

P: Esta tarea normalmente es efectuada por la secretaria de Carreras, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios. Estos requerimientos deben ser realizados con apoyo de los auxiliares de servicios a quien usted debe derivar la solicitud, como por ejemplo entregando personalmente el material que se necesita fotocopiar y luego retirarlo para entregarlo al docente solicitante. En caso que el personal de apoyo no esté disponible, se sugiere que usted personalmente realice la gestión encomendada.


33.F: Solicitar e informar cada semestre a los distintos departamentos que prestan servicios a la Facultad de Ciencias Empresariales las necesidades docentes, los cupos y secciones que se requieren por asignatura.

P: Esta función es desarrollada principalmente por las secretarías de Carreras, Departamentos, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios. Consiste en solicitar al Departamento correspondiente las necesidades docentes, indicando el número de secciones y cantidad de cupos requeridos para las asignaturas que se dictarán en el semestre; esta solicitud la debe realizar a través de memorándum u oficio adjuntando el Formulario de Solicitud de Servicios Docentes, establecido por cada carrera.

Será responsabilidad de los Departamentos informar la respectiva asignación docente por asignatura, así como también ingresar, revisar, ajustar y controlar el Sistema de Secciones, indicando el nombre del docente, la asignatura, la cantidad de cupos y los respectivos horarios asignados.

34.F: Recepcionar, gestionar e informar a los docentes las justificaciones presentadas por los estudiantes.

P: Es labor de las Secretarías de Carreras y Programas Especiales, informar a los docentes las justificaciones de los estudiantes, quienes deben presentar en la Subdirección de Desarrollo Estudiantil el respectivo certificado médico, en un plazo no mayor a cinco días desde la fecha de emisión de este, si este plazo es superior tiene la opción el alumno de entregarlo en su respectiva secretaria, completando el Formulario de Justificación de Inasistencia, adjuntando el documento correspondiente; en caso de otros eventos deben llevar un certificado que justifique el motivo imperante de la inasistencia. Una vez recibido y revisado el formulario y documento adjunto, debe ser entregado al Jefe de Carrera y/o Director de Escuela


	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 129 de 134</p>
---	--	---

para su aprobación o rechazo, en el caso de ser aprobado debe enviar un correo electrónico dirigido a los docentes involucrados con copia al estudiante, indicando en e-mail nombre del estudiante, RUT, motivo y fecha de inasistencia.


35. **F:** Crear base de datos con información de alumnos egresados.
P: Esta función es realizada por secretarías de Carreras, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios.
 Para realizar esta labor usted puede disponer de una planilla Excel o Word, en la cual contenga la siguiente información:
- Nombre del estudiante egresado
 - Rut del estudiante egresado
 - Correo electrónico
 - Número telefónico
 - Información laboral (si tiene conocimiento de esta debe registrar en que empresa presta servicios el alumno egresado).
36. **F:** Realizar vía Intranet Constancias Especiales e impresiones de Informes Curriculares solicitados por docentes y estudiantes.
P: Se debe mencionar que actualmente la Intranet no se encuentra disponible para generar Constancias Especiales pero sí permite imprimir Informes Curriculares, para lo cual usted debe iniciar con RUT y clave de su Jefatura Directa (Ver Imagen 33) seleccionando el ítem información alumnos realizando un click en antecedentes académicos (Ver Imagen 34).



Una vez ingresado a Antecedentes Académicos se desplegará la ventana “Ver situación académica de un alumno” (Ver Imagen 35).


	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 130 de 134</p>
---	--	---



En esta opción la búsqueda del alumno la puede realizar a través de su RUT y/o seleccionando el botón  que le permite buscar por nombres y apellidos (Ver Imagen 36).



Para finalizar debe seleccionar la información requerida, en este caso “Informe Curricular” (Ver Imagen 37).

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 131 de 134</p>
---	--	--



37. **F:** Efectuar por instrucciones de Jefatura Directa la inscripción de asignaturas de los alumnos.


P: Esta tarea es solicitada en ocasiones especiales por el Jefe de Carrera y/o Director de Escuela a las secretarías de Carreras, Postgrados y Programas Especiales de Continuidad de Estudios.

En caso de realizar esta función debe ingresar a Intranet con el con el RUT y clave de su jefe directo (Ver Imagen 38).



Una vez iniciada la sesión debe ingresar al ítem Jefe de Carrera y seleccionar el modulo “Inscripción de Asignaturas”, el que le permitirá realizar la inscripción de las asignaturas del alumno para el año/periodo académico vigente.

Al ingresar el Rut del alumno y presionar “enter” se puede visualizar las posibles asignaturas a inscribir, según el avance académico y la oferta generada para el estudiante (Ver Imagen 39).

	PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 132 de 134
---	--	--

Inscripción Jefe Carrera

Rut:

Antecedentes

Nombre : FRANCISCO ALEJANDRO ORTIZ VIDAL Carrera : (2927 - 1) INGENIERIA CIVIL EN INFORMÁTICA
 Situación Académica : REGULAR Año Ingreso : 2006-1
 Año Ingreso UBB: 2002-1 Tipo Ingreso: CAMBIO DE PROGRAMA
 Año/Periodo Inscipción : 2008-1 Fecha: 8/7/2008

Inscripción	Asignaturas	Créditos	
<input type="checkbox"/>	PRACTICA PROFESIONAL I	4	
<input type="checkbox"/>	ELECTIVO I	4	
<input type="checkbox"/>	ELECTIVO II	4	
<input type="checkbox"/>	ELECTIVO III	4	
<input type="checkbox"/>	TALLER DE DESARROLLO PROYECTO	8	
Total Créditos:		0	39

De acuerdo a la oferta de asignatura para el alumno se debe seleccionar las asignaturas/sección a inscribir (Ver Imagen 40).


Inscripción Jefe Carrera

Rut:

Antecedentes


Nombre : FRANCISCO ALEJANDRO ORTIZ VIDAL Carrera : (2927 - 1) INGENIERIA CIVIL EN INFORMÁTICA
 Situación Académica : REGULAR Año Ingreso : 2006-1
 Año Ingreso UBB: 2002-1 Tipo Ingreso: CAMBIO DE PROGRAMA
 Año/Periodo Inscipción : 2008-1 Fecha: 8/7/2008

Inscripción	Asignaturas	Créditos	
<input checked="" type="checkbox"/>	PRACTICA PROFESIONAL I	4	
<input type="radio"/>	PRACTICA PROFESIONAL I 620171 sec. 1	4	<input type="button" value="⌚"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	ELECTIVO I	4	
<input type="checkbox"/>	FUNDAMENTOS DE PROGRAMACION (4)		
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS DE INFORMACION Y O (4)		
<input type="checkbox"/>	ELECTIVO II	4	
<input type="checkbox"/>	ELECTIVO III	4	40

	<p align="center">PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 133 de 134</p>
---	--	--


En el caso de los electivos y formaciones integrales se despliega el detalle de ofertado y lo acotado a la carrera (Ver Imagen 41).

<input checked="" type="checkbox"/>	ELECTIVO I	4	
<input type="checkbox"/>	FUNDAMENTOS DE PROGRAMACION (4)		41
<input type="checkbox"/>	SISTEMAS DE INFORMACION Y O (4)		

Una vez seleccionada la asignatura se debe realizar el registro de la inscripción presionando el botón 

Funciones y Procedimientos desarrollados exclusivamente por las Secretarías de Carreras de Pregrado de la Facultad de Ciencias Empresariales.

38. **F:** Tener a disposición de los docentes un Libro de Registro y Control de Asistencia.
P: Esta función es realizada principalmente por las secretarías de Departamentos y de Carreras; en el caso de los Departamentos se debe tener a disposición de los docentes contratados a jornada completa y/o media jornada, un archivador con la respectiva Hoja de Firma que contiene la identificación del docente y los espacios correspondientes donde deberá firmar e indicar los horarios de ingreso y salida tanto de la jornada laboral de la mañana y tarde.
 En cuanto a las secretarías de carreras deben disponer de un archivador con la hoja de asistencia correspondiente a cada docente part-time que presta servicios a la Facultad, la cual debe contener la información ya indicada.
39. **F:** Coordinar y preparar documentos de Práctica Profesional.
P: Esta actividad la realizan principalmente las secretarías de Carreras, quienes se encargan de la elaboración de formularios tales como: Formulario de Supervisión de Práctica, Pauta de Evaluación de Empresa, Pauta de Evaluación de Informe de Práctica Profesional, Carta de Práctica Profesional, cada uno de estos formatos están establecidos por cada carrera según sus requerimientos.

 <p>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LAS SECRETARIAS DE LA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES, UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</p>	<p>Código Revisión: 00 Fecha: Hoja: 134 de 134</p>
---	---	--

GLOSARIO

1. VRAE: Vicerrectoría de Asuntos Económicos.
2. VRA : Vicerrectoría Académica.
3. RUT : Rol Único Tributario

CONCLUSIÓN

En la presente investigación, se realizó un análisis de las funciones que desarrollan las secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, para el cual se utilizaron dos métodos de investigación, siendo el primero un análisis documental de las labores y funciones asignadas por la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, a través del documento “Descripción de Funciones de Cargo Secretaria”, según la unidad que presta servicios. El segundo método utilizado fue la aplicación de una encuesta a 14 secretarías que laboran en la Facultad.

Como resultado del entrecruzamiento de estos dos métodos, se observó que existen incongruencias entre la asignación que indica la VRAE y lo que efectivamente ejecutan las secretarías.

Como por ejemplo cuando una función que corresponde a Secretarías de Carreras, esta no se encuentra asignada a todas ellas por igual, considerando que en la práctica realizan esta actividad. También existen funciones que deberían ser realizadas por todas las secretarías, como por ejemplo: mantener agenda y llevar registro de audiencia de su Jefe Directo, porque de acuerdo a lo analizado en la información obtenida de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos, las secretarías de Ingeniería Civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática no tienen establecidos formalmente dicha tarea pero sí lo desarrollan dentro de sus actividades diarias, como este tipo de situaciones se presentan muchas más, entre las que se destacan:

- Coordinar reuniones de trabajo internas como Consejo de Facultad, Comisión de Evaluación Académica de la Facultad, Jefes de Carreras, Vinculación con el Medio, entre otras y reuniones externas solicitadas por su Jefatura Directa.
- Gestionar Solicitudes de Compra, Stock, Movilización, traspasos de fondos para las distintas unidades.
- Emitir y/o preparar Comisiones de Servicios Nacional e Internacional, registrando oficialmente las salidas de Jefatura Directa, docentes y/o administrativos, indicando los gastos y/o viáticos que corresponda, completando los formularios o solicitudes pertinentes.
- Solicitar a mantención la reparación e instalación de artículos que sean necesarios en dependencias de la Facultad.
- Mantener al día archivo de correspondencia recibida y despachada, en papel y/o digital, utilizando un sistema estandarizado para esta actividad.

- Atender al público, recepcionar sus requerimientos, entregar información escrita y/o verbal, o derivar a quien corresponda.
- Coordinar, gestionar y planificar todas las actividades que involucran la realización de Ceremonias de Titulación.
- Redactar, digitar y despachar correspondencia (ordinarios, cartas, invitaciones y documentos en general) según requerimiento de su Jefatura Directa
- Coordinar, gestionar y planificar actividad para la realización de Seminarios, Charlas y otros eventos.

Considerando que las actividades anteriormente mencionadas no se encuentran establecidas para todas las funcionarias que se desempeñan como secretarías, se observa también que no existe un modelo estandarizado para desarrollar las labores, como es el caso de la confección de horarios, la organización de reuniones, el archivo de documentos, la organización de charlas y seminarios, lo que permite concluir que existe necesidad de elaborar y proponer un Manual de Procedimientos, que permita que todas las secretarías realicen de forma eficiente y eficaz las tareas solicitadas por su Jefatura Directa.

Se estima necesario que este manual sea entregado o instruido a todo el personal administrativo que presta servicios a la Facultad, para formalizar y unificar criterios en el desarrollo de cada función, generando trabajo en equipo, haciendo uso de las buenas prácticas, donde exista colaboración e integración.

El éxito de este Manual de Procedimientos dependerá del compromiso en la implementación, como el uso de éste por parte de las secretarías, ya que el objetivo principal de este documento es influir positivamente en la forma que las funcionarias desempeñan sus labores para alcanzar las metas propuestas.

BIBLIOGRAFÍA


- Sitio Web de la Universidad del Bío-Bío, www.ubb.cl
- Enciclopedia Wikipedia, <https://www.wikipedia.org/>
- Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias; Martha Alicia Alles, Ediciones Granica S.A., 2012
- Administración de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw-Hill, 1988
- Administración de Recursos Humanos, Segunda edición, Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw-Hill, 1994
- Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones, Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw-Hill, 2011

ANEXOS

1. Solicitud de Autorización de Concurso Interno Personal No Académico
2. Llamado a Concurso Interno de Personal
3. Acta de Selección
4. Solicitud de Autorización o Contratación de Personal No Académico
5. Solicitud de Excepción
6. Solicitud de Movilización
7. Orden de Pago
8. Solicitud de Fondos por Rendir
9. Rendición de Fondos por Rendir
10. Solicitud Cometido Funcionario y/o Comisión de Servicios
11. Solicitud de Mantención
12. Corrección de Calificación
13. Encuesta
14. Formato de Descripción de Funciones de Cargo

Anexo 1

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 <small>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</small>	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
---	--

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CONCURSO INTERNO
PERSONAL NO ACADÉMICO**

ANTECEDENTES CARGO

Nombre Cargo : _____
Código DFC según S.G.C. : _____

Funciones Principales y Tareas del Cargo (En este espacio incorpore toda aquella información que fundamenta y que, a su juicio, considere relevante para el reemplazo)

Fecha Solicitud: _____

Nombre y Firma
Responsable de Centro de Costos

RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD VRAE

<input type="checkbox"/> Aprueba	<input type="checkbox"/> Rechazo

Firma Vicerrector de Asuntos
Económicos


Fecha: _____

Fecha Recepción Dirección de Recursos Humanos: _____

Firma Director(a) de Recursos Humanos: _____


Anexo 2

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Concurso N°						
LLAMADO A CONCURSO INTERNO DE PERSONAL								
Fecha de Publicación	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Día</td> <td style="width: 33%;">Mes</td> <td style="width: 33%;">Año</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Día	Mes	Año				
Día	Mes	Año						
Función								
Misión								
Labores Específicas	1. .							
REQUISITOS O FACTORES EXIGIDOS								
Requisito o Factor	Puntaje	Descripción						
A	Ponderación de Antecedentes Considerados	1.						
B	Ponderación de Elementos Considerados en Entrevista Personal	1.						
Total Puntaje (A+B)		100						
Puntaje Mínimo Exigido		80						
Postulaciones		•						
Plazo Recepción de Antecedentes								
Comité de Selección		•						

Anexo 3

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Concurso Interno N° / / (sede)
	ACTA DE SELECCIÓN	Fecha (día) / (mes) / (año)

FUNCIÓN	FACTOR A "Ponderación de Antecedentes" considerados: _____ puntos						SUB TOTAL	FACTOR B "Ponderación de elementos considerados en la entrevista personal: _____ puntos	TOTAL A + B
	Nombre Postulante(s)	Formación Técnica: _____ puntos	Experiencia documentada en la Universidad en funciones relacionadas con el área que se concurra: _____ puntos	Cursos o actividades de capacitación relacionados con el área que se concurra: _____ puntos	Evaluación de Desempeño y las Aptitudes de los 2 últimos periodos finalizados: _____ puntos	Otros: _____ puntos			
1.									
2.									
3.									
4.									

Resultado del proceso de Selección: _____

Nombre, Firma y Cargo del Integrante
de la Comisión - Unidad Solicitante


Nombre, Firma y Cargo del Integrante de la
Comisión - Unidad Solicitante

Nombre, Firma y Cargo del Integrante de
la Asociación de Funcionarios

Nombre y Firma
Jefe(a)/Coordinador(a) Departamento
de Personal

Anexo 4

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN O CONTRATACIÓN DE
PERSONAL NO ACADÉMICO**

Fecha : _____

ANTECEDENTES CARGO DISPONIBLE O SOLICITADO

Contratación	<input type="checkbox"/> Nueva	<input type="checkbox"/> Reemplazo
Nombre Cargo	_____	
Persona Propuesta	_____	
Llamado a Concurso	N° Concurso : _____	Fecha Selección : _____
Jornada de Trabajo	Completa <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/> Hrs. _____
Tipo de Planta	Dir. <input type="checkbox"/>	Prof. <input type="checkbox"/> Técn. <input type="checkbox"/> Adm. <input type="checkbox"/> Aux. <input type="checkbox"/>
Grado de ESUBB	Unidad : _____	
Nombre Jefe Directo	_____	
Fecha de Inicio del Contrato	Fecha Término del Contrato : _____	
Renta bruta propuesta	\$ _____	Grado de ESUBB Propuesto : _____
Existe Descripción de Funciones de Cargo	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Nombre Funcionario Seleccionado/Propuesto	_____	
	RUT : _____	
	Correo electrónico : _____	

Comentarios u Observaciones (En este espacio incorpore toda aquella información que considere relevante. Ej. Identificar funcionario (a) que se reemplaza, si corresponde)

Jefe(a)/Coordinador(a)
Departamento de Personal

Nombre y Firma
Responsable de Centro de Costos

RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD CONTRATACIÓN

Aprueba/DRH	Rechaza/DRH	Aprueba/VRAE	Rechaza/VRAE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentario u observación:

Comentario u observación:


Director(a) de Recursos Humanos

Vicerrector(a) de Asuntos Económicos

Fecha: _____ Fecha: _____

Fecha Recepción Departamento de Personal : _____

Anexo 5



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTRO ACADÉMICO
DEPTO. DE ADMISIÓN Y REGISTRO ACADÉMICO
CONCEPCIÓN - CHILLÁN

SOLICITUD

UNIVERSIDAD CHILLÁN

03396 - 09.12.2015


OFICINA DE PARTES

[Redacted]			[Redacted]			[Redacted]		
APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRES		
[Redacted]			[Redacted]			[Redacted]		
RUT			CARRERA			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]			[Redacted]		
CALLE	N°	DPTO.	POB./COMUNA	FONO	CIDUDAD	[Redacted]		

BASADO EN: _____
(Disposición reglamentaria que invoca para formular petición)


AL SEÑOR: [Redacted]

REPUBLICA DE CHILE




\$5000
UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
OCTAVA REGIÓN


REPUBLICA DE CHILE



REPUBLICA DE CHILE



REPUBLICA DE CHILE



\$1000
UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
OCTAVA REGIÓN

1.- CAMBIO DE DOMICILIO

2.- CORREGIR NOMBRE/ APELLIDO

3.- TRANSFERENCIA INTERNA UBB:

RUT	CARRERA DE ORIGEN	CAMPUS
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
RUT	CARRERA A TRANSFERIRSE	CAMPUS
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

4.- RENUNCIA DEFINITIVA:

MOTIVO: _____

5.- EXCEPCION:

BASADO EN : _____

ASIGNATURA : _____

CREDITOS : _____ OTROS : _____

6.- CONVALIDACION:

UNIVERSIDAD DE ORIGEN	CARRERA DE ORIGEN
[Redacted]	[Redacted]

Solicita la convalidación de las siguientes asignaturas cursadas:

(Debe adjuntar Concentración de Notas y Programas de estudios)

7.- EXAMEN DE CONOCIMIENTOS RELEVANTES:

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

ASIGNATURA

[Redacted]

FECHA: 12 - 2015

[Redacted]

DIRECTOR DE ESCUELA / JEFE DE CA [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

DE USO EXCLUSIVO DE LA FACULTAD

Con fecha: _____ el Decano de la Facultad: _____ Resolución de la Facultad N° _____


ha resuelto:

Aprobar	<input type="checkbox"/>	Observaciones: _____
Rechazar	<input type="checkbox"/>	_____
A partir del	<input type="checkbox"/>	Primer Semestre _____
Año	<input type="checkbox"/>	Segundo Semestre _____

FIRMA DECANO _____

Anexo 6

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO	N°	
		Día	Mes

SOLICITUD DE MOVILIZACIÓN

INFORMACIÓN DE SOLICITANTE

N° Centro de Costo _____

N° Subcentro de Costo _____

Unidad _____

Nombre Funcionario(a) / Académico(a) _____

Presupuesto Funcionamiento
 Proyecto _____

INFORMACIÓN DEL VIAJE

Fecha de Salida _____ Fecha de Regreso _____

Hora de Salida _____ Hora de Regreso _____

Nombres de Usuarios(as) _____

Destino _____

Objetivo Viaje _____

Observaciones _____


Firma
Jefe(a) Centro de Costo

Firma
Jefe(a) Sección de Mantenición y Servicios

USO EXCLUSIVO DE LA SECCIÓN DE MANTENCIÓN Y SERVICIOS			
Unidad de Movilización			
Servicio Interno			
Vehículo Asignado		Hora Salida	
Conductor		Hora Regreso	
Combustible		Km. Salida	
Viatico		Km. Regreso	
Peajes		Km. Recorrido	
Otros			
Costo Viaje			

Anexo 7

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 <small>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</small>	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO
---	--

ORDEN DE PAGO

Páguese a _____
RUT _____
La suma de (\$) _____
Centro de Costo _____
Solicitado por _____


Por concepto de

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO Y COBRANZAS
Banco _____
N° Cheque _____
Fecha _____

JEFE CENTRO DE COSTO


INTERESADO
Nombre _____
RUT _____
_____ FIRMA

Anexo 9

		UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICEDIRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN								
RENDICIÓN DE FONDOS POR RENDIR										
NOMBRE DEL FUNCIONARIO RUT CÓDIGO CENTRO DE COSTO NOMBRE CENTRO DE COSTO FECHA DEL FONDO POR RENDIR				FECHA DE RENDICIÓN <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>DÍA</th> <th>MES</th> <th>AÑO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES	AÑO								
DETALLE :				PERIODO DE RENDICIÓN DEL: AL:						
N° BULETA / FACTURA / COMPROBANTE	FECHA	CONCEPTO	PAGADO A	VALOR (\$)						
(1) TOTAL DEL GASTO (\$)				0						
MONTO FONDO POR RENDIR OTORGADO				0						
(2)-(1) SALDO A FAVOR (CONTRA)				0						
Si existe saldo a favor a nombre de la Universidad del Bío-Bío, debe efectuarse el ingreso correspondiente de acuerdo a la siguiente modalidad:										
1. Transferencia Banca Carpanca, Cuenta Corriente N° 61-084445, Rut: 60.911.006-6 a nombre de la Universidad del Bío-Bío, email: zluenqa@ubiabia.cl (adjuntar comprobante)										
2. Ingreso Caja Central Universidad del Bío-Bío (adjuntar comprobante)										
FIRMA SOLICITANTE	V°B° RESPONSABLE CENTRO DE COSTO	V°B° AUDITOR ANALISTA 2	V°B° JEFE DEPTO. CONTABILIDAD Y COBRANZAS							

Anexo 11

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ECONÓMICOS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTO			N°		
	Fecha de Solicitud					
	Día		Mes		Año	
FORMULARIO SOLICITUD DE MANTENCIÓN						

Repartición			Centro de Costo		
Solicitado por		Ubicación del Servicio		Anexo	
Servicio(s) solicitado(s) (señale con x)					
Eléctrico	<input type="checkbox"/>	Reparación	<input type="checkbox"/>	Equipo	<input type="checkbox"/>
Cerradura	<input type="checkbox"/>	Alcantarillado	<input type="checkbox"/>	Pintura	<input type="checkbox"/>
Red de Agua	<input type="checkbox"/>	Muebles	<input type="checkbox"/>	Urgencia	<input type="checkbox"/>
Describir Brevemente: _____					
Prioridad: Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>			Mantenimiento: Preventiva <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/>		
Ejecutado por:		Nombre:		Ejecutado el día	
UBB <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/>		_____		_____	
Recepción Conforme Jefe Sección Mantenimiento y Servicios					
Nombre: _____		Firma: _____		Fecha: _____	
Informe de Calidad (Usuario Solicitante)					
	Exc	Bueno	Regular	Malo	Observaciones al trabajo o servicio
Tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo (Celeridad del trámite)					
La información y asesoría recibida con respecto al servicio solicitado					
Oportunidad en la atención					
Amabilidad del personal					
El espacio y ambiente donde fue atendido					
En forma general el servicio recibido					
Nombre: _____		Firma: _____		Fecha: _____	

Anexo 12

VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTRO ACADÉMICO
DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y REGISTRO ACADÉMICO
SEDE CHILLAN

CORRECCIÓN DE CALIFICACIÓN

CHILLAN,

DE : **DIRECTOR DEPARTAMENTO**

A : JEFE DEPTO. ADMISIÓN Y REGISTRO ACADÉMICO

SOLICITO A USTED, EFECTUAR LA CORRECCIÓN DE CALIFICACIÓN CORRESPONDIENTE AL

NOMBRE ALUMNO:	RUT.:
CARRERA:	CLAVE:
ASIGNATURA:	CÓDIGO:
DICE:	DEBE DECIR:

FUNDAMENTOS DE LA CORRECCIÓN:

PROFESOR DE LA ASIGNATURA


DIRECTOR DE DEPARTAMENTO

JEFA DE CARRERA

Anexo 13

Cualquier copia digital o impresión total o parcial de este documento desde el Sitio Web del SGC de la VRAE es declarado Documento No Controlado

Sistema de Gestión de la Calidad
Departamento de Normalización y Certificación

 UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO	UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO VICERRECTORÍA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE CARGO SECRETARIA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES		
REVISIÓN 01	CÓDIGO D- 20600000-002	
Elaboró: Jefe Departamento de Normalización y Certificación Nombre: Juan José Valenzuela Lagos Fecha: 22/03/2011	Revisó: Decano Facultad de Ciencias Empresariales Nombre: Héctor Saldía Barahona Fecha: 29/03/2011	Aprobó: Vicerrector de Asuntos Económicos Nombre: Luis Amélica Rivas Fecha: 04/04/2011

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CARGO

Planta: **Repartición:**

Jefe Directo:

Lugar de Ejecución: **Sede:** **Campus:**

Objetivo del Cargo: Realizar apoyo administrativo y de servicio a Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales, para lo cual deberá atender alumnos, académicos y público en general, proporcionando respuestas orientadoras, recibir, registrar y distribuir correspondencia, redactar, archivar y organizar la documentación en papel y digital, concertar entrevistas y reuniones; mantener agenda de actividades de la jefatura.

2. FUNCIONES Y TAREAS DEL CARGO

1. Mantener al día agenda del decano, registrando todas las actividades en las que debe participar, del mismo modo registrar las audiencias que solicitan alumnos, profesores y personas externas.
2. Atender y gestionar llamadas telefónicas nacionales e internacionales que ingresan y salen de la Facultad, derivando con quien corresponda y registrando mensajes según se requiera.
3. Tramitar correspondencia recibida y despachada las que se ingresan en sus respectivos libros.
4. Atender personalmente al público interno y externo, recepcionar sus requerimientos, entregar información escrita y/o verbal, así como responder o derivar con quien corresponda sus consultas e inquietudes.
5. Coordinar reuniones tales como consejo de Facultad, Comisión de Evaluación Académica de la Facultad, Jefes de Carrera, vinculación con el medio, Directores de Departamento, Centros de Alumnos y Personal Administrativo.
6. Recibir y responder solicitudes de excepción, cambio de carreras, retiro temporal de los alumnos de Pre-grado y Programas Vespertinos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
7. Gestionar solicitudes de compra, stock, movilización, traspasos de fondos, para distintas unidades de la Facultad y solicitar transferencia de fondos para los centros de alumnos.
8. Ingresar vía intranet contratos honorarios de docentes y administrativos realizando el seguimiento del trámite hasta el pago respectivo.
9. Solicitar comisiones de servicios nacional e internacional para Decano, secretaria de Facultad y docentes.
10. Participar en procesos de elecciones para lo cual debe reparar votos, urna, confeccionar listado y acta en proceso de elecciones, tales como director de Departamento, representante ante consejo académico, consejo Facultad, Comisión de Evaluación Académica de la Facultad y Comisión Evaluación Académica Superior.
11. Solicitar a mantención la reparación e instalación de artículos que sean necesarios en dependencias de la Facultad.
12. Mantener al día archivo de correspondencia recibida, despachada, decretos, perfeccionamiento, solicitudes de alumnos, egresos, convenios honorarios.
13. Colaborar y prestar apoyo en todas aquellas actividades afines con las necesidades del servicio.
14. Cumplir con los procedimientos y políticas institucionales.

ORIGINAL

Página 1 de 4

Anexo 14

Encuesta sobre Funciones y Procedimientos realizados por las Secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío

Buenos días; somos estudiantes de la carrera Técnico Universitario en Administración de la Universidad del Bío-Bío, estamos desarrollando una investigación respecto a las funciones de las Secretarías de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UBB, con el propósito de elaborar nuestra tesis y proponer un manual sobre funciones y procedimientos.

Solicitamos a usted dedique un momento a completar la siguiente encuesta, la que será utilizada para fines académicos.

Sus respuestas serán confidenciales y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a esta investigación.

*Obligatorio

Nombre del Funcionario *

Rango de edad *

Seleccione una opción de acuerdo a su rango de edad

- 18 a 35 años
- 36 a 55 años
- 56 años o más

Sexo *

Seleccione una opción de acuerdo a su sexo

- Femenino
- Masculino

Sede *

Seleccione la Sede donde usted presta servicios

- Chillán
- Concepción

En cuál de las siguientes unidades presta servicios *

Seleccione sólo una opción

- Departamento
- Carrera
- Decanato
- Programas Especiales de Continuidad de Estudios

- Postítulo

Qué tipo de contrato tiene usted *

- Contrato a Planta
- A Contrata
- Boletas de Honorarios

Cuándo usted ingresó a trabajar en la Universidad del Bío-Bío, su Jefe Directo o una persona y/o encargado de Recursos Humano le realizó una Inducción a lo que sería su trabajo *

- Sí
- No
- No recuerda

Considera usted que es importante contar con un Manual de Procedimientos *

Favor indicar en Otros el por qué de su selección

- Sí
- No
- Otros:

Conoce usted sus funciones de acuerdo al cargo que se encuentra desempeñando y que estas funciones están establecidas en la VRAE *

- Sí
- No
- Está en conocimiento pero nunca las ha revisado

Usted realiza la función de mantener al día la agenda y registro de audiencia de su Jefe Directo *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

De qué forma mantiene al día la agenda y registro de audiencia de su Jefe Directo *

- Manual
- Digital
- Manual y Digital
- Otros:

Realiza usted la atención y gestión de llamadas telefónicas, tanto, internas como externas, registro de mensaje, derivación de llamadas, etc. *

- Sí (Contestar las dos siguientes preguntas)
- No

De qué forma registra el o los mensajes recibidos

- Manual
- Digital
- Manual y Digital

- Otros:

De qué forma deriva y traspasa los llamados

- Traspasa el llamado a través de anexos
- Solicita a la persona que vuelva a marcar y le indica el número de teléfono correspondiente
- Todas las anteriores

Recibe, registra, clasifica, ordena, despacha y/o distribuye correspondencia externa e interna *

- Sí (Contestar las dos siguientes preguntas)
- No

De qué forma recibe, despacha y/o distribuye la correspondencia interna y externa

- Manual
- Digital
- Todas las anteriores

Cómo clasifica y ordena usted la correspondencia recibida y despachada

- Por materia
- Por tipo de documento (Oficio, Memorándum, Constancias, entre otras)
- Por fecha de recepción
- Por fecha de emisión
- Por tipo de documento, fecha de recepción y emisión
- Por materia, fecha de recepción y fecha de emisión

Revisa e informa errores detectados en la recepción de documentos y solicita su correcta emisión *

- Sí
- No

Mediante qué medio registra usted la correspondencia recibida y/o despachada *

- Libro de registro manual
- Libro de registro electrónico (planilla Excel)
- Otros:

Mantiene usted archivo de correspondencia recibida y despachada de forma actualizada *

- Sí, los documentos se clasifican y guardan en archivadores
- Sí, los documentos se guardan digitalizados en carpetas electrónicas
- Todas la anteriores
- No lleva archivos

Redacta y digita correspondencia, documentos tales como: Ordinarios, Decretos, Cartas, Constancias, Recomendaciones, entre otros; solicitadas por Jefatura Directa, Docentes y/o estudiantes *

- Sí
- No

Mantiene carpetas actualizadas con antecedentes de los profesores, y sus perfeccionamientos *

- Sí
- No es mi función

Recibe y distribuye el calendario de actividades y eventos académicos (firma de actas, aplicación de evaluaciones, inicio y término de clases, recesos académicos, entre otros) *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Cómo recibe y/o distribuye usted el calendario de actividades y eventos académicos

- Manual
- Digital (Correo Electrónico)
- Todas las anteriores
- Otros:

Cumple con la función de coordinar y organizar reuniones solicitadas por un superior *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Indique de forma secuencial y/o prioridad cómo coordina y organiza las reuniones *
Opción 0 si no efectúa la actividad

	0	1	2	3	4	5	6
Consultar disponibilidad de los participantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fijar fecha y hora de la reunión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitar y reservar espacio físico (sala de reuniones, centro de eventos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizar y preparar atención para los invitados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5	6
(break)							
Preparar material impreso para las reuniones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enviar citación y/o recordatorio a los asistentes a la reunión (vía correo electrónico, carta, oficio, memorándum)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantiene habilitada sala de reuniones para su uso en cualquier momento *							
<input type="radio"/> Sí (Contestar la pregunta siguiente) <input type="radio"/> No							
Cómo mantiene usted habilitada la sala de reuniones *							
<input type="radio"/> Solicitando colaboración a los auxiliares de servicio e informando oportunamente horarios y fechas de uso <input type="radio"/> Personalmente <input type="radio"/> Todas las anteriores <input type="radio"/> No es mi función							
Colabora y presta apoyo en actividades afines a su cargo (reuniones, charlas, seminarios, focus group, entre otras) *							
<input type="radio"/> Sí (contestar pregunta siguiente) <input type="radio"/> No							
Indique de forma secuencial y/o prioridad cómo coordina y organiza las actividades como: charlas, reuniones, seminarios, entre otros *							
Opción 0 si no efectúa la actividad							
	0	1	2	3	4	5	6
Solicitar y reservar espacio físico (sala de reuniones, centro de eventos, sala de clases, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5	6
Organizar y preparar atención para los invitados (break)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preparar material impreso para invitados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enviar invitación y/o recordatorio a los asistentes (vía correo electrónico, redes sociales, afiches publicitarios, entre otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectuar y gestionar solicitudes de compra y/o arriendo (movilización, materiales e insumos, pasajes, servicio de banquetería, entre otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organizar y coordinar recepción y/o acreditación de los invitados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestiona y colabora en la coordinación de defensas de tesis, examen de grado, entre otros *							
<input type="radio"/> Sí, coordinando disponibilidad de docentes y estudiantes <input type="radio"/> Sí, coordina salas de reuniones, equipo audiovisual, elaboración de actas, etc. <input type="radio"/> Todas las anteriores							

- No me corresponde desarrollar esta función

Coordina, gestiona y planifica actividades para la realización de ceremonia de titulación *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Enumere en forma secuencial y/o prioridad el desarrollo de las actividades necesarias para Ceremonia de Titulación *

Si no efectúa alguna de estas actividades o selecciona la opción NO en la pregunta anterior, favor completar con 0

	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Fijar fecha y hora de la Ceremonia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solicitar y reservar lugar físico (salón o auditorio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Invitar a las autoridades de la Universidad y alumnos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confeccionar e imprimir tarjetas de invitación y dípticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectuar cotización de regalos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ingreso y gestión de solicitudes de compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboración y gestión de convenios a honorarios de personal externo (locutor, fotógrafo y número	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5	6	7	8
artístico)									
Organizar y preparar atención para los invitados (cóctel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Efectúa difusión de los distintos programas, eventos y/o actividades académicas de la Universidad, y además, recibe las postulantes y/o inscripciones a estos *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Seleccione los medios que utiliza frecuentemente para difundir los programas, eventos y/o actividades realizadas por la Universidad *

- Vía correo electrónico
- Redes sociales (Facebook, Twitter)
- Fichero virtual
- Aviso en prensa escrita (diarios, revistas)
- Difusión radial
- Afiches publicitarios
- Flyer

Recibe, registra, gestiona y despacha Solicitudes de Excepción *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

De qué forma registra el ingreso y despacho de las Solicitudes de Excepción

- Registra de forma manual en libro de registros, archivando una copia de la misma
- Registra de forma electrónica (planilla Word o Excel), archivando una copia de la misma
- Otros:

Realiza y gestiona Solicitud de Compra, Materiales, Movilización *

- Sí, a través de Intranet
- No es mi función
- Otros:

Solicita y gestiona traspaso y/o transferencia de fondos para el pago de bienes o servicios, solicitud de fondo por rendir y/o rendiciones de cuenta *

- Sí, se solicita a través de oficio y/o formulario correspondiente
- No se realiza
- Otros:

Ingresar y/o registrar vía Intranet Convenios a Honorarios, revisar permanentemente su estado de tramitación y solicitar el pago correspondiente *

- Sí
- No me corresponde esta función

Gestionar y elaborar Solicitudes de Comisiones de Servicios, según lo indicado por Jefatura Directa *

- Sí, a través del "Formulario de Solicitud Cometido Funcionario y/o Comisión de Servicio", publicado en la VRAE
- No se realiza
- Otros:

Participar en el desarrollo y proceso de elecciones (preparar votos, urna, confección de listados y acta de elecciones) *

- Sí
- No

Solicitar a la Unidad de Mantenimiento la reparación e instalación de artículos de la FACE (Ejemplo: reparación de una ventana, puerta, mueble, cambio de equipos de iluminación, entre otros) *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Cómo solicita usted a la Unidad de Mantenimiento la reparación e instalación de artículos

- A través del Formulario de Solicitud de Mantenimiento, publicado en la VRAE
- Vía correo electrónico dirigido al Encargado de la Unidad de Mantenimiento
- Todas las anteriores
- Otros:

Atender, recibir y gestionar los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos

- Sí
- No

Le corresponde a usted responder, derivar y gestionar requerimientos vía correo electrónico, recibidos de parte de profesores, estudiantes, personal interno y usuarios externos *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

Seleccionar qué tipo de requerimientos responde, deriva y/o gestiona usted

- Información académica dirigida a los estudiantes (notas, horarios, calendario, beneficios, entre otros)
- Información académica dirigida a los docentes (calendarios, beneficios, entre otros)

- Información general para personal interno y público externo (consultas sobre docentes, estudiantes, carreras, departamentos, cobranzas)
- Otros:

Redacta y envía correo electrónico a petición de los docentes, informando a los alumnos las calificaciones obtenidas *

- Sí
- No

Realiza usted corrección de calificaciones, a petición de un docente o Jefatura Directa *

- Sí, a través del Formulario de Corrección de Calificación Final, establecido por la VRA
- No me corresponde realizar esta función
- Otros:

Coordina actividades de práctica profesional (elaboración de formularios, carta de práctica) *

- Sí
- No

Da respuesta o deriva a los estudiantes por inquietudes académicas *

- Sí
- No

De qué forma responde a los estudiantes las inquietudes académicas *

- Envía respuestas de las consultas a través de correo electrónico
- Solicita y fija entrevista con Jefe Directo o docente, según las necesidades del estudiante
- Deriva a la unidad correspondiente, según las necesidades del estudiante
- Todas las anteriores

Recibe la postulación de alumnos ayudantes, para su tramitación en la unidad que corresponda *

- Sí
- No

Confecciona horarios y asigna salas semestralmente *

- Sí (Contestar las tres preguntas siguientes)
- No es mi función

Enumere secuencialmente y/o prioridad cómo se confecciona horarios semestralmente, marcando su realidad *

Opción 0 si no efectúa la actividad

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Solicita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
asignación docente a cada Departamento que presta servicios en la Facultad												
Solicita disponibilidad horaria al docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elabora usted el horario	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Elabora horario 1era versión Jefe o Director de Escuela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recibe de Jefe o Director de Escuela la 1era versión del horario	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Coordinadora de Salas asigna delegado de la Facultad y además asigna las respectivas salas a utilizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informa al docente horario asignado	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Envía horario para asignación de salas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efectúa	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
corrección de horarios a petición del docente o Coordinador de Salas												
Confirma horario y respectiva sala al docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informa horarios del semestre a estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cómo solicita la asignación de sala para el semestre académico

- Vía correo electrónico
- Vía Oficio o Memorándum
- Todas las anteriores
- En forma verbal

Quién efectúa la asignación de salas para el semestre académico

- Coordinador de Salas
- Delegado de la Facultad autorizado por el Coordinador de Salas
- Todas las anteriores

Coordina y solicita las reservas de salas para clases y/o ayudantías *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No

En caso de solicitar reserva de salas para clases y/o ayudantías, mediante qué medio o a quién recurre para efectuarla

- A la Coordinador de Salas, a través de un llamado o correo electrónico
- A la Delegada de la Facultad, a través de llamado o correo electrónico
- Todas las anteriores

Se encuentra usted encargado de enviar a reproducir material, solicitar parlantes, equipo audiovisual requerido por los docentes y/o ayudantes para el correcto desarrollo de su clase *

- Sí (Contestar pregunta siguiente)
- No es mi función

A quién envía usted los requerimientos de docentes y ayudantes, para por ejemplo: reproducir materia, solicitud de parlantes, entre otros

- Se encarga usted mismo
- Deriva a los auxiliares de servicio y/o apoyo
- Todas las anteriores
- No efectúa esta función

Informa cada semestre a los distintos Departamentos que prestan servicios a la Facultad de Ciencias Empresariales, las necesidades docentes, los cupos y secciones que se requieren por asignatura *

- Sí, realiza la función
- No se realiza la gestión

Recepciona, gestiona e informa a los docentes las justificaciones presentadas por los estudiantes *

- Sí, a través del Formulario de Justificación de Inasistencia
- No realiza esta función
- Otros:

Colabora actualizando la base de datos existente para el despacho interno y externo de los ejemplares de la revista "Horizonte Empresarial", que edita el Departamento de Economía y Finanzas *

- Sí
- No

Genera y publica información para el fichero virtual (televisor informativo), como por ejemplo: eventos, cursos, suspensión de clases, entre otros *

- Sí
- No

Tiene usted como función crear base de datos con información de alumnos egresados *

- Sí, a través de planilla (Excel o Word)
- Sí, a través de un registro manual
- Todas las anteriores
- No me corresponde esta función

Entre sus funciones se encuentra mantener y revisar el suministro de la impresora (papel y tóner), de uso administrativo y académico *

- Sí, verifica diariamente la cantidad de papel y tóner disponible, reponiendo cuando fuere necesario
- No es mi función

Qué hace usted en caso de sufrir una desperfecto en la impresora, equipo computacional y/o equipos telefónicos que son utilizados por docentes y personal administrativo en su área de trabajo *

- Solicita vía correo electrónico una reparación y/o mantención a la Unidad de Soporte Técnico

- No me corresponde esta función
- Otros:

Realiza vía Intranet constancias especiales e impresiones de informes curriculares solicitados por docentes y estudiantes *

- Sí
- No

Efectúa por instrucciones de Jefatura Directa, la inscripción de asignaturas de los alumnos *

- Sí
- No

Realiza apoyo en el control de inventario *

Sólo cuando lo solicite el Encargado de Inventario

- Sí
- No

Imprime, gestiona las firmas y despacha las Actas de Calificaciones, cada fin de semestre, enviándolas a la Dirección de Admisión, Control y Registro Académico *

- Sí
- No

Usted cumple con la función de ingresar, revisar, ajustar y controlar el sistema de secciones, indicando el nombre del docente, la asignatura, la cantidad de cupos requeridos y los respectivos horarios, según las necesidades de las carreras *

- Sí, a través del Sistema de Secciones establecido por la Universidad
- No es mi función
- Otros:

Tiene usted a disposición de los docentes un Libro de Registro y Control de Asistencia *

- Sí, a disposición de los docentes Part-Time
- Sí, a disposición de los docentes Jornada Completa y/o Media Jornada de la Facultad
- Todas las anteriores
- No me corresponde esta función

Usted da respuesta a los alumnos sobre cómo realizar cambio interno de carrera, cambio de institución, cambio de plantel, información sobre el curriculum del estudiante (Ejemplo: perdida de carrera, retiro temporal, alumnos irregulares, alumnos terminales, entre otros) *

- Sí, da respuesta
- Sí, deriva a Jefe/ Director de Carrera o a la Unidad que corresponda
- Todas las anteriores
- No me corresponde esta función

Para finalizar, cree usted que cumple con los procedimientos y políticas establecidas por la Universidad *

- Sí
- Parcialmente
- No

Comentario y/o sugerencia