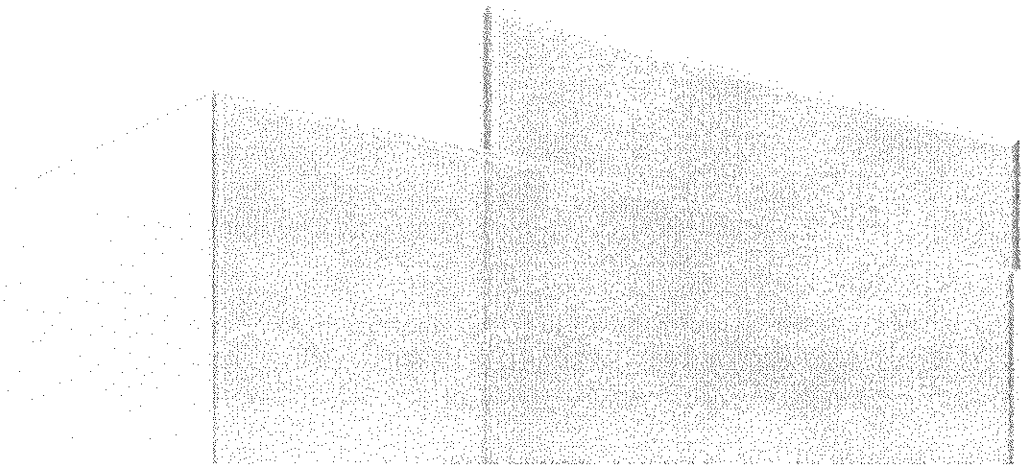
UNIVERSIDAD CIUDADANA DE NUEVO LEÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE CENTRO DE ATENCIÓN ESCOLAR



2024

OBJETIVO GENERAL DEL ENTE PÚBLICO.

Universidad Ciudadana de Nuevo León.

La **Universidad Ciudadana de Nuevo León** fue creada mediante **Decreto Ejecutivo el 27 de mayo de 2016**, con la facultad de ofrecer planes de estudio de nivel Bachillerato, Licenciatura y Maestría en línea y gratuitos. Su propósito fundamental es garantizar una formación académica accesible, flexible, innovadora y de alta calidad para todos los ciudadanos de Nuevo León, promoviendo el desarrollo educativo, económico y social.

Objetivo General.

Ser la institución educativa líder en formación profesional gratuita y en línea, garantizando **acceso universal a la educación, excelencia académica y pertinencia laboral**, mediante la aplicación de modelos innovadores, tecnología de vanguardia y estrategias de inclusión social.

Para alcanzar este objetivo, la Universidad se enfoca en las siguientes vertientes:

1. **Formación de Profesionistas Competitivos y Comprometidos.**
   - Desarrollar individuos con actitud científica, creatividad y espíritu emprendedor.
   - Garantizar egresados con habilidades y conocimientos alineados a las necesidades del sector productivo del Estado.

2. **Expansión de la Educación y Reducción de la Brecha Educativa.**
   - Ampliar las oportunidades de estudio en bachillerato, licenciatura y posgrado.
   - Priorizar la atención a regiones y grupos sociales con limitado acceso a la educación formal.
   - Implementar estrategias de cobertura para garantizar educación en comunidades rurales y urbanas.

3. **Fortalecimiento de la Innovación y Tecnología Educativa.**
   - Integrar herramientas digitales de vanguardia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
   - Impulsar el aprendizaje autónomo mediante el Modelo Pedagógico Institucional.
   - Implementar programas de capacitación y certificación en habilidades clave para la empleabilidad.

4. **Desarrollo de Alianzas Estratégicas Nacionales e Internacionales.**
   - Gestionar convenios con instituciones públicas y privadas para fortalecer la oferta educativa.
   - Vincular los programas académicos con el mercado laboral y las necesidades del sector empresarial.
   - Potenciar la movilidad académica y la certificación de competencias en el ámbito global.

5. **Responsabilidad Social y Compromiso con el Desarrollo Humano.**
   - Fomentar valores de respeto, honestidad, empatía, compromiso, responsabilidad y dedicación.
   - Diseñar programas educativos con impacto intergeneracional en la comunidad.
   - Promover la equidad de género, la inclusión y la diversidad en todos los niveles educativos.

Modelo Educativo y Enfoque Pedagógico.

El **Modelo Pedagógico de la UCNL** tiene un enfoque integral, basado en la formación de individuos capaces de aprender de manera autónoma y aplicativa. Su estructura se compone de tres elementos fundamentales:

- **Finalidad Formativa:** Desarrollar un perfil de egreso alineado a las necesidades del mercado y la sociedad.
- **Organización Curricular:** Adaptar los planes de estudio a los proyectos educativos individuales y a la realidad laboral.

- **Responsabilidad Integral Universitaria:** Garantizar una educación con impacto social, profesional y disciplinario.

Impacto y Alcance del Objetivo General.

Como resultado de este enfoque, la Universidad Ciudadana de Nuevo León no solo ofrece planes de estudios de educación media superior y superior en línea, gratuitos, flexibles y de calidad, sino que genera **inclusión, equidad y fortalecimiento de la educación** a través de la reducción de la brecha educativa y el fomento de una comunidad universitaria incluyente y con visión de futuro.

Este objetivo reafirma el compromiso de la Universidad Ciudadana de Nuevo León con la excelencia, la innovación y el desarrollo sostenible, asegurando que cada estudiante tenga la oportunidad de construir un mejor porvenir para sí mismo y para su comunidad.

I. Introducción.

El jefe de Centro de Atención Escolar actúa como el principal punto de referencia y contacto para los estudiantes, ofreciendo información y gestionando servicios que contribuyan a su desarrollo integral. Esta posición es esencial para mantener una comunicación directa y constante con los estudiantes, proporcionando apoyo y asesoría en diversos procesos administrativos. El rol implica no solo la supervisión de servicios, sino también la implementación de estrategias publicitarias que promuevan la difusión de información relacionada con la institución educativa.

II. Objetivo.

El objetivo de este manual es proporcionar una guía detallada y clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de Jefatura de Centro de Atención Escolar, garantizando que se cumplan los estándares institucionales y se brinde un servicio de calidad a los estudiantes.

III. Estructura Orgánica

1. Jefatura de Centro de Atención Escolar.

a) Objetivo.

- ❖ Ser el punto de referencia y contacto para brindar información y gestionar servicios a estudiantes que contribuyan a su desarrollo integral.
- ❖ Mantener una comunicación directa con el estudiante dando apoyo y asesoría en procesos administrativos.

b) Facultades.

- Revisar las solicitudes mediante correo electrónico para reportes, en las cuáles se especifican las diferentes solicitudes que se reciben.
- Fungir como enlace con los diferentes departamentos como son escolar, academia, servicio social y centros de enlace, a fin de brindar buen servicio al estudiante.
- Ofrecer soporte y asesoramiento en temas académicos de interés para el desarrollo de competencias y habilidades transversales y su desarrollo profesional.
- Gestionar y ofrecer diferentes tipos de apoyos que promuevan el desarrollo integral de los estudiantes.
- Brindar la información que el estudiante requiera.
- Realizar llamadas telefónicas a los alumnos inactivos con la intención de motivarlos a no abandonar sus estudios.
- Realizar llamadas telefónicas para invitar a los diferentes eventos como son conferencias presenciales o virtuales.
- Pasar las visitas urgentes de alumnos a tutores hacia el jefe de la Oficina de Rectoría.
- Las demás que establezcan otras disposiciones legales o administrativas o el Rector.

c) Puestos subordinados de la Jefatura de Centro de Atención Escolar.

- Analista de Centro de Atención Escolar.

1.2 Analista de Centro de Atención Escolar.

a) Objetivo.

❖ Mantener una comunicación directa con el estudiante dando apoyo y asesoría en procesos administrativos.

b) Facultades.

- Elaborar el concentrado diario del motivo del correo de la persona que nos contacta, anotar la persona que atiende con la información del correo y nombre de la persona a la que se atendió, y en el caso de pasarlo al departamento para estatus señalamos el mismo en el concentrado.
- Elaborar el reporte adecuado solicitando al alumno datos y así canalizar el problema del alumno al departamento adecuado esto se da en el caso de corrección de materias, cambio de correos, accesos, falla plataforma, entre otros.
- Asistir en la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención y soporte a estudiantes.
- Sugerir e implementar nuevas metodologías y tecnologías que optimicen la gestión administrativa.

IV. Procedimientos.

Inscripción de los Estudiantes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Cuando el prospecto acude a solicitar informes el Administrador del Centro de Enlace informará de manera general al prospecto y lo invitará a una plática informativa la cual será obligatoria como paso a seguir dentro del proceso de inscripción.
2. Se agendará la cita para la junta informativa.
3. Dentro de la Junta informativa se le comentará al prospecto los ejes principales del modelo educativo que se maneja en la Universidad Ciudadana.
   - Metodología de estudio.
   - Tiempo requerido.
   - Herramientas necesarias.
   - Fechas de inscripción.
   - Requisitos para la inscripción.
   - Fechas de inicio de cursos.
4. Después de la Junta Informativa el prospecto realizara un estudio socioeconómico para determinar la factibilidad de su estudio en la Universidad Ciudadana.
5. El prospecto acudirá al Centro de Enlace dentro de las fechas estipuladas para llevar los requisitos y finalizar su inscripción.
6. La Coordinación de Centros de Enlace envía un reporte a la Coordinación de Operaciones de Plataforma y Escolar de las personas interesadas en inscribirse a la Universidad y que hayan cumplido con todos los requisitos de inscripción ante el Coordinador del Centro tales como: Registro de sus datos, asistencia a la sesión informativa, entrega de documentación completa; y aprobación del estudio socioeconómico.

Todos los trámites son de manera personal

Baja temporal de estudiantes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. El alumno acudirá al Centro de enlace mostrando su intención de darse de baja.
2. Se le solicitarán los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Usuario/Matricula.
- Nivel que estudia.
- En caso de estar estudiando Licenciatura o Maestría solicitar cuál de ellas están estudiando.
- Tetramestre/Semestre en el que se encuentra.
- Motivo de baja.

3. Se enviará un reporte mensual de las bajas temporales al Supervisor de Centros de Enlace.
4. El Supervisor de Centros de Enlace canalizará el reporte a la Jefatura de Comunicación.

Baja definitiva de estudiantes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. El alumno acudirá al Centro de enlace mostrando su intención de darse de baja
2. Se le solicitarán los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Usuario/Matricula.
- Nivel que estudia.
- En caso de estar estudiando Licenciatura o Maestría solicitar cuál de ellas están estudiando.
- Tetramestre/Semestre en el que se encuentra
- Motivo de baja.

3. Se enviará un reporte mensual de las bajas temporales al Supervisor de Centros de Enlace
4. El Supervisor de Centros de Enlace canalizará el reporte a la Jefatura de Comunicación.
5. La Jefatura de Comunicación y Centro de Atención a Estudiantes enviará un reporte a la Coordinación de Operaciones de Plataforma y Escolar de forma mensual, de los estudiantes que se reportaron a través de los Centros de Enlace o de algún medio a distancia (vía telefónica, correo electrónico, solicitud en redes sociales) con el interés de darse de baja definitivamente de la Universidad.

Equivalencia de Materias.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

1. Se le comentará al alumno que es necesario que cuente con su Certificado Parcial de Estudios de la escuela donde cursó su anterior estudio y se le hace mención que el trámite es directamente en el Área de Escolar en la Rectoría de la Universidad Ciudadana.
2. Los prospectos interesados en realizar una equivalencia de materias en la Universidad, deberán acudir a Rectoría durante el período de inscripciones para solicitar un estudio de equivalencias ante la Jefatura de Control Escolar.
3. La Jefatura de Control Escolar recibirá el certificado parcial del estudiante, así como los programas de estudio de las materias que desea hacer equivalentes para su análisis.
4. En un periodo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrega de los documentos, la Jefatura de Control Escolar deberá emitir una resolución de equivalencia de materias, la cual enviará vía correo electrónico al interesado solicitando su aprobación.
5. En caso de ser favorable, el interesado realizará el proceso de inscripción en Rectoría o en alguno de los respectivos Centros de Enlace.

6. Una vez registrado, el interesado deberá solicitar en la Jefatura de Control Escolar la referencia para el pago de los derechos por las equivalencias.
7. Una vez cubierto el costo de las materias equivalentes concluirá el trámite y con ello el estudiante no requerirá cursar en la Universidad Ciudadana las materias que la Jefatura de Control Escolar haya determinado como acreditadas en otra institución educativa.

VI. Validación del procedimiento.

ELABORA	REVISÓ	AUTORIZA
LIC. CHRISTOPHER ALVAREZ MARTINEZ. **JEFATURA RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD CIUDADANA DE NUEVO LEÓN.**	LIC. ROBERTO CARLOS RINCÓN HERNÁNDEZ. **COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD CIUDADANA DE NUEVO LEÓN.**	LIC. ABERTO DANIEL MORA URBINA. **RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CIUDADANA DE NUEVO LEÓN.**

UNIVERSIDAD CIUDADANA DE NUEVO LEÓN
RECTORÍA