



Universidad de Costa Rica
Programa de Posgrado en Administración
y Dirección de Empresas con
Énfasis en Gerencia

***Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos para
la Unidad de Servicios Estudiantiles del
Centro Cultural Costarricense Norteamericano***

Trabajo Final de Graduación aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado de Magíster en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia.

Ingrid Soto Artavia

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

Abril, 2007

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Dios que es tan grande y maravilloso, quien me ha dado todo lo que tengo. Por enseñarme a ser paciente y luchar por lo que se quiere.

A mis padres Elsa y Eliécer, por estar siempre presentes en todas las etapas de mi vida, brindándome siempre su apoyo incondicional y las palabras de aliento para seguir adelante, por su comprensión y todo su amor.

A mi amado esposo, quien con su comprensión y su gran amor me ha apoyado en los momentos más difíciles. Por su positivismo, su dedicación y ante todo por su confianza en mí.

A mis hermanos y demás familia, quienes siempre estuvieron al pendiente de mí durante este tiempo.

A mis compañeros y amigos de trabajo de USE, con quienes comparto todos los días y fueron de gran apoyo para el desarrollo de este trabajo. Espero que este esfuerzo de todos, nos permita seguir creciendo y mejorando cada día como equipo de trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a mi jefa y amiga la Directora de la Unidad de Servicios Estudiantiles, la señorita Andrea Solís Blanco por la confianza depositada en mí y por el apoyo brindado para que este trabajo final de graduación fuera una realidad.

A mis profesores de los cursos de Práctica Profesional I y II, Alfredo Abdelnour y MBA. Roque Rodríguez, asimismo a mi tutor MBA. Carlos Murillo quienes siempre con su valioso conocimiento, aportaron valor a este trabajo y a mi formación profesional.

También agradezco al Director del programa de posgrado, Dr. Aníbal Barquero, por su apoyo; así como al señor Kart Schmack, Director Ejecutivo del Centro Cultural Costarricense Norteamericano, por haberme abierto las puertas de la institución para llevar a cabo este proyecto de graduación.

A mi amiga Katty Zúñiga por su ejemplo como madre, esposa y estudiante. Por estar siempre ahí, juntas en las buenas y en las malas, brindando palabras de aliento y empuje para salir adelante con cada proyecto.

Por último, agradezco a mis compañeros de USE por su compromiso y responsabilidad. Su participación fue fundamental para el desarrollo de este trabajo.

A todos, muchas gracias, y que Dios los bendiga.

HOJA DE APROBACION

Este trabajo final fue aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas, de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar por el grado de Magíster en Administración y Dirección de Empresas, con énfasis en Gerencia.

Dr. Aníbal Barquero
Director del Programa de Posgrado

MBA Roque Rodríguez
Profesor Coordinador

MBA Carlos Murillo
Profesor Tutor

Karl Schmack
Supervisor Laboral

Bchr. Ingrid Soto Artavia
Postulante

CONTENIDO

Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
HOJA DE APROBACION.....	4
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	8
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I. DIMENSIONES TEÓRICAS DE LOS MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	16
<i>1.1 Procedimientos.....</i>	<i>17</i>
1.1.1 Definición de procedimientos.....	17
1.1.2 Características de los procedimientos.....	17
1.1.3 Naturaleza y clase de procedimientos.....	18
1.1.4 Importancia de los procedimientos.....	18
1.1.5 Objetivos del estudio de procedimientos.....	18
1.1.6 Lineamientos que se deben seguir para el estudio de procedimientos.....	19
<i>1.2 Manuales.....</i>	<i>19</i>
1.2.1 Definición de manual.....	19
1.2.2 Secciones de un manual.....	20
1.2.3 Clases de manuales.....	21
1.2.4 Ventajas, desventajas y beneficios del uso de los manuales.....	22
1.2.5 Beneficios del manual de procedimientos.....	23
<i>1.3 Políticas.....</i>	<i>25</i>
1.3.1 Definición de Políticas.....	26
1.3.2 Definición del Manual de Políticas:.....	26
1.3.3 Objetivos del Manual de Políticas.....	26
1.3.4 Importancia del Manual de Políticas.....	26
1.3.5 Ventajas de los Manuales de Políticas:.....	27
1.3.6 Tipos de Manuales de Políticas:.....	27
1.3.7 Contenido del Manual de Políticas.....	28
1.3.8 Desarrollo de Políticas.....	29
1.3.9 Descripción Narrativa de las Políticas.....	29
<i>1.4 Preparación de un Manual.....</i>	<i>30</i>
<i>1.5 Representaciones Gráficas.....</i>	<i>32</i>
1.5.1 Diagramas de flujo o fluxogramas.....	32
1.5.2 Definición.....	32
1.5.3 Importancia del uso de los diagramas de flujo.....	33

1.5.4	Elaboración de fluxogramas.....	33
1.5.5	Simbología utilizada en los diagramas de flujo.....	33
1.6	NORMAS ISO.....	38
1.6.1	Generalidades.....	38
1.6.2	Definición y ente creador.....	38
1.6.3	Tipos de normas ISO.....	38
1.6.4	Creación de las normas ISO 9000.....	38
1.6.5	Comparación ISO 9001:1994 / ISO 9001:2000.....	40
1.6.6	Requisitos.....	41
1.6.7	Ente certificador.....	42
1.6.8	Certificación.....	42
CAPÍTULO II. SITUACIÓN ACTUAL CENTRO CULTURAL COSTARRICENSE NORTEAMERICANO Y UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES (USE).....		44
2.1	<i>Breve Reseña Histórica de la Institución.....</i>	<i>45</i>
2.1.1	Misión y Visión.....	46
2.1.2	Valores.....	46
2.1.3	Estructura organizacional.....	47
2.1.4	Sedes.....	50
2.1.5	Servicios.....	51
2.2	<i>Unidad de Servicios Estudiantiles.....</i>	<i>54</i>
2.2.1	Biblioteca Mark Twain.....	55
2.2.2	Laboratorio Multimedia.....	57
2.2.3	Asesoría Educacional.....	57
2.2.4	Mercadeo y Ventas.....	59
2.3	<i>Situación de las políticas y procedimientos en la Unidad de Servicios Estudiantiles.....</i>	<i>59</i>
2.3.1	Biblioteca Mark Twain.....	60
2.3.2	Laboratorio Multimedia.....	60
2.3.3	Asesoría Educacional.....	61
2.3.4	Mercadeo y Ventas.....	61
2.4	<i>Procesos Claves existentes en la Unidad de Servicios Estudiantiles.....</i>	<i>61</i>
2.4.1	Biblioteca Mark Twain.....	61
2.4.1.1	Centro de Recursos para el Aprendizaje.....	62
2.4.1.2	Referencia.....	63
2.4.1.3	Procesos Técnicos.....	64
2.4.2	Laboratorio Multimedia.....	64
2.4.3	Asesoría Educacional.....	65
2.4.4	Mercadeo y Ventas.....	66
2.4.5	Área Administrativa.....	68
CAPÍTULO III. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES.....		69
3.1	<i>Biblioteca Mark Twain.....</i>	<i>70</i>
3.1.1	Centro de Recursos para el Aprendizaje.....	70
3.1.2	Referencia.....	80
3.1.3	Procesos Técnicos.....	86
3.2	<i>Laboratorio Multimedia.....</i>	<i>93</i>
3.3	<i>Asesoría Educacional.....</i>	<i>108</i>
3.4	<i>Mercadeo y Ventas.....</i>	<i>123</i>

3.5 <i>Área Administrativa</i>	137
CAPÍTULO IV. PROPUESTA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES	143
4.1 <i>Biblioteca Mark Twain</i>	144
4.1.1 Centro de Recursos para el Aprendizaje.....	144
4.1.2 Referencia.....	160
4.1.3 Procesos Técnicos.....	170
4.2 <i>Laboratorio Multimedia</i>	194
4.3 <i>Asesoría Educativa</i>	231
4.4 <i>Mercadeo y Ventas</i>	267
4.5 <i>Área Administrativa</i>	287
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	295
BIBLIOGRAFÍA	297
ANEXOS	299
5.1 <i>Anexo Metodológico</i>	300
5.1.1 Metodología.....	300
5.2 <i>Anexos Complementarios</i>	307
5.2.1 Guía para la entrevista testimonial a los miembros de la organización Centro Cultural Costarricense Norteamericano.....	307
5.2.2 Guía para la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos.....	308
5.2.3 Guía para la Entrevista con los miembros de la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano.....	312
5.2.4 Guía para la recopilación de las normas y el diseño de los reglamentos o políticas.....	313
5.2.4 Ejemplo de Acceso Digital desde la Intranet del CCCN al Manual.....	314

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
BMT	Biblioteca Mark Twain
CCCN	Centro Cultural Costarricense Norteamericano
CRA	Centro de Recursos para el Aprendizaje
EUA	Estados Unidos de América
FLTA	Foreign Language Teaching Assistant
GLAS	Sistema de Base de Datos para Bibliotecas
GRE	Graduate Record Examination
IIE	Institute of International Education
LABNET	Servicio de Internet que se ofrece en el Laboratorio y Biblioteca
LSAT	Legal Scholastic Aptitude Test
MT	Mentor Teacher
NAFSA	Association of International Educator
OHP	Over Head Proyector
SEI	Servicio Especializado de Información
SMT	Señor Mentor Teacher
TOEIC	Test Of English for International Communication
TSE	Test of Spoken English
USE	Unidad de Servicios Estudiantiles

RESUMEN

Soto Artavia, Ingrid

Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano. Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas. –San José, C.R.: I. Soto A., 2007. 319 p.

El objetivo general del presente trabajo fue el de diseñar una propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano con el fin de estandarizar los procesos de las áreas que componen la Unidad para brindar así, servicios y productos de alta calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

El Centro Cultural Costarricense Norteamericano es una institución sin fines de lucro, situada en distintos puntos estratégicos del país, comprometida en brindar a la población costarricense una formación integral mediante la enseñanza del idioma inglés y el español, en un ambiente de intercambio cultural y con la ayuda de las mejores herramientas para su desarrollo.

Para llevar a cabo este trabajo se realizó la investigación de tipo descriptiva y analítica, para la cual la autora se reunió con los miembros de cada una de las áreas que comprenden la Unidad de Servicios Estudiantiles, con el fin de conocer en primera instancia las actividades, políticas y procesos más importantes que lleva a cabo cada una, para luego describir la forma actual en que se llevan a cabo. Esto permitió realizar el análisis de las políticas y procedimientos que se proponen para que la Unidad brinde servicios y productos de calidad a sus clientes internos y externos.

Entre las principales conclusiones de este trabajo, se destaca la importancia del uso del manual para el funcionamiento eficiente de la Unidad de Servicios Estudiantiles, contribuyendo a la normalización de los procesos y de los servicios que se brindan, además permitiendo conocer a plenitud la naturaleza y el funcionamiento de cada área.

Entre las principales recomendaciones se destaca la actualización de la información del manual cada tres meses, realizando los cambios pertinentes de acuerdo a las necesidades de la Unidad y del crecimiento institucional. Asimismo nombrar una persona responsable de esta actualización y la diseminación de la misma a todos los miembros involucrados en las distintas sedes del Centro Cultural.

También se recomienda la normalización de los formatos y diseños de los formularios utilizados por las diversas áreas.

- Palabras claves:

Políticas

Procedimientos

Unidad de Servicios Estudiantiles

Centro Cultural Costarricense Norteamericano

- Director de la investigación:

MBA. Carlos Murillo

- Unidad Académica:

Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas

Sistema de Estudios de Posgrado.

INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye, además, los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

También se encuentra registrada y transmitida, sin distorsión, la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, además facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, así como la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando adecuadamente.

Entre las utilidades que brinda el manual está que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los [procedimientos](#) de un sistema e interviene en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otros.

Contribuye además en el uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, determinando en forma más sencilla las responsabilidades, también aumentando la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo y coordinando actividades y proyectos específicos, con el fin de evitar duplicidades.

Por lo anterior, es importante considerar la importancia de que las instituciones tomen la decisión de diseñar un manual de procedimientos, ya que muchas de ellas lo ven más como un gasto que como una inversión, o creen que son demasiado pequeñas para necesitarlo, algunas consideran que es limitativo y laborioso y más aún, conservarlo al día; además, existe el temor de

que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez, pero todo ello dependerá del profesionalismo y eficiencia con que se elaboren el desarrollo de las operaciones, su claridad y equilibrio entre el detalle y la síntesis de cada uno, así como la actualización del mismo para que no pierda valor en el tiempo.

El Centro Cultural Costarricense Norteamericano es una institución sin fines de lucro, que abrió sus puertas en 1945 y que al día de hoy cuenta con 4 sedes principales y una cantidad importante de alianzas estratégicas en todo el país, entre ellas con el Colegio Country Day School en Brasilito de Santa Cruz; en la comunidad de Palmares, en alianza con el Colegio Bilingüe San Agustín; en Ciudad Quesada, en alianza con Green Forrest School y recientemente, en Esparza, con el Colegio Santa Sofía.

Como su misión institucional lo dice, el Centro se esfuerza por brindar las mejores herramientas para el desarrollo integral, en la enseñanza y el aprendizaje del idioma, utilizando programas innovadores y de intercambio cultural. Sumado a ello, los valores institucionales, los cuales se buscan fomentar en todo el personal, especialmente en la dinámica de grupo con los planeamientos estratégicos tanto institucionales como departamentales. La búsqueda de eficiencia, trabajo en equipo, compromiso y ante todo servicio al cliente, llevaron a la institución a integrar los servicios más importantes que se brindan tanto a cliente interno – administrativos, estudiantes y profesores del Centro - como externo – socios, estudiantes de otras instituciones y público en general- en una sola Unidad de Servicios Estudiantiles (USE).

La Unidad de Servicios está conformada por el área de Asesoría Educacional, el Laboratorio Multimedia y la Biblioteca Mark Twain, con el fin de unificar y normalizar los servicios, así como compactar las unidades desde las áreas administrativas hasta las de servicio al cliente, sinergizando cada uno de los procesos.

Esta integración de áreas, ha ocasionado una serie de situaciones que han afectado al desarrollo y crecimiento de la Unidad, así como el acoplamiento del equipo de trabajo a las distintas labores y su capacitación en ellas.

La cantidad de labores técnicas y específicas que desarrolla cada área, por su naturaleza, no están definidas y se desconocen en su mayoría; no hay normas establecidas para el seguimiento de procesos o acciones, lo que detiene la normalización de los mismos, la eficiencia y la calidad del servicio al cliente y los productos que se ofrecen.

Cabe resaltar que el objetivo primordial de la Unidad es lograr una integración de los servicios que se brindan a los estudiantes y profesores del Centro y público en general, donde encuentren a la mano lo necesario para reforzar el proceso de enseñanza y aprendizaje de un segundo idioma; así como el acceso a información sobre política, gobierno y sociedad de los Estados Unidos, contando para ello con toda una gama de servicios y recursos en una misma área física, de fácil acceso y bajo un mismo estándar de calidad, basado en la cultura de Servicio al Cliente.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto y para cumplir con el proceso final de esta integración de servicios, es necesario estandarizar o normalizar muchos de esos procesos para permitirle a las unidades sinergizar entre sí, de tal manera que el equipo de trabajo hable un mismo idioma, y tenga claro cada una de las políticas y procedimientos a seguir para cumplir con este estándar; lo que implica que todo el personal esté capacitado en las diversas áreas, logrando así la polifuncionalidad de todos y cada uno de los integrantes del equipo.

Por ello se plantea el diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos que vendrá a esclarecer cada norma y proceso realizado en cada área y por ende, en toda la Unidad, documentando cada uno de ellos con el objetivo de apoyar el desarrollo y crecimiento de la misma, aumentando su eficiencia y eficacia del quehacer diario y ante todo, sirviendo a los clientes con un alto sentido de calidad y compromiso.

A nivel profesional, por ser la autora parte de esta Unidad, se tiene la conciencia de la situación por la que atraviesa el equipo de trabajo que es de suma importancia para el quehacer diario de la institución, ya que afecta la plataforma primordial con la que se cuenta para servir a un público muy diverso y exigente. El aporte dado con el diseño del Manual, será un empuje no solo a nivel de la Unidad misma y de las áreas que la integran, sino que este proyecto será

tomado como ejemplo para ser desarrollado en cada uno de los departamentos de las distintas sedes del Centro Cultural, además del compromiso no solo de crecer profesionalmente al obtener un título como Master en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia, sino por el compromiso institucional que se adquiere desde el primer momento en que se decidió llevar a cabo la práctica en la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural.

Los alcances de este proyecto se demarcan al proceso de identificación y análisis de las labores y normativas claves de cada una de las áreas que comprenden la Unidad de Servicios, esto es, Asesoría Educacional, Laboratorio Multimedia y Biblioteca Mark Twain, como se mencionó anteriormente, para diseñar así un Manual de Políticas y Procedimientos acorde a sus necesidades, con el objetivo primordial de que cada uno de los funcionarios conozca el funcionamiento interno de cada área, contribuya en el análisis de tareas y su simplificación de trabajo como análisis de tiempos y movimientos o delegación de autoridad; además de que se vea aumentada la eficiencia del personal, tanto en su labores técnicas como en el servicio al cliente, bajo la excelencia operacional del trabajo en equipo.

Esta investigación cuenta con el apoyo tanto de la Coordinadora de la Unidad de Servicios Estudiantiles como del Departamento de Recursos Humanos y la Dirección Ejecutiva del Centro Cultural, dado que las expectativas de ambos son bastante altas y su deseo de que dicho proyecto alcance los niveles esperados inspira a colaborar y darle la importancia que merece un proyecto de esta índole.

Objetivo General

Diseñar la propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano, con el fin de estandarizar los procesos de las áreas que componen la Unidad, para brindar así servicios y productos de alta calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

Objetivos Específicos.

1. Identificar los elementos teóricos que servirán de base para el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos.
2. Describir la historia y los aspectos generales del Centro Cultural Costarricense Norteamericano y de la Unidad de Servicios Estudiantiles, la situación actual y los procesos clave de cada una de las áreas con el fin de priorizarlos y describirlos.
3. Describir y analizar las políticas y procedimientos existentes en cada una de las áreas de la Unidad de Servicios Estudiantiles.
4. Proponer el Manual de Políticas y Procedimientos que recopila las labores de la Unidad de Servicios Estudiantiles y que con la ayuda de la versión digital, pueda ser accesado desde la Intranet del Centro Cultural.

**CAPÍTULO I. DIMENSIONES TEÓRICAS DE LOS MANUALES DE
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Los elementos teóricos que se exponen a continuación, se toman como base para diseñar el Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano.

1.1 Procedimientos

1.1.1 Definición de procedimientos

“El procedimiento es una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminadas al logro de un fin determinado” (Gómez, 1994)

“Se dice que es una serie de labores concatenadas, porque son una variedad de diferentes operaciones que se enlazan entre sí, para que las anteriores sirvan como base para la siguiente y así sucesivamente hasta llegar al resultado deseado” (Gómez, 1994)

“Es una sucesión cronológica porque se suceden o se siguen unas de otras en tiempos subsecuentes y en orden lógico, dando respuesta a la pregunta ¿... Cuándo?” (Gómez, 1994).

“Los procedimientos son planes que establecen un método obligatorio para realizar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas. Son pautas de acción, más que de pensamiento, que detallan la forma exacta en que se deben realizar determinadas actividades” (Koontz, 1994)

1.1.2 Características de los procedimientos

Las principales características de los procedimientos son:

- Completos: consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.
- Coherentes: que sus pasos sean sucesivos, complementarios y que tiendan al mismo objetivo.
- Estables: firmeza del curso establecido que no cambia a menudo, sino únicamente por emergencia.

- Flexibles: que permitan resolver emergencias sin romper la estructura establecida y que se restablezca el procedimiento, al cesar la emergencia.
- Continuidad: tienden a perpetuarse, una vez establecidas las modificaciones sólo se agregan a las ya establecidas.

1.1.3 Naturaleza y clase de procedimientos

“La naturaleza del procedimiento se encuentra apoyada en la tendencia humana de seguir la línea del menor esfuerzo; es decir, en el trabajo diario evitar el estar decidiendo a cada paso, ¿qué hacer?, ¿cómo hacerlo? ... etc, lo cual se logra estableciendo los procedimientos que indican las rutinas fijadas para la resolución de los diferentes aspectos del trabajo” (Gómez, 1994).

1.1.4 Importancia de los procedimientos

“Se puede concebir a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía directa con los hábitos de una persona, se puede ver la importancia que estos tienen en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar satisfactoriamente.

Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos” (Gómez, 1994)

1.1.5 Objetivos del estudio de procedimientos

“El objetivo primordial de todo estudio de procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria, con el fin de reducir los costos y dar fluidez a las actividades.

Sin embargo, existen objetivos secundarios o accesorios como:

- Eliminar operaciones, combinándolas o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.

- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
- Eliminar las demoras con el mismo fin de ahorrar tiempo.
- Situar las inspecciones en los puntos clave”. (Gómez, 1994)

1.1.6 Lineamientos que se deben seguir para el estudio de procedimientos

- Seleccionar el trabajo o procedimiento que se va a estudiar.
- Registrar todos los datos relativos al procedimiento.
- Examinar críticamente los datos del procedimiento.
- Desarrollar el procedimiento más adecuado, según los objetivos y políticas del organismo de que se trate.
- Adoptar el procedimiento propuesto.
- Mantener actualizado el procedimiento, estableciendo los controles adecuados” (Gómez, 1994).

1.2 Manuales

1.2.1 Definición de manual

Un manual es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

Kellog, citado por Gómez (1994) explica que “El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito”.

“Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas, porque le permite a cualquier organización normalizar su operación. La normalización en la plataforma sobre la que sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez” (Álvarez, 1997: p.24)

1.2.2 Secciones de un manual

Para lograr identificar el contenido de un manual, se utilizará el tema desarrollado por Gómez(1994), quien al respecto, menciona que:

“El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorización o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades”

En un instructivo de procedimientos, es fundamental la representación gráfica y la descripción narrativa del conjunto de instrucciones específicas para realizar un determinado tipo de trabajo, así como los formularios que intervienen en el procesamiento.

El contenido del manual de procedimientos se conformará por la siguiente información:

- Portada de identificación
- Índice del manual
- Introducción
- Base legal
- Objetivo del manual
- Procedimientos
- Folio de identificación
- Índice
- Base legal
- Objetivo del procedimiento
- Políticas y /o normas de operación
- Descripción narrativa del procedimiento
- Diagrama de flujo del procedimiento
- Formularios y /o impresos
- Información general (Gómez, 1994)

1.2.3 Clases de manuales

Existen variedad de clases de manuales, entre administrativos y técnicos. Sin embargo, los más utilizados son los siguientes:

De organización

“Los manuales se usan donde se desee una descripción detallada de las relaciones de organización. Se elaboran ordinariamente con base en los cuadros de organización, los cuales se acompañan de las descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro. Comúnmente se hace la división de los encabezados de estos manuales en atención a la función general, a las obligaciones y autoridad y al conjunto de relaciones con los demás” (Gómez, 1994)

De procedimientos

“Los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. En los manuales de procedimientos de oficina es costumbre incluir o reproducir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, bien sea llenadas con un ejemplo o con ilustraciones para su llenado” (Gómez, 1994)

De políticas

George A. Terry, citado por Gómez (1994) menciona que “Un manual de políticas pone por escrito las políticas de una empresa”.

“Una política es una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Conocer las políticas en una empresa proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones”.

Técnicas

“Es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios y técnicas de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en esa actividad” (Gómez, 1994)

1.2.4 Ventajas, desventajas y beneficios del uso de los manuales

Para conocer las ventajas y desventajas del uso de los manuales, Gómez menciona lo siguiente:

Ventajas de su uso

- Logran y mantienen un sólido plan de organización.

- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.

- Facilitan el estudio de los problemas de organización.

- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.

- Sirven como una guía eficaz para la preparación, clasificación y comprensión del personal clave.

- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

- Evitan conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.

- Ponen en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.

- Conservan un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

- Sirven como una guía en el adiestramiento de novatos.

Desventajas

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.

- Algunos consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.

- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez (Gómez, 1994)

1.2.5 Beneficios del manual de procedimientos

Entre los principales beneficios se detallan los siguientes:

Reducción de gastos generales

“En la fase de elaboración de un manual de procedimientos, se lleva a cabo una revisión de las funciones, formas, registros e informes que se realizan y procesan en cada departamento que interviene en el sistema que se estudia. Como consecuencia de lo anterior, al descubrirse un instrumento de trabajo que no tenga relación con alguna de las funciones autorizadas, lo más seguro es que se haya encontrado algo que es está haciendo sin necesidad. La acción correctiva de este caso se traduce en una reducción de gastos generales en la realización del sistema” (Gómez, 1994).

Control de actividades

“Puede suceder que la revisión a que se hizo mención descubra, por el contrario, una función que no está relacionada con algún instrumento de trabajo o que estos sean inadecuados. En este caso, se ha encontrado algo que no se hace y que debería hacerse, al establecerse recomendaciones que garanticen que las actividades se realizan dentro de los lineamientos establecidos por la dirección; se esta ejerciendo, de hecho, un control de las actividades necesarias y autorizadas en menor tiempo y a costo reducido” (Gómez, 1994).

Mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos

“Este beneficio es el corolario de los dos anteriores, ya que aquellos proporcionan información y antecedentes necesarios para que determinen y consignen en el manual de procedimientos, la mejor y más efectiva forma de realizar las actividades necesarias y autorizadas, en menor tiempo y a costo reducido” (Gómez, 1994).

Sistematización de actividades

“La sistematización consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas, a las que se someten todas las operaciones que se asignan en el funcionamiento de una empresa” (Gómez, 1994).

Información de actividades

“... al tenerse por escrito los procedimientos que se realizan en una empresa, se conocen en un momento dado las actividades que llevan a cabo en la misma” (Gómez, 1994).

Adiestramiento

“Es indudable que el adiestramiento de un nuevo empleado se realiza en menor tiempo y por lo tanto con menos costo, si la empresa suplanta las técnicas de enseñanza individuales con un manual de procedimientos” (Gómez, 1994).

Guía del trabajo a ejecutar

“Este beneficio quedó definido cuando se dijo que tanto el personal directivo como el operativo necesitan consultar los procedimientos que se realizan en la empresa” (Gómez, 1994).

Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos

“Considerando que haya una consulta frecuente del manual y apego a su contenido, esto estimulará un mejoramiento de las operaciones, especialmente cuando al personal de supervisión se le solicita que recomiende un cambio en las políticas o en los procedimientos si su experiencia indica que las instrucciones urgentes contenidas en el manual son impracticables” (Gómez, 1994).

Auditoría administrativa de políticas, procedimientos y controles

“El trabajo de auditoría administrativa invariablemente es más efectivo, y se realiza con una mayor facilidad y prontitud cuando se cuenta con manuales de procedimientos que guíen a quienes se encarguen de dicho trabajo” (Gómez, 1994).

1.3 Políticas

Se considera de gran importancia el saber realizar un manual de políticas, pero sobre todo, el aplicarlo y utilizarlo, pues de cierta forma ahorra trabajo a los administradores, y hace que la empresa cuente con una mayor estructura.

Para una empresa, se considera de gran importancia contar con un manual de políticas pues en éste se establecen las normas y procedimientos a seguir para garantizar la administración efectiva y adecuada de la entidad.

El Manual consiste en una descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones
- Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Los manuales de políticas pueden elaborarse para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc. Además, se establecen las responsabilidades y tareas correspondientes de cada área administrativa, así como su nivel jerárquico en la estructura organizacional

1.3.1 Definición de Políticas

La Política se define como la manera de alcanzar objetivos. Es un plan permanente que proporciona guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas

1.3.2 Definición del Manual de Políticas:

Es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

Las políticas son la actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

1.3.3 Objetivos del Manual de Políticas

Los principales objetivos del Manual de políticas son las siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

1.3.4 Importancia del Manual de Políticas

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar como puede contribuir el empleado al logro de los

objetivos del organismo. También ayuda a los administradores a no repetir la información o instrucciones.

1.3.5 Ventajas de los Manuales de Políticas:

A continuación las ventajas de los Manuales de políticas:

- Las políticas escritas requieren que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen qué acciones se tomarán bajo diversas circunstancias.
- Se proporciona un panorama general de acción para muchos asuntos, y solamente los asuntos poco usuales requieren la atención de altos directivos.
- Se proporciona un marco de acción dentro del cual el administrador puede operar libremente.
- Las políticas escritas ayudan a asegurar un trato equitativo para todos los empleados.
- Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
- El manual de políticas es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto a los nuevos empleados.

1.3.6 Tipos de Manuales de Políticas:

Existen distintos tipos de manuales de políticas:

Manuales Generales de Políticas

Abarcan todo el organismo social, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales como tipo fijo, las cuales, en forma unilateral, las establece cada área a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional.

Manuales específicos de Políticas:

Se ocupan de una función operacional, un departamento o sección en particular.

1.3.7 Contenido del Manual de Políticas

Un manual no debe contener más que los apartados estrictamente necesarios para alcanzar los objetivos del manual previstos y mantener los controles indispensables.

Índice

El índice es una lista de aportaciones en el manual. Es decir, es un esquema al que se le pueden añadir números o letras del alfabeto como referencia.

Introducción

Este apartado debe incluir una breve introducción del manual de políticas. Tiene como propósito explicar al usuario del manual lo que es el documento, qué se pretende cumplir a través de él, su alcance, cómo usar este manual y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones.

Alcance

Debe enfocarse a una explicación sobre lo que abarca el manual de políticas.

Como usar el Manual

Indica al usuario todo cuanto tiene que conocer para utilizar el manual.

Revisiones y actualizaciones

Indica con quien debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de políticas.

Organigrama

En este apartado se representa gráficamente la estructura orgánica.

Declaraciones de Políticas

En esta sección se presentan por escrito, de manera narrativa, las políticas por cada una de las unidades administrativas de que se trate.

1.3.8 Desarrollo de Políticas.

Para realizar la declaración de políticas se sugiere el siguiente método:

- Formular una lista de políticas, por función operacional (Finanzas, personal, auditoría interna, etc.), aplicable al organismo social que se trate.

- Discutir la lista de políticas con los responsables de cada función operacional para:
 - * Determinar una lista de las políticas que realmente se requieren definir.
 - * Precisar los límites a que llegarán las políticas.
 - * Determinar una prioridad de políticas para ser desarrolladas.
 - * Presentar un borrador de las políticas y discutir las con los responsables del departamento correspondiente para su aceptación o modificación respectiva.
 - * Aprobar de las políticas por la dirección superior.
 - * Integrar las políticas al manual conforme éstas vayan siendo aprobadas.

1.3.9 Descripción Narrativa de las Políticas

La descripción que debe llevar cada una de las políticas es la siguiente:

Propósito

Describir de manera general y concisa el fin que se pretende lograr con el establecimiento de una política.

Definición

Precisar los conceptos básicos que se invocan en la política.

Contenido

Describir, en orden numérico y de acuerdo con su importancia, los lineamientos específicos necesarios para la aplicación de la política.

Responsables de su observación

Enunciar la(s) unidades orgánicas que deben observar las prácticas de la política.

1.4 Preparación de un Manual

El paso inicial para preparar un "Manual de Políticas y Procedimientos" es determinar lo que se desea lograr. Una vez determinados los objetivos, habrá que ponerlos por escrito; cada tipo de manual tiene sus razones de ser. Además, todos los manuales administrativos tienen un propósito en común: "Obtener mejores resultados".

Posteriormente, se iniciará la elaboración en sí del manual, comenzando con el procesamiento de la información, es decir; la integración propiamente del proceso de elaboración.

Para la elaboración del manual, es muy importante uniformar criterios tanto en la terminología como en la presentación de la información, con el propósito de que se mantenga un sentido de continuidad y de unidad.

Algunas dificultades pueden surgir durante la elaboración de manuales de políticas, al determinarse políticas y normas en forma escrita, ya que intereses particulares pueden producir resistencias o desinterés por determinar con éxito dichos manuales o bien, en que no operen las especificaciones en los mismos de la manera establecida.

Por esto, algunas de las políticas que tratan con los niveles jerárquicos intermedios o inferiores son formuladas comúnmente por los jefes en sus respectivas áreas.

Formato

Para lograr un eficiente manual de políticas que ayude a llevar a cabo el trabajo administrativo, conviene analizar con cuidado el "formato" con el que debe presentarse cada manual, ya que de ello depende en gran medida la facilidad de lectura, consulta y estudio. Además de permitir hacer referencias rápidas y precisas e inspirar confianza por su apariencia y orden.

Numeración de páginas

Existen tres métodos para numerar las páginas del manual de políticas:

- Numeración consecutiva de páginas. Es el método más sencillo. Pero también el menos flexible. En éste método las páginas se numeran en orden consecutivo a partir del número 1.

- Numeración de páginas por secciones. Consiste en que las páginas de cada una de las secciones se numeran consecutivamente y cada número de página va precedido por el de la sección y un guión.

Encabezamiento de páginas

Consiste en establecer una zona especialmente demarcada en la parte superior de cada página y que contiene cierta información básica, como el título de la política, número de control, unidad orgánica, fecha de elaboración y vigencia, etc.

Por último, es importante recordar que las políticas se hacen anticuadas y para mantener su efectividad. Deben ser revisadas periódicamente en forma sistemática para ser reacomodadas y vueltas a enunciar, de acuerdo con las oportunidades y condiciones existentes. .

A fin de contrarrestar la obsolescencia, habrá necesidad de planear revisiones y actualizaciones por parte de la unidad administrativa y responsable (sistemas y procedimientos, organización y métodos) o de su equivalente.

Actualizaciones irregulares

Consiste en llevar a cabo actualizaciones de acuerdo con las necesidades (cambio de algunas política, eliminación, reestructuración)

Actualizaciones regulares

Consiste en establecer un programa de actualizaciones periódicas. Hay que realizarlo de acuerdo con un programa una revisión de los manuales de políticas, cuando menos una vez al año, y si los apartados cambian con rapidez, será necesario efectuar esas revisiones dos veces al año.

Recomendaciones para la actualización

Desde un punto de vista general, es conveniente recabar opiniones tanto en favor como en contra de una política existente, procurando obtener los hechos, analizarlos y aplicar el criterio en la forma más imparcial posible.

1.5 Representaciones Gráficas

Entre las representaciones más comunes se encuentran los organigramas y los diagramas de flujo, utilizados principalmente para obtener, de una manera simple, la comprensión de la estructura de determinada organización o procedimiento, mediante dibujos o cuadros.

1.5.1 Diagramas de flujo o fluxogramas

1.5.2 Definición

Álvarez (1997: p.39) indica que los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- Describir las etapas de un proceso y entender su funcionamiento.
- Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- Dar seguimiento a los productos (bienes y servicios) generados por un proceso.
- Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- Diseñar nuevos procesos.
- Documentar el método standard de operación de un proceso.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- Hacer presentaciones correctivas.

1.5.3 Importancia del uso de los diagramas de flujo

El uso de los fluxogramas es importante por lo siguiente (Maddalena, 1994: p.89):

- En la planeación de sistemas: elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como a un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos. El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos, introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficiencia y simplificación de las tareas.

- En la actualización de sistemas: los cambios en los sistemas son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en un fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.

- Simplicidad en los sistemas: el empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis de flujo de trabajo y del empeño de las unidades involucradas.

- Ahorro de tiempo y costo: hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

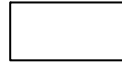
1.5.4 Elaboración de fluxogramas

Para elaborar los diagramas de flujos se debe contar con una lista de las actividades, detalladas en forma precisa, clara y en un orden cronológico. El que elabora un diagrama de flujo traslada en el mismo orden los pasos llevados a cabo, indicándolos por medio de símbolos situados horizontalmente de izquierda a derecha, o verticalmente de arriba hacia abajo.

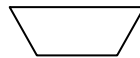
1.5.5 Simbología utilizada en los diagramas de flujo

A continuación se presenta la simbología que se puede utilizar en el diseño de los diagramas de flujo, según Gómez (1994: pp. 428-430):

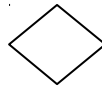
- El símbolo OPERACIÓN representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.



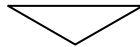
- El símbolo DISPARADOR indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa donde da inicio.



- El símbolo DECISIÓN O ALTERNATIVA que indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



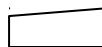
- El símbolo ARCHIVO representa un archivo común y corriente de la oficina.



- El símbolo CONECTOR DE PÁGINA representa una conexión o enlace con otra hoja, en la que continúa el diagrama de flujo.



- El símbolo TECLADO EN LA LÍNEA representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora u obtenerla de ella.



- El símbolo CINTA MAGNÉTICA indica cualquier tipo de cinta magnética que se emplee en el procedimiento.



- El símbolo DOCUMENTO representa cualquier tipo de documento.



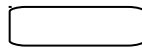
- El símbolo CONECTOR representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana.



- El símbolo LÍNEA DE COMUNICACIÓN representa la transmisión de un lugar a otro mediante línea telefónica, telegráfica, de radio, etc.



- El símbolo TERMINAL: indica el inicio o terminación del flujo que puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.



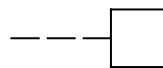
- El símbolo DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



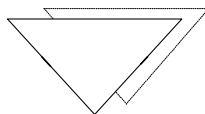
- El símbolo CAPTURA DE DATOS representa cualquier tipo de captura de datos que se utilice en el procedimiento.



- El símbolo NOTA ACLARATORIA que no forma parte del diagrama de flujo, se emplea para dar una explicación sobre una operación.

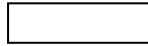


- El símbolo ARCHIVO TEMPORAL cuando se incorpora a un documento, representa archivar temporalmente.

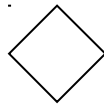


A continuación se presenta la simbología que se puede utilizar en el diseño de los diagramas de flujo, según Álvarez (1996: p.40) y que será utilizada para efectos de ejemplificar algunos de los procedimientos más importantes de cada área inmersa en la Unidad de Servicios.

- El símbolo de ACTIVIDAD es un rectángulo que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo



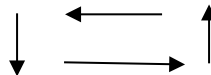
- El símbolo DECISIÓN es un rombo que señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SÍ-NO, CIERTO, FALSO, etc.)



- El símbolo TERMINAL es un óvalo que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo Terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; FIN o FINAL son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso.

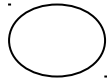


- La LÍNEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.



- El CONECTOR es un círculo que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando el diagrama abarcados o más hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, o cuando físicamente

una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se utilizan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada círculo que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia)



- El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.



1.6 NORMAS ISO

1.6.1 Generalidades

1.6.2 Definición y ente creador

“ISO es una palabra tomada del griego “isos”, que significa igual. Esta palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Normalización, no como un acrónimo, sino para promover la normalización”. (Senlle, 1995: p.44)

La Organización Internacional para la Normalización es un organismo no gubernamental, cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo de la normalización y actividades relacionadas en el mundo, con la finalidad de facilitar el intercambio internacional tanto de bienes como de servicios. Además, promueve el desarrollo y la cooperación en la esfera de las actividades intelectuales, científicas y económicas, el resultado de los trabajos de la ISO se refleja finalmente en acuerdos globales, los cuales se publican como normas internacionales.

“Esta organización fue fundada en 1946, en Ginebra, Suiza. Está compuesta por más de 140 miembros de diferentes países. Solo se acepta un miembro por país y se debe pagar una cuota anual, para estar dentro de ella. Los beneficios que obtienen las organizaciones al formar parte de la ISO son descuentos en las normas que se compren, el derecho de participar en los comités técnicos y recibir la colección de normas ISO completa”. (Clements, 1997: p. 67)

1.6.3 Tipos de normas ISO

Existen muchos tipos de norma ISO, por ejemplo de producto, para certificar y guías.

“Las normas para la certificación son tres: ISO 9001, 9002 y 9003. La norma más completa es la Norma 9001, ya que las otras dos son derivaciones de ésta”. (Senlle, 1995: p.110)

1.6.4 Creación de las normas ISO 9000

La serie original de normas ISO 9000 era un conjunto de 5 normas relacionadas con el área de Aseguramiento de la Calidad que fueron creadas en 1987 y revisadas bajo la versión de 1994.

Estas normas tienen el propósito y objetivo de asegurarle a los consumidores, la adquisición de bienes y servicios que cuenten siempre con el mismo nivel de calidad.

Cada empresa debía seleccionar la Norma de Aseguramiento de la Calidad que iba a aplicar en su organización, de acuerdo con la siguiente clasificación:

- ISO 9000: Norma que establece directrices para la selección y uso de las Normas ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004

- ISO 9001: Diseño / Desarrollo, Producción, Instalación y Servicio Post Venta. (20 políticas)

- ISO 9002: Producción e Instalación. (18 políticas)

- ISO 9003: Inspección y Ensayos Finales. (12 políticas)

- ISO 9004: Norma que establece como debe ser la Gestión de la Calidad Interna. Es una guía general para todas las organizaciones.

Para el año 2000, varias de las normas clave de la versión de 1994 de la familia de normas ISO 9000 de Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad se revisaron, a fin de formar el núcleo de la familia de normas ISO 9000 del año 2000. Dichas revisiones incluyen:

- La fusión de las Normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 en una única Norma ISO 9001:2000

- La fusión de la Norma ISO 8402 y parte de la Norma ISO 9000-1 en una nueva Norma ISO 9000:2000

- La revisión de la Norma ISO 9004-1 en una nueva Norma ISO 9004:2000

- La fusión de la Norma ISO 10011 (Partes 1, 2, y 3) con las Normas ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012 en una nueva norma de directrices para la auditoría de sistemas de gestión ambiental y de la calidad (que llevará el número 19011)

Los otros 20 o más documentos de la familia de normas ISO 9000 del año 1994, serán asimismo revisados formalmente por el Comité Técnico ISO/TC 176, para determinar si deben ser modificados o retirados de la familia ISO 9000, a la luz de las revisiones arriba mencionadas.

Después de una larga consulta con los usuarios de las actuales Normas ISO 9000 de 1994, se han incorporado una cantidad de cambios significativos en las nuevas normas, particularmente en lo concerniente a sus conceptos y estructuras fundamentales.

En resumen, estos cambios requieren que los usuarios conciban los sistemas de gestión de la calidad como una serie de procesos, y no que simplemente sigan, por ejemplo, la estructura de 20 elementos del sistema de gestión de la calidad dada en la norma ISO 9001:1994.

1.6.5 Comparación ISO 9001:1994 / ISO 9001:2000

Anteriormente, una organización podía solicitar la certificación según la norma ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 o ISO 9003:1994, dependiendo del alcance de las operaciones de sus actividades.

La publicación de la Norma ISO 9001:2000 dio como resultado la sustitución de las Normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esto requerirá que las organizaciones actualicen, antes del 15 de diciembre de 2003, su certificado acreditado, si ya están certificadas, o que soliciten la certificación según la Norma ISO 9001:2000.

No obstante, se reconoce que debido a la naturaleza del producto de una organización, los requisitos del cliente; los requisitos reglamentarios aplicables, no todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 pueden ser apropiados para todas las organizaciones.

Por lo tanto, la Norma ISO 9001:2000 permitirá que las organizaciones excluyan del sistema de gestión de la calidad el cumplimiento de requisitos específicos que ni afecten su capacidad ni las absuelvan de su responsabilidad de proveer productos que satisfagan las exigencias del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables, en tanto que permite que esas organizaciones declaren su conformidad con la norma.

Las exclusiones se limitarán al capítulo 7 Realización del Producto de la Norma ISO 9001:2000 y no se aplicarán a ningún otro capítulo de la norma. Los detalles de la justificación de cualquier exclusión deberán estar documentados en el manual de la calidad de la organización.

Se recomienda que los usuarios discutan cualquier intención de excluir ciertos apartados de la Norma ISO 9001:2000 con el Organismo de Certificación / Registro que hayan elegido

1.6.6 Requisitos

Actualmente la norma ISO 9001 cuenta con 20 requisitos, como lo menciona INTECO (1994):

- Responsabilidad de la Dirección
- Sistema de Calidad
- Revisión del contrato
- Control del diseño
- Control de documentos y datos
- Compras
- Control de productos suministrados por el cliente
- Identificación y trazabilidad
- Control de procesos
- Inspección y ensayos
- Control de equipo de inspección, medición y ensayo
- Estado de las inspecciones y ensayos
- Control de productos no conformes
- Acciones correctivas y preventivas
- Manejo, almacenamiento y empaque

- Control de registros de calidad
- Auditorías internas de calidad
- Entrenamiento
- Servicio posventa
- Técnicas estadísticas

“A finales del año 2000, saldrá la nueva norma (ya que se revisan cada cinco años). Esta nueva norma elimina las normas 9002 y 9003, pues están contenidas en la 9001. La única diferencia es que al emitir el certificado, se define el alcance del sistema”. (INTECO, 1998)

1.6.7 Ente certificador

Estas normas deben ser certificadas por un “ente certificador de tercera parte”, para garantizar la óptima implantación de las mismas.

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), representa a Costa Rica ante la ISO, desde 1994; es una asociación sin fines de lucro, fundada en 1987, reconocida por el gobierno mediante el decreto No. 24662 del 27 de setiembre de 1995, publicado en La Gaceta N° 191 del 09 de octubre del mismo año, como el “Ente Nacional de Normalización”. Además, fue declarada de Interés Público a través del decreto No.26120-J.

“Actualmente INTECO brinda servicios de normalización, certificación, capacitación e información, en temas relacionados a la calidad y al ambiente”. (INTECO, 1998: p.1)

1.6.8 Certificación

“La certificación de una empresa conforme ISO 9000, consiste en que un organismo independiente (Entidad de Certificación) testifica, después de realizar una evaluación o auditoría, que el Sistema de Calidad de dicha empresa cumple con todos los requisitos de la citada norma”. (Álvarez, 1997: p. 33)

“La validez del certificado suele ser de 3 años, pero esto puede variar según la entidad de certificación de que se trate. Transcurrido este período, la entidad de certificación realiza una auditoría de renovación al sistema de calidad completo.

En Costa Rica, el único ente de certificación es INTECO, el cual cuenta con una alianza con AENOR, que es la entidad homóloga en España. Se emiten tres certificados: uno por INTECO, otro por AENOR y el último por EQNET, que es una institución donde están inscritos los entes certificadores más importantes del mundo. Por esto la certificación de INTECO es reconocida internacionalmente”. (INTECO, 1998: p. 15)

“Existen otros organismos internacionales que han certificado en el país. Sin embargo, por lo general los precios son más elevados que los de INTECO, debido a que los auditores vienen del extranjero”. (INTECO, 1998: p. 16).

A manera de conclusión, toda esta teoría será la base para respaldar el desarrollo del Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano. Cada uno de los conceptos teóricos y gráficos será analizado profundamente para llevar a un término exitoso esta Práctica Profesional y generar así valor agregado a la institución y a la Unidad en sí.

**CAPÍTULO II. SITUACIÓN ACTUAL CENTRO CULTURAL
COSTARRICENSE NORTEAMERICANO Y UNIDAD DE SERVICIOS
ESTUDIANTILES (USE)**

2.1 Breve Reseña Histórica de la Institución

Después de la Segunda Guerra Mundial en 1945, nació el Centro Cultural Costarricense-Norteamericano como una asociación costarricense, sin fines de lucro, la cual promovería el entendimiento y la amistad entre los pueblos de Costa Rica y los Estados Unidos de América, a través de actividades educativas y culturales que afirmen los valores democráticos y de libertad de ambos países.

El CCCN se rige por la Asociación Centro Cultural Costarricense-Norteamericano, que anualmente elige a su Junta Directiva, integrada por cinco miembros costarricenses y cinco estadounidenses. A través de una estructura de comités, la Junta Directiva provee dirección y guía a la Institución en su misión.

El Gobierno de la República de Costa Rica declaró al CCCN “de interés público para los intereses del Estado”, mediante decreto del 16 de agosto de 1993, en reconocimiento a su sobresaliente labor educativa y cultural y de responsabilidad social.

El pasado 24 de noviembre 2005, el CCCN ganó el "Galardón Educación", premio otorgado por la Cámara de Comercio de Costa Rica. Este premio reconoce a instituciones educativas que se han destacado exitosamente por un mínimo de 5 años consecutivos en su gestión de impulso a la calidad de la enseñanza y de personal académico, desarrollo de infraestructura educativa y programas de investigación.

El CCCN abrió sus puertas en 1945 en un pequeño segundo piso alquilado, ubicado en la Avenida Central en San José, con aproximadamente 40 estudiantes de inglés. En 1972 inauguró su edificio propio en San Pedro de Montes de Oca. En 1996 ante una creciente demanda por aprender inglés, se ampliaron las instalaciones a Sabana Norte y en el 2002 se abrió otra sede en la ciudad de Cartago. En el 2004 se extendió a la provincia de Guanacaste mediante una alianza estratégica con la Academia Teocali en Liberia y en 2005 con el Colegio Country Day School, a Brasilito de Santa Cruz. En el 2006 se ampliaron exitosamente los servicios a la comunidad de Palmares, en alianza con el Colegio Bilingüe San Agustín; a Ciudad Quesada, en alianza con Green Forrest School, y la sede en Alajuela.

2.1.1 Misión y Visión

A lo largo de su existencia, el CCCN no sólo se ha consolidado como entidad pionera y de vanguardia en la enseñanza del inglés, sino que ha ampliado sus aportes en los campos del arte, la cultura y el conocimiento.

Actualmente el CCCN está comprometido con proveer a la comunidad la mejor formación en los idiomas inglés y español, en un ambiente de intercambio cultural a través de: la Biblioteca y Centro de Información Mark Twain, los laboratorios Multimedia y la oficina de Asesoría Educacional que ofrece información sobre procedimientos y exámenes de ingreso a instituciones estadounidenses de educación superior, becas y viajes lingüísticos, el Teatro Eugene O'Neill y las Galerías Sophia Wanamaker.

La misión del Centro se resume en:

Ofrecer las mejores herramientas para el desarrollo integral, a través de innovadores programas interculturales y de idiomas, que promueven el entendimiento y la amistad entre los pueblos de Costa Rica y los Estados Unidos.

Y su visión se centraliza en:

Ser una organización con una cultura de dedicación a cliente, basada en la innovación, la tecnología, la excelencia operacional y un trabajo en equipo del más alto rendimiento.

2.1.2 Valores

Los valores institucionales con los que se rige el Centro Cultura son los siguientes:

- Servicio de Calidad: Mantendremos siempre la actitud y capacidad necesarias para cumplir con integridad nuestras responsabilidades laborales, y así ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes externos e internos. De esta manera nos fortaleceremos como trabajadores profesionales y como institución, cuyos aportes son para beneficio de Costa Rica.

- Eficiencia: Tenemos la responsabilidad de establecer claramente los objetivos departamentales e institucionales, y la responsabilidad de usar eficientemente los recursos humanos, financieros y tecnológicos a nuestra disposición – para el logro de los mismos

- Trabajo en equipo: Trabajaremos en equipo, en un clima de respeto, confianza y buena voluntad, uniendo nuestros esfuerzos y talentos para lograr con éxito las metas y objetivos de cada departamento y de la institución.

- Compromiso: Nos comprometemos a crear un ambiente laboral estable, equitativo y seguro, donde los empleados se les estimula, capacita y reconoce su espíritu emprendedor y sus logros para fortalecer la misión del CCCN

2.1.3 Estructura organizacional

El Centro Cultural Costarricense Norteamericano internamente cuenta con la siguiente estructura:

- La Junta Directiva integrada por miembros costarricenses y estadounidenses, son elegidos cada año en Asamblea General.

- Dirección Ejecutiva que es la Unidad Administrativa responsable de dirigir todos los departamentos de la institución.

- El Departamento Académico subdividido en:

- * Coordinación Desarrollo Curricular.
- * Coordinación Operaciones
- * Coordinación Reclutamiento.
- * Asistente Administrativo Dirección Académica

- El Departamento de Actividades Culturales que cuenta con :

- * Teatro Eugene O’Neill.
- * Galería Sophia Wanamaker.

- El Departamento Administrativo – Financiero compuesto por

- * Contabilidad
- * Computo
- * Mantenimiento
- * Registro
- * Asistentes Administrativos

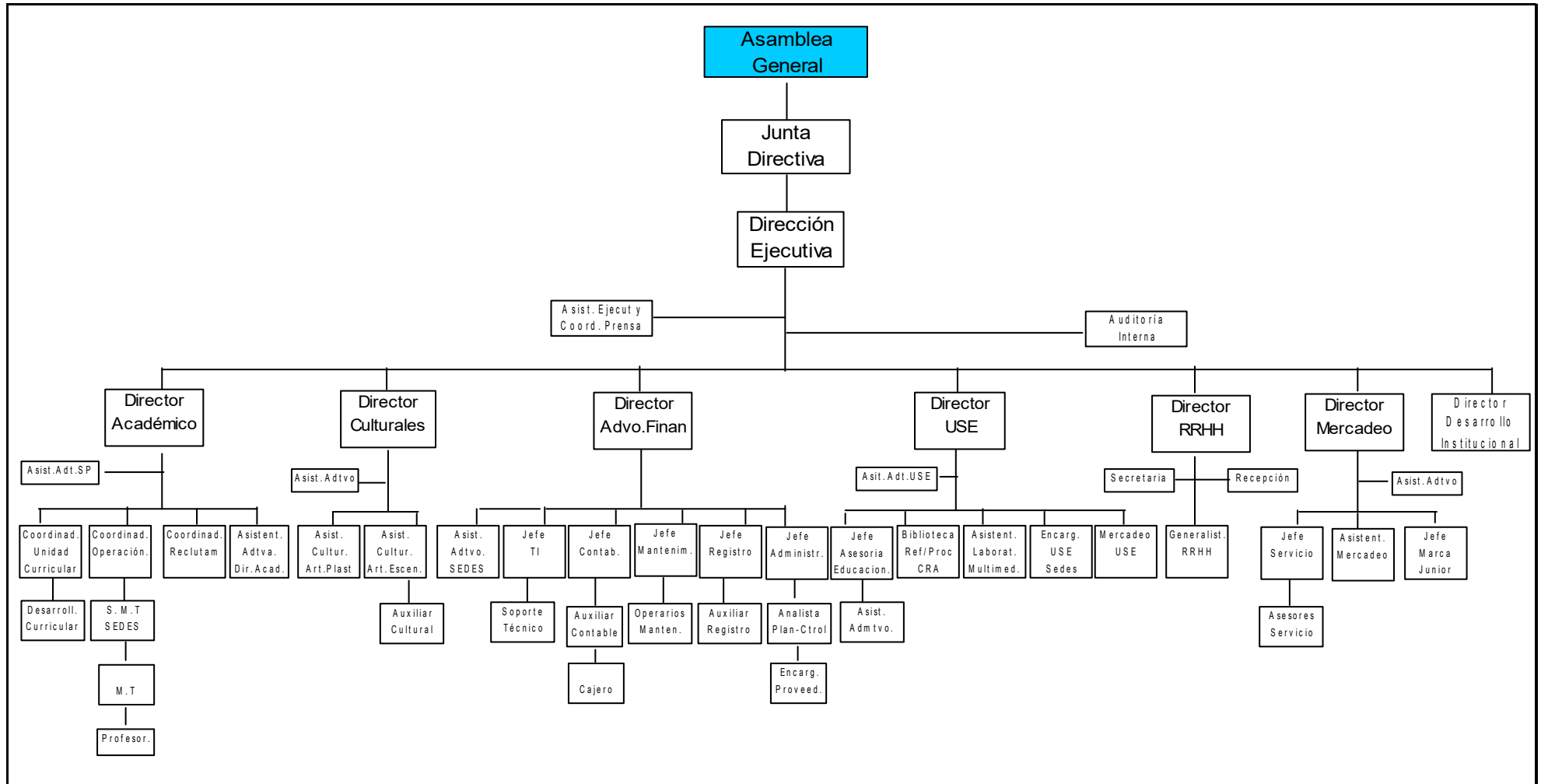
- La Unidad de Servicios Estudiantiles compuesta por

- * Asesoría Educacional.
- * Biblioteca Mark Twain.
- * Laboratorio Multimedia
- * Mercadeo y Ventas

- Luego, las áreas de Auditoría Interna, el Departamento Recursos Humanos, Mercadeo y Ventas y el Departamento Captación de Recursos.

Para mostrar gráficamente esta estructura, se presenta el organigrama institucional del Centro Cultural

Organigrama institucional del Centro Cultural Costarricense Norteamericano



Fuente: Departamento de Recursos Humanos /CCCN 2006

2.1.4 Sedes

El Centro Cultural cuenta actualmente con cuatros sedes principales donde lleva a cabo su misión institucional, las cuales se detallan a continuación.

Sede Central de San Pedro

Construida en 1972, localizada 150 norte de la Gasolinera La Favorita en San Pedro de Montes de Oca. Esta sede cuenta con el Teatro Eugene O'Neill, la Galería Sophia Wanamaker, la Unidad de Servicios Estudiantiles comprendida por la Biblioteca y Centro de Información Mark Twain, Laboratorio Multimedia y Asesoría Educacional. Además, esta infraestructura cuenta con 30 amplias aulas, soda / cafetería y todas las oficinas administrativas.

Sede de La Sabana

Construida en 1996, localizada 300 norte, 100 este y 100 norte del ICE Sabana. Cuenta con 21 amplias aulas, también con algunos los servicios de la Unidad como los son Biblioteca y Laboratorio, Galería Sophia Wanamaker y algunas otras oficinas administrativas. Dicha sede cuenta con estacionamiento, áreas verdes y jardines.

Sede de Cartago

Inaugurada en el 2002, localizada 100 metros este de MetroCentro. Esta edificación cuenta con 14 amplias aulas, así como los servicios de Biblioteca y laboratorio y algunas oficinas administrativas.

Sede de Alajuela

Esta es una de las últimas inauguraciones que ha realizado el Centro. Alajuela abrió sus puertas en mayo del 2006 y está localizada en el 2do piso del Mall Internacional. Esta edificación cuenta con 14 amplias aulas, así como ciertas oficinas administrativas, entre las que cuenta el CRA que pertenece a la Unidad de Servicios Estudiantiles.

Sedes en Extensión

Mediante las alianzas estratégicas con distintas instituciones de alto renombre en el país, el Centro ha abierto varias sedes en extensión como los son la sede de Palmares, San Carlos inauguradas en el 2006 y recientemente, este año en Esparza, Puntarenas.

2.1.5 Servicios

El Centro Cultural brinda una innumerable cantidad de servicios, como los Programas Académicos que enfatizan en la enseñanza y aprendizaje del inglés y la cultura Norteamericana.

A continuación se presentan algunos de los programas que ofrece el Centro, así como los principales servicios a disposición de los clientes, tanto internos como externos.

Académicos

- English Now Integrated Skills es un programa que desarrolla simultáneamente la capacidad de conversar, comprender, escribir y leer en inglés. Está centrado en desarrollar todas las destrezas del idioma, de ahí su nombre “Destrezas Integradas”.

- English@Work es un programa diseñado para personas en el mundo de los negocios que deseen desarrollar las habilidades esenciales de comunicación que sus trabajos actuales o futuros requieren.

- Speak Plus es un programa donde en un corto tiempo refuerza la pronunciación, vocabulario, comprensión auditiva y gramática, con la capacidad de conversar de una manera fluida en inglés, a un nivel intermedio-alto.

- Teens Extreme es otro de los programas, diseñado para jóvenes de 12 a 15 años que deseen aprender inglés de una forma entretenida, desarrollando las destrezas de habla, escucha y lectura en inglés, a través de la aplicación de la metodología más reciente, la cual consiste en clases dinámicas y participativas, con actividades que simulan situaciones reales que requieren el uso del inglés.

- First Steps programa diseñado para que niños y niñas de 8 a 11 años aprendan inglés de una forma agradable y dinámica, desarrollando las destrezas de habla, escucha, lectura y escritura en el idioma inglés por medio de situaciones, experiencias y proyectos de investigación que les permiten crear, manipular, experimentar y jugar con el idioma en una forma concreta y apropiada para su edad. El aprendizaje está basado en temas relacionados con ellos mismos y su realidad inmediata: las partes del cuerpo, familia, ropa, casa, clima, música y deportes.

- English for Tourism programa de inglés para turismo, diseñado especialmente para personas que trabajan en la industria hotelera, con el objetivo de desarrollar las destrezas de comprensión y conversación.

- On Sites en Empresas que es un servicio de extensión (On-Site Program) que le permite a la empresa gozar de la comodidad de capacitar a su personal en el propio sitio de trabajo, o bien, en grupos exclusivos en las sedes del CCCN.

- Curso Preparatorio para el TOEFL el cual cuenta con dos opciones, una con la ayuda de un profesor guía y otra mediante un paquete de 30 horas para practicar en el Laboratorio Multimedia en un software que familiariza al estudiante con la prueba, ofreciéndole prácticas extensas para cada una de las secciones del mismo y reforzando las destrezas lingüísticas para un mejor desempeño en la prueba.

- Teacher Training Courses provee a los participantes las herramientas para la reflexión y el crecimiento en el campo de la enseñanza del inglés

- Advanced Courses es un programa diseñado especialmente para adultos que deseen continuar con el desarrollo de su conocimiento y dominio del idioma inglés. Al finalizar, el estudiante podrá comunicarse a un **nivel avanzado de inglés**.

Artísticos

- La Galería Wanamaker es la plataforma del CCCN para el desarrollo de las actividades de artes plásticas, ubicadas en la sede del CCCN en San Pedro , CCCN La Sabana y CCCN

Alajuela, están abiertas a todas las expresiones de las artes plásticas: pintura, escultura, grabado, dibujo, fotografía, artesanía (cerámica, textiles, joyería, etc.) e instalaciones. Su programa de exposiciones goza de un consolidado prestigio en el medio nacional.

- Teatro Eugene O'Neill es la sala transcultural por excelencia de San José. En sus instalaciones, dotadas de modernos equipos de sonido e iluminación, se presenta una amplia variedad de espectáculos de alto valor artístico-educativo: danza, teatro, música (clásica, folklórica, jazz, rock, coral, etc.), teatro infantil, cine, conferencias, mesas redondas, etc.

Otros

- Traveling and Learning es un servicio que por medio de la Unidad de Servicios Estudiantiles (USE) ofrece a los estudiantes y público en general la oportunidad de recibir cursos de inglés y una experiencia de aprendizaje e intercambio cultural en EE.UU., Inglaterra, Canadá y Dublín, Irlanda.

- Al matricular cualquier curso que se ofrece en el Centro, el estudiante recibe 5 horas gratis en el uso del Laboratorio Multimedia cada bimestre.

- El certificado TOEIC es un valor agregado al finalizar el programa English Now o Speak Plus, o bien, para el público en general, el cual certifica el nivel de inglés internacionalmente, mejorando el curriculum y oportunidades de empleo.

- Los Clubes de conversación gratuitos.

- La exclusividad de muchos de los textos que se utilizan para cada uno de los programas.

- Y por último, la cantidad de servicios y recursos complementarios que se ofrecen en la Unidad de Servicios Estudiantiles que se presentará a continuación.

2.2 Unidad de Servicios Estudiantiles

La Unidad de Servicios Estudiantiles se consolida después de mucho tiempo de trabajar en la idea de unificar los servicios destinados a los estudiantes y profesores del CCCN y público en general, y ofrecerlos bajo un excelente estándar de calidad y accesibilidad a los mismos, darlos a conocer y ubicarlos físicamente en una misma área.

La Unidad centraliza todos los servicios complementarios que ofrece el Centro Cultural a profesores, alumnos y público en general de forma integrada, innovadora y de fácil acceso; dicha Unidad está comprendida por Asesoría Educacional, Biblioteca Mark Twain y Laboratorio Multimedia; adjunto a ellos, el área Administrativa y la de Mercadeo y Ventas.

Inicialmente se trabajó con los espacios físicos deseados para integrar las áreas a la Unidad; por ello, el primer paso fue reubicar la oficina de Asesoría Educacional en el espacio acondicionado para oficinas dentro de la Biblioteca; y a mediano plazo se planea completar el proyecto, reubicando el Laboratorio donde actualmente se encuentra la cafetería.

Logísticamente, los procedimientos (administrativo-financiero) se unificaron también, por lo que fue necesario implementar toda una etapa de acoplamiento y conocimiento de cada área, capacitando a las personas involucradas directamente.

La Unidad cuenta con una Coordinadora encargada de velar por el buen funcionamiento de cada una de las áreas por separado y la dinámica operacional como grupo. Con respecto al personal, la Unidad cuenta con 18 personas distribuidas en las tres sedes principales.

Los servicios de la misma se prestan tanto en la sede central de San Pedro, como en Sabana y Cartago; en Alajuela solamente se ofrece el servicio de Biblioteca-CRA que es una subdivisión de Biblioteca llamada Centro de Recursos para el Aprendizaje, que da soporte en equipo y recursos únicamente a los profesores del Centro. Con respecto a las sedes de extensión, en Palmares y San Carlos se administran colecciones de materiales muy específicas de uso exclusivo para los profesores del Centro.

Como parte de una institución tan importante como lo es el Centro Cultural, la Unidad de Servicios no puede dejar de tener su propia misión y visión para guiar su trabajo, sin dejar de lado la misión, visión y valores institucionales.

Misión

Ser la Unidad de Servicios de apoyo al proceso educativo de estudiantes y profesores de la institución, así como usuarios externos, con el fin de fortalecer su desarrollo profesional y transcultural.

Visión

Aportar valor a la Institución, ofreciendo servicios innovadores dentro de una cultura de dedicación al cliente

2.2.1 Biblioteca Mark Twain

Desde su inicio, el Centro Cultural reconoció la importancia de contar con una Biblioteca para el uso de los estudiantes y público en general. Fue así como en 1945 también se creó la Biblioteca Horance Mann, la cual contaba con una colección de libros en inglés y español, además de revistas y periódicos de los Estados Unidos de América y Costa Rica.

En 1949, la Biblioteca conocida como Women's Club Circulating Library, administrada por la Sra. C. W. Averre, pasó a ser parte de la biblioteca Horace Mann, lo que significaba un importante aumento en su colección y prestación de servicios. Con el tiempo, sus servicios se ampliaron y su necesidad de espacio creció aún más.

Con la apertura de la Biblioteca en el nuevo edificio del Centro Cultural, en 1972, su nombre cambió a Biblioteca Mark Twain. En 1976, fue reconocida oficialmente con ese nombre en la sede de San Pedro; en 1996 se crea la Biblioteca en la sede de La Sabana y en el 2002 en la sede de Cartago, con el objetivo de ser el apoyo para profesores y estudiantes.

En noviembre del 2001, el Resource Center que pertenecía al Departamento Académico, se traslada a la Biblioteca del CCCN San Pedro, el cual se denominó Centro de Recursos para el Aprendizaje, CRA.

En marzo del 2002 el Resource Center de la sede del CCCN Sabana se traslada a la biblioteca de dicha sede. Este fue el inicio de la unificación de las áreas de servicio, que hoy en día constituyen la Unidad de Servicios Estudiantiles.

La Biblioteca Mark Twain ofrece la más amplia variedad de recursos para la investigación, el aprendizaje y la enseñanza del idioma inglés como: libros en cassette y en CD, revistas, vídeos, DVD, enciclopedias multimedia, los principales periódicos de los EE.UU. y Costa Rica; colecciones especiales como los de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), la Agencia de los Estados Unidos para la Protección del Medio Ambiente (USEPA).

Como dato interesante, es la principal Biblioteca bilingüe de Costa Rica abierta a toda la comunidad con más de 16.000 libros y documentos en inglés (88%) y español (12%). Cuenta con un sistema de membresías para el préstamo de materiales a domicilio.

Es importante destacar que los estudiantes regulares del Centro cuentan con membresía gratuita, con la cual pueden hacer uso de todos los materiales descritos anteriormente en las sedes de San Pedro, Sabana y Cartago.

Entre los servicios que brinda la Biblioteca se encuentra el servicio de búsqueda de información sobre temas específicos, el servicio de estaciones de trabajo con acceso a Internet, Microsoft Office, escáner, además de las visitas guiadas en el uso de los recursos para estudiantes de escuelas, colegios y universidades ya sean en inglés o en español.

2.2.2 Laboratorio Multimedia

El Laboratorio Multimedia se crea en 1999 para la sede de San Pedro y Sabana, mediante una donación de la Fundación Costa Rica - Unites States of America para la Cooperación (CRUSA), e igualmente dicha fundación colabora con la apertura del Laboratorio Multimedia en la sede de Cartago en el 2003.

El objetivo del Laboratorio Multimedia es ser el soporte tecnológico para el desarrollo de los programas de idiomas del Centro Cultural y disponer de herramientas complementarias para la investigación y adquisición de conocimientos.

El Laboratorio Multimedia es el complemento tecnológico a los cursos de inglés a través de diversos programas que fortalecen la pronunciación, la comprensión auditiva y de lectura, el vocabulario y las destrezas gramaticales, acorde al nivel de cada estudiante.

Cuenta con 20 terminales con dispositivos de audio digital y reconocimiento de voz en cada sede. Brinda el curso preparatorio para el examen TOEFL, cursos de cómputo: Windows, Excel, Power Point, Internet Explorer; las estaciones de trabajo con acceso a Internet, Microsoft Office, escáner, etc.

2.2.3 Asesoría Educacional

Asesoría Educacional es un proyecto del gobierno estadounidense que nació en la década de los 80's, época en la que se otorgaron becas de pre y postgrado a estudiantes con excelencia académica y con necesidad de ayuda socioeconómica y que deseaban poder llevar a cabo estudios superiores en los Estados Unidos.

En Costa Rica, esta oficina abrió sus puertas en 1982 cuando las becas otorgadas por organismos como la Agencia Internacional de Desarrollo (AID) y el programa Fullbright tomaron una fuerza enorme, al punto que se llegaron a beneficiar más de 350 personas por año.

Esta área es el único centro afiliado al Departamento de Estado de EE.UU. en materia de asesoría educacional. Cuenta con la representación exclusiva para administrar exámenes de admisión a universidades estadounidenses: TOEFL, TOEIC, GRE, TSE...

Algunos de los servicios más importantes de esta área son:

- Asesoría en procesos de admisión para universidades estadounidenses.
- Orientación transcultural para personas que van a estudiar a EUA.
- Revisión de documentos para presentar en universidades estadounidenses.
- Asesoría para obtener visa estudiantil.
- Información y administración del programa de becas de pregrado del Instituto Internacional de Educación.
- Cartas de acreditación para el Ministerio de Educación Pública.
- Visitas a los colegios para dar charlas sobre el sistema educativo norteamericano y el examen TOEFL. Estas visitas se hacen de manera coordinada con el Consulado Norteamericano.
- Administración del examen TOEIC para público en general, estudiantes y profesores de la institución.
- Certificaciones de conocimientos del idioma inglés y elaboración de reportes para las diferentes entidades que solicitan una certificación del idioma en documentos especiales.
- Atención de oficiales de admisión de universidades norteamericanas.
- Coordinación de ferias de universidades norteamericanas
- Coordinación de diseminación de información sobre el examen TOEFL con los orientadores de los colegios privados que lo soliciten, así como participación en charlas para sus estudiantes
- Administración de varios exámenes en papel y lápiz (TOEFL, GRE general, GRE subject, TSE, APICS, Praxis, LSAT)

2.2.4 Mercadeo y Ventas

El área de Mercadeo y Ventas se crea en abril del 2006 a partir de la necesidad de promocionar y gestionar la amplia variedad de servicios y productos que brindan cada una de las áreas que contemplan la Unidad de Servicios.

El área de Mercadeo y Ventas, como se mencionó anteriormente, cumple con el objetivo primordial de desarrollar e implementar las estrategias de mercadeo y promover la venta de los servicios y productos de USE en todas sus sedes por medio del mercadeo directo y las ventas personales a instituciones educativas, gubernamentales y empresas.

Elabora además la estrategia de promoción y ventas para cada uno de los productos ofrecidos por cada área mediante la atención personalizada y el seguimiento de cada uno de los miembros de su cartera de clientes.

Otro programa que es responsabilidad de esta área es el Traveling and Learning, el cual ofrece cursos de inglés y una experiencia de aprendizaje e intercambio cultural en EE.UU., Inglaterra, Canadá, e Irlanda.

Actualmente cuenta con una sola persona que brinda estos servicios para todas las sedes del Centro y los sitios de extensión alrededor del país.

2.3 Situación de las políticas y procedimientos en la Unidad de Servicios Estudiantiles

Es importante tomar en cuenta la realidad de cada una de las áreas que comprende la Unidad de Servicios, especialmente en el campo de las políticas y los procesos, valorando si se cuenta con un manual informal de alguna actividad que se lleva a cabo, o si bien, todas las actividades se conocen y realizan por adiestramientos orales que con el tiempo tienden a olvidarse o cambiarse.

Con esta valoración individual se conoce claramente la situación de cada área y la urgencia inmediata de un manual que contemple los aspectos relevantes para desarrollar las labores propias de cada una.

2.3.1 Biblioteca Mark Twain

La Biblioteca Mark Twain, aunque contempla el área de Referencia, Procesos Técnicos y el Centro de Recursos para el Aprendizaje, no cuenta con ningún manual de políticas y procedimientos serio y completo que abarque todas las áreas.

A pesar de ello, existen esfuerzos aislados por constatar por escrito ciertas normas o procesos según las necesidades que se han tenido que enfrentar. Por ejemplo existe un manual de uso del sistema de base de datos GLAS, que aunque se encuentra desactualizado (2005) representa una ayuda parcial para el uso de la misma.

Asimismo cuenta con un manual o guía de trabajo para los becados que colaboran en la Unidad, pero que describe únicamente las tareas que deben desarrollar dentro del área de Circulación de Biblioteca y CRA.

2.3.2 Laboratorio Multimedia

Dado que el Laboratorio Multimedia por muchos años perteneció a otra área dentro del mismo Centro, no se encontró ningún dato o información parecida a una normativa o reglamento y menos a un manual de procedimientos.

Luego de la fusión de las tres áreas y la actividad del Laboratorio dentro de USE, es que nace la necesidad de tener por escrito muchos de los procesos que se llevan a cabo, desde el mantenimiento de las computadoras, hasta los servicios que brinda esta área.

2.3.3 Asesoría Educacional

El área de Asesoría Educacional cuenta ya con un manual de procedimientos propio de su naturaleza, redactado por el mismo Gobierno de los Estados Unidos, en un documento bastante amplio y en el idioma inglés.

A pesar de la existencia de este documento, se hace necesaria la simplificación y claridad de los procesos para ser atendidos y ejecutados por todos los miembros de la Unidad cuando sea necesario.

2.3.4 Mercadeo y Ventas

El área de Mercadeo y Ventas como es relativamente nueva, ya que nace poco después de la fusión de las tres áreas principales, no cuenta con ningún tipo de manual, norma o regulación para llevar a cabo los procesos de marketing y servicio al cliente.

La gama de productos y servicios para mercadear, las relaciones públicas y las ventas son solo algunos de los procedimientos que se hace necesario plasmar por escrito.

2.4 Procesos Claves existentes en la Unidad de Servicios Estudiantiles

Los procesos clave de cada una de las áreas son la base fundamental para la descripción y análisis posterior de cada política y proceso, facilitando el diseño de la propuesta del Manual de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Servicios.

Seguidamente se enlistan dichos procesos, los cuales fueron trabajados con la ayuda de los miembros de la Unidad.

2.4.1 Biblioteca Mark Twain

La Biblioteca Mark Twain contempla el área de CRA o Centro de Recursos para el Aprendizaje (Circulación), Referencia, Procesos Técnicos y el área Administrativa.

2.4.1.1 Centro de Recursos para el Aprendizaje

El Centro de Recursos para el Aprendizaje es el área encargada de brindar el servicio especialmente a los profesores de la institución y suministrarle las herramientas y recursos necesarios para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje, y manipula los siguientes procesos claves:

- Apertura de la Biblioteca
 - * Indización bases de datos.
 - * Conteo de materiales prestados y multas
 - * Catálogos
 - * Internet
 - * Televisor
 - * Periódicos (Ingreso y eliminación)
 - * Revisión / acomodo sala
- Préstamo de materiales:
 - * Préstamo (entre sedes)
 - * Devolución (entre sedes)
 - * Renovación
 - * Reserva (control)
 - * Temporal
- Control de Record de Profesores.
- Colocación de equipo audiovisual. (DVD, VHS, cámara, OHP).
- Grabación de programas de televisión.
- Equipo del CRA.
 - * Inventario
 - * Plan de mantenimiento
- Membresías.
 - * Control socios vencidos.
- Control depósitos diarios.
- Becados
 - * Inducción

- * Asignación de Labores
- * Supervisión
- * Control
- Revistas.
 - * Ingreso
 - * Control
- Depuración de base de datos de estudiantes.
- Morosos.
- Estadísticas.
- Reproducción de Readers (reposición)
- Control de horas LABNET.

2.4.1.2 Referencia

El área de Referencia encargada de brindar el servicio de consultas, la coordinación, desarrollo, implementación y ejecución de los servicios propios de Referencia y el servicio especializado de información opera bajo los siguientes procesos claves:

- Servicios especializados de información
- Búsquedas de información
- Charlas
- Clientes externos
- Clientes internas
- Ingreso de revistas (renovación de suscripción)
- Exposiciones de materiales
- Inducción de padres
- Inducción de profesores
- Estadísticas de las sedes para ser enviadas a la Coordinación General de USE

2.4.1.3 Procesos Técnicos

El área de Procesos Técnicos encargado de organizar, normalizar y realizar el procesamiento técnico del material bibliográfico de la Biblioteca Mark Twain, a fin de ponerlo al servicio de los usuarios, opera bajo los siguientes procesos clave:

- Selección. (Política)
- Adquisición. (Política)
 - * Compra (pre y pos)
 - * Donación (recepción , informe mensual)
- Descarte (Política, libros y revistas)
- Procesamiento del Material. (Verificación inicial, catalogación, clasificación, indización, marbeteo, ingreso en base de datos y distribución a sedes)
- Base de Datos (ingreso en base de datos, exportaciones, informes, actualización de bases en las sedes en las sedes) (Manual del Glas)
- Inventario
- Estadísticas
- Movimiento de videos y DVD
- Pedido de materiales a Proveduría y Oxford (control de materiales por sedes)

2.4.2 Laboratorio Multimedia

El Laboratorio Multimedia, encargado de brindar el soporte tecnológico para el desarrollo de los programas de idiomas del Centro Cultural y disponer de herramientas complementarias para la investigación y adquisición de conocimientos, cuenta con los siguientes procesos clave:

- Elaboración de Horarios
 - * citas de profesores
 - * horarios
 - * asistencia a citas
- Lesson Plan
- Capacitaciones
- Evaluaciones
- Asignaciones especiales

- Asignaciones de uso extraordinario
- Asistencia a evaluaciones (control)
- Charlas de Intros
- Roll del Becado
- Supervisión de Becados
- Servicios del Lab
- Formulario Estadístico
- De las 5 horas Gratis
- De Labnet
- De los depósitos
- Del uso de los recibos
- De las requisiciones.
- Manual de Mantenimiento
- English Discoveries (procedimientos del LAB)
- Manual de Uso de English Discoveries para profesores

2.4.3 Asesoría Educacional

El área de Asesoría Educacional, encargada de brindar información sobre las oportunidades de estudio en el exterior, promover las becas y administrar los distintos exámenes para ello, entre otros, trabaja bajo los siguientes procesos clave:

- Advising Practices
 - * Profession
 - * Techniques
 - * Operating and Advising Center
 - * Advising Constituents
 - * Advising networks
 - * Technology
 - * Resources
 - * Manager
 - * Financing

- * Trainer

- US Education
 - * Education in US
 - * School University Systems
 - * Evaluation and Admission
 - * Financial AID
 - * Special Opportunities
 - * Fields of Study
- Acreditaciones
- FLTA
- IIE
- TOEFL Ibt
- TOEIC
- Becados
- Solicitud de libros
- Incentivo diurno

2.4.4 Mercadeo y Ventas

El área de Mercadeo y Ventas de la Unidad, encargado de promocionar y vender los servicios y productos de la Unidad de Servicios, cuenta con los siguientes procesos claves:

- Generalidades:
 - * Plan de mercadeo general
 - * Benchmarking general
 - * Actualización de bases de datos (cuáles, cuándo, cómo)
 - * Carpeta de ventas
 - * Reporte de ventas
 - * Recibir visitas con consultas
 - * Recibir correos electrónicos solicitando información.
 - * Cotizaciones

- * Elaboración de cotizaciones o información
- * Enviar vía correo electrónico o fax
- * Seguimiento
- * Cierres de ventas
- * Contacto con las escuelas de idiomas internacionales (consultas, solicitud de material promocional, etc.)
- * Reporte de estadísticas.
- Divulgación de los distintos servicios que ofrecen las distintas áreas de la Unidad
- Citas con contactos
- Participación en ferias
- Elaboración de publicidad: radio, prensa, afiches, brochures (administración), banners, email
- Revisión y actualización der la información de la página Web.
- Promoción los servicios en la NCTE.
- Convenios bancos y aerolíneas
- Charlas a
 - * personal nuevo del CCCN.
 - * estudiantes de primer ingreso.
 - * padres de familia
 - * colegios
- Elaboración de anuncios testimoniales.
- También se mercadean de los siguientes servicios:
 - * Traveling & Learning:
 - * Becas IIE:
 - * FLTA:
 - * Membresías BMT, LAB y Tours:
 - * SEI:
 - * TOEIC

2.4.5 Área Administrativa

El área Administrativa, encargada de la coordinación, apoyo en labores de actividades de supervisión, así como el apoyo del control de las labores administrativas del personal, maneja los siguientes procesos clave:

- Envío de materiales a sedes
- Confección de:
 - * Pagos: órdenes de cheques, órdenes de compra de materiales, facturas proformas, cajas chicas provisionales y definitivas de USE, así como transferencias bancarias.
 - * Autorizaciones de salida
 - * Acciones de personal
 - * Solicitud de confección códigos de barras
 - * Solicitud de materiales (requisición)
 - *. Elaboración carnés a profesores y socios
- Factura de Radio Dos y Jazz
- Equipo del CRA: inventario y plan de mantenimiento
- Administración de instalaciones
 - * Sala de reuniones
 - * Sala de Biblioteca
 - * CRA
 - * Laboratorio
 - * Mantenimiento
- Trámite de solicitud de nuevos becados
- Envío de e-mail a profesores
- Estadística mensual general de USE
- Solicitudes y devoluciones inter sedes de materiales y equipo.
- Actualización del archivo administrativo.
- Control del tiempo compensatorio
- Renovación de la suscripción a revistas y base de datos GLAS

CAPÍTULO III. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

Como parte del tercer objetivo de esta Práctica Profesional, se recopilan las políticas y procesos de cada área por medio de entrevistas y reuniones con los miembros, tratando de no dejar por fuera ninguna labor y describir de la manera más específica cada actividad, para luego ser analizadas y proponer en el siguiente capítulo el Manual de Políticas y Procedimientos formal para la Unidad.

Los procesos clave enunciados en el capítulo anterior, sirven de base para describir y analizar las políticas y procedimientos actuales con que se desarrolla el trabajo en la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural.

3.1 Biblioteca Mark Twain

La Biblioteca Mark Twain, integrada por el área de Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA), el área de Referencia y de Procesos Técnicos, como se mencionó anteriormente, no cuenta con ningún tipo de manual formal u oficial para el desarrollo de sus actividades. Por ello, seguidamente se describen las actividades y procesos tal y como se llevan a cabo hoy día.

3.1.1 Centro de Recursos para el Aprendizaje

A continuación se describe y analiza de forma detallada la manera en como se efectúan los procedimientos de esta área y de la Biblioteca en sí.

a. Préstamo, devolución, renovación y reserva de materiales

Este proceso se realiza de manera automatizada, en la mayoría de las veces, con la ayuda de la base de datos GLAS.

Cada material que se encuentra a disposición de los usuarios contiene un código de barras, el cual se indica en la base de datos, en el módulo de Préstamo, para que registre la salida del mismo. A su vez, el material cuenta con una etiqueta o bolsita de papel en la parte de atrás donde se le indica al usuario la fecha de devolución.

En el caso de los Becados, estos anotan en el cuaderno respectivo (estudiante o teacher) el nombre completo de la persona, código del material y la fecha de devolución del mismo.

El préstamo de material a otras sedes se ingresa en la base de datos bajo el nombre de la sede, se llena la boleta correspondiente de envío y préstamo de material inter-sede, y se coloca el material en el maletín correspondiente de cada sede, ubicado en el área del Asistente Administrativo (a).

Para la devolución, se accesa la ventana Devolución del Módulo de Préstamo e indica en la viñeta de número de Registro cada uno de los códigos de barra de cada material que se devuelve. En el caso de que sea una de las sedes la que devuelve el material, se elimina la boleta de control de préstamo y se devuelve en el sistema.

Para renovar material, se accesa la ventana Renovación de la base de datos; se busca el registro y se elige para verificar la cantidad de renovaciones que tiene ese material.

Para reservar material, se accesa la ventana Reserva de la base de datos y se busca el registro deseado. Si el material está en forma física, se ubica dentro del CRA en el sitio asignado para resguardar estos materiales; si se encuentra en préstamo, se indica dentro de la base de datos de igual manera.

Con respecto al control, con la ayuda de la boleta que se llena a la hora de realizar la reserva, se verifica que el material no permanezca más de 3 días hábiles en esta condición; esto para el caso en que el material estuviese a disposición del usuario a la hora de reservarlo.

Se debe verificar una vez por semana el material reservado, para corroborar las fechas y poner un límite para ser devueltos a su sitio habitual.

A manera de análisis, para llevar a cabo estos procesos se denota la falta de un reglamento o normativa clara con las condiciones de uso respectivas, no solo a nivel de préstamo de materiales, sino de las condiciones de uso para todo el CRA.

b. Control de morosos

El control de morosos es sumamente importante, ya que detecta los materiales y los usuarios que no han devuelto los materiales en las fechas correspondientes, además de que contribuye con el control de entradas y salidas de los distintos materiales.

Para ello se genera e imprime desde la base de datos el reporte, una vez a la semana. Con este documento, se verifica en las distintas colecciones y estanterías la no existencia física de los mismos, para proceder a llamar a estos usuarios y recordarles la devolución y la multa que llevan a la fecha.

c. Control de Récord de Profesores.

Desde la base de datos GLAS se busca la opción de préstamo y se entra a la cuenta del profesor. Una vez en la cuenta, se accesa la opción Edición y se selecciona la opción Pantalla y Sumario; desde esta opción, se puede saber qué tiene el cliente en la base.

Una vez impresos todos los récord se hace una copia para entregar al profesor y que este verifique la información y conserve la hoja, por si surgen dudas.

d. Control de equipo

En cuanto a grabadoras, se limpian una vez por bimestre, generalmente se utiliza la última semana; este control incluye, limpieza del lector de CD y de la casetera, así como una revisión física del exterior de la grabadora en general.

Los DVD son materiales de sumo cuidado; cada vez que se presta uno de ellos y se trae de vuelta se le hace una revisión general y que no falte ninguno de los cables.

A los Over Head Proyector (OHP) se les revisa su bombilla antes de prestarlos a los usuarios y se asegura que estén físicamente estén en buen estado.

Los televisores se limpian cada bimestre y de igual manera sus muebles..

A manera de análisis, el uso de este equipo y las disposiciones sobre el deterioro normal o por descuido de la persona que hace uso de él, deben estar por escrito y dadas a conocer a los usuarios.

e. Colocación de equipo audiovisual. (DVD, VHS, OHP)

El interesado hace la solicitud en el área de Circulación de la Biblioteca, especificando la hora, el aula o lugar de la colocación.

Para colocar el equipo se necesitan las llaves para los muebles, así como los controles para el televisor, VHS o DVD y un adaptador.

Si el mueble contiene un VHS y se necesita colocar un DVD, se desconecta equipo (VHS) y se pasa a la parte de abajo del mueble; una vez finalizada la utilización del DVD, se pasa de nuevo el equipo a su lugar.

Al finalizar el uso de los equipos de OHP o DVD el encargado de momento puede devolverlo a la Biblioteca, o también solicitarle al encargado de CRA que lo recoja a la hora indicada. Es importante aclararle al interesado del equipo, que no lo deje solo hasta que los encargados lleguen por él.

f. Grabación de programas de televisión.

Previo al proceso de grabación, se revisa primero el equipo de audio y video para ver si está bien colocado, del televisor al VHS y viceversa, el TV en el canal 4 ó 3, según sea la señal.

En el control del VHS se busca la opción de menú, seguido la opción REC y Enter, de nuevo Enter para colocar el día, la hora y el canal a grabar, una vez hecho esto Menú para salir. Se apaga el TV y el VHS, así debe estar, pues sino la grabación no se accionará.

En caso de que la hora no esté colocada en el VHS o esté desactualizada, después de presionar Menú se da la opción de cambiar la hora.

En este caso, sería importante aclarar el proceso de grabación de VHS a VHS, de DVD a VHS y grabación de programas en DVD.

g. Ingreso de Periódicos.

El periódico nuevo de cada día se encuentra cada mañana en el puesto de Seguridad cerca de la entrada principal del Centro, por lo que se recoge cada día en ese sitio.

En el área del CRA existe una fórmula de ingreso de periódicos, se anota en las casillas en blanco horizontales la fecha del periódico en el día que llegó al área, siguiendo verticalmente la columna para colocarlo en su fecha diaria correspondiente.

h. Descarte de Periódicos

Los periódicos se mantienen almacenados por un mes posterior a su publicación. Se descartan los periódicos del mes anterior, por ejemplo: febrero es el mes almacenado, y marzo que es el mes actual, se comienza a almacenar, mientras que el de enero ya fue descartado y reciclado.

i. Control de ingreso de revistas

El ingreso de revistas en la base de datos es responsabilidad de los encargados del CRA. Estas se ingresan en el módulo de Préstamo bajo el usuario de “Prueba de materiales” dentro del sistema GLAS para añadir los códigos de las nuevas revistas; con la fórmula de control de fechas, se hace el ingreso de las nuevas revistas con el fin de tener una base manual de las mismas.

Luego de esto, los nuevos ejemplares se exhiben en las carpetas rojas ya asignadas según la numeración para cada revista y se colocan los ejemplares anteriores en las cajas respectivas.

j. Descarte de revistas

En el caso del descarte, este se lleva a cabo desde hace algunos años atrás, de acuerdo con la Política de Retención y Donación de Revistas ya establecida, entre los meses de enero y febrero.

k. Control de consultas

Atender telefónicamente solicitudes, consultas frecuentes o brindar información general, es parte integral de las actividades y labores que se llevan a cabo en el CRA.

La colaboración con los usuarios en lo que respecta a búsquedas tanto en el sistema o en forma física, en persona o por teléfono, es relevante para un buen servicio de consultas. Esa orientación y asesoramiento al cliente va desde que el usuario ingresa a las instalaciones y hasta que se retira con su necesidad satisfecha.

Este control se lleva a cabo mediante la fórmula estadística de consultas, donde de acuerdo con el tipo de ayuda que le brinde al usuario, así son llenas las casillas correspondientes a los diferentes servicios.

l. Control de estadísticas

El control estadístico se presenta en los primeros cinco días hábiles de cada mes, y se envía al Asistente Administrativo (a) por correo electrónico.

Del sistema GLAS se imprimen las hojas de Estadísticas de: Préstamo Interno, Préstamo Regular y Tipo de Socio.

Luego se recolectan las fórmulas estadísticas de todos los demás miembros de la Unidad para diseñar un solo informe con un solo dato, haciendo uso del formulario ya existente para tal fin.

Para el reporte de membresías nuevas y renovadas, es necesario revisar contra factura los datos de pago correspondientes.

Al obtener el resultado final, se envía al encargado de Referencia y este a su vez al Asistente Administrativo (a) para su debida revisión. Este informe se archiva junto con las estadísticas de escritorio de cada miembro de la Unidad. Además se revisan los recibos contra

número de membresías. Una vez que estos procesos estén terminados, se procede a limpiar en la base de datos GLAS la opción Estadísticas y se coloca en cero para el nuevo mes.

***m.* Supervisión de Becados**

Por ser un área de servicio y por ende, de mucho movimiento, el CRA cuenta con Becados que son estudiantes que aportan 12 horas semanales de trabajo durante el bimestre.

La capacitación, el control y supervisión de los mismos recae sobre los encargados el área. El conteo de horas de los becados por bimestre y la hoja de ingreso de horas por día o bien, la solicitud de becados por parte de otras áreas para la ayuda mutua, son responsabilidad también de los encargados del CRA.

En este caso es importante contar con un reglamento para los becados, así como con un documento que ayude al proceso de inducción de los mismos al área de Biblioteca y CRA.

***n.* Depuración de la base de datos de estudiantes.**

Cada bimestre la población estudiantil del Centro y de cada sede cambia, por lo que la base de datos se depura. Para ello se solicita el Padrón de estudiantes a la Oficina de Registro y se imprime al igual que el Padrón Biblioteca, para comparar ambos y sacar así los estudiantes ausentes del bimestre y eliminarlos del sistema.

***o.* Elaboración de materiales complementarios**

De acuerdo con las necesidades del Departamento Académico, el CRA colaborará con la producción y creación de nuevos materiales que satisfagan la necesidad del profesor y el estudiante.

Esta búsqueda puede realizarse en Internet acerca de actividades y juegos en las diferentes páginas web especializadas en la enseñanza del inglés. También copiar diferentes videos o programas de televisión que abarquen temas de actualidad y de especialidad que puedan ser utilizados por el profesor como complemento en su clase.

p. Reproducción de Readers

La reproducción de *Readers* se lleva a cabo en el momento en que el material es deteriorado o reportado como perdido, por lo que se procede a realizar la duplicación respectiva.

Para la reproducción de los *Readers* se busca el cassette original en el área de Procesos Técnicos, donde se llena una fórmula para retirar el cassette que se va a copiar.

En el área del CRA se encuentra el equipo reproductor para dicho proceso, donde el cassette original se coloca al lado izquierdo y la copia al derecho, ambos desde el principio de la cinta y parte A.

Una vez finalizado el proceso de grabación de la primera parte (esto sucede cuando el original para o ya no queda grabación en la cinta) se procede a grabar la parte B, de la misma manera como la parte A. Al terminar la grabación del cassette, ambos, original y copia, se llevan al área de Procesos Técnicos para su debido marbeteo y codificación.

q. Control de depósitos diarios

El control de depósitos se realiza de forma diaria. Se toman primero los últimos números de recibos del depósito anterior; a partir de ahí, se ordenan los nuevos recibos, tanto de Internet como de los membretados y los no membretados. Los recibos no membretados se ordenan y luego se ponen los rubros por separado. Por ejemplo:

- Multas.....
- Venta de libros.....
- Impresiones.....
- Otros.....

Una vez listas las sumas, se hace un recibo membretado por el monto total de todos los rubros, poniendo en el depósito el número de recibo membretado; en el membretado se pone: “Recibimos de: Varios” y se escriben los números de los recibos no membretados (estos van solo mencionados en este recibo, no en el depósito).

Luego se suman los recibos de Internet, y si hay alguno de los membretados por montos mayores de ¢2.000 se ordenan numéricamente y por rubro. Luego se hace una suma total, se cuenta el dinero listo para ir a depositar a la caja y se deja ¢5.000 para caja chica.

r. Control de Horas Labnet

El servicio de Internet llamado Labnet se brinda tanto en la Biblioteca como en el Laboratorio. Este servicio brinda el acceso a la red mediante la venta de horas completas, en que el usuario puede fraccionarlas en tramos mínimos de 15 minutos.

Para acceder al servicio se crea una cuenta para cada usuario, donde se ingresan los datos personales al sistema, indicando su nombre y apellidos (en mayúscula), teléfono y pregunta secreta, creando un nombre de usuario y clave. Luego de eso, es necesario dirigirse con la persona hasta el computador y explicarle la forma de uso e ingreso al sistema.

En el caso de que un usuario olvide su clave, se le ayuda a recuperarla en la ventana llamada “[L@bControl](#)” del sistema y se le explica cómo localizar la clave en el sistema.

Este sistema permite, a su vez, acceder a los distintos paquetes de Microsoft Office y donde en todos los casos el asistente del CRA, le brinda el soporte necesario.

s. Internet Wireless

Para brindar este servicio, se entrega al cliente la fórmula con las condiciones de uso del Internet inalámbrico y se solicita la firma del cliente para llevar el control de uso.

Se solicita al cliente la dirección MAC de la máquina para poder abrirle el acceso a la red. Para ello se accederá el programa correspondiente en Internet (Programa 172.168.1.15) para ingresar estos datos.

A manera de análisis, para este servicio es importante contar con un control de ingreso de usuarios a la red, que contribuya con la estadística mensual de la Unidad y la demanda del servicio en sí.

t. Membresías

El servicio de Membresías permite a las personas que no son clientes internos, tener acceso a los materiales que se ofrecen en la Biblioteca, mediante el pago anual o semestral de un monto significativo para tal uso.

Luego del pago, al nuevo socio se le solicita que complete una boleta con su información personal y letra clara, a esto se adjunta el recibo de caja y si es el caso de préstamo de materiales, se adjuntan los códigos de barra de los materiales prestados.

Estos datos son ingresados en los folios respectivos para socios, asignación de carné y de código de barras para el mismo. Luego se ingresan los datos completos en el sistema.

En este proceso no se contempla el control de entrega de carné a socios, ni se especifica el lugar físico donde se encuentran estos documentos.

u. Control socios vencidos

El control de socios contribuye al seguimiento de cada cliente y su renovación de membresías, para ello se separan las tarjetas vencidas del fichero del mes que va a comenzar. En la base de datos se ingresa un mensaje a cada socio vencido, (#23) que indique que el carné caduca en ese mes.

Las tarjetas de socios vencidos se entregan al Asesor (a) de Mercadeo del Departamento para llamarlos e invitarles a renovar sus membresías, esto, en la mayoría de las veces, va acompañado de la promoción del mes.

v. Reporte de labores Extra del CRA.

El día cinco de cada mes, se entrega un reporte a la Coordinadora del Departamento donde se especifiquen aquellas labores que no están contempladas dentro del proceso diario o regular de labores propias del área. Este informe se enviará por correo interno.

3.1.2 Referencia

El área de Referencia le corresponde la coordinación, desarrollo, implementación y ejecución de los Servicios de Referencia y Servicios Especializados de Información (SEI)

a. Servicios especializados de información

El servicio es atendido por profesionales en el área de Bibliotecología, por lo que se atiende con confidencialidad y eficiencia. Los pasos para brindar este servicio son los siguientes:

- La inscripción: se lleva a cabo por medio del Asesor (a) de Mercadeo, se contacta el perfil de cliente deseado, por medio de citas y se presenta el servicio.

- Solicitud de artículos: cada cliente tiene una cuenta de correo a la cual se le envía las tablas de contenido de las revistas seleccionadas, de forma independiente.

- Envío de artículos: al recibir la solicitud, se inicia con la recuperación de la información. Los artículos se envían en un máximo de tres días.

- Formato de la tabla de contenido: las tablas de contenido de las revistas se escanean y se pasan a formato de Word. La tabla se diseña lo más semejante a la original.

- Formato del artículo para ser enviado: el artículo se copia de la base de datos Proquest. Se inicia indicando con una forma muy clara el título del artículo, Vol., No. De la misma base de datos, se modifica el logotipo de la revista para insertarlo dentro del artículo para que pase a ser parte del título.

- Formato del artículo impreso: si el artículo solicitado no se encuentra en formato electrónico, se envían las fotocopias de los artículos.

b. Búsquedas de información

Este es un servicio que contribuye con la búsqueda de información bajo temáticas específicas que son solicitadas por los usuarios, para ello, se realizan los siguientes pasos:

- Recepción de la búsqueda: la solicitud puede realizarse de dos formas:

Vía telefónica: Se completa una fórmula establecida en la cual se solicita información muy precisa para realizar la búsqueda de manera efectiva. El bibliotecólogo de Referencia, al recibir la solicitud de información, se comunica inmediatamente con la persona que solicita la búsqueda.

Persona a persona: Se completa una fórmula establecida en la cual se solicita información muy precisa para realizar la búsqueda de manera efectiva.

Para ambas formas de solicitud, se establecen tiempos de entrega que se respetan. Además, se realiza un reporte en el cual se indique el resultado de la búsqueda (por ejemplo, el número de bibliografías y los sitios Web accedidos)

Para efectos de cobro, se elabora una factura membretada o se envía a la persona a la caja para la cancelación respectiva.

c. Charlas

Consiste en visita de grupos, tanto internos como externos, para que exploren los servicios que ofrece USE y conozcan su importancia en la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés. La duración de las visitas de clientes externos es de dos horas y se imparten en la sede de San Pedro. A continuación se desglosan los pasos a seguir para la realización de las charlas:

- Solicitud de información de la entidad (persona encargada, fecha prevista, tema a desarrollar, n° de personas).

- Es recomendable preguntarle el tema a desarrollar para preparar alguna metodología o práctica en especial.

- Previamente al grupo esperado se preparan brochures con información del CCCN, además de solicitar algunas regalías para la práctica final.

- Se imparte un tour por los distintos tipos de materiales: catálogo, sección de niños, referencia, colección general, ficción, revistas, enciclopedias multimedia. Toda la explicación se

realiza de forma detallada para que los estudiantes logren reconocer diferencias entre los tipos de materiales y la importancia en su desarrollo profesional.

- Cuando el cliente lo solicite, la visita puede incluir un tour por el Laboratorio Multimedia.

- La práctica final se lleva a cabo 20 minutos antes de finalizar la visita, esta práctica se puede realizar en parejas o de forma individual. Las prácticas se encuentran elaboradas por niveles y temas diferentes.

Los clientes internos corresponden a los grupos de estudiantes que pertenecen al CCCN. A continuación se desglosan los pasos a seguir para la realización de las charlas:

- Al inicio de cada bimestre, el Teacher Mentor, envía a la coordinación de USE los nuevos grupos de los primeros niveles (English Now, Speak Plus, Teens, Firs Steps). Esta información es remitida al Bibliotecólogo de Referencia.

- Es importante la participación breve de los encargados del CRA, del Asesor (a) de Mercadeo y de la Oficina de Asesoría Educativa.

- La inducción tiene una duración de media hora en la cual se tratará de dar información de los servicios complementarios que tiene USE para facilitar al estudiante el aprendizaje de su idioma inglés.

- Antes de programar las inducciones se verifican los datos actualizados de matrícula en el Report Manager.

- Se toman los horarios de todas las personas involucradas y se establece un cronograma para las inducciones. Es importante la participación de todo el equipo de trabajo de USE.

- El cronograma cuenta con la siguiente información: día de la visita guiada, hora exacta, nombre del profesor, nombre del guía de USE y la cantidad de estudiantes.

Una vez elaborado el cronograma, el bibliotecólogo (a) Referencista enviará el cronograma por correo electrónico a todos los involucrados de USE.

Con los profesores se realiza el siguiente proceso:

- El bibliotecólogo de Referencia envía el cronograma al Asistente Administrativo (a), quien coordinará el envío de correos electrónicos.

- Estos correos se obtienen de data mail (forma electrónica interna de poder verificar datos actualizados de matrícula o cupos.) <http://data/mail/>

- Se envía por medio del correo electrónico el cronograma respectivo a cada profesor y una copia al bibliotecólogo de Referencia.

Otros aspectos por considerar son: las charlas se programarán una semana después del inicio de clase y el horario correspondiente se envía a cada profesor y se coloca una copia en el CRA.

Al finalizar el periodo de charlas, se envía un reporte al Director Académico, al Coordinador de Operaciones y al Senior Mentor Teacher (SMT) vía correo electrónico con el total de grupos y estudiantes atendidos

d. Ingreso de revistas

El Asistente Administrativo selecciona los recibos de inscripciones para su debido proceso y entrega los ejemplares al bibliotecólogo de Referencia, quien realiza las siguientes tareas:

- Colocar el código de barras, según la sede a la cual pertenezca la revista.

- Sellar la revista en la portada y colocar en la parte de atrás las etiquetas blancas para el proceso de préstamo.

- Ingresar la revista en el CARTEX para llevar un control exacto de la recepción de cada publicación periódica, para reclamos posteriores al proveedor.

- Seleccionar las revistas para SEI y colocar las revistas en el CRA para ser ingresadas en la base de datos

e. Exposiciones

Este proceso consiste en exponer en la Biblioteca las nuevas adquisiciones y un cronograma de fechas importantes en la cultura de los Estados Unidos y Costa Rica. El fin es exponer estos materiales para que el usuario los conozca y obtenga conocimiento de los días festivos en ambos países.

A manera de análisis, se debe contar con un cronograma establecido para las exposiciones de festividades, así como los materiales requeridos y los responsables. Para los materiales nuevos, se debe esperar a que el área de Procesos Técnicos saque el material ya listo para circular.

f. Inducciones

Las inducciones que se realizan en el área son de dos tipos y se detallan a continuación:

Inducción de padres

El objetivo de este proceso es lograr que los padres de los niños y adolescentes que matriculen en los programas de First Steps y Teens Xtreme, conozcan la gama de servicios con la que cuenta USE para sus hijos. Se compone de las siguientes tareas:

El Asesor (a) de Mercadeo de USE solicita a los profesores encargados de Sedes, el horario de las inducciones. Esta información es enviada al bibliotecólogo de Referencia para programarlas.

Inducción de profesores

Por el momento no se ha definido el proceso a seguir para dicha actividad, por lo que es de suma importancia contar con un procedimiento escrito para llevar a cabo esta actividad.

3.1.3 Procesos Técnicos

El área de Procesos Técnicos es el encargado de organizar, normalizar y realizar el procesamiento técnico del material bibliográfico de la Biblioteca.

a. Selección y Adquisición

La adquisición es el proceso a través del cual se obtiene el material bibliográfico por cualquier medio, es decir, por compra, donación, canje y depósito legal, con el propósito de incrementar y complementar la colección de la Biblioteca.

Para realizar una selección y adquisición de material bibliográfico adecuado, es indispensable concebir dicho proceso como un ciclo permanente en el cual los siguientes elementos son interdependientes.

- El desarrollo de la colección en la Biblioteca, con un previo estudio de usuarios

- La evaluación y revisión de la colección basada en los planes y programas académicos de la institución y en los objetivos de la Biblioteca.

- En el proceso de selección y adquisición existen varios *factores* que de una u otra manera intervienen o influyen en la toma de decisiones, tales como:
 - * planes y programas académicos de la institución.
 - * factores humanos: usuarios, personal docente y personal bibliotecario.
 - * el conocido como Comité de Biblioteca.
 - * presupuesto asignado para la adquisición del material bibliográfico.
 - * preselección del material donado a la Biblioteca.

A manera de análisis, es importante enfatizar en el uso correcto del presupuesto anual para las compras, así como aclarar o enfocarse un poco más el proceso de selección y adquisición y los elementos que deben considerarse para cada uno.

b. Selección y Adquisición de materiales por áreas

La selección y adquisición representan el proceso de obtener físicamente o de proveer acceso por medios electrónicos a los materiales previamente seleccionados para las colecciones de la Biblioteca, y estas funcionan como un puente entre las necesidades e intereses de la Biblioteca y de la institución, y el mundo de los editores, distribuidores y productores de materiales bibliográficos.

Para las adquisiciones, la Biblioteca considera que las colecciones sean el fiel reflejo de los intereses y necesidades de los usuarios, así como mantener el contacto continuo con el Departamento Académico y recabar sus intereses y necesidades.

Específicamente, cada área tiene ciertas peculiaridades importantes que se toman en cuenta a la hora de adquirir material, por ejemplo las áreas que tienen esa distinción son Fiction, Teaching Books, Colección para profesores, Referencia, DVDs, Readers o Colección Costa Rica.

c. Descarte

El objetivo primordial del descarte se centra en mejorar la calidad y accesibilidad de la colección, eliminando los documentos obsoletos o no pertinentes. Construir colecciones relevantes para los intereses de los usuarios, haciendo una oferta bibliográfica atractiva y manejable para la consulta en acceso directo, ahorrando espacio y costos de almacenamiento, también forman parte del descarte.

Algunos de los criterios más importantes para descartar son los siguientes:

- Contenido temático
- Previsión de uso
- Redundancia
- Disponibilidad
- Estado físico

A manera de análisis, con respecto al descarte, se debe contemplar con mayor claridad y especificidad; además, no todas las áreas se pueden evaluar bajo los criterios mencionados, ya

que cada una tiene aspectos distintos acordes a las necesidades de los usuarios que hacen uso de ellos, por ello los criterios de descarte deben hacerse por áreas.

d. Donaciones

De acuerdo con las necesidades de información de la Unidad de Servicios, se mantiene un equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad de sus acervos, ya que sólo de esta forma es posible garantizar y establecer un vínculo entre las necesidades de información de los usuarios y los recursos bibliográficos de la Biblioteca.

Un medio de actualización del acervo bibliográfico son las donaciones que recibe la Biblioteca provenientes de socios actuales, instituciones, particulares; a partir de lo anterior se detalla lo siguiente:

Desde el momento en que la donación ingresa a la sede de San Pedro, se enlista en una hoja de Excel el material seleccionado y se procede a buscar los precios aproximados de cada material en la Internet, para tener una noción cuantificable del monto total de dicha donación. Los precios son totalizados tanto en dólares como en colones.

La Biblioteca se reserva el derecho de disponer del material ofrecido en la forma como sea más conveniente. Los libros que son útiles se incorporan a la colección; los repetidos y otros materiales acordes a las necesidades de los usuarios de las otras sedes son enviados a cada una respectivamente. Los que no estén en buenas condiciones, o que no sean de importancia para la Biblioteca, son puestos a la venta, o bien, podrán ser ofrecidos a otras instituciones, por lo que se pasará a la colección de libros por donar.

Cuando haya que declinar una oferta, se hace con la mayor cortesía destacando la generosidad y gentileza del donante; ya que se deben tener en cuenta aspectos tales como la relevancia del tema que trata, la actualidad del mismo o el estado físico del material, entre otros.

e. Procesamiento del Material

Verificación Inicial

A la hora que ingresa un material, se procede a una verificación inicial del mismo, para corroborar que no se encuentre ya ingresado en la Base de Datos, y se duplique el proceso. Como la base de Datos permite visualizar la localización de los materiales de las tres sedes, es sumamente fácil saber si un material existe o no.

Si el documento ya existe dentro de las colecciones de la Mark Twain, se ubica en la colección de libros por donar; si por el contrario, no existe en ninguna de las tres sedes, se valora su utilidad para cada una, y en la que sea más útil y necesario se envía.

Clasificación

Es el proceso complementario de la catalogación de un libro, por medio del cual se puede saber sobre que tema trata una obra o material.

Para clasificar los libros se usan varios esquemas de clasificación que dividen el conocimiento en clases, con temas relacionados, a manera de divisiones y subdivisiones. Existen diferentes esquemas de clasificación, los dos principales esquemas son: las Listas de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey.

En el caso de la Biblioteca Mark Twain, ambos esquemas son los utilizados y el nivel de clasificación que se maneja es muy general, se hace de forma sencilla, sin caer en la exhaustividad, no profundizando mucho en el análisis del mismo.

Para clasificar un libro, hay que determinar cuál es la materia tratada, el propósito del autor, la naturaleza de la Biblioteca y los intereses de los lectores.

Ingreso en la Base de Datos

La Biblioteca Mark Twain, utiliza la base de datos llamada GLAS, producto de la compañía EOS International. Este software es una excelente herramienta en lo que respecta a

bases de datos para Bibliotecas, dado que su funcionamiento y estructura en general no presenta mayor dificultad a la hora de utilizarla, en este caso, para el ingreso de datos.

Para ingresar los materiales, es importante tener en cuenta que la BMT ha creado, por necesidad, diferentes bases dentro del GLAS, esto, para una mejor organización de los materiales y mayor facilidad a la hora de ubicarlos y accederlos. Por lo que, primero se debe elegir la base de datos correcta de acuerdo con el tipo de material.

Si son documentos pertenecientes a la colección general de las tres Bibliotecas, se debe ingresar en la base de datos llamada “CAT”; si es material exclusivo para el CRA y para los profesores del CCCN, la base es la llamada “RCS” para San Pedro y Sabana y “RCC” para la de Cartago; si el material es un mapa o una lámina histórica geográfica la base es “MAP”; si los materiales son para el CRA de las sedes en extensión las bases don RCA de Alajuela, RCE de Esparza, PAL de Palmares y RSC de San Carlos.

A manera de análisis, para el ingreso de los materiales es importante contar con un manual para el uso de la base de datos GLAS o al menos ejemplificar el proceso con el ingreso de un registro.

Sellado

El sello se aplica en la contraportada (en la parte de atrás de la portada interna del documento.), si es posible en la parte superior izquierda. Junto al sello de la Biblioteca, o debajo de él, se ubica también la fecha en que ingresó el material y la signatura correspondiente que se le dio, según su temática. También, en la parte superior izquierda, pero en la página 15 se debe poner solamente el sello de la Biblioteca y en las láminas ilustrativas, mapas y otros materiales que se consideren de especial valor.

Código de Barras y Etiquetas

A cada material, independientemente del tipo que sea, le corresponde un código de barras; el cual debe ubicarse en la parte de atrás de la portada principal del documento, o bien, dependiendo del uso del material, como por ejemplo, al uso de las guías de los profesores para los

cursos que tiene mucho uso, se les puede colocar el código en la portada principal, en la parte inferior izquierda.

Cada sede tiene su propia secuencia de códigos de barras, así como su nombre en el mismo, para diferenciarlos, así que en ningún momento las numeraciones se repetirán, ni chocarán.

Con respecto a las etiquetas, estas son las que contienen la signatura asignada para cada libro. Esta se ubica en la parte inferior izquierda del documento si este es muy delgado, pero si es grueso se ubica en el lomo en la parte inferior dejando al menos un dedo de distancia con el borde. Las que corresponden a la colección de San Pedro, no tienen ninguna especificación de ubicación, pero las de Sabana y Cartago, si lo tienen.

Además, debe tenerse en cuenta que hay colecciones que deben tener notas o aclaraciones importantes, tanto para que ayuden a la hora de realizar el préstamo, como para reubicarlas en los espacios asignados para cada una de ellas.

Orden de la Colección

La Colección General se ordena con base en el número de clasificación topográfica, sea 200, 300 ó 600 y sus subdivisiones respectivas como 223, 372 ó 675. Cada cifra se debe tomar como un todo, pero si la cifra contiene otra subdivisión después del punto, 223.5, 372.82 y 675.1, esa siguiente numeración se toma cada número en forma individual.

La ubicación de los documentos en los estantes y anaqueles se ordena de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, iniciando con la numeración 00 y hasta el 900, y con ubicación específica para: la colección de Referencia, Costa Rica, Children, Readers, Magazines, News Paper Backs and CRA

f. Inventario

El inventario se hace cada dos años aproximadamente. Todos los libros los deben devolver a la Biblioteca, por lo menos quince días antes de finalizar cada bimestre. Y a la vez se

deben valorar aquellos libros que necesitan ser reparados, que están sin sellar o sin código o que no los reconoce el lector de códigos de barras, para que se proceda con su verificación y análisis.

g. Estadísticas

Para administrar correctamente una Biblioteca, se necesita saber cuál es la marcha de la institución, cuáles son sus aciertos y cuáles sus fallas.

Es importante contar siempre con la formulación de listados de donaciones, nuevas entradas y nuevas adquisiciones, de forma mensual, para que a fin de año, estos datos sean fácilmente captables para los informes anuales.

Cabe resaltar que el área encargada de las estadísticas en la Biblioteca Mark Twain, es la de Referencia, quien recolecta los datos de las tres sedes, los analiza y los presenta en el informe respectivo.

h. Movimiento de la colección de películas en VHS y DVD

El movimiento de videos se realiza cada dos bimestres, es decir, cada cuatro meses y la responsabilidad del movimiento es de la sede central.

Los videos y DVDs están clasificados en categorías temáticas, y éstas a la vez divididas por sede, tratando de igualar las cantidades en cada sede y categoría. Actualmente, la colección está dividida en tres grandes subcolecciones bases para cada sede, las cuales se mueven solo para incorporar o eliminar algún video en alguna categoría.

A la hora de equilibrar las cantidades de videos para cada sede en una categoría específica, se deben igualar las cantidades de Sabana y Cartago y el resto, los impares se asignarán a San Pedro, ya que por demanda, es necesario mantener un número mayor de videos.

i. Pedido de materiales a Proveeduría

La solicitud de guías se realiza periódicamente según lo amerite el área de CRA para abastecer eficientemente a todos los grupos y profesores del CCCN y sus sedes, así como las extensiones del mismo.

Luego de inventariar la colección total de guías, se analiza la oferta de grupos del bimestre en curso con la ayuda del archivo que diseña el Departamento de Registro y se sacan así el estimado de grupos posible que se abrirían el siguiente bimestre y de ahí sacar la diferencia total con la cantidad de materiales disponibles. Cuando ya se tiene ese dato, se diseña un memorando para ser entregado a la persona encargada de Proveeduría con el pedido, por programas, niveles y sedes.

3.2 Laboratorio Multimedia

El objetivo del Laboratorio Multimedia es ser el soporte tecnológico para el desarrollo de los programas de idiomas del Centro Cultural y disponer de herramientas complementarias para la investigación y adquisición de conocimientos.

a. Procedimiento para la elaboración de horarios

Citas para los profesores

Cada inicio de bimestre se lleva a cabo la elaboración de horarios en los cuales los profesores traen a los alumnos al menos una vez al Laboratorio Multimedia para que utilicen los recursos que este posee para el fortalecimiento de sus clases, dicho procedimiento se lleva a cabo de la siguiente manera:

- El segundo día de la primera semana de inicio de clases el Asistente del Laboratorio Multimedia tendrá en su poder la lista de asignación por profesor correspondiente al bimestre que empieza. Esto lo hará por medio de la página de la red interna: <http://data/mail/>

- Una vez que tenga esta lista, procederá a la elaboración del borrador del horario que se mantendrá para ese bimestre.

- Una vez revisado el borrador, se elabora el horario definitivo y los memos que se envían a los profesores por e-mail.

- El envío de los memos a los profesores se hace a más tardar el quinto día de la primera semana de clases en horas de la mañana para que las citas inicien el primero o segundo día de la segunda semana.

- Una vez que se envían los memos por correo, el Asistente los imprime y los coloca en un fólder etiquetado junto con el horario definitivo, (esto como un archivo de consulta por cualquier inconveniente que se presente), el cual está disponible para los profesores.

- Para los dos primeros grupos de cada bloque de horarios, de lunes a viernes, las visitas al Laboratorio serán de 45 min. y de 60 min los sábados.

- No se programarán citas dos veces a un mismo grupo, a menos que el grupo necesite por alguna actividad especial varias citas.

- Las citas de cada bimestre serán elaboradas de acuerdo con lo que la encargada del Departamento disponga, esto en cuanto al orden de programas y niveles (English Now, Speak Plus y otros).

- Durante el bimestre, el Asistente de Laboratorio lleva el control de asistencia de profesores en el formulario estadístico de acuerdo con el horario que se establezca anotando en él el nombre del profesor, el grupo, la cantidad de alumnos y el programa que utilizan.

- Los profesores que no asistan a su cita sin justificación previa, serán reportados en el formulario estadístico como NS (No se Presentó), ya que cuando se asigna una cita se reserva el Laboratorio para ese grupo y si este no se presenta, afecta en el tiempo efectivo de uso del Laboratorio.

- Los profesores que por algún motivo especial tengan que cancelar alguna cita, lo comunican al Asistente con anticipación, para que este pueda ceder el espacio a otro grupo y los que desean reprogramar sus citas podrán hacerlo, siempre y cuando haya disponibilidad para otro día, si esto sucede el Asistente lo indica en el horario bimestral que maneja en el Laboratorio explicando el motivo por el cual se reprograma.

- Cuando un profesor necesite por alguna razón cambiar la hora de su cita con otro profesor, será él quien se ponga de acuerdo con el otro profesor para hacer el cambio y comunicarlo al Asistente de Laboratorio.

Cambio en los horarios

- En primer lugar, el Asistente del Laboratorio debe estar pendiente de los cambios que se den en cuanto a horarios, grupos y profesores, (normalmente la encargada de comunicar estos cambios es el SMT del Departamento Académico de cada sede)

- Cuando se hace un cambio de profesor y este ya tenía asignada una cita, se cancela esa cita o se asigna al profesor que le corresponda. Cuando existen cambios de grupos entre profesores y estos tenían asignadas sus citas al Laboratorio, se hace ese cambio en el horario oficial del bimestre.

- En caso de que los cambios reportados impliquen la cancelación total de alguna cita, si existieran grupos que por razones de espacio no se incluyeron en la programación normal del bimestre, se programarán nuevas citas.

Asistencia de los profesores a las citas

Las citas al Laboratorio son de asistencia obligatoria, consisten en planear una clase utilizando alguna herramienta disponible para que los estudiantes refuercen sus conocimientos en el idioma.

- El profesor debe presentarse puntual a la cita asignada y presentar el Lesson Plan debidamente firmado por su MT, esto con el fin de que el Asistente le comunique si los

programas o cualquier otra herramienta que necesite para la clase están en perfecto estado para que esto no interfiera con el desarrollo de la misma.

- Si el profesor después de 15 min. no se presenta, el Asistente está en la libertad de poder ceder el Laboratorio a otro grupo y reportar al profesor como ausente, o si el profesor no va a asistir a alguna de las citas, lo comunica con un día de anticipación para poder reprogramar la cita, (esto queda sujeto a la disponibilidad del Laboratorio), en caso contrario, se reporta como ausente y no es responsabilidad del Asistente reprogramar dicha cita.

- Durante la visita al Laboratorio, el profesor respeta las normas establecidas en el Reglamento del Laboratorio.

Al final del bimestre se elabora un informe sobre las visitas al Laboratorio y lo envía la encargada de Operaciones del Departamento Académico, Senior Mentor Teacher y el Director (a) de USE, en donde se especificarán los profesores ausentes y las citas reprogramadas.

c. Procedimiento para el uso del Lesson Plan

Durante cada bimestre se le asignan citas para todos o por lo menos a algunos de los grupos de cada profesor para que asistan al Laboratorio Multimedia y utilicen algunos programas para reforzar sus clases; para esto, es necesario que el profesor planee la clase con las actividades que el estudiante realiza de acuerdo con lo que están viendo en clase, o bien, sobre alguna de las debilidades que presenten en algún área del aprendizaje del idioma.

Para esto es necesario que cada profesor se organice de manera tal que antes de su visita al Laboratorio pueda informar al Asistente de lo que va a necesitar, para que éste revise el equipo y los programas, y así no se presenten inconvenientes el día de la cita. Con este fin se sigue lo siguiente:

- El Lesson Plan es total responsabilidad del profesor, éste se elabora con anticipación y lo presenta firmado por su MT al Asistente de Laboratorio, para lo cual utiliza la guía de programas disponible en el Laboratorio o los Teacher Resources.

- El Asistente brinda orientación al profesor en cuanto a problemas técnicos, pero no sobre el contenido específico de cada programa.

- El profesor solicita al Asistente de Laboratorio la hoja del Lesson Plan, una por cada grupo.

- Al final del bimestre, el Asistente entrega al Departamento Académico un fólder con todos los Lesson Plan que entregaron los profesores convocados al Laboratorio, así como el Informe correspondiente.

d. Procedimiento para las Capacitaciones de los Profesores Nuevos

Se llevan a cabo cada principio de bimestre, específicamente la primera semana de clases con el fin de poder brindar orientación sobre Lab. Para este fin, se establecen las siguientes tareas:

- Las sesiones se llevan a cabo solamente en la primera semana de clases de cada bimestre, solo en los casos especiales en donde el Departamento Académico considere que debe llevarse a cabo; fuera de este periodo, se podrán programar para las fechas que ellos indiquen.

- El **martes** de la primera semana de clases, cada SMT pasa a cada Asistente de Laboratorio (de su respectiva Sede), el listado de los profesores nuevos y su horario, para la programación de la cita.

- El Asistente del Laboratorio, en conjunto con el Bibliotecólogo de Referencia en la sede de San Pedro, el encargado de Biblioteca en Sabana y el Asistente de USE en Cartago, programan la capacitación y comunican por correo electrónico al SMT las citas, (miércoles de esta primer semana). El SMT se encarga de distribuir la información a los MT's quienes informan al profesor(a) nuevo(a) de la cita.

- El Bibliotecólogo de Referencia en la Sede San Pedro, es quien coordina el horario de las personas involucradas en la Biblioteca. De igual forma será el responsable de enviar los

correos a los participantes y coordinar en Sedes (San Pedro, Alajuela, Sabana, Cartago) lo referente a materiales promocionales y horarios en el área de la Biblioteca.

- Las capacitaciones reprogramadas se realizan solo por cambios de horario del nuevo profesor con previo aviso y autorización del SMT o del MT. Además, cualquier modificación se reporta únicamente por parte del SMT.

- El Bibliotecólogo de Referencia envía al Asistente del Lab un cuadro con los profesores que asistieron a la Biblioteca para realizar un reporte final.

- Al final de las capacitaciones, se elabora un informe en donde se indican los nombres de los profesores que fueron convocados a capacitación y el resultado de la misma, así como cualquier comentario.

- Una vez elaborado el informe respectivo se envía por e-mail al SMT, con copia al Director (a) de USE, al Coordinador de Operaciones del Departamento Académico y al Bibliotecólogo de Referencia.

A manera de análisis, es importante enlistar la información que debe ser incluida en el fólder que se le entrega al profesor nuevo el día de su capacitación.

e. Evaluaciones

Cada bimestre se designa la sexta semana para realizar evaluaciones; estas evaluaciones son solicitadas por el Departamento Académico y al igual que las citas para la clase son obligatorias. El cronograma de aplicación de evaluaciones es enviado desde principio de cada año con las fechas en las que se aplicarán cada bimestre. Por lo tanto, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Se solicita al SMT de cada Sede especificar el programa y/o lista de grupos o profesores a evaluar, con una semana de anticipación a la aplicación. El periodo de duración de cada evaluación es de 30 minutos cada una.

- Como cuarto paso se elaboran los memos para los profesores y se les envían por e-mail por lo menos con tres días de anticipación al día en que inician las evaluaciones.

- Los profesores que no se presentan a la evaluación, sin previa autorización de su Mentor Teacher (MT) se reportan como ausentes. Además no se reprograman evaluaciones, salvo que sea por un motivo de fuerza mayor y con la única restricción de disponibilidad del Laboratorio y no se programan evaluaciones durante los recesos.

A manera de análisis, se señala la importancia de rótulos tanto para el Laboratorio como para la sala de profesores a manera de recordatorio del periodo de evaluaciones y el encargado de elaborar la programación de las evaluaciones.

f. Asignaciones Especiales (Special Assignment)

Se llama asignación especial a aquella asignación que es dada por el profesor a un estudiante, con el fin de que el estudiante refuerce alguno de los temas vistos en clase y que por alguna u otra razón el alumno no domina al 100%. Para ello se sigue lo siguiente:

- El profesor solicita las boletas de asignación especial (Special Assignment), en el Departamento Académico. La llena y entrega a los estudiantes que considere que necesita practicar un poco más en el Laboratorio.

- El estudiante entrega la boleta al Asistente de Laboratorio, para su control estadístico de uso, el Asistente del Laboratorio firma la boleta cuando el estudiante sale del Laboratorio como comprobante de que realizó la actividad designada por su profesor.

- El Asistente de Laboratorio lleva el control de estudiantes que hacen uso de las Special Assignment.

g. Asignaciones de Uso Extraordinario

Las asignaciones para uso extraordinario del Laboratorio son aquellas por medio de las cuales el profesor solicita una o varias citas adicionales a las que le fueron asignadas por el Asistente del Laboratorio, en este caso:

- El profesor consulta al Asistente la disponibilidad del Laboratorio para el día y la hora que lo necesita, con el fin de llenar la boleta con la información correcta y para que el Asistente haga la reservación y le firme la boleta (este será el comprobante del profesor de la existencia de la reservación y el responsable). El Asistente llena dos boletas, una para ser entregada al profesor y la otra, para ser archivada en el Laboratorio.

- El Asistente elabora al final del bimestre un reporte similar al de los Lesson Plan, el cual se entrega al Departamento Académico, además mantiene una copia de recibido de dicho informe y se archivan en un fólder debidamente etiquetado las copias del reporte entregado al Departamento Académico.

h. Control de Asistencia de alumnos para la evaluación del profesor

Como parte del apoyo del Laboratorio y por iniciativa de algunos profesores, se ha estado tomando en cuenta las visitas de los estudiantes al Laboratorio en su evaluación por lo tanto para poder trabajar de una forma ordenada, si un profesor quiere que la asistencia de sus alumnos sea reportada a ellos con el fin de tomarla en cuenta en su evaluación, por ello el profesor debe comunicar al Asistente de Laboratorio que se va a realizar dicha evaluación y especificar el grupo (para coordinar ese control) y la lista de alumnos de la clase.

i. Rol del Becado

Las principales funciones del becado son las siguientes:

- Brindar información sobre todos los servicios ofrecidos en USE:
- Dar asistencia técnica a los estudiantes, profesores y particulares:
- Mantener el orden del Laboratorio y acomodar los equipos de cómputo, antes y después de cada clase.
- Limpiar los equipos de cómputo físicamente cuando se le solicite.
- Apoyar el programa de Mantenimiento del equipo.

- Tener conocimientos básicos de ambiente Windows.
- Manejo de Internet.
- Manejar todos los programas y sus contenidos.
- Cubrir al Asistente de Laboratorio en las horas de almuerzos o recreo.
- Dar información acerca del CCCN.
- Cumplir con 12 horas semanales, 96 Bimestrales.

Sobre la Inducción del Becado

- Brindar información sobre todos los servicios ofrecidos en USE:
 - * Servicios que brinda el Laboratorio Multimedia:
 - Internet
 - Uso de las 5 horas gratis por bimestre para estudiantes.
 - Paquetes para estudiantes y particulares
 - Programas utilizados en el Laboratorio multimedia
 - Charlas, Tours, etc.
 - * Servicios que brinda la Biblioteca Mark Twain (Visita a la biblioteca)
 - * Servicios que brinda Asesoría Educacional (Visita a la oficina de Asesoría Educacional)

- Dar asistencia técnica a los estudiantes, profesores y particulares y mantener el orden del Laboratorio y acomodar los equipos de cómputo, antes y después de cada clase, donde se le dará capacitación en:
 - Limpiar los equipos de cómputo físicamente cuando se le solicite: Limpiar los monitores, teclados y “mouse” con los materiales y de la forma en que se le indique.
 - Tener conocimientos básicos de ambiente Windows, Word, Excel, Power Point:
 - Manejo de Internet: Es importante que el becado tenga conocimientos básicos en Internet, desde el acceso a páginas de correo, así como a los distintos buscadores y la forma de hacer búsquedas, además de las restricciones que el uso de Internet requiera.

- Manejo de los programas y sus contenidos, así como de la guía electrónica existente.

- Cubrir al Asistente de Laboratorio en las horas de almuerzo o actividades especiales:

A manera de análisis, se debe aclarar los pasos a seguir por parte del becado a la hora de llevar a cabo ciertas funciones como las de limpiar las máquinas, el loguearlas o el utilizar el programa de mantenimiento

i. Supervisión del Becado

El becado del Laboratorio Multimedia, está bajo la supervisión de los Asistentes de Laboratorio, en cuanto al desempeño de sus labores. El Asistente es el encargado de elaborar el reporte de horas laboradas por el becado, que se presenta a Recursos Humanos cada fin de bimestre, éste es firmado por el supervisor. El reporte va acompañado por la carta de calificación y la copia del PIN CARD del becado.

En cuanto a los horarios del becado estos son coordinados con el mismo, tomando en cuenta las actividades previamente establecidas para el Laboratorio. Se lleva el control de las horas laboradas cada día por el becado mediante la siguiente Hoja de Control.

A manera de análisis, es importante señalar la importancia de hacer cumplir el Reglamento de becados existente a nivel institucional por parte del Asistente del Laboratorio.

j. Servicios del Laboratorio

Servicio de refuerzo del proceso de aprendizaje del inglés para estudiantes

Destinado a reforzar el proceso de aprendizaje del inglés, utilizando diferentes programas para mejorar la comprensión auditiva, fortalecer la comprensión de lectura, ampliar su vocabulario, enriquecer sus destrezas gramaticales o reforzar su pronunciación

Servicio de Asesoría Técnica

Es el servicio orientado a facilitar a los usuarios externos e internos las explicaciones técnicas necesarias para el uso eficiente del equipo y los programas disponibles en el Laboratorio.

Servicio de Asesoría Académica para estudiantes

Abarca la explicación de elementos teóricos del idioma inglés para aclarar dudas generales presentadas por los usuarios del Laboratorio, mientras desarrollan sus prácticas en los programas interactivos.

Servicio de Asesoría Didáctica para profesores y capacitaciones

Este servicio tiene la finalidad de orientar a los profesores del CCCN en la ubicación de ejercicios que se adapten a los objetivos propios del programa del curso que están impartiendo, ya sea con el fin de utilizarlos en el Laboratorio o en sus aulas.

Servicio de alquiler de computadoras

Este servicio ofrece el alquiler de computadoras a los usuarios internos y externos para edición de textos, diseño de presentaciones multimedia, preparación de hojas electrónicas, escuchar música, edición y manipulación de fotografías, audio y video, y cualquier otra necesidad informática personal no relacionada con el proceso de aprendizaje del inglés.

Servicio de impresión

Este servicio ofrece el alquiler de impresora a los usuarios internos y externos para la impresión de textos, cuadros, gráficos y fotos, ya sea a color o en blanco y negro.

Servicio de duplicación de Cds para uso interno del CCCN

Este servicio ofrece la duplicación de CDs de exámenes para uso del Departamento Académico y la duplicación de CDs requeridos por otras áreas de la Institución, como por ejemplo actividades culturales. De momento, este servicio solo se ofrece en la Sede San Pedro.

Servicio de etiquetado Cds para uso interno del CCCN

Diseño, impresión y colocación de etiquetas para CDs duplicados, a solicitud del Departamento Académico o de otras áreas de la Institución.

Servicio de digitalización de audio para uso interno del CCCN

Por pedido del Departamento Académico o de cualquier otra área del CCCN, se elaboran diferentes tareas de digitalización de audio: grabaciones digitales, manipulación de archivos de audio (.wav) y grabación en CD, respaldos y otros. Este servicio solo se ofrece para respaldar exámenes y actividades para las clases.

Servicio de préstamo de equipo para uso interno del CCCN

Según solicitud de cualquier departamento o área del CCCN, se presta e instala el proyector Multimedia, computadoras, monitores y/o parlantes. Esto apoyando principalmente a los profesores en presentaciones de estudiantes, clases demostrativas, ponencias, charlas, reuniones, entre otros.

Servicio de preparación para el examen TOEFL

Opción 1: curso preparatorio para el TOEFL:

Familiariza al estudiante con la estructura del examen TOEFL, ofreciéndole prácticas extensas para cada una de las secciones del mismo y reforzando las destrezas lingüísticas para un mejor desempeño en la prueba. Cada sesión incluye una hora de clase con un profesor guía que aclara dudas a los estudiantes, al mismo tiempo que les prepara en el área de escritura. Las otras dos horas incluyen prácticas individuales en el Laboratorio.

Opción 2: Laboratorio Multimedia:

Ofrece al estudiante diversos programas por computadora que le permitirán prepararse en forma individual para hacer el examen TOEFL. Esta opción no incluye apoyo de profesor guía.

Servicio de acceso a Internet

Se ofrece acceso a Internet a estudiantes y administrativos del CCCN, así como al público en general. El servicio incluye el uso de Word, Excel y PowerPoint, así como el uso de Internet Explorer, MSN Messenger, Yahoo Messenger o cualquier otra herramienta basada en el uso de Internet, el mismo servicio cuenta con un reglamento de uso el cual se detalla a continuación:

Servicio de evaluaciones y encuestas para uso interno del CCCN

El Laboratorio administra diferentes evaluaciones y encuestas tanto a estudiantes como a usuarios internos a solicitud del Departamento Académico, Departamento de Mercadeo y otras áreas del CCCN.

Servicio de aplicaciones de la prueba TOEFL

El Laboratorio administra la aplicación de la prueba del TOEFL iBT (Test of English as Foreign Language, Internet Based Test) en conjunto con la Oficina de Asesoría Educacional.

k. Uso correcto del formulario estadístico mensual

El Asistente Administrativo (a) encargado de la elaboración de formularios, envía a cada Asistente del Laboratorio de cada sede el formulario de Tasa de Ocupación a más tardar el día 28 de cada mes y será responsabilidad del Asistente de Laboratorio dominar el uso correcto del formulario diseñado para llevar el control respectivo.

- El Asistente del Laboratorio es el único responsable sobre la veracidad de los datos que contenga este formulario, así como de las personas que tengan acceso a este.

- El día 5 de cada mes, cada Asistente del Laboratorio envía al Director(a) de USE, vía correo electrónico, el formulario de la tasa de ocupación del Laboratorio.

- El formulario contiene la información completa correspondiente al uso de las máquinas del Laboratorio, así como el reporte de servicios, visitas y el control de programas utilizados por los profesores.

A manera de análisis, debe aclararse cada ítem contemplado en el formulario de Control de Estadística, ya que contiene muchos campos que pueden ser confundidos fácilmente; además enfatizar en su estructura para ser completado mes a mes.

l. 5 Horas gratis de Laboratorio para estudiantes

El Laboratorio Multimedia ofrece a los estudiantes activos del CCCN, la posibilidad de mejorar sus conocimientos adquiridos en clase a través 5 de horas gratuitas de uso en el Laboratorio con los diversos programas que fortalecen: la pronunciación, la comprensión auditiva y de lectura, el vocabulario y las destrezas gramaticales, acorde al nivel de cada estudiante, el estudiante podrá tener acceso a 20 terminales con dispositivos de audio digital y reconocimiento de voz, así como a la asistencia técnica por parte de los Asistentes del Laboratorio.

Para hacer uso de las 5 horas gratis en el Laboratorio, el estudiante presenta el recibo de matrícula del bimestre en curso. El Asistente del Laboratorio lleva un registro de las horas que el estudiante desea utilizar, al igual que un control de uso de los programas que el estudiante utiliza y las fechas de las visitas.

A manera de análisis, la labor de enviar los formularios para el Control de las 5 horas a cada Asistente cada final de bimestre, es una pérdida de tiempo ya que cada encargado del Lab puede guardar en su computadora el machote de este formulario, y así la Asistente de San Pedro no debe de estar enviándolo y ocuparse así de los demás proyectos que se desarrollan en el área.

m. Depósitos

Debido a que en el Laboratorio Multimedia se prestan una serie de servicios por los cuales los usuarios pagan, es necesario llevar un control del dinero que ingresa por esos servicios, por esta razón el Asistente del Laboratorio es el encargado de realizar por lo menos dos veces por semana el depósito de dinero a las Cajas del CCCN, para tales efectos el Asistente del Laboratorio cuenta con una Hoja de Control de Depósito que es un documento creado en Microsoft Word que enlista unos diez servicios por los que se recibe dinero en los diversos departamentos que componen USE.

En este punto es importante aclarar el cómo se completa la hoja de depósito y demás pasos para completar esta labor.

n. Recibos del Laboratorio Multimedia

En el Laboratorio Multimedia existen dos clases de recibos: los membretados (Recibos Labnet) que se usan exclusivamente para el servicio de Internet y los recibos no membretados utilizados para el cobro de servicios de impresión, escaneo, venta de disquetes, los paquetes Multimedia y otros . En el caso de las sedes de Sabana y Cartago los servicios se pagan directamente en las cajas, pero en el caso de San Pedro se pueden pagar en el Laboratorio.

Para hacer un recibo de la forma correcta es necesario llenar todos los espacios que este contiene, un orden lógico sería el siguiente:

- Recibos membretados (Labnet): Fecha en que se adquiere el servicio, nombre del usuario, monto de dinero recibido, cantidad de horas compradas y firma del Asistente del Laboratorio u otra persona que haga el recibo.
- Recibos corrientes (Biblioteca): Fecha en que se adquiere el servicio, nombre del usuario, monto del dinero recibido, razón por la que se recibe el dinero y firma del responsable.

Es importante mantener el orden numérico en ambos recibos para evitar errores a la hora del depósito.

A manera de análisis, el proceso de las requisiciones es importante que se tome en cuenta como parte de las políticas y procedimientos para el Laboratorio, así como el manual de mantenimiento y el manual de uso del software English Discoveries.

3.3 Asesoría Educacional

La Oficina de Asesoría Educacional proporciona información sobre oportunidades de estudio en los Estados Unidos. Los servicios básicos que se ofrecen son los siguientes:

- Talleres sobre cómo completar solicitudes de admisión a instituciones de educación superior en los Estados Unidos e información sobre áreas de estudio y orientaciones transculturales.

- Promover programas de becas en instituciones norteamericanas, entrevistar posibles candidatos y remitirlos a las oficinas de admisión de las instituciones que ofrecen esta posibilidad de becas.

- Ayudar en la búsqueda computarizada de instituciones que ofrecen programas de estudio para estudiantes internacionales

- Proporcionar información sobre pruebas de admisión estandarizadas tales como TOEFL, GRE, USMLE, GMAT....

- Ayudar a formar asociaciones de exalumnos de instituciones de educación superior en EUA y organizar ferias educacionales

a. Asesor Educacional

El Asesor Educacional sirve a estudiantes interesados en estudiar en EUA a nivel de pregrado, profesional o de investigación o entrenamiento (clientes primarios), familiares de estos estudiantes, agencias que auspician a estos estudiantes, agencias gubernamentales del país anfitrión, la comunidad educacional de los Estados Unidos y sus instituciones educativas, los intereses del Departamento de Estado del gobierno norteamericano, otras organizaciones internacionales con intereses educacionales y otros Asesores Educacionales y consejeros de escuelas secundarias. Algunas de las funciones propias del Asesor Educacional son las siguientes:

- Asistir a las personas que se preparan para estudiar, lograr un entrenamiento o hacer investigación en Estados Unidos.

- Proporcionar información actualizada y correcta, así como preparar, revisar y distribuir materiales.

- Mantener una oficina con librerías de fácil acceso, bien organizada y abierta al público con un horario definido en el cual se estipularán las horas de atención al público.

- Responder consultas de manera apropiada y pronta, haciendo las investigaciones del caso cuando no se sepa la respuesta por tratarse de una situación nueva.

- Planear y llevar a cabo actividades que satisfagan las necesidades de los individuos desde las etapas de preparación hasta la orientación transcultural. Decidir, de acuerdo con sus prioridades, y luego planear de acuerdo con el ciclo en el cual se lleva a cabo cada actividad.

- Leer y aprender de manera continua, sobre el sistema educacional y las oportunidades de estudio en EUA.

b. Asesoramiento

Algunas técnicas de asesoramiento que brinda esta oficina son:

- Asesoría Individualizada: es la manera más efectiva donde por medio de una cita se entregan materiales básicos que puedan ser vistos de manera continua por el interesado.

- Asesoría Grupal: Formar grupos para asesorar es importante porque ahorra tiempo, alcanza a una amplia audiencia y permite una mejor utilización de recursos.

- Asesoramiento por Correo Electrónico y Teléfono: La mayoría de las consultas actualmente vienen por correo electrónico y teléfono.

c. Consideraciones de Mercadeo y de Relaciones Públicas:

Contar con material llamativo, actualizado y de fácil lectura, desarrollar un tipo de letra y un formato que identifique su material. El uso de gráficos ayudan a identificar el material. Mantener estadísticas con información sobre la cantidad de personas que requieren de asesoramiento es relevante.

d. El Departamento de Estado Norteamericano

Proveer información actualizada sobre los Estados Unidos, su gente, sus valores y sus instituciones, es la parte central de la misión del Departamento de Estado. El Departamento apoya una variedad de actividades con el fin de construir relaciones duraderas y entendimiento mutuo a través del intercambio de personas e ideas.

Existen seis tipos principales de centros de Asesoría Educacional con apoyo del Departamento de Estado Norteamericano. En cada caso, los Asesores laboran medio tiempo o tiempo completo:

- Centro ubicado en la Sección Cultural de la Embajada Norteamericana
- Una Comisión Fulbright
- Un Centro Binacional
- Una agencia de una organización sin fines de lucro que tiene un convenio con E/ASA para ofrecer asesoría educacional en uno o más países
- Universidades extranjeras o Ministerios de Educación
- En oficinas de una fundación o de alguna organización no gubernamental

e. Tipos de Servicios e Información

Los servicios que se ofrecen en la oficina de Asesoría son los siguientes:

- Libros de referencia
- Certificación y traducción de documentos
- Administración de pruebas
- Sesiones de grupo
- Talleres especializados
- Asesoramiento individual
- Orientación transcultural
- Guía sobre programas de estudio

A manera de análisis, es importante señalar en este caso la manera en que se ofrecen estos servicios dentro del área.

f. Asesorando Postgrados: Investigadores, Conferencistas y Consultores

En la mayoría de los centros de Asesoría Educacional, la cantidad mayor de visitantes son estudiantes a nivel de pregrado o de postgrado. Sin embargo, hay una cantidad respetable de profesionales que buscan ser guiados de una manera más exhaustiva. Las categorías contempladas en este nivel son investigadores a nivel posdoctoral, conferencistas, consultores y persona que están en programas académicos, pero no requieren de obtener un grado (nondgree study)

En todos los casos, se debe procurar brindar al interesado guía en cuanto a la institución en donde se dará la investigación, orientación transcultural, visas, seguros de salud, impuestos, choque cultural, documentos a llenar y responsabilidades hacia la institución anfitriona.

g. Asesorando Instituciones Locales

De manera conjunta con la sección cultural de la Embajada Norteamericana, se decide qué contactos son de interés para el buen funcionamiento de Asesoría Educacional. Algunos contactos de interés son:

- Ministerio de Educación
- Asociaciones profesionales
- Escuelas de idiomas
- Directores y orientadores de escuelas secundarias
- Grupos de jóvenes

Los contactos son directos e indirectos. Para contactos directos se realizan llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas y reuniones de manera periódica. Para contactos indirectos, se establecen envíos regulares de información.

A manera de análisis, cuando se habla de contactos, se debe señalar la información que pueda ser de interés para las organizaciones locales.

h. Redes de Cooperación

Las redes de cooperación benefician no solamente al Asesor Educacional, sino también a las personas que requieren de sus servicios. Puede ser de utilidad para diversos propósitos:

- Disseminación de información
- Obtención de información
- Manejo del tiempo
- Relaciones públicas
- Defensa de la profesión
- Recolección de fondos
- Mercadeo
- Desarrollo profesional

Los contactos externos son instituciones de la comunidad educativa, de oficinas gubernamentales y de medios de comunicación.

A manera de análisis, se debe señalar algunas de las técnicas para crear diversas redes de cooperación.

i. Canales de Comunicación

Los canales de comunicación utilizados son los siguientes:

- Contacto Directo: teléfono/fax, correo, correo electrónico, visitas, talleres presentaciones, y conferencias.
- Contacto Indirecto: envío de afiches, volantes, correos informativos, videos y multimedia.
- Contacto Electrónico: emails, grupos de discusión, Web y messengers
- Contactos publicitarios: periódicos, revistas, radio y televisión.

j. Outreach

Los programas de “outreach” incluyen seminarios, talleres y sesiones grupales. Pueden llevarse a cabo en escuelas, universidades y centros binacionales en su ciudad y fuera de esta.

k. Recursos para Asesorar

Guías de Escuelas y Universidades

Estas publicaciones son utilizadas por los estudiantes para identificar instituciones con programas apropiados, y para obtener la información requerida para poder comparar opciones y solicitar admisión.

Posgrado

Las guías de posgrado proveen información sobre requisitos de admisión, los cuales pueden variar entre departamentos de una misma institución. Sirven también para comparar departamentos en diferentes instituciones:

- Información general sobre procesos de admisión
- Contactos para obtener mayor información
- Requisitos de admisión por departamentos
- Información sobre acreditación
- Áreas de estudio
- Programas combinados
- Descripción detallada de departamentos específicos (listado de profesores, intereses de investigación, biblioteca y facilidades para efectuar investigaciones, afiliaciones para investigación, etc.)
- Ayuda financiera
- Costos y Glosario de términos y abreviaciones

Además de una serie de guías necesarias para llenar las necesidades de información para estudiantes internacionales, estudiantes con necesidades especiales (discapacidades), aprendizaje no tradicional y guías de preparación para los diferentes exámenes de admisión que se deben tomar.

A manera de análisis, con respecto a las guías de escuelas y universidades el área de Asesoría debe contar con información de instituciones educativas de dos y cuatro años.

l. Administración del Tiempo

El trabajo controlará al individuo, por lo que el individuo deberá controlar la organización de su tiempo:

Para administrar el tiempo efectivamente, es importante comprender que lo que funciona para una persona, no es efectivo para otra, pues la administración del tiempo es personal. Las bases de una buena administración del tiempo deberán comprender:

- Prácticas de evaluación del tiempo
- Desarrollo de un plan de acción para poder efectuar cambios
- Organizarse
- Establecer objetivos y priorizar
- Aumentar la eficiencia
- Delegar efectivamente

m. Captación de Recursos

Cuando un centro de Asesoría Educacional debe mantenerse sin ningún apoyo del gobierno norteamericano, se debe establecer un programa sólido de captación de recursos, lo cual requiere un gran esfuerzo y mucho tiempo.

El asesoramiento es gratuito, sin embargo, dentro de este existen algunos servicios que pueden cobrarse: ayudas en ferias educacionales, fotocopias, envío de faxes e información sobre acreditaciones de instituciones educativas.

n. El Asesor Educacional como Entrenador

La experiencia del Asesor Educacional va ligada a su responsabilidad como entrenador. A mayor experiencia, mayor obligación de entrenar colegas, consejeros y asesores en programas de entrenamiento grupal. En la organización de estos entrenamientos, deberán tomarse en cuenta las diferencias culturales, la definición del programa de entrenamiento, los tipos de programas de entrenamiento, planeamiento, administración del programa y seguimiento.

Tipos de Entrenamiento:

Se pueden brindar distintos tipos de entrenamiento como los talleres, seminarios, simposios, coloquios, conferencias, paneles de discusión o sesiones de video. Por estos entrenamientos se puede cobrar una suma módica que sirva para cubrir los costos y que genere un poco de utilidad.

o. Sistema Educativo Norteamericano

En los Estados Unidos, a la edad de 3 años, los niños pueden ingresar en una escuela maternal llamada Nursery School. En esta escuela pueden estar por uno o dos años.

A la edad de 4 años, ingresan al Kinder, en donde estudiarán por 1 ó 2 años. A los 6 años, ingresan a la escuela primaria en donde estudian de 1 a 4 grado.

De escuela primaria, pasan a escuela media o Middle School en donde estudian por otros cuatro años.

En el 9 año, pasan a la educación secundaria o High school. En esta etapa, pueden ingresar a una escuela académica, a una vocacional o a una escuela técnica. Estudian 4 años.

La educación secundaria termina en el 12avo grado y obtienen el diploma de high school. Una vez terminada su educación secundaria, pueden escoger entre varias opciones para su educación superior:

Associate Degree:

Junior o Community College (2 años)

Usualmente públicas, el tamaño varía desde muy pequeños a muy grandes. El costo es bajo, por lo que la ayuda financiera es limitada y normalmente se les da a residentes del Estado en el cual se encuentra la universidad.

Desventajas para estudiantes internacionales: puede que no haya un consejero y que no haya hospedaje en el campus.

Diploma: Instituto técnico (2 ó 3 años, dependiendo del tipo de estudio que efectúen)

Bachelor's Degree:

Liberal Arts College

General (4 años)

Preprofesional Liberal Arts (1 a 4 años)

Master's Degree

Doctor's Degree

La educación superior puede llevarse hasta 8 años desde el momento en que se ingresa a un college.

College 2 o 4 años

University : pre y post grado o solo postgrado.

Instituciones Públicas:

Se obtienen los títulos de BA MA o PhD. Son financiadas por el estado y generalmente tienen un cuerpo estudiantil bastante grande y el costo es muy bajo. La ayuda financiera, en la mayoría de los casos, está restringida a los residentes del estado. Los servicios que ofrecen a estudiantes extranjeros son excelentes y son las instituciones las que ofrecen una mayor variedad de áreas de estudio. Su objetivo principal es educar a los residentes del estado, por lo que las carreras que ofrecen se especializan en las necesidades del mismo.

Comprehensive College:

Pre y posgrados. El financiamiento puede ser privado o público. Pocos estudiantes y con costos no muy altos. Ofrecen buenas oportunidades de financiamiento. No ofrecen muchas carreras a nivel de posgrado.

Liberal Arts College:

Pregrado. Generalmente son instituciones privadas y con pocos estudiantes. Los costos varían entre moderados y muy caros. Ofrecen excelentes oportunidades de ayuda financiera. Las áreas de estudio son: humanidades, ciencias sociales y ciencias naturales. Generalmente no ofrecen cursos intensivos de inglés.

Instituciones Privadas:

Pre y posgrado. El financiamiento es privado. Tienen un cuerpo estudiantil bastante grande. Los costos son elevados, pero hay muy buenas oportunidades de asistencia financiera. Los servicios para estudiantes internacionales son excelentes.

p. Acreditaciones

Indicador básico de que las instituciones llenan los estándares educativos mínimos establecidos en cada región y para cada profesión. Acreditación regional que históricamente acredita las instituciones más tradicionales, pero también acreditan ahora escuelas vocacionales, técnicas, educación a distancia También nos interesa la acreditación profesional.

Sistema de reconocimiento de las instituciones educativas y de sus programas profesionales.

Las necesidades educativas y los servicios que se ofrecen a los estudiantes son acreditadas de manera simultánea. No se acreditan instituciones fuera de territorio norteamericano

Acreditaciones para el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica

El Ministerio de Educación Pública solicita como cooperación que se les ayude con la interpretación de los documentos obtenidos por personas que han estudiado en Estados Unidos, para lo cual se les solicita::

A manera de análisis, el procedimiento para las acreditaciones debe ser claramente explícito.

q. FLTA

Programa Foreign Language Teaching Assistant de Intercambio para profesores que tengan interés en enseñar el idioma español en alguna institución de educación superior en los Estados Unidos. Este programa es únicamente por un año académico.

Algunos de los beneficios que recibe el profesor con este programa son los siguientes:

- poder compartir con personas de otros países
- mejorar el nivel de inglés.
- hospedaje, alimentación
- derecho a matricular dos materias por semestre en la universidad.

Para la inscripción es necesario llenar el Documento de Solicitud preliminar y entregarlo con tres cartas de recomendación, prueba del conocimiento del idioma inglés y un documento que compruebe que tiene puesto de educador en propiedad.

El contacto se encarga de todo lo que tiene que ver con la ubicación en una institución de educación superior en Estados Unidos. La respuesta sobre la institución asignada por el IIE se recibe en el mes de mayo de cada año. La solicitud preliminar se puede tramitar en cualquier época del año. Los documentos oficiales únicamente se entregan y se reciben en el mes de agosto de cada año y las fechas de entrega y recepción de estos documentos varían de acuerdo con las necesidades del IIE.

r. IIE (procedimientos del trámite)

El Institute of International Education (IIE) es una institución no gubernamental y sin fines de lucro que promueve oportunidades de estudio en los Estados Unidos a nivel de pregrado y posgrado

Para llevar a cabo la inscripción, es necesario completar la solicitud preliminar y presentarla en el período indicado por el IIE (generalmente de segunda semana de julio a última semana de agosto). Esta solicitud deberá venir acompañada por tres cartas de recomendación de

profesores y una carta de los padres de familia comprometiéndose a pagar lo que la beca no cubra.

Si el estudiante cumple con los requisitos, en el mes de setiembre se le entregan los papeles oficiales que envía el IIE y se les da dos semanas para llenar los documentos. Estos documentos se entregan y se reciben en las fechas establecidas por el IIE.

Se revisa que la documentación esté completa y se envían al IIE por servicio Currier. Estos documentos deberán de ir acompañados por un cheque de US\$800 a nombre del IIE. Los estudiantes deberán esperar hasta el mes de abril para recibir respuestas de las universidades que los aceptan para que puedan escoger a qué institución desean asistir a estudiar.

s. TOEFL iBT

La prueba de TOEFL iBT consiste en un examen por Internet solicitado por las universidades de los Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos para comprobar el dominio de inglés de las personas que desean ingresar a estudiar en sus campus.

La información acerca de la prueba, la inscripción y las fechas de los exámenes pueden ser accesadas únicamente a través de la página web del ETS (Educational Testing Service), www.ets.org/toefl.

Propiamente en la aplicación de la prueba, debe haber un administrador y un proctor por cada examen.

El ETS tendrá acceso a las computadoras y podrán revisar el sistema que se utilizará el día de la prueba y harán saber si el chequeo preliminar tuvo éxito o si se presentaron problemas

A manera de análisis, esta prueba con lleva todo un proceso de inscripción y aplicación que debe ser detallado, además el papel del administrador y el proctor de la prueba es sumamente relevante.

t. TOEIC

El TOEIC es una prueba que certifica el nivel de inglés de las personas internacionalmente. Está diseñada para medir el dominio del idioma inglés aplicado a la vida cotidiana, no está basada en un programa específico de enseñanza del inglés, por eso es ampliamente utilizada en todo el mundo.

El área de Asesoría es la encargada de elaborar los formularios que los estudiantes y público en general deben llenar para su inscripción. También en esta área se capacita al personal que administrará la prueba.

Inscripción

- Estudiantes del Centro

Para inscribirse se debe completar el formulario entregado por el profesor y devolverlo debidamente lleno a la oficina administrativa de cada sede y en el caso de San Pedro, al Departamento Académico.

En el momento de la inscripción se entrega al estudiante un folleto llamado: *Examinee Handbook*, el cual debe leer con detenimiento previo a la prueba, ya que es un documento muy completo y claro sobre cómo son las indicaciones para completar las hojas de respuesta, los ítems que vienen en la prueba y otras informaciones de importancia. Este documento fue diseñado por el ETS para reducir el nerviosismo.

Open Testing

Las inscripciones para el TOEIC Open Testing, impresión de certificados, resultados, preguntas sobre formato y contenido de la prueba, así como las fechas son labores propias de Asesoría.

Lo referido a TOEIC para empresas, publicidad, órdenes de compra de TOEICs, reuniones informativas TOEIC, materiales publicitarios: carpetas, brochures, "Can Do Tables", etc. se trata directamente con el Junior Brand de TOEIC.

Por su parte, el área de Asesoría Educacional será la responsable de administrar la prueba con sus Proctors designados según las normativas del ETS con respecto a ello. El Proctor tratará en la medida de lo posible revisar de que todas las personas que están tomando la prueba, sigan las instrucciones de manera correcta.

Para las personas que aplican la prueba en Open Testing, el día de la prueba es requisito presentar una identificación personal legal (cédula, pasaporte o licencia) vigente, con fotografía vigente y firma.

Resultados

Para los estudiantes del Centro, el resultado será entregado personalmente en forma oral en la oficina de registro de cada sede, 8 días hábiles después de que tomó la prueba (no se dará vía telefónica bajo ninguna circunstancia). El documento oficial sólo será entregado a los estudiantes que obtengan más de 550 puntos, durante la ceremonia de graduación.

Para las personas que aplican la prueba en Open Testing, los resultados se entregan de 5 a 8 días hábiles, después de aplicada la prueba. Se entregan de manera personal, previa de una identificación personal legal con fotografía o en su defecto con una autorización por escrito, en la cual se incluya fotocopia de la cédula del interesado por ambos lados, nombre y número de cédula de la persona que retirará los resultados.

Administrador y Proctors

Los Administradores son los responsables de la administración de la prueba y los Proctors son las personas que ayudan a que esta administración se haga eficientemente.

El área de Asesoría es la responsable de coordinar a cada Administrador y Proctor en cada horario y sede donde se aplique la prueba.

A manera de análisis, con respecto a las distintas categorías de personas para la aplicación de la prueba y lo precios, deben detallarse claramente: Además las políticas y procedimientos para la aplicación de pruebas deben ser igualmente detalladas: cronogramas, aplicación, responsables, categorías, etc.

u. Becados

Los becados darán apoyo en cuanto a archivo de documentos, respuesta de consultas sobre información general, entrega de resultados del TOEIC, recepción de materiales para acreditaciones de estudio, asistirán a los clientes a la hora de completar los formularios y responderán las consultas telefónicas.

v. Solicitud de los libros

Esto se hace a través de la página web del ETS www.educationusa.state.gov con una clave y un login que solamente deberá manejar el Asesor Educacional. Se hace una vez al año y el Departamento de Estado es el que indica el monto en dólares que se aprobó para ese año específico.

w. Incentivo Diurno

Este es un programa ideado por la Junta Directiva del Centro para llenar espacios en los cursos que se imparten en horario diurno, en cualquiera de las sedes.

Si el estudiante está dispuesto a matricular en periodo de matrícula extraordinaria, sujeto a espacio y en horario de mañana o tarde de Lunes a Viernes, se le puede ofrecer un descuento del 50% en cualquiera de los cursos que la institución ofrece.

Para la inscripción deben completar un formulario que debe entregarse en Asesoría Educacional, a más tardar 2 semanas antes de la matrícula.

Esta oportunidad de descuento se ofrece únicamente a personas de primer ingreso y el descuento que se hace no contempla los precios diferenciados ni los materiales.

3.4 Mercadeo y Ventas

El área de Mercadeo y Ventas se encarga de promocionar los servicios y productos que ofrece cada una de las áreas 0de la Unidad de Servicios. A continuación, el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en esta área.

a. Plan de Mercadeo General

El plan de mercadeo se elaborará sobre la base del Plan Estratégico del CCCN y por ende el de USE, para ello, actualmente es necesario:

- Identificar los productos y servicios a promocionar, identificando el mercado meta de cada producto.

- Identificar la estrategia que se va a utilizar para cada producto (plan de acción)

- Determinar las personas responsables de cada plan de acción y la fecha de culminación de cada uno, así como el presupuesto necesario.

b. Plan de Labores

El plan de labores es desarrollado sobre la base del plan de mercadeo y necesidades específicas del Departamento, con el cual el Asesor(a) de Mercadeo de USE programa durante todo el año para promocionar los productos y servicios que ofrece la Unidad, incluyendo: planes de acción, fechas específicas, personas responsables en cada proceso y presupuesto, así como la retroalimentación año a año; para ello es necesario:

- Detallar los requerimientos para cada acción, es decir lo que se necesita para llevarlo a cabo e identificar las personas que colaboran.

- Indicar el presupuesto aproximado para el desarrollo del plan de acción.

- Feedback o retroalimentación.

c. Benchmarking General

La competencia dentro del mercado cada vez es mayor, por lo que el Asesor(a) de Mercadeo USE, realiza “Benchmarking”, que consiste en comparar el producto o servicio que

ofrecen otras insituciones, con los que se ofrecen en la Unidad; esta es una pràctica que se debe tomar como un proceso continuo.

d. Actualización de bases de datos

Cuando se habla de bases de datos se refiere al documento donde se almacena y recopila la siguiente información y que generalmente se trabaja en Excel con los siguientes datos: el nombre de la empresa, el nombre del contacto, teléfono, email, fax y status.

Algunas de las bases de datos con las que actualmente se cuenta son:

- BMT: contactos propios de la biblioteca, socios.
- SEI: socios especializados que adquieren el servicio con ese mismo nombre.
- FLTA
- Traveling and Learning: clientes reales o potenciales interesados en algún momento en este producto.
- Base de datos de empresas
- Base de datos de colegios
- Base de datos TOEIC / IIE

A manera de análisis, es importante detallar claramente la naturaleza de cada base de datos, su almacenamiento y alimentación.

e. Carpeta de ventas

La carpeta de ventas que se entrega a los clientes es el documento de presentación de la Unidad para cada uno de sus servicios y productos, ya sea cuando se visite un cliente potencial, se organice alguna actividad en la BMT, como por ejemplo conferencias, o cuando se realizan charlas en determinada empresa o institución.

f. Reporte de ventas

El reporte de ventas se elabora en Excel y se entrega al Director(a) de USE al final de cada mes, en el cual se detalla las ventas que se han logrado, el reporte de ventas por cuatrimestre

(para efecto de pago de comisiones) y por año fiscal para la evaluación del logro de metas anuales.

En este documento se detalla el nombre del cliente, la fecha de adquisición del producto o servicio, teléfonos, contactos, monto, y al final el total de las ventas obtenidas por cada producto o servicio.

g. Reporte de Labores

Documento elaborado en Word, el cual es presentado mensualmente al Director(a) de USE, en el cual se detallan: las reuniones, charlas, ferias, conferencias, ventas, cotizaciones realizadas, seguimientos, y otras actividades por mes. La fecha de entrega de este reporte mensual lo estipula el Director(a) de USE

h. Recibir visitas con consultas

El Asesor(a) de Mercadeo de USE, atiende las consultas que se efectúen propiamente dentro de la Unidad, ya que como parte del servicio al cliente, el Asesor (a) atiende inmediatamente a la persona para brindarle y hacerle entrega de toda la información del producto o servicio que solicite.

i. Recibir correos electrónicos solicitando información

El Asesor(a) de Mercadeo de USE, atiende las consultas que se efectúen por medio del correo electrónico o por medio del formulario de información en la página Web del CCCN.

j. Cotizaciones

Una vez recibida la consulta del cliente sobre determinado producto o servicio, se confecciona la información o cotización a enviar.

En el caso del producto Traveling and Learning, el envío de la información es más detallado, ya que se identifica el programa que el cliente escogió, se identifica cuál de los proveedores de Traveling and Learning lo ofrece y se elabora la cotización teniendo en cuenta el número de semanas que el cliente escogió, el destino escogido, así como el tipo de alojamiento.

Basándose en esa información, se calcula la inversión del programa: valor del programa por semana, la alimentación por cantidad de semanas, seguro por semana, transfer según destino, monto por inscripción, al monto total se le agrega un 5% adicional de comisión y se le agrega el costo de la transferencia bancaria que es de un \$ 25, esto según el contrato firmado con cada Institución.

En caso de que el estudiante tome un programa de más de 6 meses, se le agregan \$50, por envío de la documentación para la respectiva embajada.

Seguimiento

El primer seguimiento que se da es inmediatamente después de haber enviado la información; se llama al cliente para informarle del envío de la documentación y si tiene alguna duda.

El segundo seguimiento se realiza mensualmente para ver que decisión tomo el cliente o si desea que se le elabore algún otro presupuesto, ya sea con más o menos semanas.

Los clientes a quienes se les envía la información, se deben incluir en la base de datos correspondiente, para facilitar el envío de alguna promoción o información que les pueda servir.

k. Cierres de ventas:

Una vez enviada la información al cliente interesado, y este muestre real interés en el producto, se concreta una cita para brindarle la siguiente información:

- Informar sobre el proceso de inscripción: cancelar el 25% con seis semanas como mínimo, antes del viaje y el 75% hasta dos semanas mínimo, antes del viaje.

- Llenar la hoja de inscripción y una vez que el Asesor (a), cuenta con el recibo de pago y la hoja de inscripción se envía por fax el documento al proveedor correspondiente, y al mismo tiempo enviar un correo electrónico con la información del estudiante.

- El proveedor envía la confirmación de aceptación y documentos que le serán de gran ayuda al estudiante para la solicitud de la visa. Cuando el estudiante cuenta con la documentación, se procede a solicitar su itinerario de vuelo para enviárselo al proveedor.

- Con todos los documentos enviados y revisados por el cliente, se procede a esperar el pago del 75% restante y esperar el día de la partida del cliente.

l. Contacto con las escuelas de idiomas internacionales (consultas, solicitud de material promocional, etc.):

En caso de consultas especiales que tenga el cliente antes del viaje el Asesor(a) se mantiene contacto con el proveedor para proporcionarle al cliente la mayor información posible sobre el viaje, por ejemplo: el clima del lugar, costos adicionales, tours, etc.

A manera de mención, las instituciones educativas con las que se está trabajando actualmente son:

- EF: Programa English Premier, Big Ben, Professional English y Programa Multilingue.
- ASPECT: Programa English Premier
- ANGLO CONTINENTAL: Programa Big Ben y Professional English.
- FLS: Programa California Fun.
- ADMORE ACADEMY: Paquete Football Academy
- AMERICAN COLLEGE DUBLIN: Programa English Premier.

m. Reporte de estadísticas:

El reporte de las estadísticas se realiza mensualmente y se envía el detalle al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo de USE, donde se presenten cada uno de los productos o servicios de USE.

n. Divulgación de los distintos servicios que ofrecen las distintas áreas de la Unidad

Citas con contactos

- Se busca en la base de datos de ese producto o servicio

- Se llama al respectivo cliente de la base de datos de ese producto o servicio para solicitarle una reunión y se coordina la fecha de la reunión con el cliente.

- Se envía la fecha de las reuniones programadas al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo; en caso de que haya otra área involucrada en el servicio o producto a promocionar, se le debe enviar también dicho dato.

Participación en ferias:

El Asesor(a) de Mercadeo USE, envía una carta a los Colegios o Escuelas seleccionados, indicando el interés del CCCN en la participación en su feria u otras actividades, en donde se pueda promocionar los servicios o productos.

En otras ocasiones, se reciben las invitaciones de diferentes instituciones para la participación de USE en sus actividades.

En ambos casos el Asesor(a) de Mercadeo USE, confirma la participación en la feria o actividad de la institución y coordinará con el Asistente Administrativo la salida de material promocional, banners, manteles, regalías u otro material que se requiera para la actividad. En caso de ser requerido, coordina la participación de miembros del equipo de USE,

Elaboración de publicidad:

- **Radio:** se prepara la cuña con la información que se quiere divulgar de uno de los productos o servicios de USE; esta información debe enviarse al Director(a) USE, para que la revise y autorice y con esa autorización se envía al Asistente Administrativo para que lo haga llegar a la emisora para su transmisión.

- **Prensa:** se coordina con el jefe del Departamento de Mercadeo del Centro Cultural, la inclusión de alguno de los servicios o productos de USE en los anuncios que la institución publica cada bimestre para la matrícula.

- **Afiches:** el Asesor(a) de USE coordinará una cita con la Agencia de Publicidad del CCCN, para presupuestar la elaboración de afiches de acuerdo con el producto o servicio que se va a promocionar.

Una vez aprobado el presupuesto por el Director(a) de USE, se comunicará a la Agencia de Publicidad la elaboración de estos, los cuales se colocarán dentro del CCCN, y en lugares estratégicos dependiendo el producto o servicio que se vaya a promocionar.

- **Brochures:** el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar los brochures de USE, para lo cual se lleva un control en Excel de las salidas y entradas de los mismos, ya sea de Traveling and Learning, Asesoría Educativa o USE.

- **Regalías:** el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar las regalías de USE, y de solicitar al Jefe del Departamento de Mercadeo la cantidad de regalías que se necesiten e indicar para qué actividad se requieran.

- **Banners:** el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar los “banners” de USE, por lo cual será la persona encargada de estar pendiente de las salidas y entradas de estos. En caso de necesitar elaboración de nuevos “banners” de Traveling and Learning, Asesoría Educativa, BMT y USE, coordina una cita con la Agencia de Publicidad del CCCN para presupuestar la elaboración de estos; una vez aprobado el presupuesto por el Director(a) de USE, se comunicará a la Agencia de Publicidad la elaboración de estos.

- **E-mail:** el Asesor (a) de Mercadeo de USE, envía “banners” digitales vía correo electrónico a la base de datos de los clientes según el producto o servicio que se quiera promocionar.

Revisar y actualizar la información de la página Web:

El Asesor (a) de Mercadeo USE, es el encargado(a) de actualizar la información referente a fechas de actividades programadas en USE, que se encuentra en la página Web del CCCN, a la

vez de revisar constantemente la información de la página en caso de que se tenga que realizar algún cambio de la información general.

Promocionar los servicios en la NCTE:

Se alista la información de los servicios y productos que contendrán los folletos a entregar a los participantes de la Conferencia. Del mismo modo, se programa al “staff” de USE que participará en la actividad y se coordinará la elaboración del cronograma e instalación de Stand con cada área.

Convenios

Dependiendo del producto o servicio que se va promocionar surgen convenios o alianzas con Instituciones.

Para realizar los convenios primero se hace la consulta al Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional y al Jefe del Departamento Financiero, si en ese momento se tiene algún tipo de alianza con las empresas a las que se quiere contactar; en caso de que el CCCN, no tenga ninguna alianza se tiene que empezar a buscar nuevos contactos.

Además existen otro tipo de convenios que se detallan a continuación:

- Bancos: Con los Bancos se trabaja lo que es financiamiento para el programa Traveling and Learning y FLTA.
- Aerolíneas: Con las Aerolíneas se trabaja lo que es financiamiento para el programa Traveling and Learning

Charlas

Las charlas de información se realizan con el objetivo de divulgar los productos o servicios de USE, en esta charla se da una explicación en aproximadamente 30 minutos de cada una de las áreas de la Unidad, y a la vez se les entrega la carpeta con material promocional.

También se llevan a cabo otras charlas como por ejemplo:

- A personal nuevo del CCCN, se organiza con el Departamento de Recursos Humanos del CCCN.
- A los estudiantes de primer ingreso, se organiza con el Departamento Académico.
- A padres de familia de grupos del programa Step Up y Teens Xtreme, se organiza con el Departamento Académico.
- A colegios, se organiza con el director, orientador, profesor o coordinador de inglés de la institución.

Elaboración de anuncios testimoniales

Por medio de la encuesta que se realiza a los estudiantes que aplican o adquieren uno alguno de los servicios o productos, se formula la parte de testimonios, donde el cliente describe su parecer acerca del producto o servicio que se le ofreció y basándose en esos datos se le pide la autorización para la divulgación en medios como prensa o afiches. Con esta información se procede a elaborar junto con el Departamento de Mercado y la Agencia de Publicidad del CCCN, los testimoniales.

o. Mercadeo de los Servicios de la Unidad

Traveling & Learning:

- Inscripción al programa: el cliente completa la hoja de inscripción con los datos que solicita el proveedor del programa, durante el proceso de inscripción se debe cancelar el 25% del valor total del programa con un mínimo de seis semanas antes del viaje y el 75% dos semanas antes del viaje. La única forma para devolver el 25% de inscripción, será mediante la elaboración de una carta de la embajada en la que solicitó la visa, aclarando que la misma fue denegada.

- Solicitar reuniones con Orientadores de Colegios Bilingües: el Asesor (a) de Mercadeo USE, busca en la base de datos de contactos de Colegios Bilingües, los nombres de los Orientadores a los cuales se les solicite una reunión; se coordina la fecha de la misma y se envía la fecha programada al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- El Asesor(a) de Mercadeo USE, planifica la organización de dos charlas de información durante el año, para organizar salidas de grupos en los meses de enero y julio de cada año.

- Seguimiento al cliente de regreso a Costa Rica: el Asesor(a) de Mercadeo USE está pendiente de la fecha de regreso del estudiante del Programa Traveling and Learning, para comunicarse con él y compartir su experiencia durante el viaje.

- Aplicación de encuestas: una vez que se contacta al cliente después del viaje, se le consulta si puede responder una pequeña encuesta y se procede a enviarle la encuesta por correo electrónico o fax.

A manera de análisis, la organización de las charlas de Traveling and Learning conlleva la coordinación de varios procesos necesarios para brindar un servicios de calidad, estos deben ser descritos claramente.

Becas IIE:

- Reunión con los coordinadores: el Asesor (a) de Mercadeo USE, busca en la base de datos de contactos de Colegios Bilingües aptos para participar en este tipo de becas; es decir con recursos económicos bastante altos, a los cuales se solicita una reunión y se coordina la fecha. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de USE haciendo énfasis a las Becas IIE pero sin dejar de presentarles los demás productos o servicios que ofrece USE, en caso de que tengan interés de varios de nuestros productos o servicios.

Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Coordinar con Asesoría Educacional la presentación de la charla: la programación de las charlas se coordina con el Asesor(a) Educacional, la cual es la persona encargada de impartir la Charla, en caso de que ella no pueda asistir, se reprograma con el Coordinador de la institución y si ya es imposible cambiar la fecha, el Asesor(a) de Mercadeo de USE tiene la capacidad de poder impartir la charla a los estudiantes.

- Participación en ferias vocacionales: el Asesor(a) de Mercadeo USE, envía una carta a los Colegios aptos para la promoción de las Becas IEE, indicando el interés del CCCN en la participación en sus ferias vocacionales u otras actividades, en donde se pueda promocionar este servicio o producto.

- Inscripciones y pagos del IIE en la oficina de Asesoría Educacional: una vez que el estudiante está interesado en aplicar a las Becas IIE, junto con el padre de familia, se programa una cita con el Asesor(a) Educacional, para brindarle las indicaciones necesarias sobre el proceso de aplicación para estas Becas, pago respectivo e inscripción.

Al término de la fecha límite de inscripción, el Asesor (a) de Mercadeo USE, solicita un reporte a la Oficina de Asesoría Educacional con el detalle de las personas que aplicaron al programa.

FLTA

- Reunión con los coordinadores o directores de carreras en el área de la enseñanza: el Asesor (a) de Mercadeo USE, solicita una reunión, con los Coordinadores o Directores de Carreras Universitarias en cualquiera de las áreas de la enseñanza. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional..

El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de USE haciendo énfasis en el Programa FLTA, sin dejar de lado los demás productos o servicios que ofrece USE.

Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se da seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Inscripción y pago: una vez que el estudiante está interesado en aplicar al Programa FLTA, se acerca al Asesor(a) de Mercadeo en USE o a la Oficina de Asesoría Educacional, para brindarle las indicaciones sobre el proceso de aplicación, y a la vez obtener el formulario de inscripción, el cual debe llenar a máquina o con letra imprenta muy clara, para entregarlo al Asesor(a) de Mercado en USE o a la Oficina de Asesoría Educacional.

Si toda la documentación está correcta, se procede a solicitar el Certificado TOEIC o TOEFL y se le indica que pase a realizar el pago respectivo por concepto de la inscripción del programa.

Membresías BMT, LAB y Tours:

- Renovación de membresías: el Asesor(a) de Mercadeo de USE, solicita al CRA las fichas de los Asociados de la BMT a los que les expira su membresía, los días 05 de cada mes.

Con esta información el Asesor(a) procede a llamar a cada uno de los socios y se les informa del vencimiento de la misma, a la vez se les indica el descuento por pronta renovación.

- Cita con los Orientadores, Coordinadores de Inglés y Bibliotecólogos: el Asesor (a) de Mercadeo USE, solicita una reunión, con Orientadores, Coordinadores de Inglés y Bibliotecólogos. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Bibliotecólogo de Referencia.

- Formar alianzas con Bibliotecas para que formen parte de los puntos de información: una vez que el Asesor (a) de Mercadeo USE, se reúna con los directores de las Bibliotecas con los que coordinó citas, determina las Bibliotecas aptas para la formación de alianzas y divulgación de la información de USE.

- Tours: el Asesor (a) de Mercadeo de USE, promociona entre los Coordinadores y Orientadores de Escuelas, Colegios y Universidades Públicas y privadas tours a la Biblioteca; una vez consolidada la venta, se coordinará con el Bibliotecólogo(a) de Regencia la programación de la fechas, hora y tema a tratar en el Tour.

SEI:

- Coordinar visitas personalizadas: el Asesor (a) de Mercadeo USE, identifica posibles contactos para concertar una reunión. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Bibliotecólogo(a) Referencista. El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de SEI.

Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Proceso de venta (formularios a entregar): una vez que el cliente decide adquirir el servicio se procede a enviar los respectivos formularios de Inscripción SEI y la factura pro forma.

- Seguimiento de servicio: el Asesor (a) de Mercadeo USE, llama anualmente al cliente y aplicar una pequeña encuesta para así realizar el estudio sobre la calidad del servicio brindado.

TOEIC

.- Presentación de TOEIC en las reuniones programadas: el Asesor (a) de Mercadeo USE, busca en la base de datos de los contactos de Colegios y Escuelas Bilingües para la aplicación del TOEIC, para solicitar una reunión. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de TOEIC y la Carpeta de presentación de USE.

Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario se establecerá una fecha para reunión.

- Charla de TOEIC a los estudiantes de las instituciones visitadas: si el cliente necesita que se le envíe mayor información o que se programe otra reunión, charla a los padres de familia o a los estudiantes, el Asesor(a) de Mercadeo de USE coordina esta actividad con el Colegio o la Escuela y luego comunicar al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo USE.

- Capacitación a “Proctors”: una vez el contrato firmado el Asesor de Mercadeo de USE, coordina con la Oficina de Asesoría Educacional la capacitación de los “Proctors” de la institución, siempre y cuando no pertenezcan al área académica de la institución, estas personas realizan la prueba para culminar con el proceso de capacitación.

- Programación de fecha y hora de la aplicación del TOEIC: cuando la institución lo disponga se les aplica la prueba y si ésta cuenta con los Proctors capacitados se les envía el material para su debida aplicación. Si la institución aplica las pruebas en sus instalaciones, el material se envía de regreso al CCCN a más tardar 72 horas posteriores a la aplicación de la prueba.

- Administración de la prueba TOEIC (aplicación, entrega de resultados): si la prueba es aplicada por el CCCN, El Asesor (a) de Mercadeo USE, hará la labor de proctor y le solicitará a la Oficina de Asesoría Educacional la búsqueda de los “Proctors” necesarios.

3.5 Área Administrativa

Al área Administrativa le corresponde la coordinación, apoyo en labores de actividades de supervisión, así como de control administrativo del personal, coordinará la comunicación y necesidades de los diferentes departamentos del CCCN y USE

a. Envío y recepción de materiales

El envío y recepción de materiales a otras sedes, su control y seguimiento es de suma importancia, y esta es una las laboras del encargado del Área Administrativa.

Los días en que se envían los materiales a las distintas sedes se indican a continuación:

- Sabana: todos los días por la mañana
- Cartago: Martes y Jueves por la tarde
- Alajuela: los Miércoles por la mañana
- Palmares, San Carlos y Esparza: cuando algún profesor o administrativo tiene que ir.

b. Confección de Documentos:

Pagos

Los principales pagos que se deben realizar son los siguientes:

-Órdenes de cheques de todo USE con su respectiva codificación contable, esto se realiza cada viernes y se entrega a Contabilidad.

-Órdenes de compra de materiales, esto se realiza los jueves y se entregan al Proveedor.

-Facturas pro forma, documento importante para tramitar órdenes de cheque.

-Cajas chicas provisionales, no es necesario presentar facturas de ningún tipo, ya que es un adelanto de dinero; para las cajas chicas definitivas, es necesario presentar la factura original con su debida codificación contable, cada una deberá ser formada por el Director (a) de USE. Estos formularios se solicitan al Proveedor a través de la requisición de materiales.

-Transferencias bancarias: para su respectivo trámite es necesario conocer el número de cuenta al cual se va a realizar la transacción, ésta puede ser en colones o en dólares, tienen que tener todas las especificaciones necesarias, se debe especificar en donde cargar el monto de la misma y el costo de la transferencia. Las transferencias deben ser entregadas en Contabilidad cada viernes.

Autorización de salida

Todo material que sale del Centro, lleva una autorización de salida firmada por el Director (a) de USE. En el caso del Proyector Multimedia que posee el Laboratorio Multimedia, se debe elaborar una carta al INS para efectos de seguridad.

Acciones de personal

Las acciones de personal se realizan para llevar a cabo pagos de horas extras, aumentos salariales, aplicación de exámenes, vacaciones, incapacidades, contratación o terminación del contrato de trabajo, etc. (estos formularios se piden en Proveeduría por medio de la requisición de materiales)

Solicitud de confección de códigos de barras

La solicitud de los códigos de barra se recibe de parte del Área de Referencia o de Procesos Técnicos. Para ello, es necesario llevar un control consecutivo para evitar la repetición de números.

Se contacta al proveedor y se le envía la carta de solicitud con una muestra del código deseado y la serie numérica correspondiente.

Solicitud de materiales (requisición)

La solicitud de materiales en requisición se realiza los días 15 y 30 de cada mes, vía correo electrónico. Es la solicitud de materiales de oficina necesarios para realizar las diferentes labores de cada una de las áreas que conforman USE: papel, lápices, lapiceros, clips, tintas, etc.

Es importante tener noción de los precios de los mismos para no exceder lo presupuestado. El control de precios y presupuesto en lo que a materiales se refiere, es responsabilidad de esta área.

Elaboración de carnés

La elaboración de carnés se realiza cualquier día de la semana según sea necesario; existe dos tipos de carné:

- Carné de profesores: se elabora con un número consecutivo de códigos de barras
- Carné socios: se elaboran según las especificaciones y controles que posee el CRA.

c. Tramitar factura de Radio Dos y 95.5 Jazz

Al recibir mensualmente el detalle de las cuñas canjeadas a Radio Dos y 95.5 Jazz, se procede a confeccionar y tramitar las facturas respectivas. Estas son firmadas por el encargado(a) de Desarrollo Institucional y enviadas a la emisora mediante el mensajero del CCCN.

d. Equipo del CRA:

Se lleva un inventario del equipo que posee el CRA de San Pedro (televisores, grabadoras, VHS, DVDs, etc.) y un plan de mantenimiento de todo el equipo por trimestre, con el fin de asegurar su buen funcionamiento.

e. Administración de instalaciones:

La administración de las instalaciones de la Unidad son controladas por el Asistente Administrativo(a).

Las salas con que cuenta la Unidad son las siguientes:

-Sala de reuniones: Se lleva una lista de reservaciones de esta sala, la cual se le puede ser solicitada por cualquier departamento del Centro.

-Sala de la Biblioteca: esta sala puede ser reservada para actividades especiales como conferencias, charlas, eventos literarios, etc.

Para el control de solicitudes, se utiliza un formulario donde se anota la persona que requiere el servicio, el día, la hora y el evento a desarrollarse. Para la organización y acomodo de la sala se cuenta con el apoyo del Área de Mantenimiento, la cual debe recibir el comunicado con anticipación al evento para organizar su personal.

f. Trámite de solicitud nuevos becados

La solicitud de un becado nuevo para cualquiera de las áreas de servicio, se realiza mediante un formulario especial que debe ser entregado a Recursos Humanos con la debida información de horarios en que se necesita el becado.

g. Envío de e-mail a profesores

El envío de información a profesores se lleva a cabo al inicio de cada bimestre con el propósito de informales sobre las citas a las charlas de los estudiantes de primer nivele. El Bibliotecólogo(a) de Referencia envía los horarios respectivos para ser entregados a cada profesor en la sede de San Pedro.

h. Estadística mensual general de USE

En USE San Pedro, el día primero de cada mes, el Asistente Administrativo(a), retira y coloca los formularios de consultas de Referencia en el escritorio del CRA, Asistente Administrativo(a), Bibliotecólogo Referencista y de Procesos Técnicos.

Con los datos recibidos de las sedes de USE: San Pedro, Sabana, Cartago, Alajuela, Palmares, San Carlos y Esparza, se recopila en un solo archivo de Excel la información y se le envía a la Coordinadora General de USE. Esto se realiza al sétimo día de cada mes.

i. Solicitudes y devoluciones inter sedes de materiales y equipo

Es importante estar al pendiente del equipo solicitado entre sedes, para que sean devueltos en el tiempo estimado, por ejemplo durante la Conferencia Nacional de Profesores de Inglés. Se cuenta con un formulario para traslados permanentes de equipo.

j. Actualización del archivo administrativo

Se mantiene en archivo todos los documentos elaborados y recibidos en USE. Cada año se actualiza el archivo administrativo, eliminando documentos obsoletos o colocándoles en un lugar destinado para tales efectos. Posteriormente se elaboran archivos nuevos con una etiqueta de color para diferenciar el año en curso de los anteriores. Los documentos más antiguos se colocan en una caja sellada que se almacena en una bodega por un período máximo de 3 años.

k. Horas repositivas

En el archivo administrativo de USE se encuentra un fólder llamado Horas repositivas donde se deben anotar las horas laboradas adicionales o las no laboradas (permisos especiales, ausencias, etc.).

l. Renovación suscripciones

- **Revistas:** en el mes de junio se realiza la renovación de la suscripción de revistas de las Bibliotecas, se realiza una reunión con el Director(a) de USE y el bibliotecólogo (a) Referencista para analizar el uso de las revistas y las necesidades de las 3 sedes.

-**Sistema Glas:** el contrato se renueva en octubre de cada año, lo que le permite a las Bibliotecas mantener actualizado el sistema con las últimas versiones o prevenir daños técnicos.

m. Formularios

Se debe contar con los suficientes formularios existentes en la Unidad para el control estadístico respectivo y cualquier trámite requerido:

- Student Inscription
- Autorización de carnet
- Reglamento para los Profesores
- Formula información socios
- Readers Theatre
- Control de Depósitos
- Boletas de retiro de inventario
- Donaciones Visión Mundial

- Membership Application for Non-Residents (Membresías Extranjeras).
- Conferencias que se imparten en sala
- Block de mensajes

Con la descripción y análisis de ésta última área de la Unidad de Servicios, se presenta la propuesta de Manual de Procedimientos en el siguiente capítulo, la cual retoma cada área y establece sus políticas y procedimientos, brindando el acceso a toda norma, formulario o machote utilizado para llevar a cabo cualquier proceso.

**CAPÍTULO IV. PROPUESTA MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS
ESTUDIANTILES**

Tomando como base la exhaustiva descripción de cada una de las labores y procesos de la Unidad en los capítulos anteriores, el análisis de cada área, de cada actividad y de cada proceso, se presenta la propuesta formal para el Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural, con los cambios y mejoras necesarias; adjuntando los formularios y machotes establecidos para cada proceso en cada área específica.

La versión digital de esta propuesta contiene todos y cada uno de estos documentos relevantes para el desarrollo de la Unidad. La versión impresa contiene solamente algunos de ellos dentro del texto.

Además, de cada área se escogió la labor más representativa o la mas importante para ser ejemplificada en un diagrama de flujo que se anexa al final de la propuesta.

4.1 Biblioteca Mark Twain

La Biblioteca Mark Twain ofrece la más amplia variedad de recursos para la investigación, el aprendizaje y la enseñanza del idioma inglés, así como de la cultura, economía y política de los Estados Unidos, por esta razón, es la principal biblioteca bilingüe del país que ofrece diversos servicios de información tanto para usuarios internos como externos, que cumplan con las [Condiciones de uso](#) establecidas.

La Biblioteca está compuesta por el área de Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA), el área de Referencia y el área de Procesos Técnicos, las cuales se presentan por separado, y se propone cada una de las políticas y procedimientos necesarios.

4.1.1 Centro de Recursos para el Aprendizaje

El objetivo primordial del Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA), es proporcionar los recursos audiovisuales e impresos necesarios para el desarrollo del proceso enseñanza / aprendizaje, a la comunidad académica del Centro Cultural y que a la vez, cumpla con las [Condiciones de Uso](#) establecidas.

A continuación se describe, de forma detallada, la manera de como se deben efectuar los procedimientos de esta área, de forma que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área, pueda acudir a este manual.

a. Préstamo, devolución, renovación y reserva de materiales.

El **préstamo** de materiales es un proceso cotidiano que permite a los usuarios tener acceso a los recursos y herramientas que ofrece el CRA. Este proceso se realiza de manera automatizada, en la mayoría de las veces, con la ayuda de la base de datos GLAS.

Cada material que se encuentra a disposición de los usuarios contiene un código de barras, el cual debe ser indicado en la base de datos, en el módulo de Préstamo, para que registre la salida del mismo. A su vez, el material cuenta con una [etiqueta](#) en la parte de atrás para que se le indique al usuario la fecha de devolución.

En el caso de los becados, estos deben anotar en el cuaderno respectivo (estudiante o profesor) el nombre completo de la persona, código del material y la fecha de devolución del mismo.

El préstamo de material a otras sedes debe ingresarse en la base de datos bajo el nombre de la sede y llenar la boleta correspondiente de [solicitud de envío de material](#) inter-sede. Se deberá colocar el material en el maletín correspondiente de cada sede, que se encuentra en el área del Asistente Administrativo (a), no sin antes ser prestado en la base de datos como corresponde. A estos materiales es imprescindible que se les de el seguimiento respectivo. Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

Para la **devolución**, se debe accesar la ventana Devolución del Módulo de Préstamo e indicar en la viñeta de número de Registro cada uno de los códigos de barra de cada material que se devuelve. Es vital que en el momento de la devolución se verifique la existencia de multas.

En el caso de que sea una de las sedes la que devuelve el material, se deberá eliminar la boleta de control de préstamo y devolverlo en el sistema. Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

Para **renovar** material, se debe acceder a la ventana Renovación de la base de datos; buscar el registro y elegirlo para verificar la cantidad de renovaciones que tiene ese material.

Los becados, por su parte, deberán conocer muy bien los materiales tanto como sus periodos de renovación, ya que ellos no tienen acceso a la base y deberán manejar muy bien las restricciones de cada material. Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

El servicio de **reserva** de materiales puede ser utilizado por cualquier cliente interno o externo del Centro Cultural.

Para reservar material, se debe acceder a la ventana Reserva de la base de datos y buscar el registro deseado. Si el material está en forma física se debe ubicar dentro del CRA en el sitio asignado para resguardar estos materiales, colocando la [fórmula](#) correspondiente para este proceso e indicándolo en la base de datos. Si el material se encuentra en préstamo se debe indicar dentro de la base de datos de igual manera, de tal modo que cuando el material sea devuelto, aparezca una nota en la que indique que ese material ha sido reservado por un usuario y en ese momento se toma el material y se ubica en el sitio respectivo con la boleta antes mencionada, luego se procede a llamar al interesado y comunicarle el tiempo con que cuenta para su retiro.

Con respecto al control, con la ayuda de la boleta que se llena a la hora de realizar la reserva, se verifica que el material no permanezca más de 3 días hábiles en esta condición; esto para el caso en que el material estuviese a disposición del usuario a la hora de reservarlo.

Cada semana se debe controlar la entrada y salida de estos materiales, así como las llamadas realizadas y la fecha límite en que los materiales pueden mantenerse en esta condición.

Es importante verificar, una vez por semana, el material reservado para corroborar las fechas y poner un límite para ser devuelto a su sitio habitual.

Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

Por último, los **préstamos temporales** se realizan en la viñeta de Préstamo de la base de datos; y se ubica la viñeta Añadir y se debe ingresar en el campo de Número de Registro una T mayúscula y el código de barras, esto para diferenciarlos de los demás registros; se ingresa el título y el autor del material si lo tiene, la signatura y el tipo de material, además se deberá de activar la casilla “Doc. Temporal” para que el registro se borre automáticamente cuando el material sea devuelto; así mismo, se respetarán los periodos de préstamo según el tipo de material. Igualmente, se le debe dar seguimiento a estos préstamos en la base de datos.

b. Control de morosos.

El control de morosos es sumamente importante, ya que detecta los materiales y los usuarios que no han devuelto los materiales en las fechas correspondientes, además de que contribuye con el control de entradas y salidas de los distintos materiales.

Para ello, se debe generar e imprimir desde la base de datos, el reporte una vez a la semana. Con este documento, se debe verificar en las distintas colecciones y estanterías la no existencia física de los mismos, para proceder a llamar a estos usuarios y recordarles la devolución y la multa que llevan a la fecha.

A este control se le debe de dar un seguimiento estricto, ya que semana a semana se generan más materiales en esta condición.

c. Control de Récord de Profesores.

Desde la base de datos GLAS se busca la opción de Préstamo y se entra a la cuenta del profesor. Una vez en la cuenta se accesa la opción Edición y se selecciona la opción Pantalla y Sumario; desde esta opción se puede saber qué tiene el cliente en la base.

Para imprimir el récord en la opción de Edición, Sumario e Imprimir, se puede escoger el tipo de impresora que se va a utilizar. Una vez impresos todos los récord se hace una copia para entregar al profesor y que este verifique la información y conserve la hoja, por si surgen dudas.

d. Control de equipo

El equipo de Audio-Video debe funcionar en las mejores condiciones, se contempla dentro de este material, grabadoras, VHS, TV, OHP y DVD.

En cuanto a grabadoras se les hará la limpieza una vez por bimestre, generalmente se utiliza la última semana del mismo, este control incluye, limpieza del lector de CD y de la casetera, así como una revisión física del exterior de la grabadora en general.

Los DVD son materiales de sumo cuidado, cada vez que se presta uno de ellos y se trae devuelta se le hace una revisión general y que no falte ninguno de los cables.

Los Over Head Proyector (OHP) se les debe revisar su bombilla antes de prestarlos a los clientes y que físicamente estén en buen estado.

Los Televisores se pueden limpiar cada bimestre y de igual manera los muebles sobre los que estos se encuentran.

Cualquier material que sea devuelto en un estado dudoso de cómo fue prestado debe de ser revisado, cuando las condiciones no permiten el buen funcionamiento del equipo se reporta al Asistente Administrativo (a).

Las disposiciones de uso del equipo se encuentran por escrito en las Condiciones de Uso del CRA y se contemplan en el contrato que firman los profesores con el área.

e. Colocación de equipo audiovisual. (DVD, VHS, OHP)

El interesado debe hacer la solicitud en el área de Circulación de la Biblioteca, especificando la hora, el aula o lugar de la colocación.

Para colocar el equipo se necesita: las llaves para los muebles, los controles para televisor, VHS o DVD y un adaptador.

Es importante conectar los equipos de manera correcta para que no tenga problema el usuario, si es un VHS se conecta de la salida de Antena-TV a la entrada de UHF-VHF del televisor.

Si el mueble contiene un VHS y se necesita colocar un DVD, se desconecta equipo (VHS) y se pasa a la parte de abajo del mueble, una vez finalizada la utilización del DVD se pasa de nuevo el equipo a su lugar.

Al finalizar el uso de los equipos de OHP o DVD el encargado de momento puede devolverlo a la Biblioteca, o también solicitarle al encargado de CRA que lo recoja a la hora indicada. Es importante aclararle al interesado del equipo, que no lo deje solo hasta que lleguen por él los encargados.

f. Grabación de programas de televisión.

Previo al proceso de grabación se debe primero revisar el equipo de audio y video para ver si esta bien colocado, del televisor al VHS y viceversa, el TV en el canal 4 ó 3 según sea la señal.

En el control del VHS se busca la opción de menú, seguido la opción REC y Enter, de nuevo Enter para colocar el día, la hora y el canal a grabar, una vez hecho esto Menú para salir. Se apaga el TV y el VHS, así debe estar o si no la grabación no se accionará.

En caso de que la hora no esté colocada en el VHS o esté desactualizada después de presionar Menú se da la opción de cambiar la hora.

Grabación de VHS a VHS

Ambos equipos de VHS deben de estar conectados correctamente, uno de ellos será el que envíe la señal y el otro el que la reciba, por lo cual el que envía la señal debe estar conectado también a un televisor para visualizar lo que se esta grabando.

El VHS que da la señal debe tener audio y video en la opción de salida “Out” y el que recibe la señal de audio y video en “In”. Es muy importante respetar los colores del cable RCA que se utiliza como medio entre ambos VHS.

Ambos VHS deben de estar en una línea neutral, es decir se colocan en la opción “L” (Line) o se busca el último canal que tiene en su memoria el VHS.

Por último, se coloca dentro del VHS que da la señal, el video que se requiere grabar y con el control o manualmente se acciona la opción PLAY, al mismo tiempo en el segundo VHS se coloca el video en blanco y se presiona la opción REC.

Grabación de DVD a VHS

El DVD es el que envía la señal por lo cuál este es el que debe estar conectado al televisor; se necesita un cable para audio y video que será colocado en la opción “Out” en el DVD y se respetan los colores para conectarlo al televisor.

El VHS será el receptor de la señal por lo que este debe estar conectado al DVD, de este segundo saldrá el cable RCA que se conectará en la entrada “In” del VHS, respetando los colores de la conexión.

Se coloca el DVD para su reproducción, mientras el VHS se coloca en la opción “L” (Line) y una vez que se acciona PLAY en el DVD se acciona al mismo tiempo REC en el VHS.

Grabación de DVD en quemador

La grabación de DVD en quemador que se describe a continuación, está con base al equipo Panasonic modelo DMR-ES10 con el que cuenta el CRA actualmente.

Conexión de los cables en el orden correcto, la entrada de audio y video debe ser la siguiente:

- El equipo cuenta con dos entradas de audio y video en la parte trasera cualquiera de estas filas de entradas RCA pueden ser utilizar para conectar los equipos de los cuales se desea

hacer la grabación sea DVD, VHS o radio grabadora, el orden debe ser el correspondiente en todos los casos siendo por ejemplo: la espiga de color rojo, se conectará a video deberá estar conectado en el DVD recorder en video in y en el aparato por ejemplo DVD deberá estar en video out y para el audio en el caso de las espiga amarilla (y la blanco en caso de ser un cable de tres espiga) estarán conectadas al DVD recorder en audio in y siguiendo el orden lógico en el equipo conectado al audio out

Para Conexión del DVD recorder al TV es necesario:

- En este caso el DVD recorder tiene una salida de video (amarilla) y dos salidas de audio (una roja y otra blanca) las cuales deberán ser conectadas en el mismo orden en el panel in del televisor.

Para la selección de pantalla del DVD recorder es necesario:

- El DVD recorder presenta 4 tipos (pantalla 3 en negro) en las cuales se debe seleccionar la que permite ver la imagen que esta siendo enviada por el equipo, que este conectado en ese momento (DVD, VHS) esta se presentara como si se estuviera viendo directamente la imagen del equipo conectado al TV. (se debe seleccionar con el control del DVD recorder)

Para el proceso de Grabación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Para grabar se debe utilizar cualquiera de las DVD's recomendados para utilizar en el DVD recorder (Ver manual de uso) una vez que se tiene el DVD en blanco se coloca en compartimiento del DVD recorder y se procede a seleccionar la calidad de la grabación (con el control remoto REC) esta va a depender del tiempo de duración de la grabación que queramos realizar(existen 4 modos los cuales al seleccionarlos indicara el la pequeña pantalla de DVD recorder el tiempo máximo de duración de cada uno), finalmente se debe coordinar el momento de inicio de la grabación y del material que se desee grabar.

Una vez concluida la grabación se debe detener el mode de REC, de inmediato el DVD recorder inicia el proceso de compilación de memoria que tardará algunos minutos (este proceso es automático).

- Finalmente para poder reproducir el DVD “quemado” en otros equipos de DVD se debe seguir el siguiente proceso: se debe presionar en el control remoto el botón que indica FUNCION y luego se debe buscar GESTION DE DISCO en esta se debe seleccionar CERRAR y finalmente se debe dar YES a los dos menús que aparecen a continuación, se iniciara el proceso y al terminar el DVD “quemado” se podrá ver en otros equipos.

g. Ingreso de Periódicos.

Los periódicos del día, se encuentran cada mañana en el puesto de Seguridad cerca de la entrada principal del Centro, por lo que se debe ir a dicha área y recogerlos.

En el área del CRA existe una [Fórmula de Ingreso de Periódicos](#), se anota en las casillas en blanco horizontales la fecha del periódico en el día que llegó al área, siguiendo verticalmente la columna para colocarlo en su fecha diaria correspondiente.

Ya anotados se pueden sustituir los periódicos del día anterior con los nuevos, debidamente sellados.

h. Descarte de Periódicos.

Los periódicos se mantienen almacenados por un mes, posterior a su publicación. Se deben descartar los periódicos del mes anterior, por ejemplo: febrero es el mes almacenado, y marzo que es el mes actual, se comienza a almacenar, mientras que el mes de enero ya fue descartado y reciclado.

i. Control de ingreso de revistas.

El ingreso de revistas en la base de datos es responsabilidad de los encargados del CRA. Estas se ingresan en el módulo de Préstamo bajo el usuario de “Prueba de materiales” dentro del sistema GLAS para añadir los códigos de las nuevas revistas; con la fórmula de control de fechas, se hace el ingreso de las nuevas revistas con el fin de tener una base manual de las mismas.

Luego de esto, los nuevos ejemplares se exhiben en las carpetas rojas ya asignadas según la numeración para cada revista y se colocan los ejemplares anteriores en las cajas respectivas.

j. Descarte de revistas

En el caso del descarte se hará de acuerdo con la [Política de Retención y Donación de Revistas](#) ya establecida entre los meses de enero y febrero.

k. Control de consultas

Atender telefónicamente solicitudes, consultas frecuentes o brindar información general es parte integral de las actividades y labores que se llevan a cabo en el CRA.

La colaboración con los usuarios en lo que respecta a búsquedas tanto en el sistema o en forma física, en persona o por teléfono, es relevante para un buen servicio de consultas. Esa orientación y asesoramiento al cliente va desde que el usuario ingresa a nuestras instalaciones y hasta que se retira con su necesidad satisfecha.

Este control se lleva a cabo mediante la [Fórmula Estadística de Consultas](#), donde de acuerdo con el tipo de ayuda que se le brinde al usuario, así serán llenas las casillas correspondientes a los diferentes servicios.

l. Control de estadísticas.

El control estadístico debe presentarse en los primeros cinco días hábiles de cada mes, y deberá ser enviado al Asistente Administrativo (a) por correo electrónico.

Se debe imprimir del sistema GLAS las hojas de Estadísticas de: Préstamo Interno, Préstamo Regular y Tipo de Socio. Luego se debe recolectar las fórmulas estadísticas de todos los demás miembros de la Unidad para diseñar un solo informe con un solo dato, haciendo uso del [Formulario del Control Estadístico](#) ya existente para tal fin.

Para el reporte de membresías nuevas y renovadas, es necesario revisar contra factura los datos de pago correspondientes.

Al obtener el resultado final, se deberá enviar al encargado de Referencia y este a su vez a al Asistente Administrativo (a) para su debida revisión. Este informe listo se debe archivar junto

a las estadísticas de escritorio de cada miembro de la Unidad. Además se deben revisar los recibos contra número de membresías.

Una vez que estos procesos estén terminados, se procede a limpiar en la base de datos GLAS la opción Estadísticas y se coloca en cero para el nuevo mes.

m. Supervisión de Becados

Por ser un área de servicio y por ende de mucho movimiento, el CRA cuenta con Becados que son estudiantes que aportan 12 horas semanales de trabajo durante el bimestre.

La capacitación ([Manual de Inducción de los Becados](#)), el control y supervisión de los mismos recae sobre los encargados del área.

El conteo de horas de los Becados por bimestre y la hoja de ingreso de horas por día o bien, la solicitud de Becados por parte de otras áreas para la ayuda mutua, son responsabilidad también de los encargados del CRA.

Cada supervisor de becado debe conocer y hacer cumplir el [Reglamento de Becados](#) que a nivel institucional se aplica para todos los departamentos.

n. Depuración de base de datos de estudiantes.

Cada bimestre la población estudiantil del Centro y de cada sede cambia, por lo que la base de datos debe depurarse.

Para ello se debe solicitar el Padrón de estudiantes a la oficina de Registro e imprimirlo, así como también imprimir el Padrón Biblioteca para comparar ambos y sacar así los estudiantes ausentes del bimestre y eliminarlos del sistema.

o. Elaboración de materiales complementarios

De acuerdo con las necesidades del Departamento Académico, el CRA producirá y creará nuevos materiales que satisfagan la necesidad del profesor y el estudiante.

Esta búsqueda puede realizarse en Internet acerca de actividades y juegos en las diferentes páginas web especializadas en la enseñanza del inglés. También copiar diferentes videos o programas de televisión que abarquen temas de actualidad y de especialidad que puedan ser utilizados por el profesor como complemento en su clase.

p. Reproducción de *Readers*

La reproducción de *Readers* se lleva a cabo, en el momento en que el material se deteriora o es reportado como perdido, por lo que se procede a realizar la duplicación respectiva.

Para la [reproducción de los readers](#) se debe buscar el cassette original en la oficina de Procesos Técnicos, donde se debe llenar una fórmula para retirar el cassette que se va a copiar.

En el área del CRA se encuentra el equipo reproductor para dicho proceso, donde el cassette original se coloca al lado izquierdo y la copia al derecho, ambos desde el principio de la cinta y parte A.

Una vez finalizado el proceso de grabación de la primera parte (esto sucede cuando el original para o ya no queda grabación en la cinta) se procede a grabar la parte B, de la misma manera como la parte A. Al terminar la grabación del cassette, ambos original y copia se llevan a la oficina de Procesos Técnicos para su debido marbeteo y codificación.

q. Control depósitos diarios.

El control de depósitos debe realizarse de forma diaria en la [fórmula](#) correspondiente. Se toman primero los últimos números de recibos del depósito anterior, a partir de ahí, se ordenan los nuevos recibos, tanto de Internet como de los membretados y los no membretados.

Los recibos no membretados se ordenan y luego se ponen los rubros por separado. Por

ejemplo: Multas.....
Venta de libros.....
Impresiones.....
Otros.....

Una vez lista las sumas, se hace un recibo membretado por el monto total de todos los rubros, poniendo en el depósito el número de recibo membretado; en el membretado se pone: “Recibimos de: Varios” y se escriben los números de los recibos no membretados (estos van solo mencionados en este recibo, no en el depósito).

Luego se suman los recibos de Internet, y si hay alguno de los membretados por montos mayores de ¢2.000 se ordenan numéricamente y por rubro. Luego se hace una suma total, se cuenta el dinero listo para ir a depositar a la caja y se deja ¢5.000 para caja chica.

r. Control de Horas Labnet

El servicio de Internet llamado Labnet se brinda tanto en la Biblioteca como en el Laboratorio. Este servicio brinda el acceso a la red mediante la venta de horas completas, en la que el usuario puede fraccionarla en tramos mínimos de 15 minutos.

Para acceder al mismo se debe crear una cuenta para cada usuario, donde se ingresen los datos personales al sistema, indicando su nombre y apellidos (en mayúscula), teléfono y pregunta secreta, creando un nombre de usuario y clave.

Luego de eso, es necesario dirigirse con la persona hasta el computador y explicarle la forma de uso e ingreso al sistema. En el caso de que un usuario olvide su clave, se le debe ayudar a recuperarla con la ventana llamada **L@bControl** del sistema y se le debe explicar cómo localizar la clave en el sistema.

Este sistema permite a su vez acceder a los distintos paquetes de Microsoft Office y donde en todos los casos el asistente del CRA, deberá brindar el soporte necesario.

En el caso de que ocurra algún error en el sistema, se debe reponer el tiempo al cliente. Para ello, se debe llenar una boleta, solicitar el permiso a la Directo (a) de USE y [acreditar el tiempo](#) al cliente en el sistema por medio de la viñeta Nota de Crédito que está en el borde superior izquierdo del programa de Labnet.

A la hora de brindar este servicio, es indispensable controlar la [tasa de ocupación](#) de cada una de las terminales, esto para efectos estadísticos.

s. Internet Wireless

Para brindar este servicio, se le debe entregar al cliente la fórmula con las [condiciones de uso del Internet inalámbrico](#) y pedir la firma del cliente para llevar el control de uso.

Se deberá solicitar al cliente la dirección MAC de la máquina para poder abrirle el acceso a la red. Para ello se accesará el programa correspondiente en Internet (Programa 172.168.1.15) para ingresar estos datos. También se debe controlar el ingreso de los usuarios a la red Wireless, por lo que es necesario hacer uso de la fórmula de [ingreso de clientes](#).

Por último, es importante que se compruebe el buen funcionamiento de la misma, es decir, corroborar que el usuario esté conectado correctamente, esto desde la opción de *Stations*.

t. Membresías.

El servicio de Membresías permite a las personas que no son clientes internos, tener acceso a los materiales que se ofrecen en la Biblioteca mediante el pago anual o semestral de un monto significativo para tal uso.

Luego del pago, al nuevo socio se le solicita que complete una [boleta con su información personal](#) y letra clara, a esto se adjunta el recibo de caja y si es el caso de préstamo de materiales se adjuntan los códigos de barra de los materiales prestados.

Estos datos son ingresados en los folios respectivos para socios, asignación de carné y de código de barras para el mismo. Luego se ingresan los datos completos en el sistema.

Los carné se ubican en el archivo del CRA y es importante llevar un control estricto de la entrega de los mismos, mediante las llamadas a socios para su retiro.

u. Control socios vencidos.

El control de socios contribuye al seguimiento de cada cliente y su renovación de membresías.

Para ello se deben separar las tarjetas vencidas del fichero del mes que va a comenzar. En la base de datos se debe ingresar un mensaje a cada socio vencido, #23 la nota que indique que el carné caduca en ese mes.

Las tarjetas de socios vencidos se deben entregar al Asesor (a) de Mercadeo del Departamento para llamarlos e invitarles a renovar sus membresías, esto en la mayoría de las veces, va acompañado de la promoción del mes.

v. Reporte de labores Extra del CRA.

El día cinco de cada mes, se debe entregar un reporte a la Coordinadora del Departamento en donde se especifiquen aquellas labores que no están contempladas dentro del proceso diario o regular de labores propias del área. Este informe se enviará por correo interno.

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE (CRA)

4.1.1 Centro de Recursos para el Aprendizaje

- a. Préstamo, devolución, renovación y reserva de materiales.
- b. Control de morosos.
- c. Control de Record de Profesores.
- d. Control de equipo
- e. Colocación de equipo audiovisual. (DVD, VHS, OHP)
- f. Grabación de programas de televisión.
- g. Ingreso de Periódicos.
- h. Descarte de Periódicos.
- i. Control de ingreso de revistas.
- j. Descarte de revistas
- k. Control de consultas
- l. Control de estadísticas.
- m. Supervisión de Becados
- n. Depuración de base de datos de estudiantes.
- o. Elaboración de materiales complementarios
- p. Reproducción de Readers
- q. Control depósitos diarios.
- r. Control de Horas Labnet
- s. Internet Wireless
- t. Membresías.
- u. Control socios vencidos.
- v. Reporte de labores Extra del CRA.

4.1.2 Referencia

Al área de Referencia le corresponde la coordinación, desarrollo, implementación y ejecución de los Servicios de Referencia y Servicios Especializados de Información (SEI) que se ofrecen en USE, así como el fomento del uso de los medios electrónicos para ofrecer y brindar servicios.

A continuación se describe de forma detallada la manera como se deben efectuar los procedimientos de esta área, de manera que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual.

a. Servicios especializados de información

Este servicio nace con el objetivo de ofrecerle a personas e instituciones información actualizada en su campo profesional (negocios, relaciones públicas, economía, administración) directamente en su casa o en su oficina, sin necesidad de desplazarse para obtenerla.

El servicio es atendido por profesionales en el área de Bibliotecología por lo que se atiende con confidencialidad y eficiencia. Los pasos para brindar este servicio se describen a continuación:

- Proceso de inscripción: por medio del Asesor (a) de Mercadeo se contacta el perfil de cliente deseado, por medio de citas y se presenta el servicio.

- Solicitud de artículos: cada cliente tiene una cuenta de correo a la cual se le envía las tablas de contenido de las revistas seleccionadas de forma independiente. Respetando la periodicidad de cada publicación (semanal, quincenal, mensual, etc.)

- Envío de artículos: al recibir la solicitud se inicia con la recuperación de la información. Los artículos se envían en un máximo de tres días. Si por alguna razón (fallo en conexión de Internet, falta de disponibilidad del artículo) y no se pueden recuperar, de forma inmediata se escribe un correo al socio, explicando la situación.

- Formato de la tabla de contenido: las tablas de contenido de las revistas se escanean o se digitan en Word. La tabla debe de ser lo más semejante a la original. Algunas revistas, muestran su portada en la versión electrónica la cual se coloca al inicio de la tabla, esta para que se tenga una idea visual de la revista.

- Formato del artículo para ser enviado: el artículo se copia de la base de datos en línea llamada Proquest. Se inicia indicando con una forma muy clara el título del artículo, Vol., No. Todo el texto es justificado. De la misma base de datos, se modifica el logotipo de la revista para insertarlo dentro del artículo para que pase a ser parte del título.

- [Formato del artículo impreso](#): si el artículo solicitado no se encuentra en formato electrónico, se envían las fotocopias de los artículos. Estas fotocopias se deben presentar de la mejor forma posible. La primera hoja del artículo debe llevar el sello correspondiente de SEI.

En este proceso el seguimiento y revisión de direcciones electrónicas es sumamente importante. Por ejemplo si un socio no solicita con periodicidad artículos, se deberá enviarle un correo electrónico o realizarle una llamada telefónica para ponerse a su disposición.

Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

b. Búsquedas de información

Este es un servicio que contribuye con la búsqueda de información bajo temáticas específicas que son solicitadas por los usuarios, y que de acuerdo con la complejidad y tiempo empleado, así como el formato de entrega es que se cobra por el mismo. Para ello, se deben seguir los siguientes pasos:

- Recepción de la búsqueda: la solicitud puede realizarse de dos formas: vía telefónica o de persona a persona, donde se completa una [fórmula](#) establecida en la cual se solicita información muy precisa para realizar la búsqueda de manera efectiva.

Para ambas formas de solicitud, se establecen tiempos de entrega que se deben respetar. Además se debe realizar un reporte en el cual se indique el resultado de la búsqueda (por ejemplo el número de bibliografías y los sitios Web accedidos)

- Antes de dar a conocer el valor de la búsqueda se debe comunicar a la persona interesada dicho monto, ya sea vía telefónica o electrónica.

- Es recomendable que la persona revise la información encontrada, para garantizarle confiabilidad, de igual forma si tiene alguna consulta de cómo descargar la información.

Para efectos de cobro, se elabora una factura membretada o se envía a la persona a la caja para la cancelación respectiva.

c. Charlas

Consiste en visita de grupos tanto internos como externos para que exploren los servicios que ofrece USE y conozcan su importancia en la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés. La duración de las visitas de clientes externos es de dos horas y se imparten en la sede de San Pedro. A continuación se desglosan los pasos a seguir para la realización de las charlas:

- Solicitud de información de la entidad (persona encargada, fecha prevista, tema a desarrollar, N° de personas)

- Es recomendable preguntarle el tema a desarrollar para preparar alguna metodología o práctica en especial.

- Previamente al grupo esperado se preparan brochures con información del CCCN, además de solicitar algunas regalías para la práctica final.

- Se imparte un tour por los tipos de materiales: catálogo, sección de niños, referencia, colección general, ficción, revistas, enciclopedias multimedia. Toda la explicación se realiza de forma detallada para que los estudiantes logren reconocer diferencias entre los tipos de materiales y la importancia en su desarrollo profesional.

- Cuando el cliente lo solicite, la visita puede incluir un tour por el Laboratorio Multimedia.

- La práctica final se lleva a cabo 20 minutos antes de finalizar la visita, esta práctica se puede realizar en parejas o de forma individual. Las prácticas se encuentran elaboradas por niveles y temas diferentes.

- El precio es negociable ya que es de acuerdo con la cantidad de estudiantes que se atienden. Se reciben un mínimo de 20 estudiantes por grupo. Aunque si la meta a lograr se lleva a cabo con una cantidad menor a la establecida la visita se efectuará. De igual forma se realizan visitas de forma gratuita, bajo la misma metodología

- Si ocurre algún cambio en horario o en el programa debe ser reportado inmediatamente a la persona que solicitó la visita guiada.

Por otro lado, los clientes internos corresponden a los grupos de estudiantes que pertenecen al CCCN. A continuación se desglosan los pasos a seguir para la realización de las charlas:

- Al inicio de cada bimestre, el Teacher Mentor, envía al Director (a) de USE, los nuevos grupos de los primeros niveles (English Now, Speak Plus, Teens, Firs Steps). Esta información es remitida al Bibliotecólogo de Referencia.

- Es importante la participación breve de los encargados del CRA, al Asesor (a) de Mercadeo y de la Oficina de Asesoría Educativa.

- La inducción tiene una duración de cuarenta minutos en la cual se tratará de dar información de los servicios complementarios que tiene USE para facilitar al estudiante el aprendizaje de su idioma inglés.

- Antes de programar las inducciones, se deben verificar en el Report Manager los datos actualizados de matrícula.

- Se toman los horarios de todas las personas involucradas y se establece un cronograma para las inducciones. Es importante la participación de todo el equipo de trabajo de USE.

- El cronograma debe contar con la siguiente información:

- * día de la visita guiada, hora exacta
- * nombre del profesor y nº de estudiantes
- * nombre del guía de USE

Una vez elaborado el cronograma, el bibliotecólogo (a) de Referencia enviará el cronograma por correo electrónico a todos los involucrados de USE.

En el caso de los profesores se realizan los siguientes procesos:

- El bibliotecólogo de Referencia envía el cronograma al Asistente Administrativo (a), quien coordinará el envío de correos electrónicos.

- Estos correos serán obtenidos de data mail (forma electrónica interna de poder verificar datos actualizados de matrícula o cupos.) <http://data/mail/>

- Se envía por medio del correo electrónico el cronograma respectivo a cada profesor y una copia al bibliotecólogo (a) de Referencia.

Otros aspectos por considerar son: las charlas que se programan una semana después del inicio de clase y el horario correspondiente se envía a cada profesor y se coloca una copia en el CRA.

Al finalizar el periodo de charlas se debe enviar un reporte al Director Académico, el Coordinador de Operaciones y el Senior Mentor Teacher vía correo electrónico con el total de grupos y estudiantes atendidos

d. Ingreso de revistas

El Asistente Administrativo (a) deberá seleccionar los recibos de inscripciones para su debido proceso y entregar los ejemplares al Bibliotecólogo de Referencia, el cual realiza las siguientes tareas:

- Colocar el código de barras, según la sede a la cual pertenezca la revista.

- Sellar la revista en la portada y colocar en la parte de atrás las etiquetas blancas para el proceso de préstamo.

- Ingresar la revista en el [CARTEX](#) para llevar un control exacto de la recepción de cada publicación periódica, para reclamos posteriores al proveedor.

- Seleccionar las revistas para SEI y colocar las revistas en el CRA para ser ingresadas en la base de datos.

Para efectos de los reclamos a los proveedores se debe realizar lo siguiente:

- Revisar cada dos meses el CARTEX y verificar la periodicidad de cada revista, para identificar las ausentes.

- Completar la fórmula llamada [Complaint-Adjustment Request](#) para ser enviada a EBSCO y elaborar un registro oficial de reclamos.

- Al recibir la respuesta del proveedor, se confirma lo enviado para realizar los ajustes necesarios ya sea para la reposición de la revista o cambio en la fecha de suscripción de la misma. El Bibliotecólogo de Referencia deberá firmar la respuesta y para su aprobación.

- El Bibliotecólogo de Referencia es el encargado de llenar la fórmula y el Asistente Administrativo (a) es quien envía la fórmula vía correo postal.

e. Exposiciones

Este proceso consiste en exponer en la Biblioteca las nuevas adquisiciones y un cronograma de fechas importantes en la cultura de los Estados Unidos y Costa Rica. El fin es

exponer estos materiales para que el usuario los conozca y obtenga conocimiento de los días festivos en ambos países.

Exposiciones de materiales

Se debe solicitar al área de Procesos Técnicos la lista de nuevas adquisiciones para escoger los principales ejemplares para exhibirlos por una semana antes de ser puestos en circulación.

Estas exposiciones no tienen un cronograma establecido, ya que dependen directamente de las adquisiciones.

Exposición de fechas festivas

El área de Referencia tendrá un cronograma establecido con fechas festivas, el cual será el modelo a seguir.

La demostración se realizará 15 días antes de su fecha y se retirará a los días de su fecha de cumplimiento. Es importante tomar en cuenta que las demostraciones deberán ser atractivas y dinámicas. Cada sede tendrá conocimiento de estas actividades y de igual forma participarán de acuerdo con sus posibilidades (espacio) con el apoyo del personal del CRA.

f. Inducciones

Las inducciones que se llevan a cabo en la Biblioteca son de dos tipos:

Inducción de padres

El objetivo de este proceso es lograr que los padres de los niños y adolescentes que matriculen en los programas de First Steps y Teens Xtreme conozcan la gama de servicios con la que cuenta USE para sus hijos. Esta inducción se programa con una duración de media hora y se compone de las siguientes tareas:

- El Asesor (a) de Mercadeo de USE solicita a los profesores encargados de Sedes, el horario de las inducciones. Esta información es enviada al Bibliotecólogo de Referencia para programarlas.

- Se deberá tomar en cuenta que el horario dependerá directamente de lo acordado por el Departamento Académico.

- Se debe enviar un correo a todo USE, para informarles de la actividad y distribuir las tareas si es necesario.

- A cada padre, se le entrega un brochur de USE y al finalizar el proceso se reporta al Director Académico y a los SMTs por sedes el total de padres y grupos atendidos.

Inducción de profesores

Este proceso tiene como meta promocionar los servicios de USE a los profesores de primer ingreso y se debe llevar a cabo de la siguiente manera:

El Departamento Académico reporta al Director (a) de USE, los profesores de primer ingreso, este listado es dado al Bibliotecólogo de Referencia, el cual en conjunto con el Laboratorio Multimedia, coordinan el horario para llevar a cabo la inducción, la cual tiene duración de 1 hora (media hora en el laboratorio y media hora en biblioteca).

Este horario es reportado a los Mentor Teacher, los cuales llaman a los profesores y los citan en el horario establecido previamente. La inducción debe llevar los siguientes pasos:

- Introducción USE
- Participación del Asesor (a) de Mercadeo y Asistente de Asesoría Educacional
- Entrega del carné
- Entrega del CD con los reglamentos
- Firma del reglamento
- Explicación de tipos de colecciones (BKS, TBK, colección general, etc.)

Las sedes reportan los nuevos profesores al Asistente Administrativo, la cual diseña el carné para cada uno; luego entrega al Bibliotecólogo de Referencia las identificaciones listas para preparar el material que será enviado a la sedes correspondientes.

A cada profesor se le prepara un fólder, con los brochures de USE, contrato a firmar, CD con los reglamente de CRA, Biblioteca y Laboratorio y su carné.

El Bibliotecólogo de Referencia es el encargado de realizar el horario final y distribuirlo por correo electrónico a los involucrados y de igual forma, enviar el reporte final al al Director (a) de USE, al Director Académico y a los Mentor Teacher de cada sede.

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

REFERENCIA

4.1.2 Referencia

- a. Servicios especializados de información:
- b. Búsquedas de información
- c. Charlas
- d. Ingreso de revistas:
- e. Exposiciones:
- f. Inducciones

4.1.3 Procesos Técnicos

El impacto de la tecnología va más allá de la introducción de la computadora, afecta las reglas y prácticas de la catalogación. Los usuarios actuales demandan cada vez más información, y es ahí donde Procesos Técnicos debe facilitarles el acceso y la identificación de recursos que aumentan, no sólo en cantidad sino también en variedad de formatos.

Propiamente, el área de Procesos Técnicos es la dependencia que se encarga de organizar, normalizar y realizar el procesamiento técnico del material bibliográfico de la Biblioteca Mark Twain del Centro Cultural Costarricense Norteamericano, a fin de ponerlo al servicio de los usuarios.

Este procesamiento implica tanto labores manuales como automatizadas, tales como el mantenimiento de los registros bibliográficos de la base de datos GLAS y la actualización de los inventarios de cada material o área de conocimiento, para la elaboración de los Boletines de Alerta o Nuevas Adquisiciones.

Desde esta área, específicamente en San Pedro, se normaliza, asesora y coordina con los encargados de las Bibliotecas de Sabana, Cartago y Alajuela, lo que respecta a los procesos técnicos de cada una ellas, respetando las características propias tanto de cada sede como de los usuarios a quienes se les brinda el servicio. Así mismo vela por el control de los materiales para los CRA de las sedes en extensión en Palmares, San Carlos y Esparza.

A continuación se describe de forma detallada la manera como se deben efectuar los procedimientos de esta área, de manera que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual.

a. Selección y Adquisición

La adquisición es el proceso por medio del cual se obtiene el material bibliográfico por cualquier medio, es decir, por compra, donación, canje y depósito legal, con el propósito de incrementar y complementar la colección de la Biblioteca.

Es importante señalar que una selección de material bibliográfico en forma equivocada, se convierte en una pérdida de recursos económicos, humanos, materiales y de tiempo en las tareas de selección, adquisición y procesamiento.

Se puede decir, entonces, que la formación y actualización del acervo reviste mayor importancia y trascendencia, de ahí que el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico constituyen dos de las funciones más importantes en la Biblioteca.

Para realizar una selección y adquisición de material bibliográfico adecuadas, es indispensable concebir dicho proceso como un ciclo permanente en el cual los siguientes elementos son interdependientes:

- El desarrollo de la colección en la Biblioteca, tiene como objetivo conformar un acervo de acuerdo con las funciones sustantivas de la institución, y específicamente a los objetivos de la unidad de información, manteniendo un balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas que la conforman; en otras palabras, identificar la fortaleza y debilidad de la colección bibliográfica en términos de las necesidades de información de los usuarios, con el propósito de corregir las debilidades existentes.

- El estudio de usuarios es fundamental e ineludible para la elaboración de un diagnóstico que permita planificar adecuadamente los servicios bibliotecarios en todos los niveles, satisfaciendo las diversas necesidades, y también es un antecedente para realizar el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico.

- La evaluación de la colección es el proceso por medio del cual puede determinarse si el acervo de la Biblioteca está acorde con sus propósitos, ya que cualquier colección se establece con un fin determinado (apoyar con material bibliográfico las funciones sustantivas de la institución), y por ende la evaluación se basará en la comparación de las necesidades de información de la comunidad y que la Biblioteca tiene que satisfacer, con los resultados obtenidos del estudio, por lo que la evaluación de la colección debe concebirse como un proceso

continuo y no como una actividad ocasional. Evaluación por métodos cualitativos y evaluación por métodos cuantitativos.

- Es importante señalar que la revisión de la colección bibliográfica, al igual que la evaluación, se basa en los planes y programas académicos de la institución y en los objetivos de la Biblioteca, de tal forma que la revisión se refiere básicamente a los mecanismos que nos permiten determinar por diversas razones qué material debe ser descartado por ser obsoleto; sustituido por otros ejemplares o formatos; reubicado por el crecimiento de la colección; así como diseñar las medidas necesarias de conservación y restauración del mismo.

- En el proceso de selección y adquisición existen varios *factores* que de una u otra manera intervienen o influyen en la toma de decisiones, tales como:

- * planes y programas académicos de la institución.
- * factores humanos: usuarios, personal docente y personal bibliotecario.
- * el conocido como Comité de Biblioteca.
- * presupuesto asignado para la adquisición del material bibliográfico.
- * preselección del material donado a la Biblioteca.

La importancia de tomar en cuenta los factores anteriormente señalados evitará que los acervos se vuelvan obsoletos o que los recursos se canalicen en forma equivocada, así como también saturar innecesariamente ciertas áreas del acervo y otras con muy poco material bibliográfico.

Las políticas dentro del proceso de selección y adquisición de material bibliográfico son normas de carácter general o una serie de instrucciones y operaciones deseables por tomarse en cuenta, que orientan las acciones de la Biblioteca para facilitar el cumplimiento de sus objetivos, por lo que deben estar elaboradas en un lenguaje sencillo y claro, permitiendo a la vez una fácil comprensión por todos los involucrados en dicho proceso.

Las políticas de selección y adquisición deben considerar los siguientes elementos:

- Las necesidades de información que se atienden de los planes y programas académicos.
- La comunidad a la que se proporcionan dichos servicios (clientes internos y externos).
- Las áreas del conocimiento que abarcan el acervo.
- Las prioridades y limitaciones generales que rigen la selección y adquisición.
 - * grado de apoyo que se otorga a la bibliografía básica y complementaria.
 - * periodos cronológicos para realizar la selección y adquisición.
 - * número de ejemplares a solicitar.
 - * formatos de material bibliográfico incluidos o excluidos de la colección.
- Personal encargado de realizar las tareas de selección y adquisición.
- Participación de la comunidad (sugerencias de profesores, administrativos y estudiantes)
- Reglamento o políticas de la Institución.
- Fuentes bibliográficas para realizar la selección y adquisición.

Es indispensable que el área de Procesos Técnicos se encargue de realizar la selección y adquisición, con la ayuda de los Desarrolladores Curriculares, Coordinadores de Profesores, Profesores como tal y algunos usuarios externos, y verifiquen constantemente que el acervo cubra el mínimo requerido, ya que los planes y programas académicos pueden sufrir modificaciones y actualizaciones, por lo que la Biblioteca debe responder a las nuevas y continuamente cambiantes necesidades de información.

El presupuesto es, sin lugar a duda, el punto de apoyo más importante en la Biblioteca, ya que constituye la fuente principal para llevar a cabo el proceso de selección y adquisición del material bibliográfico, el cual debe ser acorde con los planes y programas académicos del centro, así como la misión y objetivos de la Biblioteca y de esta forma, lograr satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que sirve.

Cabe mencionar que es necesario ejercer el presupuesto a lo largo de todo el año, en nuestro caso las compras se distribuyeron en cuatro momentos de compra durante el año, con el propósito de no realizar compras masivas al final del mismo. De igual manera es indispensable llevar a cabo un riguroso control del mismo y saber en cualquier momento, cuál es el presupuesto asignado, el ejercido, el comprometido y el disponible.

Ante la necesidad de optimizar los recursos humanos, bibliográficos y principalmente los económicos, a la hora de adquirir el material, esta se realizará de manera centralizada, es decir, que todo el proceso se llevará a cabo en la sede central, formando una sola orden de compra en lo que a material para Biblioteca se refiera.

En lo que respecta al tipo de proveedores para adquirir el material documental, podemos decir que existen dos tipos: las editoriales y los distribuidores.

Las editoriales son las empresas que normalmente fijan los precios de venta de su material dentro del marco editorial, mientras que los distribuidores se caracterizan por ser los intermediarios entre la editorial y la Biblioteca. Por lo anterior es indispensable saber con exactitud qué ventajas ofrecen cada uno de estos proveedores, es decir, quién ofrece mayores porcentajes de descuento y rapidez en la entrega del material.

Por ello se puede decir que la selección y adquisición es un proceso igual o similar en todas las bibliotecas, en otras palabras, implica llevar a cabo un estricto control de los trámites administrativos y contables, los cuales permiten conocer con toda precisión el material seleccionado, las órdenes o pedidos de material, los recordatorios, las cancelaciones, el material recibido, lo relativo a proveedores, el presupuesto, etc. Tomando en consideración esto, los archivos y las actividades que pueden formar el módulo para la selección y adquisición son:

- Crear y a través de un banco de datos, realizar consultas por autor, título, editorial de las posibles y futuras adquisiciones.

- Analizar estadísticamente el material bibliográfico que es más utilizado.

- Elaborar un archivo de proveedores, que incluya información relacionada a la razón social, dirección, teléfono, representante, así como las condiciones de compra / venta del material bibliográfico.

- Realizar consultas a catálogos electrónicos o bancos de datos como son Amazon o E Bay, que contemplan las últimas publicaciones en todas las áreas, best seller y los más solicitados, por ejemplo, con el objetivo de actualizar y analizar las tendencias de cada área.

- Contar con archivos sobre el control y movimiento de las cuentas o partidas presupuestarias y saber en cualquier momento:

- * el momento de compra para el uso del presupuesto asignado.
- * otros ingresos como por ejemplo por venta de libros, sustitución de materiales, etc.
- * el presupuesto ejercido.
- * el presupuesto comprometido.
- * el presupuesto disponible.

A manera de conclusión para lograr lo expuesto, las computadoras ofrecen ayuda indiscutible en el procesamiento y recuperación de la información del proceso de selección y adquisición; sin embargo, es necesario definir claramente cada uno de los procesos y actividades con la finalidad de no duplicar esfuerzos y desperdiciar recursos.

b. Selección y Adquisición de materiales por áreas

La Selección y Adquisición representan el proceso de obtener físicamente o de proveer acceso por medios electrónicos a los materiales previamente seleccionados para las colecciones de la Biblioteca, y estas funcionan como un puente entre las necesidades e intereses de la Biblioteca y de la institución, y el mundo de los editores, distribuidores y productores de materiales bibliográficos.

Para las Adquisiciones de Biblioteca se deberá tener en cuenta, que las colecciones sean fieles reflejo de los intereses y necesidades de los usuarios y mantener contacto continuo con el Departamento Académico y recabar sus intereses y necesidades.

Criterios de selección por áreas específicas

Específicamente, cada área tiene ciertas peculiaridades importantes de retomar a la hora de adquirir material, a lo que se detalla:

- Fiction: la mayoría de las obras que se reciben son en calidad de donación, por lo que es necesario revisar cuidadosamente cada obra y valorar el renombre de su autor, premios otorgados a la obra o al autor mismo, la categoría de la literatura (clásica o contemporánea), la lengua (inglesa) y por último el año. Si se refiere a compra especialmente para actualizar, se deben de revisar las listas actuales que ofrecen ciertos sitios web como Amazon o Ebay para considerar los últimos Best Sellers o Top Writers, obras más vendidas o premiadas, así como las obras publicadas el New York Times Book Review, base de datos Proquest.

- Teaching Books (TBK): las obras que se incorporarán a dicha colección serán las obras descartadas por el Departamento Académico, una vez al año. También se comprarán obras que fortalezcan la enseñanza y aprendizaje para el cliente externo con no más de 5 años de publicación, especialmente aquellas obras principales desarrolladas por los Gurús en la materia, como por ejemplo Diane Larsen Freeman, Samantha Mace, Katherine Cubbs, Andy Curtis, Neil Anderson y Rebecca Oxford, entre otros.

- Colección del CRA para profesores (BKS): la compra de estos materiales la realizará el Departamento Académico, específicamente Desarrollo Curricular, los cuales con la asistencia a TESOL tendrán la oportunidad de actualizar los textos y adquirir lo nuevo del mercado una vez al año, acorde a los intereses y objetivos académicos del CCCN.

- Paper Back: no se adquirirá ningún tipo de Paperback para incorporarlo a la colección general.

- Referencia: se adquirirán ciertos títulos año a año para actualizar esta colección como por ejemplo Road Atlas, el Almanaque Mundial o el Guinness Record entre otros. Además cada 5 años se adquirirá una Enciclopedia General impresa para cada sede y se actualizará cada año la versión electrónica de las enciclopedias multimedia.

- Audiobook: se adquirirán obras en formato digital de los principales autores de Fiction a nivel Norteamericano y de la lengua inglesa; siguiendo la misma línea de adquisición de la categoría de Fiction.

- DVD y Documentales: se seleccionarán las últimas obras de cartelera que apoyen el desarrollo de la lengua, así como toda aquella película sugerida o acorde a los tópicos o programas del Centro, con respecto a los documentales se adquirirán acerca de Costa Rica y los Estados Unidos en diversas áreas, así como temas especiales de interés cultural, político, social, biológico, económico o histórico, entre otros.

- CDs de Música: la mayoría de las obras que se reciben son en calidad de donación, bajo la categoría de instrumentales, saxofón, jazz o soul. Por el momento, no se tiene programada la compra de ningún tipo de música.

- *Readers*: la colección de readers se actualizará al menos una vez al año con la compra de nuevos títulos o reemplazando los que estén en mal estado. El formato a comprar será de libro con Cd en los distintos niveles que amerite cada sede. Las editoriales mas utilizadas para dicha adquisición son Cambridge y Oxford; por el momento Peguin Books no edita readers con Cd, solo con cassette.

- Costa Rica: se actualizarán ciertas obras con las reimpressiones que se le realicen, así como las obras editadas desde 1980 hasta la fecha, en lo que respecta a literatura. También se adquirirán las últimas publicaciones en cuanto a historia del país, geografía, recursos naturales, parques nacionales y turismo entre otros, con el fin de estar al día con la información relevante necesaria para los usuarios extranjeros y nacionales

c. Descarte

A la hora de hablar de descarte y dado que la Biblioteca es un organismo dinámico que está en continuo crecimiento, hay partes de la colección que van dejando de usarse en la misma medida en que los cambios y progresos científicos se van reflejando en la docencia y en la investigación.

Por esto, toda Biblioteca debe dotarse de un Plan de Descarte que, a modo de selección negativa, sirva de contrapeso a la continua entrada de fondos en la colección evitando que a la larga una cantidad importante de volúmenes de nulo o escaso uso entorpezcan, sobre todo en bibliotecas de acceso directo, la búsqueda de información, además de ocupar un espacio casi siempre escaso en las bibliotecas. Así pues, el descarte constituye una operación que la biblioteca periódicamente debe realizar para favorecer la accesibilidad e, incluso, la conservación de la colección.

Puede concluirse que el descarte es el precio que hay que pagar por la limitación espacial de las bibliotecas y por la incesante evolución del conocimiento humano.

Principios generales

- Mejorar la calidad y accesibilidad de la colección, eliminando los documentos obsoletos o no pertinentes y ahorrar espacio y costos de almacenamiento.

- Construir colecciones relevantes para los intereses de los usuarios, haciendo una oferta bibliográfica atractiva y manejable para la consulta en acceso directo.

- El descarte supone la evaluación previa de la colección, especialmente en lo referido a la adecuación temática, obsolescencia y estudios de uso.

- Supone también la evaluación del impacto sobre el personal y especialmente sobre los servicios técnicos

- En los fondos procedentes de donaciones, el descarte será una tarea previa a su integración en la colección

- El descarte será realizado por los bibliotecólogos encargados de la gestión de las colecciones asesorados, en caso necesario, por personal docente e investigador

- La decisión final del descarte corresponderá al área de procesamiento técnico

Criterios de descarte

- Contenido temático. Se tendrá en cuenta la inadecuación a los planes de estudio y las líneas de investigación del Centro, la desactualización temática u obsolescencia de la información, así como la existencia de la misma obra en ediciones posteriores.

- Previsión de uso. En función de la fecha del último préstamo se fijará un período de tiempo a partir del cual la obra será descartada. Este método puede ser suplido o complementado, según el caso, con estimaciones de uso en función de la fecha de publicación, de la fecha de adquisición, de la lengua de la publicación, etc.

- Redundancia. Se tendrá en cuenta la existencia de múltiples copias de la misma edición o la duplicación del contenido en otras obras o formatos.

- Disponibilidad. Se valorará la existencia de los mismos documentos (de uso infrecuente) en otras bibliotecas próximas.

- Estado físico. Los documentos deteriorados se eliminarán o retirarán, según el caso, bien porque se transfieran a otro soporte o bien como medida de conservación, hasta que se puedan restaurar o trasladar a otro soporte.

Criterios de descarte por áreas específicas

- Colección general: el descarte en cada una de las áreas lo llevará a cabo un especialista en la materia, de esta manera, el criterio de cada persona será la base para llevar a cabo esta labor.

- Fiction: se conservarán las obras de autores de renombre literario. Autores con alto reconocimiento, que sea constatado en el mismo libro o vía Internet, además todo tipo de Best Seller.

- Paper Back: como ya no se adquirirá por ningún medio este tipo de material, lo que existe hasta la fecha se irá descartando poco a poco, por deterioro y falta de uso.

- Teaching Books (TBK): El descarte lo efectuará el Departamento Académico una vez al año, previo a su participación en TESOL.

- Colección del CRA para profesores (BKS): El descarte lo efectuará el Departamento Académico una vez al año, previo a su participación en TESOL.

- Referencia: aunque muchos de los materiales se encuentran ya en su versión en línea, es necesario valorar la temática y la actualización de los que aún se publican en forma impresa. Además hay ciertos títulos que deben ser adquiridos año a año para actualizar la colección como por ejemplo Road Atlas, el Almanaque Mundial o el Guinness Record entre otros. Además cada 5 años se adquirirá una Enciclopedia General impresa para cada sede; también cada año se actualizará la versión electrónica de las enciclopedias multimedia

- Costa Rica: se descartará el material en mal estado o desactualizado, a excepción de la literatura.

- Revistas: de acuerdo con la Política de Retención y Conservación de las mismas se descartarán todos aquellos títulos que así se contemplen dentro del mismo. Este proceso se lleva a cabo una vez al año. Todo el material descartado es en su mayoría donado a bibliotecas universitarias.

d. Donaciones

La Biblioteca tiene como finalidad apoyar de manera real, sistemática y efectiva las funciones sustantivas de la Institución, es decir, apoyar con material bibliográfico los planes y programas de docencia, investigación y difusión de la cultura costarricense y norteamericana.

Para que la Biblioteca proporcione un apoyo real a las funciones básicas del centro, hoy en día se requiere de nuevas alternativas que coadyuven al sostenimiento y desarrollo de sus colecciones bibliográficas.

De acuerdo con las necesidades de información de la Unidad de Servicios, se debe mantener un equilibrio entre la calidad, cantidad y actualidad de sus acervos, ya que sólo de esta forma es posible garantizar y establecer un vínculo entre las necesidades de información de los usuarios y los recursos bibliográficos de la Biblioteca.

Un medio de actualización del acervo bibliográfico son las donaciones que recibe la Biblioteca provenientes de socios actuales, instituciones, particulares, etc., a partir de lo anterior se detalla lo siguiente:

- Es responsabilidad de la persona encargada del área de Procesos Técnicos evaluar cada donación que ingrese a cualquiera de las sedes, según los criterios previamente establecidos en la [Política de Descarte, Selección y Adquisición de Materiales](#) descrita anteriormente, por lo tanto todo el material donado en las Sedes de Sabana y Cartago, debe ser enviado debidamente empacado, junto con la boleta de entrega de donación, que deberá ser completada por el donante, en la que faculta a la Biblioteca a hacer uso del material de acuerdo con sus necesidades.

- A partir del momento en que la donación ingresa a la sede de San Pedro, se enlista en una hoja de Excel el material seleccionado y se procede a buscar los precios aproximados de cada material en la Internet, para tener una noción cuantificable del monto total de dicha donación. Los precios deben ser totalizados tanto en dólares como en colones.

- Este procedimiento deberá realizarse mes a mes en cuanto sea posible y el reporte deberá ser entregado al área de Desarrollo Institucional y al Departamento Financiero para que los ingresos sean reportados en las cuentas e informes respectivos de cada área.

Reportes

Dentro del reporte los datos requeridos serán: cantidad, autor, título, editorial, año y precio, indicando el número de donación según su ingreso a la Biblioteca y el nombre del donante como se presenta a continuación:

Donación # 2 Jen Alvarez (Socio)

AUTOR	TÍTULO	EDITORIAL	AÑO	PRECIO
-------	--------	-----------	-----	--------

Con respecto al formulario de [Recepción de Donaciones](#) es importante llenar todos los espacios e indicarle de forma oral al donante el acuerdo que se firma a la hora de entregar el material.

Luego de enlistar la donación, el material estará listo para iniciar con el procesamiento técnico. Esta actividad es de suma importancia, en este caso, para la Biblioteca Mark Twain, ya que con estas, se actualiza gran parte de las áreas de su acervo bibliográfico, gracias a instituciones como Visión Mundial o Aerocasillas, por mencionar algunas; donde no solo fortalece la sede central, sino que también a las otras sedes.

La donación puede ser: espontánea o solicitada por la institución. Esta es más importante que la primera, pues la Biblioteca pide sólo lo que le interesa en este caso. Para esto debe enviarse una carta concisa y personal al encargado de esa institución, realizada por el Asistente Administrativo (a). O bien, si es voluntaria, el donante debe completar el formulario mencionado de control, archivando los datos personales, para enviarle posteriormente una nota de agradecimiento.

La biblioteca se reserva el derecho de disponer del material ofrecido en la forma que le sea más conveniente. Los libros que son útiles se incorporan a la colección. Los repetidos y otros materiales acordes a las necesidades los usuarios de las otras sedes serán enviados a cada una respectivamente. Los que no estén en buenas condiciones, o que no sean de importancia para la Biblioteca, serán puestos a la venta, o bien, podrán ser ofrecidos a otras instituciones, por lo que se pasará a la colección de libros por donar.

Cuando haya que declinar una oferta, debe hacerse con la mayor cortesía destacando la generosidad y gentileza del donante. Ya que se deben tener en cuenta aspectos tales como, la relevancia del tema que trata, la actualidad del mismo o el estado físico del material, entre otros.

e. Procesamiento del Material

Verificación Inicial

A la hora que ingresa un material, se debe proceder a una verificación inicial del mismo, para corroborar que no se encuentre ya ingresado en la Base de Datos, y se duplique el proceso. Como la base de Datos permite visualizar la localización de los materiales de las tres sedes, es sumamente fácil saber si un material existe o no.

Si el documento ya existe dentro de las colecciones de la Biblioteca, se ubica en la colección de libros por donar; si por el contrario no existe en ninguna de las tres sedes, se valora su utilidad para cada una, y en la que sea más útil y necesario se envía.

Clasificación

Es el proceso complementario de la catalogación de un libro, por medio del cual puede saberse qué tema trata una obra o material.

El objetivo que se persigue al clasificar el material bibliográfico, es agrupar en el acervo bibliográfico todos los materiales referentes a un mismo tema. Este proceso facilita la búsqueda de un libro, ya que es más fácil buscar en los estantes dedicados a un tema en particular, que hacerlo sirviéndose del autor o título.

Para clasificar los libros se usan varios esquemas de clasificación que dividen el conocimiento en clases, con temas relacionados a manera de divisiones y subdivisiones. Existen diferentes esquemas de clasificación, los dos principales esquemas son: las Listas de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey.

Este último es el más usado en la mayoría de las bibliotecas del mundo; fue ideado en 1876 por Melvil Dewey, bibliotecario norteamericano. El Sistema Decimal Dewey agrupa en diez clases el conjunto de los conocimientos humanos y los sistematiza en cifras que van del 0 al 9.

En el caso de la Biblioteca, este es el sistema que se utiliza, y el nivel de clasificación que se maneja es muy general. Debe hacerse en forma sencilla, sin caer en la exhaustividad, no profundizando mucho en el análisis del mismo.

Para clasificar un libro, hay que determinar cuál es la materia tratada, el propósito del autor, la naturaleza de la biblioteca y los intereses de los lectores.

El bibliotecólogo debe leer los informes de la portada, la introducción y otras partes preliminares del libro, para tratar de determinar la materia y el alcance del libro. En el caso de los libros que poseen varios temas, se debe ubicar en aquel en donde sea mayormente consultado.

La signatura topográfica es el conjunto de símbolos que se marcan en el lomo del libro. Está compuesta por el número de clasificación y las tres primeras iniciales del apellido del autor. Por ejemplo:

150	Número de Clasificación.
CUT	Tres primeras letras del apellido del autor

Ingreso en la Base de Datos

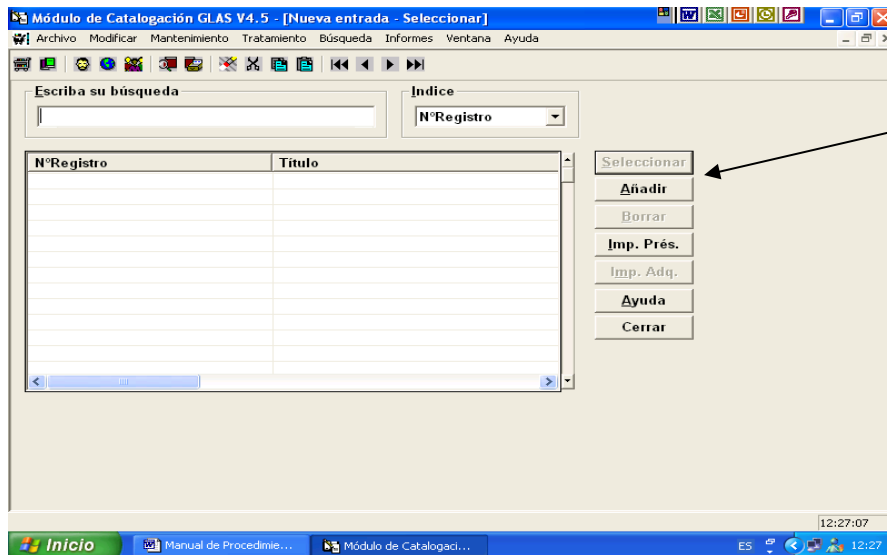
La Biblioteca Mark Twain, utiliza la base de datos llamada [GLAS](#) producto de la compañía EOS International. Este software es una excelente herramienta en lo que respecta a bases de datos para bibliotecas, dado que su funcionamiento y estructura en general no presenta mayor dificultad a la hora de utilizarla, en este caso para el ingreso de datos.

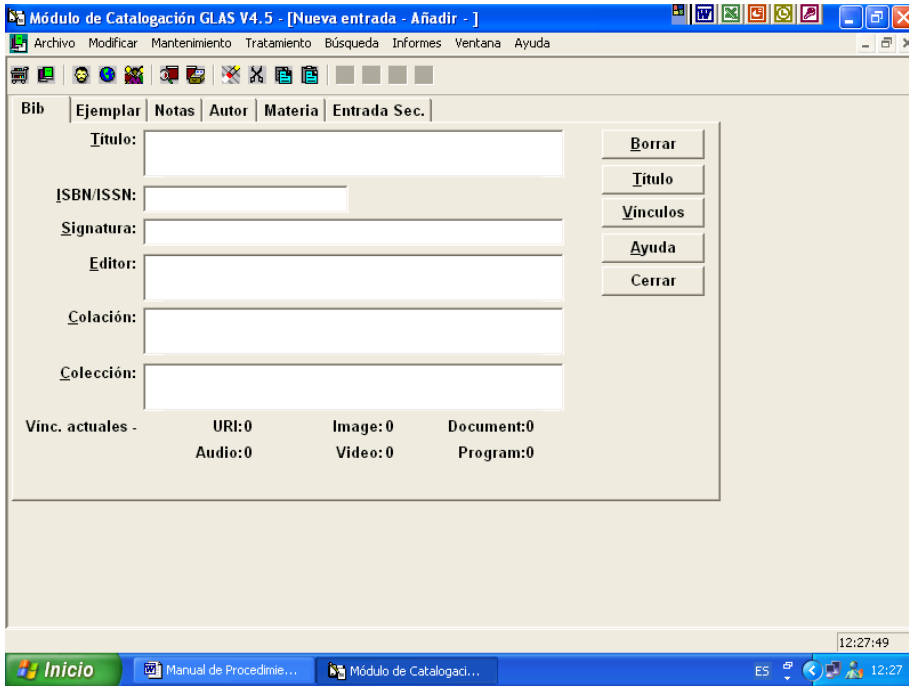
Para ingresar los materiales, es importante tener en cuenta que la Biblioteca ha creado, por necesidad, diferentes bases dentro del GLAS, para una mejor organización de los materiales y mayor facilidad a la hora de ubicarlos y accederlos. Por ello a la hora de ingresar algún material, se debe elegir la base de datos correcta de acuerdo con el tipo de colección.

Si son documentos pertenecientes a la colección general de las tres Bibliotecas, se debe ingresar en la base de datos llamada “CAT” , si es material exclusivo para el CRA y para los

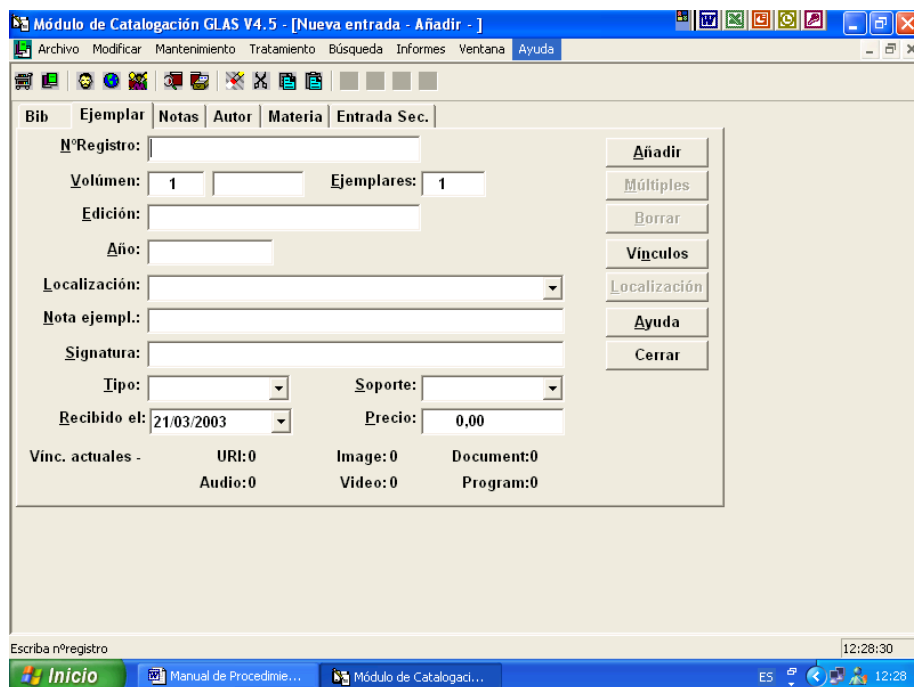
profesores del CCCN, la base es la llamada “RCS” para San Pedro y Sabana y “RCC” para la de Cartago, si el material es un mapa o una lámina histórica geográfica la base es “MAP”, si los materiales son para el CRA de las sedes en extensión las bases don RCA de Alajuela, RCE de Esparza, PAL de Palmares y RSC de San Carlos. Para ejemplificar mejor, a continuación un ejemplo de ingreso de material en una de las bases de datos.

Primero se selecciona el módulo Catalogación y luego la Base de Datos donde se quiere ingresar el nuevo dato:





En esta primera viñeta, llamada “Bib”, se ingresan los datos más generales del documento. Luego se activa la siguiente viñeta llamada “Ejemplar”.



Ya en esta viñeta, se ingresan los datos más específicos del documento. En el campo “**Localización**”, se debe ubicar a cual sede pertenece. En “**Nota Ejemplar**”, si el material necesita de alguna especificación. En “**Tipo de Material**” es el parámetro que establece los días de préstamo junto al tipo de material. Por ejemplo, si el de tipo **BK**, que son las siglas para Books, se maneja un préstamo de 21 días; **MG** que significa Magazines, se presta por 8 días y **CDS** que son las siglas para los CD para la clases de los profesores y que se prestan por un solo día, por ejemplo.

En las siguientes viñetas, se ingresan los datos de **Notas**, si es que el documento lo requiere, la siguiente, **Autor**, se busca primero en la lista ya creada, y sino se ingresa el apellido (os), seguido del nombre. La de **Materia**, es donde se ingresan los descriptores correspondientes a la temática de cada documento tratado; se debe ingresar en mayúscula y en inglés. Y por último la viñeta de **Entrada Secundaria**, se utiliza si un documento tiene editor, compilador o ilustrador, por ejemplo, que sea de importancia su reconocimiento; esto al igual con el título.

Sellado.

El sello establece que una publicación pertenece a la Biblioteca, haciendo difícil o imposible que se confunda con libros de otra pertenencia.

Se aplica en la contraportada (en la parte de atrás de la portada interna del documento.), si es posible en la parte superior izquierda. Junto al sello de la Biblioteca, o debajo de él, se ubica también la fecha en que ingresó el material y la signatura correspondiente que se le dio según su temática. También en la parte superior izquierda, pero en la página 15 se debe poner solamente el sello de la Biblioteca y en las láminas ilustrativas, mapas y otros materiales que se consideren de especial valor.

Código de Barras y Etiquetas

A cada material, independientemente del tipo que sea, le corresponde un código de barras; el cual debe ubicarse en la parte de atrás de la portada principal del documento, o bien, dependiendo del uso del material, como por ejemplo el uso de las guías de los profesores para los cursos que tiene mucho uso, se les puede colocar el código en la portada principal, en la parte inferior izquierda.

Este código es único para cada libro, es la identidad del libro, lo que permite no confundirlo con ningún otro, aún del mismo título y autor.

Cada sede tiene su propia secuencia de códigos de barras, así como su nombre en el mismo, para diferenciarlos, así que en ningún momento las numeraciones se repetirán, ni chocarán.

Con respecto a las etiquetas, estas son las que contienen la signatura asignada para cada libro. Esta se ubica en la parte inferior izquierda del documento si este es muy delgado, pero si es grueso se ubica en el lomo en la parte inferior dejando al menos un dedo de distancia con el borde. Las que corresponden a la colección de San Pedro, no tienen ninguna especificación de ubicación, pero las de Sabana y Cartago, sí lo tienen.

Además, hay que tener en cuenta que existen colecciones que deben tener notas o aclaraciones importantes, tanto para que ayuden a la hora de realizar el préstamo, como para reubicarlas en los espacios asignados para cada una de ellas.

También hay documentos que llevan otro tipo de etiquetas, que deben ser colocadas en la parte superior, y si es posible en el lomo del mismo, estas son las que están clasificadas por colores, pero que también tienen sus nombres, y su ubicación es específica.

Orden de la Colección

La Colección General se ordena con base en el número de clasificación topográfica, sea 200, 300 ó 600 y sus subdivisiones respectivas como 223, 372 ó 675. Cada cifra se debe tomar como un todo, pero si la cifra contiene otra subdivisión después del punto, 223.5, 372.82 y 675.1, esa siguiente numeración se toma cada número en forma individual.

La ubicación de los documentos en los estantes y anaqueles se ordena de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, iniciando con la numeración 00 y hasta el 900, y con ubicación específica para: la colección de Referencia, Costa Rica, Children, Readers, Magazines, News Paper Back y CRA

f. Inventario

El inventario general se hace cada dos años aproximadamente, pero cada fin de bimestre es necesario realizar un conteo parcial de acuerdo con los materiales prestados y devueltos.

Todos los libros y materiales prestados durante el bimestre académico del Centro, deben ser devueltos una semana previa a finalizar el mismo. Y a la vez se deben valorar aquellos libros que necesitan ser reparados, que están sin sellar o sin código o que no los reconoce el lector de códigos de barras, para que se proceda con su verificación y análisis.

g. Estadísticas

Para administrar correctamente una biblioteca, se necesita saber cuál es la marcha de la institución, cuáles son sus aciertos y cuáles sus fallas.

Es importante contar siempre con la formulación de listados de Donaciones, Nuevas Entradas y Nuevas Adquisiciones, de forma mensual, para que a fin de año, estos datos sean fácilmente captables para los informes anuales.

Cabe resaltar que el área encargada de las estadísticas en la Biblioteca Mark Twain, es la de Referencia, la cual recolecta los datos de las tres sedes, los analiza y los presenta en el informe respectivo.

h. Movimiento de la colección de películas en VHS y DVD

El movimiento de películas se realizará cada dos bimestres, es decir, cada cuatro meses, y donde la responsabilidad del movimiento será de la sede central.

Los movimientos de las colecciones bases ya establecidas y con las modificaciones necesarias, se realizaran de la siguiente manera y en ciclo de San Pedro a Cartago, Cartago a Sabana y Sabana a San Pedro.

Las películas en VHS y DVD están clasificadas en categorías temáticas, y éstas a la vez divididas por sede, tratando de igualar las cantidades en cada sede y categoría. Actualmente la colección está dividida en tres grandes sub-colecciones bases para cada sede, las cuales se moverán solo para incorporar o eliminar algún video en alguna categoría.

Cada sede será la responsable absoluta del cuidado y mantenimiento de su colección. Esto es la elaboración de carátulas, etiquetas y firmas, código de barras y cualquier cambio en la base de datos (que debe ser comunicado a las otras sedes)

A la hora de realizar el movimiento, cada sede debe ser responsable de que su colección esté completa y en excelente estado según estas normativas y los estándares de calidad que el usuario se merece.

Los materiales que estén prestados de sede a sede a estudiantes, socios o profesores, deben ser devueltos antes de la fecha última de préstamo a su sede original, para que facilite la verificación inicial de videos de cada sede, previo al movimiento.

La fecha última de préstamo para socios y profesores será igual a la fecha última de préstamos a estudiantes.

La sede central será la responsable de diseñar los listados con las modificaciones finales, los listados originales, las estadísticas y el ampo como tal, todo ello permanecerá en la sede central y cada sede recibirá una copia de los listados para su respaldo y disposición de los usuarios.

Se manejarán colecciones completas de las series ya existentes y futuras, como las enciclopedias, excepto las colecciones que apoyen el desarrollo de clases, por ejemplo Teen Health.

Las sugerencias de compras de películas se centralizarán en San Pedro, así como la adquisición; dado que la colección es una sola, únicamente que está dividida para su uso en cada sede, lo que contribuye a descuentos por cantidades a la hora de efectuar el proceso. El dinero para la compra de películas será tomado del presupuesto de cada Biblioteca.

Los parámetros que se tomarán en cuenta para la adquisición de videos serán los que marquen las cantidades por categorías o por prioridades (sugerencias) que apoyen el desarrollo de las clases.

Cada material dañado o perdido debe ser reportado inmediatamente a la sede central, ya que debe ser eliminado de la base de datos y su número pueda ser reasignado a otro video. A la hora de incorporar o eliminar videos, se deben agregar en las categorías respectivas, lo que implica volver a hacer el conteo total por área para su distribución en las tres sedes en el siguiente movimiento.

A la hora de equilibrar las cantidades de videos para cada sede en una categoría específica, se deben igualar las cantidades de Sabana y Cartago y el resto, los impares se asignarán a San Pedro, ya que por demanda, es necesario mantener un número mayor de videos.

i. Pedido de materiales a Proveduría

La solicitud de guías se realiza periódicamente según lo amerite el área de CRA para abastecer eficientemente a todos los grupos y profesores del CCCN y sus sedes, así como las extensiones del mismo.

Solicitud de materiales

El área de CRA debe inventariar la cantidad de guías existentes tanto en circulación como en “stock”, previo al pedido que se realice. Es importante tener en cuenta que en “stock” debe haber al menos 5 juegos completos de cada nivel para que soporte imprevistos o sustituciones de profesores.

Luego de inventariar la colección total de guías, es necesario analizar la oferta de grupos del bimestre en curso con la ayuda del archivo que diseña el Departamento de Registro y sacar así el estimado de grupos posibles que se abrirían el siguiente bimestre y de ahí sacar la diferencia total con la cantidad de materiales disponibles.

Cuando ya se tiene ese dato, se diseña un memorando para ser entregado a la persona encargada de Proveduría con el pedido, por programas, sedes y por niveles.

Recepción de materiales:

Igualmente, cuando los materiales son entregados, los debe respaldar un Memo diseñado por el proveedor, en el que se indique los materiales entregados y los pendientes, si es que los hay y las razones.

Estos procedimientos son respaldados por los lineamientos indicados por el Departamento Académico, el cual define el cronograma con las fechas y pasos a seguir para la [Solicitud y Recepción de Materiales](#) para los cursos que se imparten en el Centro. Por último cuando los materiales son recibidos, están listos para ser procesados técnicamente.

j. Control Estadístico

El control estadístico de las labores desempeñadas durante cada mes debe ser reportados al Director (a) de USE antes del quinto día del mes siguiente.

Se deben reportar con la ayuda de una hoja de Excel llamado [Control Estadístico](#), todos los materiales ingresados como nuevas entradas, las sustituciones de códigos realizados, los materiales añadidos y los materiales descartados de cada área y de cada sede.

Este dato, más las reuniones sostenidas durante el mes, los acuerdos llevados a cabo, los proyectos en proceso o finalizados de acuerdo al plan de labores, las visitas a las sedes y las actividades extra que se llevaron a cabo, son algunos de los datos que debe contemplar el reporte mensual del área.

Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

PROCESOS TÉCNICOS

4.1.3 Procesos Técnicos

- a. Selección y Adquisición
- b. Selección y Adquisición de materiales por áreas
- c. Descarte
- d. Donaciones
- e. Procesamiento del Material.
- f. Inventario
- g. Estadísticas
- h. Movimiento de la colección de películas en VHS y DVD
- i. Pedido de materiales a Proveduría
- j. Control Estadístico

4.2 Laboratorio Multimedia

El objetivo del Laboratorio Multimedia es ser el soporte tecnológico para el desarrollo de los programas de idiomas del Centro Cultural y disponer de herramientas complementarias para la investigación y adquisición de conocimientos.

Es un área, dentro la Unidad de Servicios Estudiantiles (USE) del Centro Cultural, que promueve la explotación de los recursos tecnológicos para el aprendizaje y la enseñanza del idioma Ingles tanto para usuarios internos como externos que cumplan con las [Condiciones de Uso](#) establecidas.

A raíz de las necesidades de los usuarios, se ha tratado de innovar y reorganizar algunos procedimientos y plasmarlos en papel para que se pueda hacer uso adecuado del Laboratorio y trabajar de una forma ordenada.

A continuación se describe de forma detallada la forma de como se deben efectuar los procedimientos de esta área, de manera que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual.

a. Información General del Laboratorio

Los Laboratorios Multimedia del Centro Cultural sede San Pedro y sede Sabana, fueron fundados en Mayo de 1999, y en el 2003 el de la sede Cartago; todos gracias a la donación de CR-USA Fundación para la Cooperación.

Los Laboratorios son para el CCCN el centro tecnológico que permite la utilización de programas interactivos que contribuyen a la enseñanza y aprendizaje del idioma Ingles, así como la investigación.

Cuentan con una variedad de paquetes que permiten tanto a nuestros estudiantes como a particulares poder aprovechar los recursos del Laboratorio, por ejemplo, los estudiantes del Centro tienen derecho a 5 horas gratis por bimestre.

Los recursos más importantes con los que cuenta el Laboratorio son su presencia en las tres sedes del Centro, San Pedro, Sabana Norte y Cartago. Variedad de programas interactivos de inglés que permiten desarrollar las destrezas del estudiante y profesor, ya sea en gramática, pronunciación, vocabulario y el acceso a Internet mediante el servicio de Labnet.

Tipos de paquetes y servicios que ofrece el Laboratorio:

Precios por Servicios Ofrecidos

Laboratorio Multimedia

Servicio	Precio
Venta de Diskettes	¢150
Alquiler de Procesadores	¢305xh
Venta de CDs	¢250

Demostraciones/ Charlas

Servicio	Precio
Escuelas Públicas	¢1000x est
Escuelas Privadas	¢1500
Universidades	¢1500

Impresiones

Servicio	Precio
Inyección de Tinta b/n	¢85
Inyección de tinta color	¢180

Escaneo

Servicio	Precio
Blanco y negro Servicio	¢400
Color	¢500
En diskette/ CD	¢550/600

Internet

Servicio	Precio
Estudiantes y Staff	¢200
Particulares	¢250

Paquetes

Servicio	Precio
Hora Lab Multimedia Estudiante	¢1000
Hora Lab Multimedia Particular	¢1200
Paquete Bimestral Estudiante	¢6500
Paquete Lab 10 Horas Particular	¢8000

Curso Preparación TOEFL

Servicio	Precio
Opción 1 (Lab y Prof.)	¢53000
Opción 2 (solo Lab)	¢340000

b. Procedimiento para la elaboración de Horarios

Citas para los profesores

Para cada inicio de bimestre se debe llevar a cabo la elaboración de horarios en los cuales los profesores deben traer a los alumnos al menos una vez al Laboratorio Multimedia con el fin de que utilicen los recursos que este posee para el fortalecimiento de sus clases, dicho procedimiento deberá llevarse a cabo de la siguiente manera:

- El segundo día de la primera semana de inicio de clases, el Asistente del Laboratorio Multimedia tendrá en su poder la lista de asignación por profesor correspondiente al bimestre que empieza. Esto lo hará por medio de la página de la red interna: <http://data/mail/>

- Una vez que tenga esta lista, procederá a la elaboración del borrador del horario que se mantendrá para ese bimestre.

- Cuando se haya concluido con el borrador se procederá a la revisión del mismo, esto porque se deben contemplar todos los cambios que se puedan presentar ya sea de profesores o de horarios, así como la disponibilidad del Laboratorio y eventos especiales (inmersión programs, capacitaciones, feriados, vacaciones, etc.)

- Una vez revisado el borrador, se elaborará el horario definitivo y los memos que deben enviarse a los profesores vía e-mail.

- El envío de los memos a los profesores debe hacerse a más tardar el quinto día de la primera semana de clases en horas de la mañana para que las citas inicien a más tardar el primer o segundo día de la segunda semana.

- Una vez que se envían los memos por correo el Asistente deberá imprimir los mismos y colocarlos en un fólter etiquetado junto con el horario definitivo, (esto como un archivo de consulta por cualquier inconveniente que se presente), el cual debe estar disponible para los profesores.

- Será responsabilidad del Asistente confeccionar el rotulo de inicio de citas al Laboratorio y pegarlo en la pizarra en el Departamento Académico, así como el horario oficial.

- No se programarán citas dos veces a un mismo grupo, a menos que el grupo necesite por alguna actividad especial varias citas.

- En caso de que en un bimestre no se abarquen todos los niveles de un programa el próximo bimestre los que queden fuera serán la prioridad.

- Durante el bimestre, el Asistente de Laboratorio deberá llevar el [Control de asistencia de profesores](#) en el formulario respectivo de acuerdo al horario que se establezca anotando en él, el nombre del profesor, el grupo, la cantidad de alumnos y el programa que utilizan.

- Los profesores que no asistan a su cita sin justificación previa serán reportados en el formulario estadístico como NS (No se Presento), ya que cuando se asigna una cita se reserva el Laboratorio para ese grupo y si este no se presenta afecta en el tiempo efectivo de uso del Lab.

- Los profesores que por algún motivo especial tengan que cancelar alguna cita deberán comunicarlo al Asistente con anticipación, para que este pueda ceder el espacio a otro grupo.

- Los profesores que desean reprogramar sus citas podrán hacerlo siempre y cuando haya disponibilidad para otro día, si esto sucede el Asistente deberá indicarlo en el horario bimestral que maneja en el Laboratorio explicando el motivo por el cual se reprograma.

- Cuando un profesor necesite por alguna razón cambiar la hora de su cita con otro profesor será él quien se ponga de acuerdo con el otro profesor para hacer el cambio y comunicarlo al Asistente de Laboratorio.

Esta labor es presentada en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

Cambio en los horarios

Como durante la primera semana de clases todavía hay matrícula extraordinaria, es posible que la población estudiantil aumente y que por esta razón se hagan cambios de profesores y de cursos, entonces en el supuesto de que esto suceda se hará de la siguiente manera:

- En primer lugar, será responsabilidad del Asistente del Laboratorio estar pendiente de los cambios que se den en cuanto a horarios, grupos y profesores, (normalmente la encargada de comunicar estos cambios es el SMT del Departamento Académico de cada sede)

- Cuando se haga un cambio de profesor y este ya tenga asignada una cita, deberá cancelarse esa cita o asignarla al profesor que le corresponda.

- Cuando existan cambios de grupos entre profesores y estos tengan asignadas sus citas al Laboratorio, deberá hacerse ese cambio en el horario oficial del bimestre.

- En caso de que los cambios reportados impliquen la cancelación total de alguna cita, si existiera grupos que por razones de espacio no se incluyeron en la programación normal del bimestre, se programarán nuevas citas.

- Será responsabilidad del Asistente reflejar esos cambios en el Horario que se encuentra en la pizarra de la sala de Profesores.

Asistencia de los profesores a las citas

Las citas al Laboratorio son de asistencia obligatoria, consisten en planear una clase utilizando alguna herramienta disponible para que los estudiantes refuercen sus conocimientos en el idioma.

- El profesor deberá presentarse puntual a la cita asignada y deberá presentar el Lesson Plan debidamente firmado por su MT, esto con el fin de que el Asistente le pueda comunicar si los programas o cualquier otra herramienta que necesite para la clase están en perfecto estado para que esto no interfiera con el desarrollo de la misma.

- Si el profesor después de 15 min. no se ha presentado, el Asistente estará en la libertad de poder ceder el Laboratorio a otro grupo y deberá reportar al profesor que no se presentó como ausente.

- Si un profesor por algún motivo no puede asistir a alguna de las citas deberá comunicarlo con un día de anticipación para poder reprogramar la cita, (esto quedara sujeto a la disponibilidad del Laboratorio), en caso contrario será reportado como ausente y no será responsabilidad del Asistente reprogramar dicha cita.

- Durante la visita al Laboratorio el profesor deberá respetar las normas establecidas en el Reglamento del Laboratorio.

Al final del bimestre se debe elaborar un informe sobre las visitas al Laboratorio y enviarlo a la encargada de Operaciones del Departamento Académico, Senior Mentor Teacher y el Director (a) de USE, en donde se especificará los profesores ausentes y las citas reprogramadas.

Servicio de complemento didáctico y tecnológico para clases.

El 100% de los grupos de cualquiera de los programas de inglés (English Now I.S., Speak Plus, Teens Extreme, English @ Work) que se ofrecen entre semana (lunes a viernes) y sábados por la tarde en cada una de las sedes, tiene una asignación mínima de una 1 hora bimestral en el Laboratorio Multimedia.

El profesor sigue las directrices dictadas por el Departamento Académico para el aprovechamiento óptimo de esta “cita”, o bien, utiliza esta hora para reforzar cualquier aspecto de

la clase que considere necesario. Los cursos que se ofrecen los sábados por la mañana, por limitaciones de espacio y tiempo, tienen una asignación al menos una vez cada 2 bimestres. En la sede de Cartago, es normal que, por disponibilidad de horario, muchos grupos lleguen a tener de 3 a 4 asignaciones bimestrales. Los grupos del Servicio de Extensión del Departamento Académico utilizan este servicio según solicitud del profesor.

c. Procedimiento para el uso del Lesson Plan

Durante cada bimestre se le asignarán citas para todos o por lo menos a algunos de los grupos de cada profesor para que asistan al Laboratorio Multimedia y utilicen algunos programas para reforzar sus clases; para esto es necesario que el profesor planee la clase con las actividades que el estudiante debe realizar de acuerdo a lo que están viendo en clase, o bien sobre alguna de las debilidades que presenten en algún área del aprendizaje del idioma.

Para esto es necesario que cada profesor se organice de manera tal que antes de su visita al Laboratorio pueda informar al Asistente de lo que va a necesitar, para que éste revise el equipo y los programas, y así no se presenten inconvenientes el día de la cita. Con este fin se debe seguir la siguiente política:

- El Lesson Plan es total responsabilidad del profesor, éste deberá con anticipación elaborarlo y presentarlo debidamente firmado por su MT al Asistente de Laboratorio, para lo cual podrá utilizar la guía de programas disponible en el Laboratorio o los Teacher Resources.

- El Asistente podrá orientar al profesor en cuanto a problemas técnicos pero no sobre el contenido específico de cada programa.

- El profesor deberá solicitar al Asistente de Laboratorio la siguiente hoja del Lesson Plan, una por cada grupo que tenga cita.

L@B LESSON PLAN

Teacher: _____ Level: _____ Unit in Class: _____ Date: _____ Time: _____

OBJECTIVE:	EVALUATION:
------------	-------------

TIME	CONTENT	FOCUS/ACTIVITIES	SOFTWARE

MT's Signature: _____

Date: _____

- Para cada cita extraordinaria que el profesor solicite, deberá entregar un Lesson Plan.

- Al final del bimestre, el Asistente debe entregar al Departamento Académico un fólder con todos los Lesson Plan que entregaron los profesores convocados al Laboratorio, así como el Informe correspondiente.

- El informe que el Asistente de Laboratorio debe entregar al final de bimestre al Departamento Académico debe contar con el formato de la figura adjunta y debe contener una tabla con la siguiente información:
 - * lista de profesores que fueron convocados.
 - * cantidad de grupos que fueron convocados.
 - * cantidad de Lesson plan entregados

- * cantidad de Lesson plan que no fueron entregados.
- * cantidad de citas extraordinarias que solicitó al Asistente de Laboratorio.
- * cantidad de Lesson Plan entregados en esas citas.



INFORME DE LESSON PLAN, V BIMESTRE

El presente es el informe de los Lesson Plan entregados al Asistente del Laboratorio Multimedia-San Pedro, durante el V Bimestre del año 2006.

Nombre del Profesor	Grupos Convocados	Lesson Plan entregados	Lesson Plan sin entregar	# de Citas Extraordinarias	Lesson Plan Entregados
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

El Informe se hará llegar a los SMT, a los MT's, al Coordinador de Operaciones y al Director del Departamento Académico vía e-mail, el Lunes de la última semana de clases de cada bimestre, con copia al Director (a) de USE, además deberá entregar el fólder con todos los Lesson Plan organizados por profesor y la copia del informe enviado por e-mail para que quien reciba el documento en el Departamento Académico lo firme como recibido y sea archivado en el Laboratorio.

d. Procedimiento para las capacitaciones de los Profesores Nuevos

Se refiere a capacitaciones para profesores de nuevo ingreso al CCCN. Se lleva a cabo cada principio de bimestre, específicamente la primera semana de clases con el fin de poder brindarles orientación sobre Lab. Para este fin se establecen las siguientes tareas:

- Las sesiones se llevarán a cabo solamente en la primera semana de clases de cada bimestre, solo en los casos especiales en donde el Departamento Académico considere que debe llevarse a cabo fuera de este periodo se podrán programar para las fechas que ellos.

- El **martes** de la primera semana de clases, cada SMT deberá pasar a cada Asistente de Laboratorio (de su respectiva Sede), el listado de los profesores nuevos y su horario, para la programación de la cita.

- El Asistente del Laboratorio, en conjunto con el Bibliotecólogo de Referencia en la sede de San Pedro, el encargado de Biblioteca en Sabana y el Asistente de USE en Cartago, deberán programar la capacitación y comunicarle por correo electrónico al SMT las citas, (**miércoles** de esta primer semana). El SMT se encargará de distribuir la información a los MT's quienes informarán al profesor(a) nuevo(a) de la cita, según el formulario diseñado (Ver formulario adjunto)



Laboratorio Multimedia / Biblioteca
Citas para Capacitacion Profesores Nuevos
V Bimestre 2006

Profesor	Curso	Fecha de Cita	Responsable
Jefferson Berriel	E2A SAT T	Miercoles 30 3:00	Andrea C. Lab
Jefferson Berriel	G2A L/M N	pm Laboratorio	Johana A. Bib.
Jefferson Berriel	T1B SAT M	3:45 Biblioteca	
Nannette Taft	T1B SAT M	Jueves 31 3:45 pm	Esteban C. Lab
Nannette Taft	AH-4A SAT	Laboratorio 3:00	Johana A. Bib.
Nannette Taft	SPP 3A K/J/V N	Biblioteca	
Carlos Umaña	E1B SAT T	Jueves 31 3:00 pm	Andrea C. Lab
Carlos Umaña	T1B L/M N	Laboratorio 3:45	Johana A. Bib.
Carlos Umaña	T1B SAT T	Biblioteca	
Carlos Umaña	SPP 4A K/J/V N		

- El Bibliotecólogo de Referencia en la Sede San Pedro, será quien coordine el horario de las personas involucradas en la Biblioteca. De igual forma será el responsable de enviar los

correos a los participantes y coordinar en Sedes (San Pedro, Alajuela, Sabana, Cartago) lo referente a materiales promocionales y horarios en el área de la Biblioteca.

- Las capacitaciones serán reprogramadas, solo por cambios de horario del nuevo profesor con previo aviso y autorización del SMT o del MT. Además, cualquier modificación deberá ser reportada únicamente por el SMT.

Se deberá elaborar, en conjunto con el Bibliotecólogo de Referencia, un fólder en el cual se debe incluir la siguiente información, para ser entregado a cada profesor nuevo el día de su capacitación:

- * Cd de Condiciones de Uso de USE.
- * contrato del CRA para ser firmado.
- * brochure de USE.
- * brochure de Asesoría Educacional.
- * brochure de Traveling and Learning.
- * carné de la Biblioteca.
- * comprobante de Asistencia a Capacitación.
- * manual de English Discoveries
- * procedimiento para el uso de English Discoveries.

- El Bibliotecólogo de Referencia enviará al Asistente del Lab un cuadro con los profesores que asistieron a la Biblioteca para realizar un reporte final.

- Al final de las capacitaciones se debe elaborar un informe en donde se debe indicar, los nombres de los profesores que fueron convocados a capacitación y el resultado de la misma así como cualquier comentario.

- Una vez elaborado el informe respectivo se deberá enviar vía e-mail al SMT, con copia al Director (a) de USE, al Coordinador de Operaciones del Departamento Académico y al Bibliotecólogo de Referencia.

e. Evaluaciones

Cada bimestre se designa la sexta semana para realizar evaluaciones; estas evaluaciones son solicitadas por el Departamento Académico y al igual que las citas para la clase son obligatorias. El cronograma de aplicación de evaluaciones es enviado desde principio de cada año con las fechas en las que se aplicarán cada bimestre. Por lo tanto, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Se solicitará al SMT de cada Sede especificar el programa y/o lista de grupos o profesores a evaluar, con una semana de anticipación a la aplicación. El periodo de duración de cada evaluación es de 30 minutos cada una

- Como cuarto paso se elaboran los memos para los profesores y se les envía por e-mail, por lo menos con tres días de anticipación al día en que inician las evaluaciones.

- Se deberá confeccionar el rótulo correspondiente al aviso de inicio de semana de evaluaciones y colocarlo en la pizarra de la sala de profesores, así como el horario de toda esa semana.

- Con respecto a la programación de las evaluaciones en la Base de Datos, hay varios aspectos importantes a tomar en cuenta, que se deben seguir detenidamente. El responsable de la programación en el servidor es el Asistente del Laboratorio, ya que este paso tiene procesos más técnicos y es necesario actualizar algunos datos los cuales se encuentran en las siguientes tablas:

- * Resultado abierto

- * Resultado

- * Programación

- Los profesores que no se presenten a evaluación, sin previa autorización de su MT, serán reportados como ausentes.

- No se podrán reprogramar evaluaciones, salvo que sea por un motivo de fuerza mayor y con la única restricción de disponibilidad del Laboratorio y no se programaran evaluaciones durante los recesos.

- El siguiente lunes de la semana después de las evaluaciones, se deberá elaborar un informe sobre todo lo acontecido (profesores ausentes, los que reprogramaron y la razón, etc.); se enviará al Coordinador de Operaciones y SMTs con copia al Director (a) de USE.

- Por ultimo, el mismo Lunes siguiente después de la semana de evaluaciones, se enviara la Base de Datos al Director (a) de USE en forma comprimida, quien a su vez la enviará a la Oficina de Cómputo.

f. Asignaciones Especiales (Special Assignment)

Se llama asignación especial a aquella asignación que es dada por el profesor a un estudiante, con el fin de que el estudiante refuerce alguno de los temas vistos en clase y que por alguna u otra razón el alumno no domina al 100%. Para este fin se ha creado el siguiente procedimiento:

- El profesor solicitará las boletas de asignación especial (Special Assignment), en el Departamento Académico. La deberá llenar y entregar a los estudiantes que considere necesiten practicar un poco más en el Lab.

- El estudiante entregará la boleta al Asistente de Laboratorio, para su control estadístico de uso.

- El Asistente de Laboratorio deberá firmar la boleta cuando el estudiante salga del Laboratorio como comprobante de que el estudiante realizó la actividad designada por su profesor.

- El Asistente de Laboratorio deberá llevar el control de estudiantes que hacen uso de los Special Assignment en el siguiente formulario.

**Control de Uso Special Assignment
Laboratorio Multimedia Sede:**

Nombre del Estudiante	Nivel	Nombre del Profesor	Fecha Visita

- El Asistente de Laboratorio deberá mantener a disposición de los profesores la hoja de control de uso del Special Assignment para que puedan comprobar que los estudiantes asistieron al Laboratorio Multimedia.

- El estudiante que haga uso del Laboratorio con un Special Assignment quedará bajo el entendido de que aún y cuando sea una asignación especial debe respetar las restricciones del Laboratorio.

- Los Asistentes de Laboratorio no están en la obligación de buscar actividades en las que los estudiantes puedan trabajar, eso es total responsabilidad del profesor.

g. Asignaciones de Uso extraordinario

Las asignaciones para uso extraordinario del Laboratorio son aquellas por medio de las cuales el profesor solicita una o varias citas adicionales a las que le fueron asignadas por el Asistente del Laboratorio, en este caso el profesor solicitará al Asistente de Laboratorio la boleta la siguiente:

FORMULA PARA USO EXTRAORDINARIO LABORATORIO MULTIMEDIA



Nombre del Profesor: _____ Nivel: _____ # Est: _____

Bimestre: _____ Fecha solicitada: _____ Hora: _____ Veces que ha
venido este grupo al Laboratorio este Bimestre _____.

Motivo de la solicitud / Comentarios: _____

Asistente Laboratorio

- Deberá consultar al Asistente la disponibilidad del Laboratorio para el día y la hora que lo necesita, para así poder llenar la boleta con la información correcta y para que el Asistente haga la reservación y le firme la boleta (este será el comprobante del profesor de la existencia de la reservación y el responsable).

- El Asistente de Laboratorio deberá llenar dos boletas, una para ser entregada al profesor y la otra para ser archivada en el Laboratorio.

- El Asistente de Laboratorio es responsable de anotar en el horario la reservación que se le hace al profesor, así como velar que no interfieran con otras actividades.

- El profesor que hace una reservación para uso extraordinario del Laboratorio, asume desde ese momento la responsabilidad de ser puntual y de informar con anticipación al Asistente si por algún motivo no se va a presentar a la cita.

- El Asistente del Laboratorio deberá elaborar al final del bimestre un reporte similar al de los Lesson Plan, el cual deberá ser entregado al Departamento Académico, además deberá mantener una copia de recibido de dicho informe.

- El Asistente deberá archivar en un fólder debidamente etiquetado las copias del reporte entregado al Departamento Académico.

h. Control de Asistencia de alumnos para la evaluación del profesor

Como parte del apoyo del Laboratorio y por iniciativa de algunos profesores, se ha estado tomando en cuenta las visitas de los estudiantes al Laboratorio en su evaluación, por lo tanto, para poder trabajar de una forma ordenada se deberá trabajar de la siguiente forma, si un profesor quiere que la asistencia de sus alumnos sea reportada a ellos con el fin de tomarla en cuenta en su evaluación, entonces:

- Deberá comunicar al Asistente de Laboratorio que se va a realizar dicha evaluación y especificar el grupo (para coordinar ese control) y la lista de alumnos de la clase.



- Deberá explicar a sus alumnos la forma en la que se va a trabajar tomando en cuenta las restricciones del Laboratorio, además de entregar las actividades que ellos deben realizar, así mismo dejar copia de esa información al Asistente de Laboratorio para que este confeccione el Expediente correspondiente, con el nombre del profesor y el nivel.

- El profesor establecerá el tiempo que considere prudente para que los estudiantes hagan uso del Laboratorio, es decir el será quien decida si las visitas pueden ser a lo largo de todo el bimestre o bien durante sólo un mes por ejemplo.

- Una vez elaborado el expediente con el nombre del profesor y el nivel cuando los alumnos se presenten a hacer uso del Laboratorio, se procederá a llenar una hoja en donde se le tomaran los datos personales, y se llevara el control del programa utilizado así como el tiempo que lo utilice.

- El estudiante deberá firmar este documento cada vez que utilice el Laboratorio y será su responsabilidad velar porque esté su firma en cada día de visita.

- Una vez que el tiempo establecido por el profesor para estas visitas caduque, el Asistente entregará este expediente con la lista de los alumnos y el control de uso, con un documento que el profesor deberá firmar como comprobante de que esta información le fue entregada.

	
Comprobante Control de Uso del Laboratorio para Evaluar	
Nombre del Profesor: _____ Nivel: _____	
Fecha de inicio del Control: _____ Fecha de Vencimiento: _____	
Por medio de la presente hago constar que yo: _____ Asistente del Laboratorio Multimedia del Centro Cultural Costarricense Norteamericano, sede _____, hice entrega del expediente con toda la información correspondiente a los estudiantes del grupo: _____ que hicieron uso del laboratorio multimedia, como parte de su evaluación, que en total fueron: _____. Dicha entrega la realice el día _____ del _____ Bimestre.	
_____ <i>Asistente Laboratorio</i>	_____ <i>Profesor</i>

brinda apoyo al Asistente del Laboratorio en las actividades diarias.

Las principales funciones del becado son las siguientes:

- Brindar información sobre todos los servicios ofrecidos en USE:
- Dar asistencia técnica a los estudiantes, profesores y particulares:
- Mantener el orden del Laboratorio y acomodar los equipos de cómputo, antes y después de cada clase.
- Limpiar los equipos de cómputo físicamente cuando se le solicite.
- Apoyar el programa de Mantenimiento del equipo.
- Tener conocimientos básicos de ambiente Windows.

- Manejo de Internet.
- Manejar todos los programas y sus contenidos.
- Cubrir al Asistente de Laboratorio en las horas de almuerzos o recreo.
- Dar información acerca del CCCN.
- Deberá cumplir con 12 horas semanales, 96 bimestrales.

Sobre la Inducción del Becado

A continuación se detallan por funciones los temas que deben ser abarcados:

- Brindar información sobre todos los servicios ofrecidos en USE, tales como:

- * Internet
- * uso de las 5 horas gratis por bimestre para estudiantes.
- * paquetes para estudiantes y particulares
- * programas utilizados en el Laboratorio Multimedia
- * charlas, tours, etc.
- * servicios que brinda la Biblioteca Mark Twain (visita)
- * servicios que brinda Asesoría Educacional (visita)

- Dar asistencia técnica a los estudiantes, profesores y particulares, donde se le dará capacitación en cuanto al ingreso de los programas del Laboratorio, errores, fallo de sonido en el programa, errores de ingreso a correo, impresiones, uso de paquetes de Office, revisión de Disquete, etc.

- Mantener el orden del Laboratorio y acomodar los equipos de cómputo, antes y después de cada clase y donde velará por:

- * el orden del Lab: audífonos, sillas, mouse, teclado.
- * cerrar los programas que fueron utilizados por los alumnos y que hayan quedado abiertos.
- * eliminar los documentos en el escritorio o accesos directos no autorizados.

- Limpiar los equipos de cómputo físicamente cuando se le solicite: Limpiar los monitores, teclados y mouse con los materiales y de la forma en que se le indiquen.

Función: Loguear las máquinas en diferentes perfiles de acuerdo al uso que se le vaya a dar a la máquina, para esto debe manejar claves de acceso a los diferentes perfiles existentes en el Laboratorio y es responsable del manejo y confidencialidad de las mismas. En cuanto a esta función se dará capacitación sobre:

- * cómo loguear una máquina.
- * indicar qué perfil debe utilizar de acuerdo al uso que se le vaya a dar a la máquina.
- * entregar lista de perfiles, claves de acceso y recomendaciones sobre las mismas.
- * contenido de cada perfil y manejo del mismo.
- * restricciones de cada perfil.

- Se le dará capacitación acerca del programa de mantenimiento existente en el Laboratorio.

Función: Ingresar datos en los formularios de estadísticas utilizados en el Lab para:

- * control de los programas utilizados por los profesores.
- * control de las 5 horas gratis por bimestre de los estudiantes.
- * control de usuarios de Labnet.
- * control del uso de las máquinas por parte de los profesores, los alumnos y particulares (para diferentes actividades).

Lo anterior se llevará a cabo de la siguiente manera:

- * mostrando al becado los formularios correspondientes para cada uno de los controles estadísticos que se deben llevar.
- * informando el contenido de cada uno de los formularios
- * indicando el significado de las nomenclaturas utilizadas.
- * indicando la forma en la que va a manejar dichos formularios

- Tener conocimientos básicos de ambiente Windows, Word, Excel, Power Point: Es importante que el becado tenga conocimientos básicos en los paquetes de Office, ya que en

algunas ocasiones tendrá que dar asistencia a los usuarios del Laboratorio, en caso de que tenga alguna duda al respecto debiera ser evacuada durante la inducción.

- Manejo de Internet: Es importante que el becado tenga conocimientos básicos en Internet, desde el acceso a páginas de correo, así como a los distintos buscadores y la forma de hacer búsquedas, además de las restricciones que el uso de Internet requiera.

- Manejo de los programas y sus contenidos así como de la guía electrónica existente y el cubrir al Asistente de Laboratorio en las horas de almuerzo o actividades especiales:

- En el caso de la sede Cartago, los becados son polifuncionales y el encargado de contrataciones y supervisión es el Asistente Administrativo (a) de la sede.

j. Supervisión del Becado

El becado del Laboratorio Multimedia, estará bajo la supervisión de los Asistentes de Laboratorio, en cuanto al desempeño de sus labores, y éste será el responsable de velar porque se cumpla el [Reglamento de Becados](#) diseñado a nivel institucional para tal fin.

El Asistente será el encargado de elaborar el reporte de horas laboradas por el becado que debe presentarse a Recursos Humanos cada fin de bimestre, éste deberá ser firmado por el supervisor. El reporte deberá ir acompañado por la carta de calificación y la copia del PIN CARD del becado.

En cuanto a los horarios del Becado estos serán coordinados con el mismo, tomando en cuenta las actividades previamente establecidas para el Laboratorio. Deberá llevarse el control de las horas laboradas cada día por el becado mediante la Hoja de Control.

Los horarios del Becado serán reportados al Director (a) de la Unidad de Servicios (USE), al igual que cualquier movimiento en cuanto a este tema se refiera.

En el Laboratorio debe existir un expediente etiquetado con el nombre del becado y contener el rol, así como los controles de horas laboradas y cualquier otra información importante. Debe existir, además, el horario asignado durante el bimestre.

Será total responsabilidad del Asistente de Laboratorio, cualquier acción realizada por el becado en donde incumpla con las normas del Laboratorio, ya que este se encuentra bajo su responsabilidad.

k. Servicios del Laboratorio

Los servicios que brinda el Laboratorio son muy diversos, los cuales deben reportarse al final del mes al Director (a) de USE para su control; dichos servicios se detallan a continuación:

Servicio de refuerzo del proceso de aprendizaje del inglés para estudiantes

Aquellos estudiantes del CCCN que quieran reforzar el proceso del aprendizaje del inglés más allá de las aulas, pueden acudir al Laboratorio Multimedia donde podrán utilizar diferentes programas específicos para mejorar la comprensión auditiva, fortalecer la comprensión de lectura, ampliar su vocabulario, enriquecer sus destrezas gramaticales o reforzar su pronunciación. El costo del servicio es de ¢6.500 por uso ilimitado del Laboratorio por bimestre. El estudiante también puede contratar el servicio por horas a un costo de ¢1.000 por hora, también cuentan con 5 horas gratis por bimestre, las cuales no son acumulativas.

Servicio de Asesoría Técnica

Es el servicio orientado a facilitar a los usuarios externos e internos las explicaciones técnicas necesarias para el uso eficiente del equipo y los programas disponibles en el Laboratorio. Incluye asesoría en el uso de programas de productividad, tales como PowerPoint, Word y Excel e Internet tanto para fines personales como para fines laborales y académicos. También se asiste en el uso del correo electrónico.

Servicio de Asesoría Académica para estudiantes

Abarca la explicación de elementos teóricos del idioma inglés para aclarar dudas generales presentadas por los usuarios del Laboratorio mientras desarrollan sus prácticas en los

programas interactivos. El servicio incluye la confección de un plan personalizado de ejercicios para el fortalecimiento de aquellos aspectos que el estudiante considere necesarios reforzar, según sus necesidades.

Servicio de Asesoría Didáctica para profesores y capacitaciones

Este servicio tiene la finalidad de orientar a los profesores del CCCN en la ubicación de ejercicios que se adapten a los objetivos propios del programa del curso que están impartiendo, ya sea con el fin de utilizarlos en el Laboratorio o en sus aulas. Además, se ofrecen capacitaciones y el uso gratuito del Laboratorio para que los profesores refuercen sus propias destrezas lingüísticas, por lo cual se trabaja con una base de datos en donde se puede facilitar información a los profesores de ejercicios existentes en los diferentes programas.

Servicio de alquiler de computadoras

Este servicio ofrece el alquiler de computadoras a los usuarios internos y externos para edición de textos, diseño de presentaciones multimedia, preparación de hojas electrónicas, escuchar música, edición y manipulación de fotografías, audio y video, y cualquier otra necesidad informática personal no relacionada con el proceso de aprendizaje del inglés.

Servicio de impresión

Este servicio ofrece el alquiler de impresora a los usuarios internos y externos para la impresión de textos, cuadros, gráficos y fotos, sea a color o en blanco y negro.

Servicio de duplicación de Cds para uso interno del CCCN

Este servicio ofrece la duplicación de CDs de exámenes para uso del Departamento Académico y la duplicación de CDs requeridos por otras áreas de la Institución, como por ejemplo, actividades culturales. De momento, este servicio solo se ofrece en la Sede San Pedro.

Servicio de etiquetado Cds para uso interno del CCCN

Diseño, impresión y colocación de etiquetas para CDs duplicados a solicitud del Departamento Académico o de otras áreas de la Institución.

Servicio de digitalización de audio para uso interno del CCCN

A solicitud del Departamento Académico o de cualquier otra área del CCCN, se elaboran diferentes tareas de digitalización de audio: grabaciones digitales, manipulación de archivos de audio (.wav) y grabación en CD, respaldos y otros. Este servicio solo se ofrece para respaldar exámenes y actividades para las clases.

Servicio de préstamo de equipo para uso interno del CCCN

Según solicitud de cualquier departamento o área del CCCN, se presta e instala el proyector Multimedia, computadoras, monitores y/o parlantes. Esto apoyando principalmente a los profesores en presentaciones de estudiantes, clases demostrativas, ponencias, charlas, reuniones, entre otros.

Servicio de preparación para el examen TOEFL

Opción 1: curso preparatorio para el TOEFL:

Familiariza al estudiante con la estructura del examen TOEFL, ofreciéndole prácticas extensas para cada una de las secciones del mismo y reforzando las destrezas lingüísticas para un mejor desempeño en la prueba. Cada sesión incluye una hora de clase con un profesor guía que aclara dudas a los estudiantes, al mismo tiempo les prepara en el área de escritura. Las otras dos horas incluyen prácticas individuales en el Laboratorio.

Opción 2: Laboratorio Multimedia:

Ofrece al estudiante diversos programas por computadora que le permitirán prepararse en forma individual para hacer el examen TOEFL. Esta opción no incluye apoyo de profesor guía.

Servicio de acceso a Internet

Se ofrece acceso a Internet a estudiantes y administrativos del CCCN así como al público en general. El servicio incluye el uso de Word, Excel y PowerPoint, así como el uso de Internet Explorer, MSN Messenger, Yahoo Messenger o cualquier otra herramienta basada en el uso de Internet, el mismo servicio cuenta con un reglamento de uso el cual se detalla a continuación:

- Al cancelar el monto mínimo de servicio (1 hora), se le asignará al usuario un Nombre de Usuario y una Clave, la cual es intransferible.

- El sistema controlará el tiempo disponible que cada Usuario tiene para navegar en Internet. El sistema le avisará diez (10) minutos antes de la conclusión del tiempo disponible. Al finalizar el tiempo, automáticamente se desconectará el servicio.

- No se permite descargar archivos que violen la legislación costarricense, ni se permite utilizar o instalar ningún tipo de software que no haya sido autorizado por el departamento encargado de Cómputo

- No se permite el uso de los programas de correo electrónico, como Outlook o Eudora y no se garantiza la permanencia de "Favoritos" ("Bookmarks") e información guardada en el disco duro por los usuarios.

- No se hace responsable por interrupciones imprevistas en el servicio de Internet, por ejemplo: en caso de interrupción del servicio eléctrico se procederá a desconectar a los Usuarios con el fin de apagar los equipos.

- Se restringe el acceso a categorías indeseables como: pornografía, juegos de azar, drogas ilegales, lenguaje de odio, conocimientos criminales, racismo y apuestas, excepto para fines académicos o de investigación.

- En caso de incumplimiento, su servicio será cancelado.

Servicio de evaluaciones y encuestas para uso interno del CCCN

El Laboratorio Multimedia administra diferentes evaluaciones y encuestas tanto a estudiantes como a usuarios internos a solicitud del Departamento Académico, Departamento de Mercadeo y otras áreas del CCCN. Las evaluaciones académicas se programan la sexta semana de cada bimestre y detallan las opiniones de los estudiantes con respecto al desempeño del profesor y otros departamentos como: USE, Culturales, etc.

Servicio de aplicaciones de la prueba TOEFL

El Laboratorio Multimedia administra la aplicación de la prueba del TOEFL iBT (Test of English as Foreign Language, internet based test) en conjunto con la Oficina de Asesoría Educacional, los Proctors asignados para la aplicación de esta prueba deberán cumplir las siguientes funciones:

- Ingreso al sistema de administración de la prueba
- Solicitar identificación a los aplicantes.
- Tener conocimiento de resolución de problemas técnicos.
- Administración del examen y claves de acceso al examen.
- Los Proctors no podrán responder ninguna pregunta sobre el examen, solo asistencia técnica.

En la página web <http://www.toefl.org> se encuentra el cronograma con fechas de aplicación de la prueba.

I. Uso correcto del formularios estadístico mensual y descripción del mismo

Con el fin de llevar un control sobre los servicios brindados en el Laboratorio Multimedia y reflejar el porcentaje de uso y aprovechamiento de los mismos, nace la necesidad de crear un formulario estadístico que refleje tanto la tasa de ocupación de uso de las máquinas, así como la cantidad de servicios brindados, visitas de profesores y de público en general y uso de los programas. Actualmente se cuenta con un [formulario](#) diseñado en Excel para cada mes del año.

El siguiente procedimiento describe paso a paso la forma en la que se debe utilizar el formulario estadístico, así como la descripción de todas las partes que lo conforman:

- El Asistente Administrativo (a) encargado de la elaboración de formularios, deberá enviar a cada Asistente del Laboratorio de cada sede el formulario de Tasa de Ocupación a más tardar el día 28 de cada mes y será responsabilidad del Asistente de Laboratorio dominar el uso correcto del formulario diseñado para llevar el control respectivo. Además, deberá dar capacitación al becado sobre el uso correcto del mismo a las personas que por alguna razón tengan acceso al formulario.

- El Asistente del Laboratorio será el único responsable sobre la veracidad de los datos que contenga este formulario, así como de las personas que tengan acceso a este.

- El día 5 de cada mes, cada Asistente del Laboratorio deberá enviar al Director(a) de USE vía correo electrónico, el formulario de la tasa de ocupación del Laboratorio.

- El formulario debe contener la información completa correspondiente al uso de las máquinas del Laboratorio, así como el reporte de servicios, visitas y el control de programas utilizados por los profesores.

- Es responsabilidad de cada Asistente mantener un respaldo del formulario estadístico.

Formulario Tasa de Ocupación

El formulario que controla la [Tasa de Ocupación](#) contiene campos específicos que deben ser descritos para su mejor entendimiento, por ello su definición:

- **Tasa de ocupación:** Muestra el porcentaje de uso diario de las máquinas del Laboratorio, refleja el tiempo efectivo de las mismas, el cual puede ser visualizado semanal o mensualmente (reporte semanal / reporte mensual).

- **Reporte de servicios:** Esta hoja está ubicada en el formulario estadístico es la que refleja el total de servicios brindados en el Laboratorio Multimedia durante el mes, abarca los diferentes servicios brindados por tipo.

- **Visitas:** Refleja la cantidad de personas que hacen uso del Laboratorio durante el mes, separando la cantidad de profesores de la cantidad estudiantes y otros usuarios.

- **Control de Programas utilizados por los profesores PPF:** Esta hoja muestra los programas que cada profesor utiliza en sus visitas al Laboratorio, ya sea para las citas que se le

asignan o bien para las que él solicita de forma extraordinaria, además de la cantidad de veces que utiliza cada programa durante el mes.

El control de “5 horas estudiante”, es bimestral y se envía al finalizar el bloque lectivo. Los controles de tasa de ocupación, número de servicios y uso de los programas se encuentran en una misma hoja de Excel, esta hoja posee el nombre del mes en curso, el año y por último el nombre de la sede. El control de las 5 horas estudiante se administra en forma separada.

Tasa de Ocupación

Estructura: Este formulario está formado por varias hojas que abarcan dos días del mes cada una y contienen 20 columnas (de E a X) que representan las veinte computadoras que posee el Laboratorio, y una serie de filas las cuales representan lapsos de 15 minutos, que van desde las 8:00 am hasta las 8:45 pm, entre semana y de 8:00 am a 5:00 pm los sábados, están especificados en la columna B, C y D. La columna Y contiene la fórmula que calcula el tiempo utilizado por cada uno de los tipos de usuario, la columna Z contiene el nombre del tipo de usuario, la columna AA contiene los diferentes parámetros con los que se obtiene el porcentaje de ocupación, por último la columna AB contienen las fórmulas que calculan cada uno de esos parámetros.

Nomenclatura: Se debe utilizar una nomenclatura para identificar el tipo de usuario que está utilizando los servicios, la cual se encuentra en la parte inferior izquierda de cada hoja y es la que se muestra a continuación:

Nomenclatura	Equivalencia	Descripción
LB:	Labnet	Navegación en Internet para estudiantes y particulares.
CL:	Clase	Grupo de estudiantes que visitan el L@b con su profesor.
TF:	TOELF Estudiante de TOEFL	Usuario que adquiere el paquete de TOEFL L@b o Grupo de TOEFL con el profesor
ST:	Estudiante (5 Horas Gratis)	Estudiantes que hacen uso de sus 5 horas gratis
PT:	Particulares Paquete Horas	Persona particular que adquiere algún paquete para utilizar los programas
AC:	Alquiler de Computadoras	Uso de Office o cualquier otra actividad que no implique uso de Internet ni programas de inglés.
TR:	Entrenamientos	Actividades realizadas por cualquier departamento, que requiera capacitación de su personal.
X:	Fuera de Servicio	Identifica máquinas dañadas,

		fuera de servicio o cierre del L@b (debe indicarse por medio de un comentario la razón)
DM:	Demostración	Demostración de los programas de inglés
TO:	Tour	Tour de Intros o a cualquier otro grupo que lo solicite
PF:	Profesores	Identifica el uso por parte de una profesor del CCCN
CD:	Diseño Curricular	Identifica el uso por parte de los Desarrolladores Curriculares
EV:	Evaluaciones	Aplicación de evaluaciones
SP:	Actividad Especial	Actividades especiales del CCCN.
MT:	Mantenimiento	Computador en mantenimiento
AD:	Administrativo	Uso por parte del personal administrativo
IT:	Curso Internet	Curso de Internet
OT:	Curso Outlook	Curso de Outlook
XP:	Curso Windows XP	Curso de Windows XP
W:	Curso Word	Curso de Word
EX:	Curso Excel	Curso de Excel
PP:	Curso Power Point	Curso de Power Point
NS:	No se presentó a cita	Profesor que no asistió con su grupo a la cita

La forma correcta de completar el formulario de la Tasa de Ocupación es colocando la nomenclatura apropiada en la columna correspondiente al número de máquina utilizada en la hora y durante el lapso de tiempo que corresponda. Por ejemplo: si un estudiante utiliza el computador número “20” practicando para acceder los programas de inglés de forma personal a las 9:05 am; entonces en el formulario estadístico se debe buscar la hoja Excel que corresponda al día de la visita del estudiante, luego la columna que corresponda al computador “20”, que sería la columna “X”, luego se busca el intervalo de tiempo que coincida con el de las 9:05 am que sería “09:00 – 09:15”, y por último, se digita la nomenclatura correspondiente a un estudiante que sería: “ST”. Es recomendable salvar cualquier cambio en el instante en que se haga para evitar pérdida de datos.

Reporte de Servicios

Estructura: Esta hoja está compuesta por las columnas de la C a la AB identificando cada uno de los días del mes y en las filas de la columna B indicando el tipo de servicio, la columna AC contiene la fórmula que calcula la sumatoria del total de servicios prestados por tipo de servicio, la última fila de la columna AC muestra el total de servicios general durante el mes y la última fila de cada columna muestra la sumatoria del total de servicios brindados por día.

([Formulario](#))

Visitas

Cualquier consulta realizada en persona al Laboratorio, que solicite información sobre el servicio de Internet o información con respecto al Centro o a la Unidad de Servicios.

Llamadas

Consulta telefónica relacionada con los servicios ofrecidos por el Laboratorio, el servicio de Internet, información sobre TOEFL y sus paquetes o bien información general sobre el Centro.

Asesoría Académica.

Asesoría / Orientación a Estudiantes: Asesoría a estudiantes del CCCN sobre el software a utilizar para sus necesidades académicas.

Asistencia a Profesores: Orientación que se le brinda a los profesores sobre el uso de los programas.

Otras Asistencias: Cualquier otra asistencia u orientación a un particular o administrativo sobre los programas.

Asesoría Técnica.

- Asesoría Técnica a Estudiantes: Asistencia u orientación técnica relacionada con el equipo o con la computación en general.

- Asistencia a Evaluaciones: Servicio relacionado con las evaluaciones realizadas.

- Revisión de Disquetes: Análisis o reparación que se realice a un Disquete, sea que pertenezca a un estudiante, administrativo o a un particular.

- Problemas Técnicos **L@b**: Solución a cualquier problema técnico de hardware o software.

- Problemas técnicos CCCN: Solución a cualquier problema técnico de hardware o software en los equipos del CCCN, fuera del Laboratorio Multimedia.

- Capacitaciones / Demostraciones: Demostraciones a estudiantes, administrativos o particulares sobre los programas de ingles, tour de Intros o capacitación a profesores sobre el uso del Laboratorio Multimedia.

- Montaje de Proyector y Equipo: Montaje de proyector o cualquier otro equipo del Laboratorio solicitado previamente por un profesor o administrativo del CCCN fuera de este.

- Reparación y Mantenimiento del **L@b**: Mantenimiento preventivo o correctivo que se aplique al equipo que posee el Laboratorio.

Otros Servicios.

- Impresión / Escaneo: Se contabiliza cada servicio de impresión o escaneo brindado a estudiantes, profesores, administrativos o particulares (no la cantidad de impresiones).

- Duplicación y Etiquetado: Quemado de CD's y elaboración e impresión de etiquetas.

- Digitalización de Sonido: Proyecto del CCCN para digitalizar todo su material almacenado de forma análoga.

- Préstamos de Equipos: Préstamo del equipo que posee el Laboratorio.

- Otros Servicios: Todo servicio que se brinde a administrativos, estudiantes, profesores o particulares, y que no esté especificado en la hoja de reporte de servicios.

La forma correcta de completar el formulario de Reporte de Servicios es agregando la cantidad de veces que se brindó un determinado servicio en la columna que corresponda y en el día respectivo. Un ejemplo sería que el martes 10 de Octubre del 2006 se brindaron 6 servicios de impresión, la forma correcta de ingresar la información sería primero ubicar la fila en la que

aparece el servicio de “Impresión / Escaneo” y luego buscar la columna que lleve la fecha del martes 10 y digitar el 6.

Para los días feriados o que por alguna razón el Laboratorio permanecerá cerrado, es necesario marcarlos con cero e insertar un comentario que justifique el cierre.

Visitas

Estructura: es similar a la de la hoja de Reporte de Servicios, en donde se muestran todos los días del mes; contiene dos filas, una para la cantidad de personas que visitan el Laboratorio (estudiantes y particulares) y otra para los profesores, la última columna contiene las fórmulas que muestran la sumatoria de la cantidad de visitas de todo el mes.

Hoja de control de Visitas: Cada día debe digitarse en su respectiva celda, la cantidad de personas y de profesores que visitan el Laboratorio.

Programas utilizados por los profesores PPF

Estructura: Esta hoja está compuesta por varias columnas en donde debe escribirse el nombre del profesor, el grupo, el numero de estudiantes y el programa que va a utilizar con el grupo. Las columnas de la F a la AF contienen la nomenclatura correspondiente a cada uno de los programas con los que cuenta el Laboratorio y se describen en la parte derecha de la tabla. Al final de cada columna se muestra la sumatoria que corresponde a la cantidad de veces que fue utilizado cada uno los programas.

Nomenclatura de los Programas:

Programa	Nomenclatura
Rossetta Stone	RS
English Discoveries	ED
Focus on Grammar	FO
Grammar 3D	G3
English 6.0	E6
English Pronunciation Guide	PG
Pronunciation Power	PP
Smart Start Ingles	SS
World Web	WW
Talk it!	TI

Tell Me More Pro	TM
Toefl Sampler	TOS
Toefl Power Prep	TOP
Toefl Mastery	TOM
Business English	BE
Quick English	QE
Intro Games	IG
Mega	ME
Telephoning in English	TE
Picture Dictionary	PD
Flash Memory	FM
Web Quest	WQ
Programs Guide	PG
Teachers Resources	TR
Internet	INT
TOEIC	TOEIC

La hoja de [Control de Programas](#) utilizados por el profesor PPF se debe llenar en el momento en que un profesor empieza a trabajar en el Laboratorio con su grupo. En la columna “Profesores” se escribe el nombre del profesor, en la columna “Grupo” el nivel del grupo, en la columna “# ST” la cantidad de estudiantes. Luego se digita un uno en la columna del programa que se está utilizando o en varias columnas si se esta trabajando con diversos programas.

m. 5 Horas gratis del Laboratorio para estudiantes

El Laboratorio Multimedia ofrece a los estudiantes activos del CCCN, la posibilidad de mejorar sus conocimientos adquiridos en clase a través 5 de horas gratuitas de uso en el Laboratorio con los diversos programas que fortalecen: la pronunciación, la comprensión auditiva y de lectura, el vocabulario y las destrezas gramaticales, acorde al nivel de cada estudiante, el estudiante podrá tener acceso a 20 terminales con dispositivos de audio digital y reconocimiento de voz, así como a la asistencia técnica por parte de los Asistentes del Laboratorio. - Las 5 horas Gratis de los estudiantes no son acumulativas y no incluyen el servicio de Internet. Para este fin, es necesario seguir el siguiente procedimiento:

- Para hacer uso de las 5 horas gratis en el Laboratorio, el estudiante deberá presentar el recibo de matrícula del bimestre en curso.

- El Asistente del Laboratorio será el responsable de llevar un registro en el [Formulario de Control de Horas](#) de las horas que el estudiante desea utilizar, al igual que un control de uso de los programas que el estudiante utiliza y las fechas de las visitas del mismo. Al final de cada bimestre este formulario deberá ser entregado al Director (a) de USE.

n. Depósitos

Debido a que en el Laboratorio Multimedia se prestan una serie de servicios por los cuales los usuarios deben pagar, es necesario llevar un control del dinero que ingresa por esos servicios, por esta razón el Asistente del Laboratorio es el encargado de realizar por lo menos dos veces por semana el depósito de dinero a las Cajas de CCCN, para tales efectos el Asistente del Laboratorio cuenta con una [Hoja de Control de Depósitos](#), la cual es documento creado en Microsoft Word que enlista unos diez servicios por los que se recibe dinero en los diversos departamentos que componen USE.

Los servicios por los que se cobra en el Laboratorio se describen a continuación:

- Internet: Dinero recibido por el servicio de Internet.
- Impresiones: Dinero obtenido por el servicio de impresiones.
- Otro Ingresos: Dinero recibido por venta de disquetes, consultas, CD's fólderes y cualquier otra ítem que no se encuentre especificado en la hoja de depósitos.
- Cursos Internet: Dinero recibido cuando se imparten cursos en el Laboratorio.
- Preparación TOEFL opción Laboratorio: Cuando alguna persona adquiere el paquete Bimestral de preparación para el TOEFL, sin profesor.

Al lado de cada servicio hay un espacio para escribir el total del dinero obtenido por medio de ese servicio, y otro espacio para escribir los numero de cada recibo que se utilizó para cobrar el servicio.

En la parte inferior de la Hoja de Control de Depósitos existe una línea para escribir el total de la suma de todo el dinero recibido. Seguido en la misma línea un espacio para escribir el

número del comprobante de recibido que entrega la Caja del CCCN cuando el depósito se ha realizado.

Debajo de la línea de los totales hay un espacio reservado para escribir la secuencia de los números de recibo, tanto de los recibos de Internet como los que se utilizan para otros servicios.

Las últimas tres líneas se reservan para la identificación del encargado de realizar el depósito.

Para realizar los depósitos se deben organizar primero los recibos por servicio, y luego en orden consecutivo. Se suma el total de dinero obtenido por un determinado servicio y se escribe el total en el espacio reservado para ello en la hoja de Control de Depósitos. Se suman los totales de cada servicio y se escribe el Gran Total en la línea que lleva ese nombre.

Una vez determinado el monto de dinero a depositar, se colocan los recibos, en la hoja de Control de Depósitos y el dinero en un sobre, para ser entregado en la Caja de la Sede.

Cuando se hace un depósito es obligación del Cajero entregar un recibo como comprobante de que recibió el dinero junto con la hoja de Control de Depósitos, el número del comprobante debe ser escrito en el espacio reservado para tal fin en el Control de Depósito. Es obligación del Asistente de Laboratorio corroborar que los datos en el comprobante sean los correctos y verificar que el dinero fue depositado en las cuentas correspondientes.

o. Recibos del Laboratorio Multimedia

En el Laboratorio Multimedia existen dos clases de recibos: los membretados (Recibos Labnet) que se usan exclusivamente para el servicio de Internet y los no membretados utilizados para el cobro de servicios de impresión, escaneo, venta de disquetes, los paquetes Multimedia y otros .

En el caso de las sedes de Sabana y Cartago los servicios se pagan directamente en las cajas pero en el caso de San Pedro, se pueden pagar en el Laboratorio.

Los recibos son similares en aspectos generales; ambos cuentan con un espacio reservado para la fecha en que se emite, un espacio para el nombre del cliente, espacios para escribir tanto alfabética como numéricamente la cantidad de dinero resumido y un espacio al fondo para escribir el nombre de la persona que hizo el recibo. La diferencia radica en que los recibos de Labnet poseen espacios específicos para escribir la cantidad de horas vendidas, mientras que los corrientes cuentan con uno para escribir el monto a pagar.

Para hacer un recibo de la forma correcta. es necesario llenar todos los espacios que este contiene, un orden lógico sería el siguiente:

- Recibos membretados (Labnet): Fecha en que se adquirió el servicio, nombre del usuario, monto de dinero recibido, cantidad de horas compradas y firma del Asistente del Laboratorio u otra persona que haga el recibo.

- Recibos corrientes (Biblioteca): Fecha en que se adquirió el servicio, nombre del usuario, monto del dinero recibido, razón por la que se recibe el dinero y firma del responsable.

Es importante mantener el orden numérico en ambos recibos para evitar errores a la hora del depósito.

p. Requisiciones

Las requisiciones son los materiales que se solicitan para el Laboratorio, como por ejemplo tintas, papel, marcadores, etc. Estas requisiciones deben solicitarse al Asistente Administrativo (a) y debe llevarse a cabo de la siguiente manera:

- Los materiales se solicitarán cada 15 días, o sea dos veces al mes, el 15 y el 30 de cada mes.
- La solicitud se envía por email.
- El Asistente de Laboratorio será el encargado de llevar un control de los materiales que son solicitados, así como del adecuado uso que se le dé a los mismos.

- Este procedimiento se aplicara de igual forma en las 3 sedes del Centro Cultural que cuentan por el momento con un Laboratorio Multimedia.

q. Manual de Mantenimiento

Con el fin de mejorar los servicios que se brindan en el Laboratorio Multimedia y para facilitarle así a los usuarios el acceso y uso de los mismos, se ha elaborado un [Manual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo](#) como una referencia práctica y útil, estructurada en un orden de prioridades que le permiten al Asistente de Laboratorio mantener un control del estado actual de cada computadora y los diferentes programas que contiene.

r. English Discoveries

Para brindar un mejor servicio y facilitar el acceso a los profesores en cuanto al uso del programa English Discoveries, que es uno de los software más actualizado con que cuenta el Laboratorio para ser el soporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés, se ha desarrollado un [Manual de uso](#), el cual se diseñó en inglés para el mejor entendimiento de todos los profesores del Centro.

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

LABORATORIO MULTIMEDIA

4.2 Laboratorio Multimedia

- a. Información General del Laboratorio
- b. Procedimiento para la elaboración de Horarios
- c. Procedimiento para el uso del Lesson Plan
- d. Procedimiento para las capacitaciones de los Profesores Nuevos
- e. Evaluaciones
- f. Asignaciones Especiales (Special Assignment)
- g. Asignaciones de Uso extraordinario
- h. Control de Asistencia de alumnos para la evaluación del profesor
- i. Rol del Becado
- j. Supervisión del Becado
- k. Servicios del Laboratorio
- l. Uso correcto del formularios estadístico mensual y descripción del mismo
- m. 5 Horas gratis del Laboratorio para estudiantes
- n. Depósitos
- o. Recibos del Laboratorio Multimedia
- p. Requisiciones
- q. Manual de Mantenimiento
- r. English Discoveries

4.3 Asesoría Educacional

El área de Asesoría Educacional proporciona información sobre oportunidades de estudio en los Estados Unidos.

A continuación se describe de forma detallada la manera de como se deben efectuar los procedimientos de esta área, donde cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual. Los servicios básicos que se ofrecen en esta área son los siguientes:

- Talleres sobre cómo completar solicitudes de admisión a instituciones de educación superior en los Estados Unidos e información sobre áreas de estudio y orientaciones transculturales.

- Promover programas de becas en instituciones norteamericanas, entrevistar posibles candidatos y remitirlos a las oficinas de admisión de las instituciones que ofrecen esta posibilidad de becas.

- Ayudar en la búsqueda computarizada de instituciones que ofrecen programas de estudio para estudiantes internacionales

- Proporcionar información sobre pruebas de admisión estandarizadas tales como TOEFL, GRE y TOEIC.

- Promocionar programas de estudio y de intercambio a los Estados Unidos

- Ayudar a formar asociaciones de exalumnos de instituciones de educación superior en EUA. (participantes del Programa Fulbright, graduados de instituciones educativas norteamericanas)

- Organizar ferias educacionales y divulgar el sistema educativo del país anfitrión y el de los Estados Unidos.

- Elaborar [Cartas de acreditación](#) para la interpretación de documentos ante el Ministerio de Educación Pública.

a. Asesor Educacional

El Asesor Educacional puede provenir de una variedad grande de áreas profesionales, ya que no existe aún un programa educacional formal que prepare para convertirse en un Asesor Educacional. Idealmente, tendría que ser una persona con formación en educación internacional, tecnología informática, administración sin fines de lucro o comercio internacional.

Las habilidades del Asesor Educacional dependen del tipo de institución en la que labora, preferiblemente deberán contar con experiencia en viajar y trabajar en EUA y en el país anfitrión, dominio del idioma inglés y del idioma del país anfitrión, conocimiento de programas de computo y de uso de computadoras para efectos laborales, conocimiento en sistemas de búsqueda por Internet, habilidad para entrevistar personas, para escribir y para organizar actividades, dispuesto/a a viajar y a participar en módulos de entrenamiento integrales desarrollados y auspiciados por el Departamento de Estado del Gobierno Norteamericano.

Directa o indirectamente, el Asesor Educacional sirve a:

- Estudiantes interesados en estudiar en EUA a nivel de pregrado, profesional o de investigación o entrenamiento (clientes primarios)
- Familiares de estos estudiantes
- Agencias que auspician a estos estudiantes
- Agencias gubernamentales del país anfitrión
- La comunidad educacional de los Estados Unidos y sus instituciones educativas
- Intereses del Departamento de Estado del gobierno norteamericano
- Otras organizaciones internacionales con intereses educacionales
- Otros Asesores Educacionales y consejeros de escuelas secundarias

Todos estos servicios se deberán ofrecer de manera responsable, actualizada y apropiada. Para ser efectivo y eficiente, el Asesor Educacional debe saber quién requiere qué tipo de

información y dónde encontrarla, y deberá examinar sus prioridades y responsabilidades para cumplir con su misión.

Algunas de las funciones propias del Asesor Educacional son las siguientes:

- Asistir a las personas que se preparan para estudiar, lograr un entrenamiento o hacer investigación en Estados Unidos: para esto deberá decidir a quién debe servir: a un posible estudiante, persona que se entrenará en un área profesional, a un investigador o quienes los auspician.

- La única manera en que el Asesor puede ayudar a las agencias e instituciones norteamericanas es por medio de la divulgación de la información y por medio de la asistencia que se le da a cada cliente. Por el Código de Ética, no es posible ayudar o favorecer a ninguna institución o agencia durante este proceso, ya que se estaría faltando a la política del Departamento de Estado en cuanto a brindar información generalizada.

- Proporcionar información actualizada y correcta: decidir qué tipo de información es la más necesaria y explicar por qué.

- El Asesor tiene la obligación de llevar estadísticas solicitadas por el Departamento de Estado, ya que sin estadísticas, no hay catálogos y no hay ayuda para entrenamientos ni para compra de materiales. Además, debe llevar estadísticas de los clientes a quienes ayuda y un aspecto importante es que la atención a estos clientes no puede ser selectiva, es decir, que se deben atender a todas las personas que se acerquen al área y soliciten cualquier tipo de información.

- El Asesor deberá contabilizar a diario las consultas y servicios brindados en el formulario de [Estadística Semanal](#), para luego mensualmente entregar el reporte de mes con la cantidad de servicios y productos ofrecidos al Director (a) de USE mediante el formulario de [Control de Estadística](#). Además, deberá enviar a copia de estos datos al Departamento de Estado.

- Mantener catálogos y libros de referencia que no tengan más de 2 años de haber sido publicados.

- Preparar, revisar y distribuir materiales: decidir qué tipo de material es el necesario para satisfacer las necesidades de los estudiantes y de los consejeros.

- Mantener una oficina con libreros de fácil acceso, bien organizada y abierta al público con un horario definido en el cual se estipularán las horas de atención al público.

- Responder consultas de manera apropiada y pronta, haciendo las investigaciones del caso cuando no se sepa la respuesta por tratarse de una situación nueva.

- Planear y llevar a cabo actividades que satisfagan las necesidades de los individuos desde las etapas de preparación hasta la orientación transcultural. Decidir, con base en prioridades, y luego planear de acuerdo con el ciclo en el cual se lleva a cabo cada actividad.

- Conocer el sistema educacional y las oportunidades de estudio en EUA.

- Mantener material actualizado con información educacional de los EUA.

- Mantener comunicación regular con los consejeros estudiantiles de las instituciones educativas del país anfitrión y con los oficiales de admisión de las instituciones norteamericanas

Los Asesores Educativos tienen la responsabilidad de mantener contacto con otros asesores en su país y en su región. También deben mantener contacto con profesionales en educación internacional y oficiales de admisión de instituciones de educación superior en EUA. Debe compartir información, buscar soluciones a problemas comunes, desarrollar entrenamientos y promocionar los servicios de Asesoría Educativa.

Los Asesores Educativos tienen el compromiso de presentar al centro de Asesoría Educativa como una organización de prioridad gubernamental, explicar y apoyar los objetivos

del sistema educativo de EUA y explicar el sistema educativo del país anfitrión. Deben estar actualizados con las tendencias de cambio en la educación del país anfitrión y de Estados Unidos. Los Asesores de Guatemala y Costa Rica son los únicos autorizados en Centro América para capacitar a otros Asesores.

b. Asesoramiento

Algunas técnicas de asesoramiento que brinda esta oficina son:

Asesoría individualizada

Es la manera más efectiva donde por medio de una cita se entregan materiales básicos que puedan ser vistos de manera continua por el interesado. También se recomiendan sesiones grupales en las cuales se presenten temas de interés común y luego se puede invitar a los participantes a hacer una cita con el Asesor Educacional para atención individualizada.

Después de la información introductoria, es importante asegurar que los estudiantes que requieran mayor información o asistencia hayan llenado una tarjeta de inscripción con información personal en la cual se especifica el área de estudio deseada y el nivel que se desea alcanzar.

Cuando se le indica al estudiante que se presente a una cita, se le debe solicitar que traiga copias de certificaciones de notas, resultados de exámenes estandarizados, y cualquier material que hayan recibido de las instituciones que han contactado y es importante solicitar a los estudiantes que hagan una guía con las preguntas y las dudas que deseen discutir durante la entrevista.

Preparando al Asesor: El número de citas diarias deben ser limitadas y programadas para cuando hay menor afluencia de visitantes. El Asesor debe iniciar el día repasando el horario de visitas programadas para el día, y si tiene información del estudiante, buscar la información relevante para saber de qué se va a hablar. Se debe tener material en el que se pueda encontrar las instituciones que ofrecen las carreras, el tipo de acreditación que tiene la institución y todo material relevante que deba entregarse al estudiante.

Es importante asegurarse de que la entrevista sea conducida en un área privada, pues la privacidad y la quietud son importantes. Si no se cuenta con una oficina separada, hay que tratar de obtener un lugar en el cual se pueda ofrecer privacidad al cliente para que éste se sienta más cómodo y la imagen que se ofrezca sea más profesional. Hay que evitar ser interrumpido por otras personas mientras se encuentre haciendo la entrevista, o distraerse con llamadas telefónicas, por ejemplo.

Estableciendo el ambiente: La entrevista deberá iniciar con una presentación que hará que el cliente se sienta más cómodo y proveerá una atmósfera abierta a la discusión. Llamar al cliente por su nombre es un buen preámbulo a la entrevista. Indicarle dónde puede sentarse y además aclararle desde el inicio cuánto tiempo puede darle al estudiante para que puedan aprovecharlo al máximo. Desde el inicio, hay que evitar que la conversación se salga del tema.

Hacer preguntas correctas: Las preguntas deberán claramente definir los intereses y capacidades del cliente. Se debe tomar nota de los comentarios hechos por el cliente y además se deben formular preguntas sobre:

- El nivel de estudios completados o que está llevando a cabo, y detalles de dónde se han llevado a cabo estos estudios

- Solicitar una certificación oficial de notas en las que se pueda apreciar si cumple o no con las notas solicitadas para admisión

- Rango en su clase.

- Resultados de los exámenes estandarizados que ha tomado, o información sobre cuándo piensa tomar dichas pruebas.

- Áreas de interés en sus estudios

- Actividades extracurriculares. Es necesario profundizar en cuanto lo que hace el estudiante en sus horas libres, cuando no está estudiando. A menudo, los estudiantes internacionales creen que deben ser humildes con respecto a sus actividades personales, pero debe hacerse énfasis en la importancia que estas actividades tienen a la hora de contactar una institución de educación superior en EUA.

- El área de estudio en la cual planean desarrollarse, o sea, discutir los objetivos para determinar si el área escogida es la apropiada.

- Capacidad financiera y recursos de financiamiento. Explicar el costo aproximado de las instituciones que podrían ser apropiadas y buscar si estas instituciones tienen ayuda financiera para estudiantes internacionales.

- Preferencias o necesidades de las diferentes instituciones: públicas, privadas, grandes, pequeñas, urbanas, suburbanas, rurales, competitivas, no competitivas, etc.

- Resumir, clarificar y recomendar un Plan de Acción que muestre respeto, tenga una actitud imparcial, no se forme juicios sobre el entrevistado, admita cuando no tiene todas las respuestas, mantenga control de sí mismo, no se sienta mal al tener que admitir que no tiene todas las respuestas y simplemente explique que buscará la información

Asesoría Grupal

Formar grupos para asesorar es importante porque ahorra tiempo, alcanza a una amplia audiencia y permite una mejor utilización de recursos. Para los asesoramientos grupales, necesita los siguientes elementos:

- Tener un horario
- Tener suficiente material escrito
- Publicidad en los medios de comunicación
- Tener una lista de preparación
- Tener un formato establecido

Hay dos tipos básicos de sesiones que se deben planear: preadmisión y orientación. Se debe decidir cuándo y con qué frecuencia se deben programar estas y en qué momento del día estas sesiones grupales son más efectivas, dependiendo de los horarios de estudio en instituciones educativas del país anfitrión.

Es importante decidir un lugar en el cual siempre se lleven a cabo estas sesiones y en donde se puedan acomodar ayudas audiovisuales tales como un proyector de video, un proyector de diapositivas, una pizarra, etc.

No deben combinarse con otras actividades y se les debe dar prioridad. El ambiente deberá ser tranquilo, con suficientes sillas, adecuada iluminación y ventilación. Deberá proveerse al visitante con material para tomar notas.

Si su presupuesto se lo permite, estas sesiones grupales deberán llevarse a otras partes del país para que sean aprovechadas por estudiantes que no pueden asistir a las que se ofrecen en su centro.

Deberá utilizarse una serie de videotapes y transparencias o diapositivas, para proveer a los visitantes una idea clara de cómo son los campus universitarios en EUA. Si el grupo es muy grande, se debe considerar tener libros de referencia, folletos descriptivos de las pruebas y catálogos para que los visitantes puedan utilizarlos. Deben prepararse cuadros con datos de finanzas, grados académicos que se pueden obtener, duración de programas académicos, mapas, ilustraciones, fotografías y hojas informativas.

Es importante realizar un video propio que responda las preguntas más frecuentes, su centro puede efectivamente transmitir la información requerida sin tener que solicitar la presencia del Asesor. Los videos pueden ser creados por profesionales, o simplemente hechos en casa.

Con la publicidad apropiada, es posible determinar cuántas personas asistirán al evento. Si se programa de manera regular, los estudiantes podrán diseminar la información de este tipo de

servicio. También ayuda poner afiches en escuelas locales, consulados y universidades. También se recomienda la comunicación del evento en los medios de prensa.

Para la sesión grupal, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Hacer un bosquejo del tema
- Determinar la duración de la sesión
- Planear la secuencia que se seguirá
- Hacer un estimado de la asistencia y determine cómo distribuirá las sillas
- Planear la presentación para los invitados
- Planear qué equipo se va a utilizar
- Tener a la entrada una hoja para tomar información personal de los asistentes (nombre, área de estudio, dirección, correo electrónico, colegio de procedencia, teléfono, etc.)
- Utilizar etiquetas para ponerle el nombre a cada participante
- En la sesión, se debe iniciar con una presentación personal y de las personas que darán la charla, luego explicar el objetivo de la sesión y aproximadamente la duración de la misma.
- De ser posible, la sesión deberá ser en el idioma del país anfitrión.
- Al terminar la sesión, hay que asegurarse de que no hayan quedado preguntas sin responder.

Asesoramiento por Correo Electrónico y Teléfono

La mayoría de las consultas actualmente vienen por correo electrónico y teléfono. El desarrollo de material que pueda ser utilizado de manera repetitiva, respondiendo de manera directa las preguntas que se reciben, es vital. Las consultas por email requieren de una respuesta personalizada, por lo que se recomienda tener varios tipos de respuestas electrónicas preparadas.

Algunas de las más efectivas son:

- Hojas informativas
- Listas por área de interés
- Formatos de cartas

Para un efectivo asesoramiento por correo electrónico, es importante tomar en cuenta también:

- Desarrollar una rutina de respuestas, iniciando por responder primero las consultas que se quedaron sin atender el día anterior. Luego responder las que requieren únicamente envío de formularios o de hojas informativas o cualquier material que pueda ser adjuntado como material de respuesta. Seguidamente, responder las que requieran respuesta individualizada o de alguna investigación. Es importante que las respuestas se den en un margen de tiempo definido si quiere proporcionar un servicio efectivo y profesional

- Utilizar direcciones conocidas de internet para proveer al cliente con información correcta sobre universidades norteamericanas.

- Compartir hojas informativas y listas por área de interés con otros centros de Asesoría Educacional en la región. Si este material es compartido a través de Internet, los otros centros podrán utilizar el mismo material y las respuestas serán más uniformes.

- Utilizar un “scanner” para reproducir cierta información que deba ser enviada a clientes y colegas.

- Cuando sea necesario, solicitar que el cliente cubra los gastos de envío (si debe enviar material por correo)

c. Consideraciones de Mercadeo y de Relaciones Públicas

Elaborar material llamativo, actualizado y de fácil lectura. Desarrollar un tipo de letra y un formato que identifique su material. Utilizar gráficos que puedan ayudar a identificar su material. Mantener estadísticas con información sobre la cantidad de personas que requieren de asesoramiento.

d. Manejo de un Centro de Asesoría Educacional

Los Centros de Asesoría Educacional funcionan en una variedad de escenarios. Todos son auspiciados y supervisados por el Departamento de Estado del Gobierno Norteamericano. Estos

centros tienen sus raíces en la Constitución del Gobierno Norteamericano, en el Decreto Fulbright-Hays de 1961 (Decreto de 1961 sobre Intercambio Cultural y Educativo Mutuo) Hoy día el DOS apoya un equipo de trabajo formado por 450 centros de Asesoría Educativa en casi todos los países del mundo.

Este equipo de trabajo ofrece información imparcial sobre el sistema educativo norteamericano y los procesos de admisión. Estos centros pueden ser encontrados en Embajadas, comisiones Fulbright, Centros Binacionales, oficinas de organizaciones no lucrativas, Fundaciones Privadas, Universidades Extranjeras, y en algunos casos, Ministerios de Educación. Algunas organizaciones del sector comercial privado pueden unirse a este equipo de trabajo siempre que sigan los lineamientos del Departamento de Estado. Algunos centros se llaman “Centros de Información” para expresar su misión: proveer información sobre el sistema educativo de EUA a una audiencia diversa.

e. El Departamento de Estado Norteamericano

Proveer información actualizada sobre los Estados Unidos, su gente, sus valores y sus instituciones, es la parte central de la misión del Departamento de Estado. DOS apoya una variedad de actividades con el fin de construir relaciones duraderas y de entendimiento mutuo a través del intercambio de personas e ideas.

Existen seis tipos principales de centros de Asesoría Educativa con apoyo del Departamento de Estado Norteamericano. En cada caso, los asesores laboran medio tiempo o tiempo completo:

- Centro ubicado en la Sección Cultural de la Embajada Norteamericana
- Una Comisión Fulbright
- Un Centro Binacional
- Una agencia de una organización sin fines de lucro que tiene un convenio con E/ASA para ofrecer Asesoría educativa en uno o más países
- Universidades extranjeras o ministerios de Educación
- En oficinas de una fundación o de alguna organización no gubernamental

f. Tipos de Servicios e Información

Los servicios que se ofrecen en la oficina de Asesoría son los siguientes:

- Libros de referencia.
- Certificación y traducción de documentos.
- Administración de pruebas.
- Sesiones de grupo.
- Talleres especializados.
- Asesoramiento individual.
- Orientación transcultural.
- Guía sobre programas de estudio.

Estos servicios se ofrecen de la siguiente manera:

- Estableciendo procedimientos generales para regular las visitas
- Asesoría individualizada y grupal
- Pizarra informativa
- Mesa con volantes e información escrita
- Ayuda audiovisual
- Organizar visitas a colegios
- Organizar talleres sobre temas relacionados con pruebas de admisión, destrezas de búsqueda de información para la selección de una universidad
- Publicación de un folleto informativo
- Asesorar por medio del teléfono y de correos electrónicos
- Establecer sistema de trabajo con colegas en otras instituciones
- Tener una página web especializada
- Programar actividades de acuerdo con el año académico del país anfitrión

g. Asesorando Postgrados: Investigadores, Conferencistas y Consultores

En la mayoría de los centros de Asesoría Educacional, la cantidad mayor de visitantes son estudiantes a nivel de pregrado o de postgrado. Sin embargo, hay una cantidad respetable de profesionales que buscan ser guiados de una manera más exhaustiva. Las categorías contempladas en este nivel son investigadores a nivel posdoctoral, conferencistas, consultores y

persona que están en programas académicos pero no requieren de obtener un grado llamado: nondegree study que son los programas en los que el estudiante asiste a lecciones en una institución de educación superior, por un período no menor a un año académico y que tiene la libertad de llevar los cursos que le parezcan interesantes. Estos programas no llevan a ningún tipo de título como podría ser el Bachillerato o la Maestría.

En todos los casos, se debe procurar brindar al interesado:

- Guía en cuanto a la institución en donde se dará la investigación
- Orientación transcultural
- Visas
- Seguros de salud
- Impuestos
- Choque cultural
- Documentos a llenar
- Responsabilidades hacia la institución anfitriona

h. Asesorando Instituciones Norteamericanas

La asistencia puede variar desde ofrecer una lista con nombres de contactos locales (representantes en instituciones gubernamentales y organizaciones) hasta establecer citas u ofrecer espacio en un auditorio para conversar con los estudiantes. También se puede ofrecer asistencia en presentaciones sobre educación superior en Estados Unidos a los oficiales de admisión de universidades, y visitas de grupos para ferias educativas

NAFSA es una institución internacional conocida en sus inicios como National Association of Foreign Students Advisers; en 1994 cambió de nombre a Association of International Educators, pero conservó las mismas siglas, NAFSA.

El Código de Ética de esta institución desarrollado en 1997, establece que los Asesores deberán demostrar imparcialidad cuando reciban visitantes de instituciones educativas. Prácticas éticas recomendadas incluyen: aclarar que el Asesor representa toda institución acreditada y que

no podrá ser agente de ninguna institución y que además no puede aceptar dinero de ninguna institución para promover sus programas o para enviar estudiantes a su institución.

Algunos representantes de instituciones de educación superior viajan de manera independiente. Otros viajan como parte de un grupo organizado. Es importante contar con un listado de los servicios que se ofrecen en su centro. También se puede indicar qué tipo de ayuda se les puede ofrecer de manera gratuita y cuáles servicios se ofrecerían con algún costo para la organización.

Previo a la visita de oficiales de admisión, se ofrece apoyo en las siguientes áreas:

- Consejo logístico en cuanto a llegada al aeropuerto, hoteles, restaurantes, calendario escolar, feriados locales, excursiones, etc.
- Lista de contactos (escuelas, universidades, programas de idioma, oficinas gubernamentales, oficinas de fideicomiso, etc.)
- Sugerir, arreglar y reconfirmar citas
- Información sobre obtención de visas en el país anfitrión
- Consejo y asistencia en publicidad
- Asistencia con materiales que los representantes pueden enviar por correo
- Publicitar y arreglar una presentación en Asesoría Educacional
- Organizar presentaciones sobre el sistema educativo del país anfitrión
- Producir materiales impresos con información del sistema educativo del país anfitrión
- Reuniones con exalumnos de la institución visitante
- Información transcultural
- Sugerir materiales de mayor utilidad y cantidades que se deberán traer
- Proveer una lista de preguntas frecuentes para que los representantes puedan prepararse

Durante la visita de los oficiales de admisión, pueden ofrecerse los siguientes servicios:

- Transporte del aeropuerto al hotel
- Guía de la ciudad

- Transporte y/o mapas y direcciones
- Un sitio para reunirse con personas interesadas en conocer sobre posibilidades de estudio en la institución visitante
- Información actualizada sobre el sistema educativo, tendencias y cambios, del país anfitrión.
- Asistencia con presentaciones individuales o con ferias educativas
- Servicios de traducción en presentaciones o ferias
- Presentación a grupos de estudiantes en ferias educativas
- Acompañar al representante en citas con orientadores
- Revisar credenciales
- Participar activamente en ferias educativas

i. Asesorando Instituciones Locales

De manera conjunta con la sección cultural de la Embajada Norteamericana, debe decidirse qué contactos son de interés para el buen funcionamiento de Asesoría Educativa.

Algunos contactos de interés podrían ser:

- Ministerio de Educación
- Asociaciones profesionales
- Escuelas de idiomas
- Directores y orientadores de escuelas secundarias
- Grupos de jóvenes

Los contactos deberán ser directos e indirectos. Para contactos directos, se deben establecer llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas y reuniones de manera periódica. Para contactos indirectos, deben hacerse envíos regulares de información.

Tipos de información que pueden ser de interés para organizaciones locales:

- Políticas de acreditación
- Diferencias de los sistemas educativos
- Información sobre procesos de admisión
- Información sobre financiamiento de educación superior en EUA

- Actualización sobre requisitos para obtención de visas estudiantiles
- Role del Asesor Educacional
- Actualización sobre servicios especializados y eventos de interés
- Información sobre visitas de representantes de instituciones de educación superior
- Información sobre exámenes estandarizados

j. Redes de Cooperación

Las redes de cooperación benefician no solamente al Asesor Educacional, sino también a las personas que requieren de sus servicios. Puede ser de utilidad para diversos propósitos:

- Diseminación de información
- Obtención de información
- Manejo del tiempo
- Relaciones públicas
- Defensa de la profesión
- Recolección de fondos
- Mercadeo
- Desarrollo profesional

Los contactos externos serán con instituciones de la comunidad educativa, de oficinas gubernamentales y de medios de comunicación. Algunas de las técnicas que pueden emplearse para tal fin son:

- Definir los objetivos
- Identificar las personas de importancia
- Hacer un paquete informativo de su oficina
- Reunirse y Darle seguimiento a lo conversado en reuniones

k. Canales de Comunicación

Los canales de comunicación utilizados son los siguientes:

- Contacto Directo: teléfono/fax, correo, correo electrónico, visitas, talleres presentaciones, y conferencias.

- Contacto Indirecto: envío de afiches, volantes, correos informativos, videos y multimedia.
- Contacto Electrónico: emails, grupos de discusión, Web y “messengers”
- Contactos publicitarios: periódicos, revistas, radio y televisión.

I. Outreach

Los programas de “outreach” deberán incluir seminarios, talleres y sesiones grupales. Pueden llevarse a cabo en escuelas, universidades y centros binacionales en su ciudad y fuera de esta.

Para estudiantes:

Puede ser en escuelas secundarias o universidades. Generalmente por invitación y con un tema específico en cursos de idiomas, intercambios estudiantiles, universidades o áreas específicas de estudio.

Talleres para contactos institucionales:

Proveen herramientas para asesoramiento.

Organización:

- Determinar la necesidad de “outreach” y el tipo de programa más apropiado para ofrecer.

- Determinar si hay alguna razón por lo cual no debe conducir un programa de “outreach”, considerando preferencias y costumbres locales.

- Determinar si hay posibilidades de coordinación de programas con colegas locales.

- Planear con anticipación las actividades para reservar el equipo y el local con anticipación.

- Determinar costos y hacer un presupuesto en el que se incluyan el transporte, los costos, el hospedaje y la alimentación.

- Buscar patrocinio para bajar los costos.

- Invitar presentadores y enviarles mapas o información precisa sobre el tema y la duración de su presentación, así como una descripción de la audiencia.

- Es importante programar descansos.

- Preparar información para distribuirla a los participantes

- Seleccionar y preparar recursos que puedan ser utilizados (material impreso, audiovisual y/o electrónica)

- Se debe establecer un sistema de inscripción previa a la presentación.

- Si fuera necesario, asignar el material de lectura a los participantes.

- La publicidad para el evento por medio de gacetillas de prensa es de suma relevancia.

Tecnología

Una computadora para un centro de Asesoría Educacional deberá contar con los siguientes requisitos mínimos:

- Procesador de palabras
- Capacidad para manejo de base de datos
- Base de datos comerciales
- Comunicación con otras computadoras
- Posibilidad de navegación en internet
- Utilización de hojas electrónicas, análisis de datos y de contabilidad
- Capacidad de efectuar diseños gráficos

- CD-ROM
- Tarjeta de sonido
- Tarjeta de video
- Parlantes
- Impresora
- Scanner

m. Recursos para Asesorar

Guías de Escuelas y Universidades

Estas publicaciones son utilizadas por los estudiantes para identificar instituciones con programas apropiados, y para obtener la información requerida para poder comparar opciones y solicitar admisión. Como mínimo, un centro de Asesoría deberá contar con guías para Pre grado e Instituciones de dos años.

Información sobre instituciones de dos y de cuatro años en las siguientes áreas:

- Cómo escoger una institución apropiada
- Descripción de instituciones organizada por áreas de estudio y por estado
- Listado de instituciones por categoría (público, privado, religioso, solo para hombres, solo para mujeres, etc.)
- Contactos
- Acreditación
- Áreas de estudio
- Grados ofrecidos
- Requisitos de admisión
- Fechas límite de inscripción
- Costos
- Nivel de selectividad
- Tipo de biblioteca y cantidad de publicaciones
- Actividades para estudiantes
- Oportunidades en atletismo
- Facilidades de hospedaje

- Perfil para estudiantes de primer ingreso
- Ayuda financiera
- Glosario de términos y abreviaturas

Postgrado

Las guías de postgrado deberán proveer información sobre requisitos de admisión para postgrados, los cuales pueden variar entre departamentos de una misma institución. Deberán servir también para comparar departamentos en diferentes instituciones:

- Información general sobre procesos de admisión
- Contactos para obtener mayor información
- Requisitos de admisión por departamentos
- Información sobre acreditación
- Áreas de estudio
- Programas combinados
- Descripción detallada de departamentos específicos (listado de profesores, intereses de investigación, biblioteca y facilidades para efectuar investigaciones, afiliaciones para investigación. etc.)
- Ayuda financiera
- Costos
- Glosario de términos y abreviaciones

También debe existir una serie de guías necesarias para llenar las necesidades de información para estudiantes internacionales, estudiantes con necesidades especiales (discapacidades), aprendizaje no tradicional y guías de preparación para los diferentes exámenes de admisión que se deben tomar.

n. Administración del Tiempo

El trabajo controlará al individuo, por lo que el individuo deberá controlar la organización de su tiempo.

Para administrar el tiempo efectivamente, deberá comprender que lo que funciona para una persona, no es efectivo para otra, pues la administración del tiempo es personal. Las bases de una buena administración del tiempo deberán comprender:

- Prácticas de evaluación del tiempo
- Desarrollo de un plan de acción para poder efectuar cambios
- Organizarse
- Establecer objetivos y priorizar
- Aumentar la eficiencia
- Delegar efectivamente

o. Captación de Recursos

Cuando un centro de Asesoría Educacional debe mantenerse sin ningún apoyo del gobierno norteamericano, se debe establecer un programa sólido de captación de recursos, lo cual requiere un gran esfuerzo y mucho tiempo. Deberá tomarse en cuenta el tipo de organización a la que pertenece y si esta organización tiene una estructura que permite la captación de recursos. También deberá tomarse en cuenta la cultura del país anfitrión y si las prácticas de captación de recursos son legales. Deberán respetarse las guías que el Departamento de Estado establece para no perder el apoyo en cuanto a entrenamientos y libros de referencia.

El asesoramiento deberá ser gratuito, sin embargo, dentro de este existen algunos servicios que pueden cobrarse: ayudas en ferias educacionales, fotocopias, envío de faxes e información sobre acreditaciones de instituciones educativas. Los precios a cobrar deberán ser módicos y en el caso de instituciones educativas, lo que se recibe deberá ser por publicidad para no comprometer al centro de Asesoría Educacional con ninguna institución educativa específica.

p. El Asesor Educacional como Entrenador

La experiencia del Asesor Educacional va ligada a su responsabilidad como entrenador. A mayor experiencia, mayor obligación de entrenar colegas, consejeros y asesores en programas de entrenamiento grupal. En la organización de estos entrenamientos, deberán tomarse en cuenta las diferencias culturales, la definición del programa de entrenamiento, los tipos de programas de entrenamiento, planeamiento, administración del programa y seguimiento.

Tipos de Entrenamiento:

- Talleres: programa intensivo que incluye participación activa e intercambio de ideas. Puede variar desde medio día hasta varias semanas.

- Seminarios: Generalmente no requieren de más de un día y proveen oportunidad de discusión y de adquisición de información

- Simposios: Reunión formal en la cual se trata un tema específico y se busca una conclusión o una acción a tomar.

- Coloquios: Una reunión académica en la cual uno o más especialistas hacen sus presentaciones en un tema específico y responden preguntas de la audiencia.

- Conferencias: Un experto que expone ante un grupo

- Paneles de discusión: Uno o más individuos presentan diferentes puntos de vista sobre un tema específico.

- Sesiones de video: Se presenta un video sobre un tema específico y luego se responden preguntas.

Por estos entrenamientos se puede cobrar una suma módica que sirva para cubrir los costos y que genere un poco de utilidad.

q. Sistema Educativo Norteamericano

En los Estados Unidos a la edad de 3 años, los niños pueden ingresar en una escuela maternal llamada Nursery School. En esta escuela pueden estar por uno o dos años.

A la edad de 4 años, ingresan al Kinder, en donde estudiarán por 1 ó 2 años. A los 6 años, ingresan a la escuela primaria en donde estudian de 1 a 4 grado.

De escuela primaria, pasan a escuela media o Middle School en donde estudian por otros cuatro años.

En el 9 año, pasan a la educación secundaria o High School. En esta etapa, pueden ingresar a una escuela académica, a una vocacional o a una escuela técnica. Estudian 4 años.

La educación secundaria termina en el 12avo grado y obtienen el diploma de High School. Una vez terminada su educación secundaria, pueden escoger entre varias opciones para su educación superior:

Associate Degree:

Junior o Community College (2 años)

Usualmente públicas, el tamaño varía desde muy pequeños a muy grandes. El costo es bajo, por lo que la ayuda financiera es limitada y normalmente se le da a residentes del Estado en el cual se encuentra la universidad.

Desventajas para estudiantes internacionales: puede que no haya un consejero y que no haya hospedaje en el campus.

Diploma: Instituto técnico (2 o 3 años, dependiendo del tipo de estudio que efectúen)

Bachelor's Degree:

Liberal Arts College

General (4 años)

Preprofesional Liberal Arts (1 a 4 años)

College 2 ó 4 años

University : pre y post grado o solo postgrado.

Master's Degree

Doctor's Degree

La educación superior puede llevarse hasta 8 años desde el momento en que se ingresa a un college.

Instituciones Públicas:

Se obtienen los títulos de BA MA o PhD. Son financiadas por el estado y generalmente tienen un cuerpo estudiantil bastante grande y el costo es muy bajo. La ayuda financiera, en la mayoría de los casos, está restringida a los residentes del estado. Los servicios que ofrecen a estudiantes extranjeros son excelentes y son las que ofrecen una mayor variedad de áreas de estudio. Su objetivo principal es educar a los residentes del estado, por lo que las carreras que ofrecen se especializan en las necesidades del mismo.

Comprehensive College:

Pre y posgrados. El financiamiento puede ser privado o público. Pocos estudiantes y con costos no muy altos. Ofrecen buenas oportunidades de financiamiento. No ofrecen muchas carreras a nivel de posgrado.

Liberal Arts College:

Pregrado. Generalmente son instituciones privadas y con pocos estudiantes. Los costos varían entre moderados y muy caros. Ofrecen excelentes oportunidades de ayuda financiera. Las áreas de estudio son: humanidades, ciencias sociales y ciencias naturales. Generalmente no ofrecen cursos intensivos de inglés.

Instituciones Privadas:

Pre y posgrado. El financiamiento es privado. Tienen un cuerpo estudiantil bastante grande. Los costos son elevados, pero hay muy buenas oportunidades de asistencia financiera. Los servicios para estudiantes internacionales son excelentes.

r. Acreditaciones

Es un indicador básico de que las instituciones llenan los estándares educativos mínimos establecidos en cada región y para cada profesión. La acreditación regional, históricamente

acredita las instituciones más tradicionales, pero también acredita ahora escuelas vocacionales, técnicas, educación a distancia También interesa la acreditación profesional.

Sistema de reconocimiento de las instituciones educativas y de sus programas profesionales.

Las necesidades educativas y los servicios que se ofrecen a los estudiantes son acreditadas de manera simultánea. No se acreditan instituciones fuera de territorio norteamericano.

Acreditaciones para el Ministerio de Educación Pública

El Ministerio de Educación Pública solicita como cooperación que se les ayude con la interpretación de los documentos obtenidos por personas que han estudiado en Estados Unidos, para lo cual se les solicita:

- Documento oficial a ser acreditado: pueden ser notas de escuela primaria, secundaria o de educación superior. Deben de traer el documento oficial más una fotocopia del mismo. El Asesor se deja la fotocopia para apoyarse en caso de que haya alguna consulta de parte del MEP.

- Ese documento debe de tener la siguiente información: nombre de la institución, lugar en donde se encuentra ubicada, fecha de ingreso y fecha de salida del estudiante, grado cursado, notas obtenidas.

- El Asesor revisa el documento, si este no presenta duda, la carta de acreditación se extiende de manera inmediata. Si presenta duda, se solicitan dos días hábiles como mínimo para hacer la consulta al Consejo de Educación en Washington DC.

s. FLTA

Programa Foreign Language Teaching Assistant de Intercambio para profesores que tengan interés en enseñar el idioma español en alguna institución de educación superior en los Estados Unidos. Este programa es únicamente por un año académico.

Algunos de los beneficios que recibe el profesor con este programa son los siguientes:

- poder compartir con personas de otros países
- mejorar el nivel de inglés.
- hospedaje, alimentación
- derecho a matricular dos materias por semestre en la universidad.

Para llevar a cabo la inscripción es necesario llenar el [Documento de Solicitud preliminar](#) y entregarlo con tres cartas de recomendación, prueba del conocimiento del idioma inglés y un documento que compruebe que tiene puesto de educador en propiedad.

Luego cancelar US\$300 en la caja del CCCN San Pedro, y una vez cumplido con esto, se llama a entrevista y se le entregan los documentos oficiales del Institute of International Education (IIE) y se envían al contacto en el IIE.

El contacto se encarga de todo lo que tiene que ver con la ubicación en una institución de educación superior en Estados Unidos. La respuesta sobre la institución asignada por el IIE se recibe en el mes de mayo de cada año. La solicitud preliminar se puede tramitar en cualquier época del año. Los documentos oficiales únicamente se entregan y se reciben en el mes de agosto de cada año y las fechas de entrega y recepción de estos documentos varían de acuerdo con las necesidades del IIE.

t. IIE (procedimientos del trámite)

El Institute of International Education (IIE) es una institución no gubernamental y sin fines de lucro que promueve oportunidades de estudio en los Estados Unidos a nivel de pregrado y posgrado

El área de Asesoría Educacional promueve la participación en este programa, el cual ofrece becas por rendimiento académico a estudiantes de colegios bilingües que deseen iniciar estudios de educación superior en los Estados Unidos.

Para llevar a cabo la inscripción es necesario completar la [Solicitud preliminar](#) que se contempla dentro de los requisitos para optar por la misma y presentarla en el período indicado por el IIE (generalmente de segunda semana de julio a última semana de agosto).

Esta solicitud deberá venir acompañada por tres cartas de recomendación de profesores y una carta de los padres de familia comprometiéndose a pagar lo que la beca no cubra. El monto varía año a año.

Luego la certificación del dominio del idioma inglés (TOEFL de 550 si la prueba es en papel y lápiz, o de 68 si la prueba es por Internet).

Las calificaciones obtenidas por el estudiante de 7mo a 11vo grado.

La cancelación de US\$100 como cuota de inscripción.

Si el estudiante cumple con los requisitos, en el mes de setiembre se le entregan los papeles oficiales que envía el IIE y se les da dos semanas para llenar los documentos. Estos documentos se entregan y se reciben en fechas establecidas por el IIE.

Se revisa que la documentación esté completa y se envían al IIE por servicio Currier. Estos documentos deberán de ir acompañados por un cheque de US\$800 a nombre del IIE. Los estudiantes deberán esperar hasta el mes de abril para recibir respuestas de las universidades que los aceptan para que puedan escoger a qué institución desean asistir a estudiar.

u. TOEFL iBT

La prueba de TOEFL iBT consiste en un examen por Internet solicitado por las universidades de los Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos para comprobar el dominio de inglés de las personas que desean ingresar a estudiar en sus campus.

Inscripción

La información acerca de la prueba, la inscripción y las fechas de los exámenes pueden ser accesadas únicamente a través de la página web del ETS (Educational Testing Service), www.ets.org/toefl.

El examen tiene un costo actualmente de US\$150 y se paga por medio de un cargo automático a una tarjeta de crédito internacional.

Aplicación

Propiamente en la aplicación de la prueba, debe haber un administrador y un proctor por cada examen.

Para la selección del Administrador y del Proctor, ambos deberán tomar una prueba en Internet para evaluar sus conocimientos en cuanto a la administración de la prueba. Esta prueba consta de 10 preguntas sobre los sistemas de seguridad y no pueden equivocarse en ninguna de las respuestas.

Normalmente se pone un administrador que sea totalmente ajeno al Laboratorio Multimedia, y un Proctor que sí labore allí. El administrador será el encargado de asegurarse que las personas que asistan a tomar la prueba presenten su identificación (pasaporte para extranjeros y cédula o licencia para nacionales) y de incluirlos en el sistema para que puedan ser admitidos en el área de exámenes de la página web para la prueba.

También será la persona encargada de la seguridad en la administración de estos exámenes, asegurándose que dentro del Laboratorio Multimedia solamente se encuentren las personas que van a tomar la prueba, el administrador y el proctor. En caso de que haya una falla técnica, el administrador se encargara de llamar a soporte técnico en Maryland para que ellos tomen las medidas necesarias para solucionar el problema.

El Proctor como se mencionó anteriormente, deberá ser una persona que trabaje en el Lab y que tenga acceso a privilegios de administrador con respecto a las computadoras. Esta persona

deberá cerciorarse de hacer dos chequeos de seguridad en las dos semanas anteriores a la programación de una prueba. Esto se hace con la idea de probar el sistema y prevenir problemas el día de la prueba.

El Proctor deberá asegurarse de que en el perfil de la prueba no existan Messenger ni salva pantallas, pues estos no son admisibles el día de la prueba. Por motivos de seguridad, el ETS no permite entrar en detalles del proceso de los chequeos preliminares. Esto se hace ingresando a una página web, con un login y un password asignados por el Educational Testing Service. Debe de montarse el cache proxy, el administrador y todas las computadoras para poder realizar una prueba de demostración del TOEFL.

El ETS tendrá acceso a las computadoras y podrán revisar el sistema que se utilizará el día de la prueba y harán saber si el chequeo preliminar tuvo éxito o si se presentaron problemas

Estas pruebas se pagan por medio de la planilla del Centro, después de haber sido administradas las pruebas.

v. TOEIC

El TOEIC es una prueba que certifica el nivel de inglés de las personas internacionalmente. Está diseñada para medir el dominio del idioma inglés aplicado a la vida cotidiana, no está basada en un programa específico de enseñanza del inglés. Por eso, es ampliamente utilizado en todo el mundo.

El Centro Cultural siempre se ha preocupado por mantener altos estándares de calidad en la enseñanza del inglés y ofrecer valores agregados a sus estudiantes que les permitan desempeñarse mejor en este idioma en actividades cotidianas.

Por eso, a partir de setiembre del 2005, para los programas English Now y Speak Plus, el CCCN incluyó como requisito de graduación, la prueba TOEIC® (*Test Of English for International Communication*), la cual es la prueba de certificación más utilizada en el mundo (8000 empresas en los cinco continentes y más de 4.5 millones de personas anualmente). Los

altos estándares de objetividad, confiabilidad, seguridad y actualización constante de la prueba TOEIC®, la han convertido en un requisito en empresas alrededor del mundo para seleccionar, contratar y promover aspirantes a los diferentes puestos que requieran dominio del idioma inglés.

La prueba TOEIC® está incluida como uno de los beneficios que ofrece la Institución, por lo que no tendrán que cancelar el valor de la misma la primera vez que la tomen para cumplir con este requisito. Actualmente, el puntaje mínimo que todo estudiante debe obtener es 550 puntos TOEIC® para optar por el título de graduación y el *Score Report* oficial con el resultado de su prueba TOEIC®.

Administración

El área de Asesoría es la encargada de elaborar los formularios que los estudiantes y público en general deben llenar para su inscripción.

El control de inventario de materiales existentes, los que circulan y los faltantes son responsabilidad del área. Además de solicitar los materiales nuevos cuando el existente se esté agotando.

También en esta área se capacita al personal que administrará la prueba.

En el caso de Proctors y administradores de otras empresas, Asesoría se encarga de la elaboración del documento que constata el compromiso de la persona a cumplir con lo estipulado por el ETS para la aplicación de la prueba.

Inscripción

- Estudiantes del Centro

Para inscribirse se debe completar el [formulario](#) entregado por el profesor y devolverlo debidamente lleno a la oficina administrativa de cada sede y en el caso de San Pedro, al Departamento Académico.

Es importante indicarle a los estudiantes que tomen en cuenta que una vez entregado el formulario no se pueden hacer cambios de fechas. La única excepción es por razones de fuerza mayor, para lo cual debe presentar la documentación correspondiente (dictamen médico, carta de la universidad, trabajo, etc.) y se le reprogramará en otras fechas de estudiantes, según cupo disponible.

Si no desea tomar la prueba TOEIC® en las fechas habilitadas para su bimestre, tiene 6 meses para tomarla en las fechas de estudiantes de cada bimestre; la inscripción la puede realizar en la Oficina Administrativa de su sede o en la Oficina de Asesoría Educacional en San Pedro, durante la cuarta semana del bimestre. En caso de no obtener el puntaje requerido, puede inscribirse para tomar la prueba nuevamente, siguiendo el proceso mencionado y cancelando \$30, precio especial para los estudiantes.

Los grupos con menos de 10 estudiantes serán reprogramados para alguna de las otras fechas disponibles para estudiantes, a criterio del CCCN.

En el momento de la inscripción se le debe de entregar al estudiante un folleto llamado: *Examinee Handbook*, el cual debe leer con detenimiento previo a la prueba, ya que es un documento muy completo y claro sobre como son las indicaciones para completar las hojas de respuesta, los ítemes que vienen en la prueba y otras informaciones de importancia. Este documento fue diseñado por el ETS para reducir el nerviosismo.

Open Testing

Las [inscripciones para el TOEIC](#) Open Testing, impresión de certificados, resultados, preguntas sobre formato y contenido de la prueba, así como las fechas son labores propias de Asesoría.

Lo referido a TOEIC para empresas, publicidad, órdenes de compra de TOEICs, reuniones informativas TOEIC, materiales publicitarios: carpetas, brochures, “Can Do Tables”, entre otros, se trata directamente con el Junior Brand de TOEIC.

Con respecto a las distintas categorías de personas para la aplicación de la prueba y lo precios se detallan a continuación:

- Open test:	\$45 (para cualquier persona solicite la prueba y no aplica a los otras opciones)
-Open test especial	\$65 (\$45 de la prueba + \$20 proctor)
- CCCN students	\$30 debe adjuntar fotocopia del recibo que compruebe que es estudiante activo.
-CCCN egresados	\$35 debe adjuntar fotocopia del carne de egresado vigente
-CCCN Students:	
Ultimo nivel: primera vez	\$0 deben inscribirse con los formularios entregados a sus respectivos teachers en el bimestre que cursan E2B
Ultimo nivel: primera vez, bimestres anteriores	\$0 deben hacer proceso de inscripción en Asesoría Educacional
Ultimo nivel: que repiten	\$30 deben hacer proceso de inscripción en Asesoría Educacional mientras pinkcard sea válido (adjuntar fotocopia)
-Fulbright	\$30 (sólo si indican que es para aplicar a becas Fulbright)
-MEP	\$35 (sólo si indican que es para el MEP, candidato debe adjuntar atestados)

Día de la prueba

El área de Asesoría Educacional será la responsable de administrar la prueba con sus Proctors designados, según las normativas del ETS con respecto a ello.

Las instrucciones se dan claramente al inicio de la prueba, se aclaran dudas y se revisa que estén llenando los datos como se les indica, sin embargo, muchas personas no lo hacen de la forma adecuada y una vez que devuelven la hoja de respuestas, esta es intocable, por razones de seguridad de ETS y porque debe estar intacta en caso de eventuales reclamos por parte del estudiante.

El Proctor tratará, en la medida de lo posible, de revisar que todas las personas que están tomando la prueba, sigan las instrucciones de manera correcta.

Para los estudiantes del Centro, el día de la prueba es requisito presentar la tarjeta de notas del último nivel del programa y una identificación (cédula, pasaporte o licencia) vigente. Así como la colilla de la boleta de inscripción.

Para las personas que aplican la prueba en Open Testing, el día de la prueba es requisito presentar una identificación personal legal (cédula, pasaporte o licencia) vigente con fotografía vigente y firma.

Resultados

Para los estudiantes del Centro, el resultado será entregado personalmente en forma oral en la oficina de registro de cada sede, 8 días hábiles después de que tomó la prueba (no se dará vía telefónica bajo ninguna circunstancia). El documento oficial sólo será entregado a los estudiantes que obtengan más de 550 puntos, durante la ceremonia de graduación.

Si el estudiante solicita el diploma del TOEIC el procedimiento es el siguiente:

- si pagaron los derechos de graduación, y recibieron el score report junto con el título de graduación del Centro, únicamente deben cancelar el equivalente a US\$10 para poder obtener el diploma.

- si no pagaron los derechos de graduación, deberán de cancelar el costo total de la prueba mas US\$10 adicionales para obtener el score report y el diploma (o solo el diploma)

- las boletas se presentan en Asesoría Educacional. Se recolectan de manera continua toda la semana.

- los diplomas y score reports se entregan los días lunes en la tarde, pues se imprimen únicamente los lunes en la mañana. Si la persona viene un lunes a entregar la boleta de pago, el diploma se entregará el lunes siguiente.

- los reportes de notas y el diploma son material confidencial, por lo que si no vienen de manera personal a retirar sus documentos, deberán enviar a la persona que va a hacer retiro de los

documentos, con una carta de autorización y con una fotocopia de su cedula por ambos lados. Sin esto, no es posible entregar ningún score report o diploma.

Para las personas que aplican la prueba en Open Testing, los resultados se entregan de 5 a 8 días hábiles después de aplicada la prueba. Se entregan de manera personal, previa de una identificación personal legal con fotografía o en su defecto con una autorización por escrito, en la cual se incluya fotocopia de la cédula del interesado por ambos lados, nombre y número de cédula de la persona que retirará los resultados.

Administrador y Proctors

Los Administradores son los responsables de la administración de la prueba y los Proctors son las personas que ayudan a que esta administración se haga eficientemente.

El área de Asesoría es la responsable de coordinar a cada Administrador y Proctor en cada horario y sede donde se aplique la prueba. Cada Administrador debe cuidar al menos una vez al año un TOEIC Open Testing sin recibir remuneración por ello. El pago por examen administrado se incorpora en la planilla del Centro y se cancela ¢10.000 por prueba aplicada en alguna de las sedes.

En forma muy general, estas labores son presentadas en un [diagrama de flujo](#), el cual en forma clara explica cada procedimiento a seguir.

w. Becados

Los becados darán apoyo en cuanto a archivo de documentos, respuesta de consultas sobre información general, entrega de resultados del TOEIC, recepción de materiales para acreditaciones de estudio, asistirán a los clientes a la hora de completar los formularios y responderán las consultas telefónicas.

x. Solicitud de los libros

Esto se hace a través de la página web del ETS www.educationusa.state.gov con una clave y un login que solamente deberá manejar el Asesor Educacional. Se hace una vez al año y

el Departamento de Estado es el que indica el monto en dólares que se aprobó para ese año específico.

y. Incentivo Diurno

Este es un programa ideado por la Junta Directiva del Centro para llenar espacios en los cursos que se imparten en horario diurno en cualquiera de las sedes.

Si el estudiante está dispuesto a matricular en periodo de matrícula extraordinaria, sujeto a espacio y en horario de mañana o tarde de lunes a viernes, se le puede ofrecer un descuento del 50% en cualquiera de los cursos que la institución ofrece. Para la inscripción deben completar un [formulario](#) que tiene un costo de ¢100 y que debe entregarse en Asesoría Educacional a más tardar 2 semanas antes de la matrícula.

Esta oportunidad de descuento, se ofrece únicamente a personas de primer ingreso y el descuento que se hace no contempla los precios diferenciados ni los materiales.

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

ASESORÍA EDUCACIONAL)

4.3 Asesoría Educacional

- a. Asesor Educacional
- b. Asesoramiento
- c. Consideraciones de Mercadeo y de Relaciones Públicas:
- d. Manejo de un Centro de Asesoría Educacional
- e. El Departamento de Estado Norteamericano
- f. Tipos de Servicios e Información
- g. Asesorando Postgrados: Investigadores, Conferencistas y Consultores:
- h. Asesorando Instituciones Norteamericanas
- i. Asesorando Instituciones Locales
- j. Redes de Cooperación
- k. Canales de Comunicación:
 - l. Outreach
- m. Recursos para Asesorar
- n. Administración del Tiempo
- o. Captación de Recursos
- p. El Asesor Educacional como Entrenador
- q. Sistema Educativo Norteamericano
- r. Acreditaciones
- s. FLTA
- t. IIE (procedimientos del trámite)
- u. TOEFL iBT
- v. TOEIC
- w. Becados
- x. Solicitud de los libros
- y. Incentivo Diurno

4.4 Mercadeo y Ventas

El área de Mercadeo y Ventas le corresponde promocionar y dar a conocer los servicios y productos de cada una de las áreas que comprenden la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural.

A continuación se describe de forma detallada la manera de cómo se deben efectuar los procedimientos de esta área, de manera que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual.

a. Plan de Mercadeo General

El plan de mercadeo se elaborará sobre la base del Plan Estratégico del CCCN y por ende el de USE, para ello es necesario:

- Identificar los productos y servicios a promocionar, identificando el mercado meta de cada producto.
- Identificar la estrategia que se va utilizar para cada producto (plan de acción)
- Determinar las personas responsables de en cada plan de acción y la fecha de culminación de cada uno, así como el presupuesto necesario.

El plan de mercadeo será evaluado y analizado únicamente por la personada encargada del área y por el Director(a) de USE, ya que es un documento confidencial.

b. Plan de Labores

El plan de labores se desarrolla sobre la base del plan de mercadeo y necesidades específicas del Departamento, con el cual el Asesor(a) de Mercadeo de USE podrá tener una programación durante todo el año para promocionar los productos y servicios que ofrece la Unidad, incluye: planes de acción, fechas específicas, personas responsables en cada proceso y presupuesto, así como la retroalimentación año a año; para ello es necesario:

- Detallar los requerimientos para cada acción, es decir, lo que se necesita para llevarlo a cabo e identificar las personas que colaboran.

- Indicar el presupuesto aproximado para el desarrollo del plan de acción.

- Se debe colocar una línea para “feedback” donde se pueda tener en cuenta las situaciones especiales que se presentaron y con eso tener una retroalimentación para el próximo año.

c. Benchmarking General

La competencia dentro del mercado cada vez es mayor, por lo que el Asesor(a) de Mercadeo USE, deberá realizar un Benchmarking, que consiste en comparar el producto o servicio que ofrecen otras insituciones, con los se ofrecen en la Unidad; esta es una práctica que se debe tomar como un proceso continuo.

d. Actualización de bases de datos:

Cuando se habla de bases de datos se requiere al documento donde se almacena y recopila la siguiente información y que generalmente se trabaja en Excel:

- El nombre de la empresa, el nombre del contacto, teléfono, email, fax y status.

Algunas de las bases de datos con las que actualmente se cuenta son:

- Base de datos BMT: se va guardando en una hoja de Excel los contactos propios de la biblioteca, socios y posibles clientes.

- Base de datos SEI: se va guardando en una hoja de Excel los socios y los posibles clientes que adquieren el servicio con ese mismo nombre.

- Base de datos FLTA se va guardando en una hoja de Excel los clientes reales y potenciales de este programa, así como lista de instituciones en las cuales se puede promocionar el programa.

- Base de datos Traveling and Learning: se va guardando en una hoja de Excel los clientes reales o potenciales interesados en algún momento en este producto.

- Base de datos empresas se van guardando en una hoja de Excel los clientes reales y potenciales interesados en cualquiera de los servicios; cuando se definen por el producto o servicio a adquirir pasan a la base de datos correspondiente.

- Base de datos Instituciones Educativas, públicas o privadas, se va guardando en una hoja de Excel las Instituciones, interesadas en cualquiera de los servicios; cuando se definen en el producto o servicio a adquirir pasan a la base de datos correspondiente.

-Base de datos TOEIC se va guardando en una hoja de Excel las Instituciones Educativas, públicas o privadas, interesadas en este producto.

-IIE se va guardando en una hoja de Excel las Instituciones Educativas, públicas o privadas, interesadas en este producto.

e. Carpeta de ventas:

La carpeta de ventas que se debe entregar a los clientes, es el documento de presentación de la Unidad para cada uno de sus servicios y productos, ya sea cuando se visite un cliente potencial, se organice alguna actividad en la BMT, como por ejemplo conferencias o cuando se realizan charlas en determinada empresa o Institución.

Este documento debe incluir la siguiente información:

- [Carta de presentación de USE](#)
- [Información de la BMT](#)
- [Información de SEI](#)

[-Información FLTA](#)

[-Carta de presentación TOEIC](#)

- Brochure de USE

- Brochure de Asesoría Educacional

- Brochure de Traveling and Learning

- Tarjeta de presentación del Asesor (a) de Mercadeo USE o responsable del servicio.

f. Reporte de ventas:

El reporte de ventas debe ser elaborado en Excel y entregado al Director(a) de USE al final de cada mes, en el cual se detalla las ventas que se han logrado, el reporte de ventas por cuatrimestre (para efecto de pago de comisiones) y por año fiscal para la evaluación del logro de metas anuales.

En este documento se debe detallar el nombre del cliente, la fecha de adquisición del producto o servicio, teléfonos, contactos, monto, y al final el total de las ventas obtenidas por cada producto o servicio.

g. Reporte de Labores:

Es un documento elaborado en Word, el cual es presentado mensualmente al Director(a) de USE, en el cual se detalla: las reuniones, charlas, ferias, conferencias, ventas, cotizaciones realizadas, seguimientos, y otras actividades por mes. La fecha de entrega de este reporte mensual lo estipula el Director(a) de USE

h. Recibir visitas con consultas:

El Asesor(a) de Mercadeo de USE, deberá atender las consultas que se efectúen propiamente dentro de la Unidad, ya que como parte del servicio al cliente, el asesor (a) deberá atender inmediatamente a la persona para brindarle y hacerle entrega de toda la información del producto o servicio que solicite.

Para ello, deberá llevar su tarjeta de presentación o el brochure del producto o servicio del cual el cliente está interesado, también deberá llevar una libreta de apuntes para anotar el nombre, teléfono, email o fax del cliente, para posteriormente enviarle la información por el medio solicitado.

i. Recibir correos electrónicos solicitando información:

El Asesor(a) de Mercadeo de USE, deberá atender las consultas que se efectúen por medio del correo electrónico o por medio del formulario de información en la página Web del CCCN.

j. Cotizaciones:

Elaboración de cotizaciones o información

Una vez recibida la consulta del cliente sobre determinado producto o servicio, se procede a confeccionar la información o cotización a enviar.

En el caso del producto Traveling and Learning, el envío de la información es más detallado:

- Se debe identificar el programa que el cliente escogió.
- Se identifica cuál de los proveedores de Traveling and Learning lo ofrece.
- Se elabora la cotización teniendo en cuenta el número de semanas que el cliente escogió, el destino escogido, así como el tipo de alojamiento.

Basándose en esa información se calcula la inversión del programa: valor del programa por semana, la alimentación por cantidad de semanas, seguro por semana, transfer según destino, monto por inscripción, al monto total se le agrega un 5% adicional de comisión y se le agrega el costo de la transferencia bancaria que es de un \$ 25, esto según el contrato firmado con cada Institución.

En caso de que el estudiante tome un programa de más de 6 meses, se le debe agregar \$50, por envío de la documentación para la respectiva embajada.

Enviar vía correo electrónico o fax

Una vez elaborada la [cotización](#) se procede a enviar la información por correo electrónico o fax, según el acuerdo llegado con el cliente.

Seguimiento

El primer seguimiento que se da es inmediatamente después de haber enviado la información; se llama al cliente para informarle del envío de la documentación y si tiene alguna duda.

El segundo seguimiento se realiza mensualmente para ver la decisión que tomó el cliente o si desea que se le elabore algún otro presupuesto, ya sea con más o menos semanas.

Los clientes a quienes se les envía la información, se deben incluir en la base de datos correspondiente, para facilitar el envío de alguna promoción o información que les pueda servir.

k. Cierres de ventas:

Una vez enviada la información al cliente interesado, y este muestre real interés en el producto, se debe concretar una cita para brindarle la siguiente información:

- Informar sobre el proceso de inscripción: cancelar el 25% con seis semanas como mínimo antes del viaje y el 75% hasta dos semanas mínimo antes del viaje.

- Llenar la hoja de inscripción.

- Una vez que el Asesor (a), cuenta con el recibo de pago y la hoja de inscripción, se procede a enviar por fax el documento al proveedor correspondiente, y al mismo tiempo enviar un correo electrónico con la información del estudiante.

- El proveedor enviará la confirmación de aceptación y documentos que le serán de gran ayuda al estudiante para la solicitud de la visa.

- Una vez que el estudiante cuente con la documentación y todo esté correcto, se procede a solicitarle su itinerario de vuelo para enviárselo al proveedor.

- Con todos los documentos enviados y revisados por el cliente, se procede a esperar el pago del 75% restante y esperar el día de la partida del cliente.

1. Contacto con las escuelas de idiomas internacionales (consultas, solicitud de material promocional, etc.):

En caso de consultas especiales que tenga el cliente antes del viaje el Asesor(a) deberá mantener contacto con el proveedor para proporcionarle al cliente la mayor información posible sobre el viaje, por ejemplo: el clima del lugar, costos adicionales, tours, etc.

También debe tener contacto con los proveedores, en caso de que se realice una de las charlas programadas para enviar grupos de estudiantes, ya sea para solicitarles descuentos por grupo o para que envíen material promocional para los participantes a la charla y para los estudiantes que se inscriben al programa.

Anualmente se debe actualizar la firma de los contratos con los proveedores, así como sus datos dentro de nuestra lista de contactos, fijar de nuevo el monto por comisiones, servicios y productos y cualquier otro tipo de procedimientos a seguir.

A manera de mención, las instituciones educativas con las que se está trabajando actualmente son:

- EF Centros Internacionales de Idiomas
- ASPECT WORLD
- ANGLO CONTINENTAL
- FLS International
- ADMORE ACADEMY
- American College DUBLIN
- BBSI, BOURNEMOUTH BUSINESS SCHOOL INTERNATIONAL

Con estas instituciones podemos cotizar los paquetes del Programa Traveling and Learning los cuales son los siguientes: English Premier, Big Ben, Professional English, Multilingue, California Fun y el paquete Football Academy.

m. Reporte de estadísticas:

El reporte de las estadísticas se realiza mensualmente y se envía el detalle al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo de USE, donde mediante una tabla de cálculo en Excel llamada [Estadísticas Mensuales](#), se presenten cada uno de los productos o servicios de USE, la cual estará dividida por semanas y se detalle en los siguientes rubros:

- Número de visitas hechas y recibidas.
- Número de llamadas hechas y recibidas.
- Número de correos electrónicos hechos y recibidos.
- Número de fax recibidos y enviados.
- Número de asistentes a charlas realizadas
- Número de entrega de volantes por persona.

n. Divulgación de los distintos servicios que ofrecen las distintas áreas de la Unidad:

Citas con contactos

- Se busca en la base de datos de ese producto o servicio
- Se llama al respectivo cliente de la base de datos de ese producto o servicio para solicitarle una reunión y se coordina la fecha de la reunión con el cliente.
- Se envía la fecha de las reuniones programadas al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo; en caso de que haya otra área involucrada en el servicio o producto a promocionar, se le debe enviar también dicho dato.

Participación en ferias:

El Asesor(a) de Mercadeo USE, deberá enviar una carta a los colegios o escuelas seleccionados, indicando el interés del CCCN en la participación en su feria u otras actividades, en donde se pueda promocionar nuestros servicios o productos.

En otras ocasiones, se reciben las invitaciones de diferentes instituciones para la participación de USE en sus actividades.

En ambos casos el Asesor(a) de Mercadeo USE, deberá confirmar la participación en la feria o actividad de la institución y coordinará con el Asistente Administrativo la salida de material promocional, banners, manteles, regalías u otro material que se requiera para la actividad. En caso de ser requerido, se deberá coordinar la participación de miembros del equipo de USE,

Elaboración de publicidad:

- Radio: se prepara la cuña con la información que se quiere divulgar de uno de los productos o servicios de USE; esta información debe enviarse al Director(a) USE, para que la revise y autorice y con esa autorización se envía al Asistente Administrativo para que lo haga llegar a la emisora para su transmisión, cada 15 días.

- Prensa: se coordina con el jefe del Departamento de Mercadeo del Centro Cultural, la inclusión de alguno de los servicios o productos de USE en los anuncios que la institución publica cada bimestre para la matrícula.

- Afiches: el Asesor(a) de USE deberá coordinar una cita con la Agencia de Publicidad del CCCN, para presupuestar la elaboración de afiches de acuerdo al producto o servicio que se va a promocionar.

Una vez aprobado el presupuesto por el Director(a) de USE, se comunicará a la Agencia de Publicidad la elaboración de estos, los cuales se colocarán dentro del CCCN, y en lugares estratégicos dependiendo el producto o servicio que se vaya a promocionar.

- Brochures: el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar los brochures de USE, para lo cual llevará un control en Excel de las salidas y entradas de los mismos, ya sea de Traveling and Learning, Asesoría Educacional o USE.

En caso de necesitar la elaboración de más brochures de alguno de estos, se le deberá de comunicar al jefe del Departamento de Mercadeo.

- Regalías: el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar las regalías de USE, y de solicitar al Jefe del Departamento de Mercadeo la cantidad de regalías que se necesiten e indicar para la actividad que se requiera.

- Banners: el Asesor(a) de Mercadeo de USE se encarga de administrar los “banners” de USE, por lo cual será la persona encargada de estar pendiente de las salidas y entradas de estos. En caso de necesitar elaboración de nuevos “banners” de Traveling and Learning, Asesoría Educativa, BMT y USE, deberá coordinar una cita con la Agencia de Publicidad del CCCN para presupuestar la elaboración de estos, una vez aprobado el presupuesto por el Director(a) de USE, se comunicará a la Agencia de Publicidad la elaboración de estos.

- E-mail: el Asesor (a) de Mercadeo de USE, deberá enviar “banners” digitales vía correo electrónico a la base de datos de los clientes según el producto o servicio que se quiera promocionar.

Revisar y actualizar la información de la página Web:

El Asesor (a) de Mercadeo USE, es el encargado(a) de actualizar la información referente a fechas de actividades programadas en USE, que se encuentra en la página Web del CCCN, a la vez revisar constantemente la información de la página en caso de que se tenga que realizar algún cambio de la información general.

Si hubiera cambio de fechas de actividades, el Asesor(a) tiene acceso a la administración de la página, para cambios en la información general, deberá coordinar con el Asistente de Mercadeo.

Promocionar los servicios en la NCTE:

Todos los años se realiza la Conferencia Nacional de Profesores de Inglés (NCTE) para lo cual el Asesor (a) de Mercadeo USE, junto con el Director(a) de USE, coordinarán con la Asistente de la Dirección Académica, la ubicación del “Stand” de USE en la actividad.

Además se deberá alistar la información de los servicios y productos que contendrán los folletos por entregar a los participantes de la Conferencia.

Del mismo modo, se programa el “staff” de USE que participará en la actividad y se coordinará la elaboración del cronograma e instalación del “Stand” con cada área.

Convenios

Dependiendo del producto o servicio que se va promocionar, surgen convenios de descuentos por volumen de clientes que la empresa o Institución nos proporcione, como es el caso de TOEIC, [SEI](#), y BMT.

Además existen otro tipo de convenios o alianzas estratégicas que se detallan a continuación:

- Bancos: Con los Bancos se trabaja lo que es financiamiento para el programa Traveling and Learning y FLTA.
- Aerolíneas: Con las Aerolíneas se trabaja lo que es financiamiento para el programa Traveling and Learning

Para realizar los convenios, primero se hace la consulta al Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional y al Jefe del Departamento Financiero, si en ese momento se tiene algún tipo de alianza con las empresas a las que se requiere contactar; en caso de que el Centro, no tenga ninguna alianza se tiene que empezar a buscar nuevos contactos.

Charlas

Las charlas de información se realizan con el objetivo de divulgar los productos o servicios de USE, en esta charla se da una explicación en aproximadamente 30 minutos de cada una de las áreas de la Unidad, y a la vez se les entrega la carpeta con material promocional.

También se llevan a cabo otras charlas como por ejemplo:

- A personal nuevo del CCCN, se organiza con el Departamento de Recursos Humanos del CCCN.

- A los estudiantes de primer ingreso, se organiza con el Departamento Académico.

- A padres de familia de grupos del programa Step Up y Teens Xtreme, se organiza con del Departamento Académico.

- A colegios, se organiza con el director, orientador, profesor o coordinador de inglés de la institución.

Elaboración de anuncios testimoniales

Por medio de la encuesta que se realiza a los estudiantes que aplican o adquieren uno alguno de los servicios o productos, se formula la parte de testimonios, donde el cliente describe su parecer a cerca del producto o servicio que se le ofreció y basándose en esos datos se le pide la autorización para la divulgación en medios como prensa o afiches. Con esta información se procede a elaborar junto con el Departamento de Mercado y la Agencia de Publicidad del CCCN, los testimoniales.

o. Mercadeo de los Servicios de la Unidad

Traveling & Learning:

Para mercadear este producto se debe llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Inscripción al programa: el cliente completará la hoja de inscripción con los datos que solicita el proveedor del programa, durante el proceso de inscripción se debe cancelar el 25% del valor total del programa con un mínimo de seis semanas antes del viaje y el 75% dos semanas

antes del viaje. La única forma para devolver el 25% de inscripción, será mediante la elaboración de una carta de la embajada en la que solicito la visa, aclarando que la misma fue denegada.

- Solicitar reuniones con Orientadores de Colegios Bilingües: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá buscar en la base de datos de contactos de Colegios Bilingües, los nombres de los Orientadores a los cuales se les solicite una reunión; se coordina la fecha de la misma y se envía la fecha programada al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario se establecerá una fecha para reunión.

- Charlas Traveling and Learning el Asesor(a) de Mercadeo USE, deberá planificar la organización de dos charlas de información durante el año, para organizar salidas de grupos en los meses de enero y julio de cada año. Para empezar a planificar las charlas se debe coordinar lo siguiente:

- * fecha de la Charla
- * paquete de Traveling and Learning a divulgar.
- * lugar de presentación de charla.
- * medios por los cuales se divulgará la charla
- * coordinar presencia de algunos de los proveedores internacionales en una en las charlas de ser posible.
- * solicitar a los proveedores material promocional y regalias.
- * coordinar con el Asistente Administrativo el ordenamiento de la sala e implementos a utilizar el día de la actividad.
- * recibir a los asistentes el día de la actividad, entregarles carpetas de información y elaborar una lista de asistentes por charla.
- * indicar los procedimientos para aplicación al programa.
- * seguimiento y cierre de venta.

- Seguimiento al cliente de regreso a Costa Rica: el Asesor(a) de Mercadeo USE deberá estar pendiente de la fecha de regreso del estudiante del Programa Traveling and Learning, para comunicarse con él y compartir su experiencia durante el viaje.

- Aplicación de encuestas: una vez que se contacta al cliente después del viaje, se le consulta si podría responder una pequeña encuesta y se procede a enviarle la encuesta por correo electrónico o fax.

Becas IIE:

Para mercadear este producto se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos

- Reunión con los coordinadores: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá buscar en la base de datos de contactos de Colegios Bilingües aptos para participar en este tipo de becas; es decir con recursos económicos bastante altos, a los cuales se solicita una reunión y se coordina la fecha. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

- El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de USE haciendo énfasis a las Becas IIE pero sin dejar de presentarles los demás productos o servicios que ofrece USE, en caso de que tengan interés de varios de los productos o servicios.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario se establecerá una fecha para reunión.

- Coordinar con Asesoría Educacional la presentación de la charla: la programación de las charlas se debe coordinar con el Asesor(a) Educacional, la cual es la persona encargada de impartir la Charla, en caso de que ella no pueda asistir, se reprograma con el Coordinador de la institución y si ya es imposible cambiar la fecha, el Asesor(a) de Mercadeo de USE deberá tener la capacidad de poder impartir la charla a los estudiantes.

- Participación en ferias vocacionales: el Asesor(a) de Mercadeo USE, deberá enviar una carta a los Colegios aptos para la promoción de las Becas IIE, indicando el interés del CCCN en

la participación en sus ferias vocacionales u otras actividades, en donde se pueda promocionar este servicio o producto.

- Inscripciones y pagos del IIE en la oficina de Asesoría Educacional: una vez que el estudiante está interesado en aplicar a las Becas IIE, junto con el padre de familia, deberá programar una cita con el Asesor(a) Educacional, para brindarle las indicaciones necesarias sobre el proceso de aplicación para estas Becas, pago respectivo e inscripción.

- Al término e la fecha límite de inscripción el Asesor (a) de Mercadeo USE, solicitará un reporte a la Oficina de Asesoría Educacional con el detalle de las personas que aplicaron al programa.

FLTA

Para mercadear este producto se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Reunión con los coordinadores o directores de carreras en el área de la enseñanza: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá solicitar una reunión con los Coordinadores o Directores de Carreras Universitarias en cualquiera de las áreas de la enseñanza. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

- El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de USE haciendo énfasis en el Programa FLTA, sin dejar de lado los demás productos o servicios que ofrece USE.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario se establecerá una fecha para reunión.

- Inscripción y pago: una vez que el estudiante está interesado en aplicar al Programa FLTA, deberá acercarse al Asesor(a) de Mercadeo en USE o a la Oficina de Asesoría Educacional, para brindarle las indicaciones sobre el proceso de aplicación, y a la vez obtener el formulario de inscripción, el cual debe llenar a máquina o con letra imprenta muy clara, para entregarlo al Asesor(a) de Mercado en USE o a la Oficina de Asesoría Educacional.

- Si toda la documentación está correcta, se procede a solicitar el Certificado TOEIC o TOEFL y se le indica que pase a realizar el pago respectivo por concepto de la inscripción del programa.

- Al término del proceso de inscripción del Programa el Asesor (a) de Mercadeo USE, solicitará un reporte a la Oficina de Asesoría Educacional con el detalle de las personas que aplicaron al programa y de las Instituciones que provienen.

Membresías BMT, LAB y Tours:

Para mercadear estos productos se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Renovación de membresías: el Asesor(a) de Mercadeo de USE, debe solicitar al CRA las fichas de los Asociados de la BMT a los que les expira su membresía, los días 05 de cada mes.

- Con esta información el Asesor(a) procede a llamar a cada uno de los socios y se les informa del vencimiento de la misma, a la vez, se les indica el descuento por pronta renovación.

- Mensualmente se realiza la verificación de los socios que renovaron su membresía el mes anterior y bimestralmente se procede a verificar todos los meses, para dar continuidad a las llamadas recordatorias. Finalmente en el mes de enero de cada año, se llama a todos lo asociados que no renovaron durante el año anterior.

- Cita con los Orientadores, Coordinadores de Inglés y Bibliotecólogos: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá solicitar una reunión, con Orientadores, Coordinadores de Inglés y Bibliotecólogos. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Bibliotecólogo de Referencia.

- El día de la reunión se lleva la carpeta de ventas sobre USE haciendo énfasis el Programa BMT, LAB y Tours, sin dejar de lado los demás productos o servicios que ofrece USE.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Formar alianzas con Bibliotecas para que formen parte de los puntos de información: una vez que el Asesor (a) de Mercadeo USE, se reúna con los directores de las Bibliotecas con los que coordinó citas, deberá determinar las Bibliotecas aptas para la formación de alianzas y divulgación de la información de USE.

- Tours: el Asesor (a) de Mercadeo de USE, deberá promocionar entre los Coordinadores y Orientadores de Escuelas, Colegios y Universidades Públicas y privadas tours a la Biblioteca; una vez consolidada la venta, se coordinará con el Bibliotecólogo(a) de Regencia la programación de la fechas, hora y tema a tratar en el Tour.

SEI:

Para mercadear este producto se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Coordinar visitas personalizadas: el Asesor (a) de Mercadeo USE, identificará posibles contactos para concertar una reunión. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Bibliotecólogo(a) Referencista. El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de SEI.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicador con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Proceso de venta (formularios a entregar): una vez que el cliente decida adquirir el servicio se procede a enviar los respectivos [Formularios de Inscripción SEI](#) , la [Lista de Revistas](#) y la factura pro forma.

- Seguimiento de servicio: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá llamar anualmente al cliente y aplicar una pequeña encuesta para así realizar el estudio sobre la calidad del servicio brindado.

TOEIC

Para mercadear este producto se debe llevar a cabo los siguientes procedimientos:

- Presentación de TOEIC en las reuniones programadas: el Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá buscar en la base de datos de los contactos de Colegios y Escuelas Bilingües para la aplicación del TOEIC, para solicitar una reunión. Esta cita se le comunica al Director (a) de USE, al Asistente Administrativo y al Asesor(a) de Asesoría Educacional.

- El día de la reunión se lleva la carpeta de presentación de TOEIC y la Carpeta de presentación de USE.

- Al transcurrir una semana y si el cliente no se ha comunicado con el Asesor(a), se dará seguimiento del producto ofrecido, o de ser necesario, se establecerá una fecha para reunión.

- Charla de TOEIC a los estudiantes de las instituciones visitadas: si el cliente necesita que se le envíe mayor información o que se programe otra reunión, charla a los padres de familia o a los estudiantes, el Asesor(a) de Mercadeo de USE deberá coordinar esta actividad con el Colegio o la Escuela y luego comunicar al Director(a) de USE y al Asistente Administrativo USE.

- Firma de “contrato”: una vez que la Institución acepta la aplicación del TOEIC, el Asesor (a) de Mercadeo USE, enviará el contrato para la respectiva firma por la Institución y posteriormente lo enviará firmado por el Director Ejecutivo del CCCN.

- Capacitación a Proctors: una vez el contrato firmado el Asesor de Mercadeo de USE, coordinará con la Oficina de Asesoría Educacional la capacitación de los Proctors de la institución, siempre y cuando no pertenezcan al área académica de la institución, estas personas deberán realizar la prueba para culminar con el proceso de capacitación.

- Programación de fecha y hora de la aplicación del TOEIC: cuando la institución lo disponga, se les aplicará la prueba y si ésta cuenta con los Proctors capacitados se les enviará el material para su debida aplicación. Si la institución aplica las pruebas en sus instalaciones, el

material deberá ser enviado de regreso al CCCN a más tardar 72 horas posteriores a la aplicación de la prueba.

- Todo envío de material o aplicación de la prueba será coordinado por el Asesor(a) de Mercadeo de USE, quien deberá trabajar en paralelo con la Oficina de Asesoría Educacional.

- Administración de la prueba TOEIC (aplicación, entrega de resultados): si la prueba es aplicada por el CCCN, El Asesor (a) de Mercadeo USE, deberá hacer la labor de Proctor y solicitarle a la Oficina de Asesoría Educacional la búsqueda de los “Proctors” necesarios.

- La Oficina de Asesoría Educacional se encargará de preparar el material para la aplicación de la prueba, así como solicitar al Asistente Administrativo USE, la salida del equipo necesario (grabadora y baterías).

- Los resultados se entregarán de 5 a 8 días hábiles a la institución y la Oficina de Asesoría Educacional preparará los resultados, quien los entregará al Asesor (a) de Mercadeo de USE para la respectiva verificación de los documentos y la coordinación del envío con el mensajero del CCCN.

En forma muy general, el procedimiento principal que cumple esta área es el de publicar, promocionar y vender los servicios que se brindan en la Unidad; en cuanto a la venta de un producto los pasos a seguir deben quedar muy claros, los cuales se presentan en un [diagrama de flujo](#).

RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES

MERCADEO Y VENTAS)

4.4 Mercadeo y Ventas

- a. Plan de Mercadeo General:
- b. Plan de Labores:
- c. Benchmarking General:
- d. Actualización de bases de datos:
- e. Carpeta de ventas:
- f. Reporte de ventas:
- g. Reporte de Labores:
- h. Recibir visitas con consultas:
- i. Recibir correos electrónicos solicitando información:
- j. Cotizaciones:
- k. Cierres de ventas:
- l. Contacto con las escuelas de idiomas internacionales (consultas, solicitud de material promocional, etc.):
- m. Reporte de estadísticas:
- n. Divulgación de los distintos servicios que ofrecen las distintas áreas de la Unidad
- o. Mercadeo de los Servicios de la Unidad

4.5 Área Administrativa

Le corresponde la coordinación, apoyo en labores de actividades de supervisión, así como de control administrativo del personal, coordinará la comunicación y necesidades de los diferentes departamentos del Centro Cultural y de la Unidad de Servicios Estudiantiles.

A continuación se describe detalladamente la forma en que se deben efectuar los procedimientos de esta área, de manera que cualquier persona de nuevo ingreso o cualquier otra que necesite refrescar los pasos o descargar cualquier formulario del área pueda acudir a este manual.

a. Envío y recepción de materiales

El envío y recepción de materiales a otras sedes, su control y seguimiento es de suma importancia, y ésta es una las laboras del encargado del Área Administrativa.

Los días en que se envían los materiales a las distintas sedes se indican a continuación:

- Sabana: todos los días por la mañana
- Cartago: Martes y Jueves por la tarde
- Alajuela: los Miércoles por la mañana
- Palmares, San Carlos y Esparza: cuando algún profesor o administrativo tiene que ir.

b. Confección de Documentos

Pagos

Los principales pagos que se deben realizar son los siguientes:

- [Órdenes de cheques](#) de todo USE con su respectiva codificación contable, esto se realiza cada viernes y se entrega a Contabilidad.

- [Órdenes de compra de materiales](#), cuando se necesita una orden de compra se llena el formulario correspondiente y se le entrega al Proveedor, si es posible con cotizaciones o facturas proforma.

- Facturas pro forma, documento importante para tramitar órdenes de cheque.

- [Cajas chicas provisionales](#), no es necesario presentar facturas de ningún tipo, ya que es un adelanto de dinero; para las cajas chicas definitivas es necesario presentar la factura original con su debida codificación contable, cada una deberá ser firmada por el Director (a) de USE. Estos formularios se solicitan al Proveedor a través de la requisición de materiales.

- Transferencias bancarias: para su respectivo trámite es necesario conocer el número de cuenta a la cual se va a realizar la transacción, ésta puede ser en [colones](#) o en [dólares](#), tienen que tener todas las especificaciones necesarias, a saber, número de cuenta en colones ó en dólares, se debe especificar a qué cuenta se va a cargar, el monto de la misma y el costo de la transferencia. Las transferencias deben ser entregadas en Contabilidad cada viernes.

Autorización de salida

Todo material que sale del Centro debe llevar una [autorización de salida](#) firmada por el Director (a) de USE. En el caso del Proyector Multimedia que posee el Laboratorio Multimedia, se debe elaborar una [carta](#) al Instituto Nacional de Seguros para efectos de la póliza.

Acciones de personal

Las [acciones de personal](#) se realizan para llevar a cabo pagos de horas extras, aumentos salariales, aplicación de exámenes, vacaciones, incapacidades, contratación o terminación del contrato de trabajo, etc. (estos formularios se piden en Proveeduría por medio de la requisición de materiales)

Solicitud de confección de códigos de barras

La solicitud de los códigos de barra se recibe de parte del Área de Referencia o de Procesos Técnicos. Para ello es necesario llevar un control consecutivo para evitar la repetición de números.

Se contacta a la empresa y se le envía el fax de [solicitud](#) con una muestra del código deseado y la serie numérica correspondiente, este trámite lo hace el (la) Asistente Administrativo.

Solicitud de materiales (requisición)

La [solicitud de materiales o suministros](#) en requisición se realiza los días 15 y 30 de cada mes, vía correo electrónico. Es la solicitud de materiales de oficina necesarios para realizar las diferentes labores de cada una de las áreas que conforman USE: papel, lápices, lapiceros, clips, tintas, etc.

Es importante tener noción de los precios de los mismos para no exceder lo presupuestado. El control de precios y presupuesto en lo que a materiales se refiere es responsabilidad de esta área.

Elaboración de carnés

La elaboración de carnés se realiza cualquier día de la semana según sea necesario; existen dos tipos de carné:

- Carné de profesores: se elabora con un número consecutivo de códigos de barras
- Carné socios: se elaboran según las especificaciones y controles que posee el CRA.

c. Tramitar factura de Radio Dos y 95.5 Jazz

Al recibir mensualmente el detalle de las cuñas canjeadas a Radio Dos y 95.5 Jazz, se procede a confeccionar y tramitar las [facturas](#) respectivas. Estas deben ser firmadas por el encargado(a) de Desarrollo Institucional y cuando la factura está lista, deben enviarse a la emisora mediante el mensajero del CCCN. Por último, las mismas deben entregarse al Departamento de Contabilidad del Centro los días jueves, para reflejar el ingreso de esta donación en especies al presupuesto de la Unidad.

A la hora de solicitar un cambio de pauta radial, se envía un [Memo](#) con los cambios.

d. Equipo del CRA

Se debe llevar un [inventario del equipo](#) que posee el CRA de San Pedro (televisores, grabadoras, VHS, DVDs, etc.) y realizar un plan de mantenimiento de todo el equipo por trimestre, con el fin de asegurar su buen funcionamiento.

e. Administración de instalaciones:

La administración de las instalaciones de la Unidad deben ser controladas por el Asistente Administrativo(a).

Las salas con que cuenta la Unidad son las siguientes:

-Sala de reuniones: se lleva una lista de reservaciones de esta sala, la cual puede ser solicitada por cualquier departamento del Centro.

-Sala de la Biblioteca: esta sala puede ser reservada para actividades especiales como conferencias, charlas, eventos literarios, etc.

Para las reservaciones, se utiliza un [formulario de control](#) donde se anota la persona que requiere el servicio, el día, la hora y el evento a desarrollarse. Para la organización y acomodo de la sala se cuenta con el apoyo del Área de Mantenimiento, la cual debe recibir el comunicado con anticipación al evento para organizar su personal.

f. Trámite de solicitud nuevos becados

La solicitud de un becado nuevo para cualquiera de las áreas de servicio, se realiza mediante un [formulario especial](#) que debe ser entregado a Recursos Humanos con la debida información de horarios en que se necesita el becado.

g. Envío de e-mail a profesores

El [envío de información](#) a profesores se lleva a cabo al inicio de cada bimestre con el propósito de informales sobre las citas a las charlas de los estudiantes de primer nivel a la Biblioteca y al Laboratorio. El Bibliotecólogo(a) de Referencia envía los horarios para ser enviados al profesor respectivo en la sede de San Pedro.

h. Estadística mensual general de USE

Consultas en escritorios

En USE San Pedro, el día primero de cada mes, será el Asistente Administrativo(a), quien retire y coloque los [formularios de consultas](#) de Referencia en el escritorio del CRA, Asistente Administrativo(a), Bibliotecólogo Referencista y de Procesos Técnicos.

Estadísticas

Con los datos recibidos de las sedes de USE: San Pedro, Sabana, Cartago, Alajuela, Palmares, San Carlos y Esparza, mediante el formulario de Excel llamado de [Estadísticas Mensuales](#), el Asistente recopila todos los datos de estas sedes y los incorpora en el formulario de [Estadísticas General de USE](#), para luego ser enviado al Director(a) de USE. Esto se realiza al séptimo día de cada mes.

i. Solicitudes y devoluciones inter sedes de materiales y equipo

Se debe estar pendiente del equipo solicitado entre sedes, para que sean devueltos en el tiempo estimado, por ejemplo durante la Conferencia Nacional de Profesores de Inglés. Se cuenta con un formulario los [traslados de equipo o mobiliario](#).

j. Actualización del archivo administrativo

Se debe mantener en [archivo](#) todos los documentos elaborados y recibidos en USE. Cada año se debe actualizar el archivo administrativo, eliminando documentos obsoletos o colocándoles en un lugar destinado para tales efectos. Posteriormente se elaboran archivos nuevos con una etiqueta de color para diferenciar el año en curso de los anteriores. Los documentos más antiguos se colocan en una caja sellada que se almacena en una bodega por un período máximo de 3 años.

k. Horas repositivas:

En el archivo administrativo de USE se encuentra un fólder (K.19 [Horas repositivas](#)) donde se deben anotar las horas laboradas adicionales o las no laboradas (permisos especiales, ausencias, etc.).

l. Renovación de suscripciones:

- Revistas: en el mes de junio se debe realizar la renovación de la suscripción de revistas de las Bibliotecas, se debe realizar una reunión con el Director(a) de USE y 1 el bibliotecólogo (a) Referencista para analizar el uso de las revistas y las necesidades de las 3 sedes.

-Sistema Glas: el contrato debe renovarse en octubre de cada año, lo que le permite a las Bibliotecas mantener actualizado el sistema con las últimas versiones o prevenir daños técnicos.

m. Formularios

Se debe contar con los suficientes formularios existentes en la Unidad para el control estadístico respectivo y cualquier trámite requerido:

- [Boleta Inscripción de Estudiantes](#)
- [Contrato para Profesores](#)
- [Readers Theatre](#)
- [Control de Depósitos](#)
- [Retiro de Inventario](#)
- [Donaciones Visión Mundial](#)
- [Membresías Extranjeras](#)
- [Conferencias](#)
- [Block de mensajes](#)
- [Solicitud de Equipo Dirección Ejecutiva](#)
- [Compra de Activos](#)
- [Solicitud de Transporte](#)
- [Lista de precios](#)
- [Rótulos](#)

n. Empaste y reparación de libros

Se completa el formulario de [Autorización de Fotocopias y Empaste](#) y se envía al encargado de la fotocopidora del Centro, para hacerlo llegar al Sr. Otto Chinchilla con el cual se tiene acordado los precios de cada reparación, ya sea engomado, empaste sencillo, rústico o fotocopias.

En esta área Administrativa como se mencionó anteriormente, uno de los procedimientos principales que cumple es la gestión de compra de materiales, mobiliario o equipo necesario para alguna de las áreas dentro de la Unidad, por ello se grafica en un [diagrama de flujo](#) para aclarar los pasos a seguir.

**RESUMEN: POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
UNIDAD DE SERVICIOS ESTUDIANTILES
AREA ADMINISTRATIVA**

4.5 Área Administrativa

- a. Envío y recepción de materiales
- b. Confección de Documentos:
- c. Tramitar factura de Radio Dos y 95.5 Jazz
- d. Equipo del CRA:
- e. Administración de instalaciones:
- f. Trámite de solicitud nuevos becados
- g. Envío de e-mail a profesores
- h. Estadística mensual general de USE
- i. Solicitudes y devoluciones inter sedes de materiales y equipo
- j. Actualización del archivo administrativo
- k. Horas repositivas:
- l. Renovación suscripciones:
- m. Formularios
- n. Empaste y reparación de libros

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El diseño de este manual responde directamente con el objetivo estratégico Institucional de la “*Orientación hacia la calidad*”, que está relacionado con personas, programas, satisfacción la cliente, procesos e infraestructura y con el objetivo estratégico propio de la Unidad de Servicios Estudiantiles de “*Brindar servicios y productos que logren satisfacer las necesidades de nuestros clientes bajo un estándar de calidad*”, sin dejar de lado el cumplimiento de este objetivo del Departamento de Recursos Humanos.

Las ventajas que trae consigo el diseño de este manual para la Unidad de Servicios Estudiantiles es que permitirá conocer el funcionamiento interno de cada área, descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución. Además sirve para el análisis o revisión de los **procedimientos** ya establecidos en la Unidad y que se llevan a cabo y se transmiten únicamente en forma oral.

Permitirá además uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, determinando en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, lo que contribuye a aumentar la eficiencia del personal, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, lo que ayuda a la coordinación de actividades, evitando la duplicidad de funciones, construyendo una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, **procedimientos** y métodos.

Con todo ello, el manual además agilizará el proceso de inducción del personal nuevo que requiera la Unidad, ya que será un medio efectivo y eficiente de consultas sobre cualquier área de trabajo, en forma ordenada y clara en las operaciones diarias de la Unidad.

Este Manual de Políticas y Procedimientos, será el modelo base a seguir para elaborar e implementar un manual de procedimientos en cada uno de los departamentos que conforman el Centro Cultural.

Se recomienda la normalización de los formularios y machotes destinados para cada área con los logos respectivos y el formato o la estructura de los mismos , llámese tipología de letras, tamaño, colores, logos, indicaciones, entre otros; este aspecto facilitaría no solo el uso de los mismos por parte de cualquier miembro de la Unidad, sino que además colaboraría con la imagen institucional que se busca posicionar

La actualización de las políticas o procedimientos de las áreas se recomienda que se lleve a cabo cada tres meses, dado los cambios actuales y el crecimiento que está enfrentando la Unidad de Servicios.

Estos cambios o mejoras al manual deben ser llevados a cabo por una sola persona responsable del mismo y de su actualización.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, Martín. **Manual para elaborar manuales de políticas procedimientos**. 1era edición. México: Panorama, 1996.

Banco Central de Costa Rica . Oficina de Análisis y Planeamiento Administrativo (San José) **Guía para la elaboración de manuales de procedimientos**. San José, C.R. : El Banco, s1980

Barquero Picado, Jorge. **Proyecto elaboración y mantenimiento de manuales de procedimientos** San José, C.R. : UCR, Vic. de Administración, Secc. Análisis Administrativo, 1990

Barrantes Echeverría, Rodrigo. **Manual de procedimientos para realizar la practica profesional**. San José, C.R. : EUNED, 1984

Castro Chaves, Karol **Paquete básico de computación para cursos en línea: manual de procedimientos**. San José, C.R. : EUNED, 2003

Chiavenato, Idalberto. **Administración de recursos humanos**. 5ta edición. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, 2000.

Chiavenato, Idalberto. **Introducción a la teoría general de la administración**. 4ta edición. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana 1995.

Gómez Ceja, Guillermo. Planeación y organización de empresas. 8ta edición. México Distrito Federal. México. Editorial Mc Graw Hill, 1996.

Hampton, David. **Administración**. 2da edición México: Mc Graw-Hill Interamericana, 1994.

Hernández Sampieri, Roberto ; Fernández Collado, Carlos ; Bautista, Pilar. **Metodología de la investigación**. 1era edición. México: Mc Graw-Hill Interamericana, 1991.

Koontz, Harold ; Weihrich, Heinz. **Administración una perspectiva global**. 11va edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, 1998.

Koontz, Harold ; Weihrich, Heinz. **Administración**. 9na edición. d. f., México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, 1990.

Quesada Ramírez, Berta M. **Propuesta de un manual de procedimientos para la evaluación del desempeño del recurso humano en Embutidos Torino, S.A.** Resumen Proyecto de graduación (Magíster en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia General)-- Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Posgrado. Programa de Maestría en Administración de Negocios. UCR - FUNDEPOS, 2002.

Robbins, Stephen P. **Fundamentos de la administración**. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 1996.

ANEXOS

5.1 Anexo Metodológico

5.1.1 Metodología

Objetivo 1

Identificar los elementos teóricos que servirán de base para el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos.

Investigación

Exploratoria / descriptiva, mediante la indagación de temas relacionados con los manuales de políticas y procedimientos, así como la recopilación y resumen de los principales conceptos de ambos, tanto en fuentes de información primarias como secundarias.

Método

Documental y deductivo, mediante la recopilación y selección de los principales conceptos que describen con mayor claridad la temática de los manuales de procedimientos dentro de las empresas y los diferentes enfoques de algunos autores.

Técnica

Consulta de libros especializados, con el propósito de visualizar la temática de los manuales de procedimientos y conocer los elementos o conceptos que intervienen o están relacionados con los mismos.

Instrumentos

Fichas bibliográficas de libros y trabajos finales de graduación que abarcan temas relacionados con los manuales de políticas y procedimientos (tipos, características, importancia, desarrollo y lineamientos entre otros) obtenidos de la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica y de la Biblioteca del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Fuentes

Material bibliográfico obtenido en la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco y de la Biblioteca del Instituto Tecnológico de Costa Rica. La información utilizada para darle contenido a este objetivo proviene en su mayor parte de fuentes primarias de información.

Indicadores

Obtener conocimientos generales y específicos sobre los manuales de políticas y procedimientos, su diseño e importancia para la organización. Definiciones, características, ventajas, contenidos, lineamientos, entre otros.

Objetivo 2

Describir la historia y los aspectos generales del Centro Cultural Costarricense Norteamericano y de la Unidad de Servicios Estudiantiles, la situación actual y los procesos clave de cada una de las áreas con el fin de priorizarlos y analizarlos.

Investigación

A través de una investigación descriptiva y exploratoria, se expone brevemente la historia de la organización, su estructura y las características del servicio que presta actualmente. Se define como exploratoria porque incluye la recopilación de testimonios del personal de la organización a falta de documentos impresos, tanto para la descripción de la institución como de los procesos clave de cada una de las áreas.

Método

Mediante el trabajo de campo, se hacen entrevistas a miembros claves de la organización para recolectar información pertinente a la estructura y servicios prestados por la organización, así como de los procesos clave que desarrolla cada uno. También a través del uso del método documental se analizan ciertos documentos internos de la empresa para obtener información de relevancia.

Técnica

Revisión de la información recopilada tanto de los documentos internos de la empresa como de las entrevistas a los funcionarios de la misma.

Instrumentos

Recopilación de información por parte de algunos miembros del Departamento de Recursos Humanos y de la Unidad de Servicios Estudiantiles que han estado presentes desde la fusión de las distintas áreas que comprende la Unidad.

Documentos internos de la empresa que permitan obtener información sobre el perfil y la estructura de la organización.

Fuentes

Primarias, mediante la recopilación de información oral de miembros claves de las distintas áreas que comprenden la Unidad y del departamento de Recursos Humanos.

Secundarias, mediante la información recolectada de informes o archivos internos de la empresa.

Indicadores

Obtención de información relevante para conocer la historia de la empresa, su estructura, los servicios que presta, procesos, misión, visión y valores bajo los que trabaja.

Objetivo 3

Describir y analizar las políticas y procedimientos existentes en cada una de las áreas de la Unidad de Servicios Estudiantiles.

Investigación

Mediante la investigación descriptiva, recopilar los procesos y políticas llevados a cabo por cada una de las áreas comprendidas en la Unidad de Servicios.

También analítica, ya que de acuerdo a los procedimientos recopilados por cada área, se tendrá que valorar y diseñar las normas o reglamentos necesarios para llevar a cabo de manera eficiente y normalizada las tareas correspondientes a cada proceso.

Método

Mediante la ayuda de los miembros de la Unidad se llevará a cabo la recopilación de información acerca de cada uno de los procesos que se desarrollan en las distintas áreas, mediante estándares y estructuras específicas para tal fin. Análisis de procesos y tareas.

Revisión de cada procedimiento llevado a cabo por las distintas áreas, detectando la necesidad de un documento formal por escrito que respalde y vele por el cumplimiento de ciertas normas.

Técnica

Breve capacitación para los miembros de la Unidad en lo que respecta a los manuales de procedimientos y a la recopilación de información. Elaboración de una guía escrita para la recopilación.

Análisis de los procesos y tareas de cada área. Entrevistas con los miembros claves de cada área.

Recopilación de las principales normas que deben quedar por escrito por cada proceso o servicio.

Instrumentos

Guía escrita para la recopilación de los procesos y tareas de cada una de las áreas. (Anexo N. 4)

Entrevistas con los miembros de cada área.

Interpretación de la información recopilada acerca de los procesos y tareas.

Diseño de los reglamentos o políticas necesarias con la ayuda los miembros de la Unidad mediante las entrevistas llevadas a cabo.

Fuentes

Primarias mediante la recopilación de información de primera mano de cada uno de los procesos y tareas que se llevan a cabo en las distintas áreas de la Unidad, así como las entrevistas con los miembros de la misma.

El análisis de los procedimientos recopilados serán la base para el diseño de las distintas normas y reglamentos que sean necesarios diseñar, así como las distintas entrevistas.

Indicadores

Cumplimiento del cronograma propuesto para la recopilación de los procedimientos y descripción de los mismos.

Calidad de la información recopilada de acuerdo a lo estipulado en la guía escrita de elaboración del manual dada a los miembros de la Unidad.

Identificación de los procesos o servicios que les sea necesario contar con un reglamento o normativa para su uso o manejo. Diseño de cada uno de los reglamentos o políticas necesarias.

Objetivo 4

Proponer el Manual de Políticas y Procedimientos que recopila las labores de la Unidad de Servicios Estudiantiles y que con la ayuda de la versión digital, pueda ser accesado desde la Intranet del Centro Cultural.

Investigación

De tipo descriptiva, en la que se agrupen las políticas y procedimientos de cada área
Además buscar y valorar el mejor software para acceder el manual desde la Intranet

Método

Mediante la recopilación de las políticas y procedimientos ya existentes de manera informal y con la descripción y análisis realizado, se propone el manual con las políticas, procedimientos, normas y reglamentos necesarios para la Unidad

Revisión de software con la ayuda de los informáticos de la organización.

Técnica

Revisión y análisis de cada política, procedimiento, norma o reglamento y pruebas piloto con varios software previo a la escogencia final.

Instrumentos

Software previamente analizado y probado que cumpla con las expectativas y necesidades específicas a la hora de acceder el manual desde la Intranet del Centro Cultural

Fuentes

Primaria, con el uso de las políticas, procedimientos y normativas existentes o diseñadas para el manual y los miembros de la organización.

Indicadores

Propuesta en forma impresa y su acceso mediante la Intranet institucional al manual de políticas y procedimientos de la Unidad de Servicios Estudiantiles, haciendo uso de todos los links y formularios diseñados para tal fin.

Tabla Resumen de la Propuesta Metodológica

	Objetivo Específico	Tipos de Investigación	Método	Técnica	Instrumentos	Fuentes de Información	Indicadores
1	Identificar los elementos teóricos que servirán de base para el diseño del Manual de Políticas y Procedimientos.	Exploratoria	Investigación documental	Consulta de libros especializados	Fichas bibliográficas (Anexo N. 1)	Fuentes primarias como Libros, trabajos finales de graduación, Internet.	Manuales. Manuales de Procedimientos. Manuales de Políticas Procesos: definiciones, características, ventajas, contenidos, lineamientos, entre otros.
		Descriptiva	Deductivo				
2	Describir la historia y algunos aspectos generales del Centro Cultural Costarricense Norteamericano y de la Unidad de Servicios Estudiantiles, la situación actual y los procesos clave de cada una de las áreas con el fin de priorizarlos y describirlos.	Exploratoria	Observación	Entrevistas	Recopilación de testimonios (Anexo N. 2)	Miembros de la organización	Historia de la institución. Estructura organizacional Servicios Procesos Misión Visión Valores
		Descriptiva	Análisis documental	Revisión de documentos	Fichas bibliográficas (Anexo N. 3)	Informes internos	
3	Describir y analizar las políticas y procedimientos existentes en cada una de las áreas de la Unidad de Servicios Estudiantiles.	Descriptiva	Recopilación de procesos	Capacitación y uso de la guía	Guía de diseño de manual (Anexo N. 4)	Fuentes primarias para el diseño de la guía	Cronograma propuesto para la recopilación de información (Anexo N. 6) Calidad de la información. Diseño de las normas o reglamentos necesarios
		Analítica	Revisión y Análisis de procesos	Interpretación de resultados Entrevistas Recopilación de las normas necesarias	Guía para la entrevista (Anexo N. 5) Recopilación de las normas a diseñar. Diseño de los reglamentos y políticas (Anexo N. 6)	Miembros de la organización Fuentes primarias: recopilación de información para el diseño de cada norma o reglamento	
4	Proponer el Manual de Políticas y procedimientos que recopila las labores de la Unidad de Servicios estudiantiles y que con la ayuda de la versión digital, pueda ser accesado desde la Intranet del centro Cultural.	Descriptiva	Recopilación de políticas, procedimientos, normas y reglamentos	Revisión y propuesta de cada proceso, procedimiento, normas y reglamentos. Pruebas piloto de la versión digital en la Intranet	Ficha de los Software (Anexo N. 7)	Fuentes primarias. Miembros de la organización	Propuesta del manual impreso. Acceso al manual por la Intranet

5.2 Anexos Complementarios

5.2.1 Guía para la entrevista testimonial a los miembros de la organización Centro Cultural Costarricense Norteamericano

1. ¿En qué fecha fue fundado el Centro Cultural Costarricense Nortamericano?
2. ¿Cuáles son los aspectos mas importantes a resaltar de la fundación de la institución?
3. ¿Cuál es la Misión principal de la institución?
4. ¿Cuáles son los valores con que se rige la institución?
5. ¿Cómo es la estructura organizacional con la que cuenta el centro?
6. ¿Cuáles son los servicios principales que brinda?
7. ¿Con respecto a la Unidad de Servicios Estudiantiles, cuál fue el objetivo primordial para su creación?
8. ¿Quién o cuáles áreas comprende la Unidad de Servicios Estudiantiles?
9. Describa brevemente cada una de ellas, sus servicios y productos.

5.2.2 Guía para la elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos

¿Qué es un procedimiento?

Es el conjunto de fases sucesivas que se caracterizan por estar definidas explícita y documentalmente. Se trata de aquellos documentos que establecen responsabilidades y los criterios seguidos en las actuaciones relacionadas con la estandarización y racionalización de tareas realizadas en la gestión y prestación de servicios.

Son objeto de procedimiento aquellas facetas o conjunto de actividades que sean consideradas relevantes para un determinado servicio o unidad en función de: el consumo de recursos, el impacto en la satisfacción de los usuarios, objetivos directivos u otro criterio previamente establecido.

¿Qué es un Manual de Procedimientos?

Es un documento que contiene información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. En él se consignan en forma metódica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones y tareas de una unidad administrativa.

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan para llevar a cabo un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y en cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

¿Para qué sirve un Manual de Procedimientos?

Un Manual de Procedimientos sirve para:

- Conocer el funcionamiento interno de cada área, descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución.

- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Servirá para el análisis o revisión de los **procedimientos** de un sistema que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos y movimientos, delegación de autoridad, etc.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, determinando en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Aumentar la eficiencia del personal, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, lo que ayuda a la coordinación de actividades
- Evitar duplicidad de funciones, construyendo una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, **procedimientos** y métodos.
- Será un medio efectivo y eficiente de consultas sobre cualquier área de trabajo.
- Orden y claridad en las operaciones diarias de la Unidad.
- Será el modelo base a seguir para elaborar e implementar un Manual de Procedimientos en cada uno de los Departamentos que conforman el CCCN.

¿A quién le servirá el Manual de Procedimientos?

-En primer lugar, al Servicio, Unidad o Departamento, pues permite establecer de forma clara la división del trabajo y la segregación de funciones.

-A los funcionarios, porque les permite obtener la información necesaria sobre los fines, organización y funcionamiento de la unidad a la que son adscritos, así como para plantear a los responsables inmediatos dudas, dificultades derivadas del trabajo y sugerencias e iniciativas de modificación o mejora.

-Al público, usuario o cliente de los servicios, porque de la mejora de los procedimientos podrá obtener un mejor servicio, con reducción de burocracia y economía de tiempo.

Definición de Política:

Manera de alcanzar objetivos. “Es un plan permanente que proporciona *guías generales* para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas”

Definición de Manual de Políticas:

Documento que incluye las *intenciones o acciones generales* de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

Las políticas son la actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la institución según convenga.

Ventajas de los Manuales de Políticas:

Las políticas escritas requieren que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen que acciones se tomarán bajo diversas circunstancias.

- Se proporciona un panorama general de acción para muchos asuntos, y solamente los asuntos poco usuales requieren la atención de altos directivos.

- Se proporciona un marco de acción dentro del cual la persona encargada puede operar libremente.

- Las políticas escritas ayudan a asegurar un trato equitativo para todos los empleados.

- Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.

- El manual de políticas es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto nuevos empleados.

Metodología de trabajo

La forma de desarrollar este proyecto en conjunto será:

1.-Ámbito de desempeño. El área a la que cada persona pertenezca dentro de la Unidad de Servicios Estudiantiles

2. Establecer un listado con los principales procedimientos que se llevan a cabo en el área a la que se pertenece.

3. Priorizar los procedimientos a diseñar y desarrollar.

Relación de criterios a considerar:

-importancia para los clientes o usuarios (internos y/o externos) del servicio y /o producto ofrecido;

-utilización o consumo de diferentes recursos;

-capacidad de mejora

-prioridades directivas

-nivel de experiencia con las tareas actualmente desarrolladas

4. Identificar al responsable/es del procedimiento

5. Descripción de cada procedimiento, guardando una relación lógica entre cada Servicio.

6. Redactar el procedimiento teniendo en cuenta que:

- debe reflejar todas las fases de ejecución

- debe ser claro

- debe utilizar un lenguaje común

- debe ser directo

- se debe redactar en forma impersonal

- debe identificar a todos los implicados el procedimiento redactado.

Algunos Conceptos Importantes

- Objeto: Definirá el objetivo que persigue el documento.

- Alcance: Definirá el campo de aplicación del procedimiento.

- Proceso: La explicación del proceso constituirá la parte fundamental del documento, en él se describirá las acciones a realizar, quienes son los responsables de su ejecución y como lo realizarán.

- Documentación de referencia: Se mencionará la documentación directamente relacionada con el procedimiento.

- Responsabilidades: Se relacionará a los departamentos o áreas afectados por el procedimiento.

- Anexos: Se trata de registros, documentos, formatos, etc. que se consideren necesarios incorporar en el procedimiento con el fin de aclarar la comprensión de sus contenidos o porque constituyan requisitos a cumplimentar contemplados en el mismo. Llevarán una ordenación numérica siguiendo la secuencia de aparición o referencia en el contenido del procedimiento.

5.2.3 Guía para la Entrevista con los miembros de la Unidad de Servicios Estudiantiles del Centro Cultural Costarricense Norteamericano

El objetivo de la entrevista es el de cumplir con las distintas etapas para la elaboración del manual, mediante el análisis de cada uno de los procedimientos y su descripción, los cuales deben ser cumplido a cabalidad.

1. Revisar la lista de procedimientos
 - generalidades
 - coherencia
 - orden o hilo conductor
2. Distinguir los procedimientos de las tareas
3. Revisar la descripción de cada uno de los procedimientos, los cuales deben
 - reflejar todas las fases de ejecución
 - claro
 - utilizar un lenguaje común
 - directo
 - redactado en forma impersonal
 - identificar a todos los implicados o responsables de llevar a cabo el procedimiento.
4. Retroalimentación del borrador presentado
5. Solicitar ajustes al documento según anotaciones analizadas en los pases anteriores.
6. Revisión del documento final.

5.2.4 Guía para la recopilación de las normas y el diseño de los reglamentos o políticas

Para llevar a cabo la declaración de políticas se deben de seguir los siguientes pasos:

- Formular una lista de políticas, por función operacional (Finanzas, personal, auditoria interna, etc.), aplicable al organismo social que se trate.
- Discutir la lista de políticas con los responsables de cada función operacional para:
- Determinar una lista de las políticas que realmente se requieren definir.
- Precisar los límites a que llegarán las políticas.
- Determinar una prioridad de políticas para ser desarrolladas.
- Presentar un borrador de las políticas y discutirlos con los responsables del departamento correspondiente para su aceptación o modificación respectiva.
- Aprobación de las políticas por la dirección superior.
- Integrar las políticas al manual conforme éstas vayan siendo aprobadas.

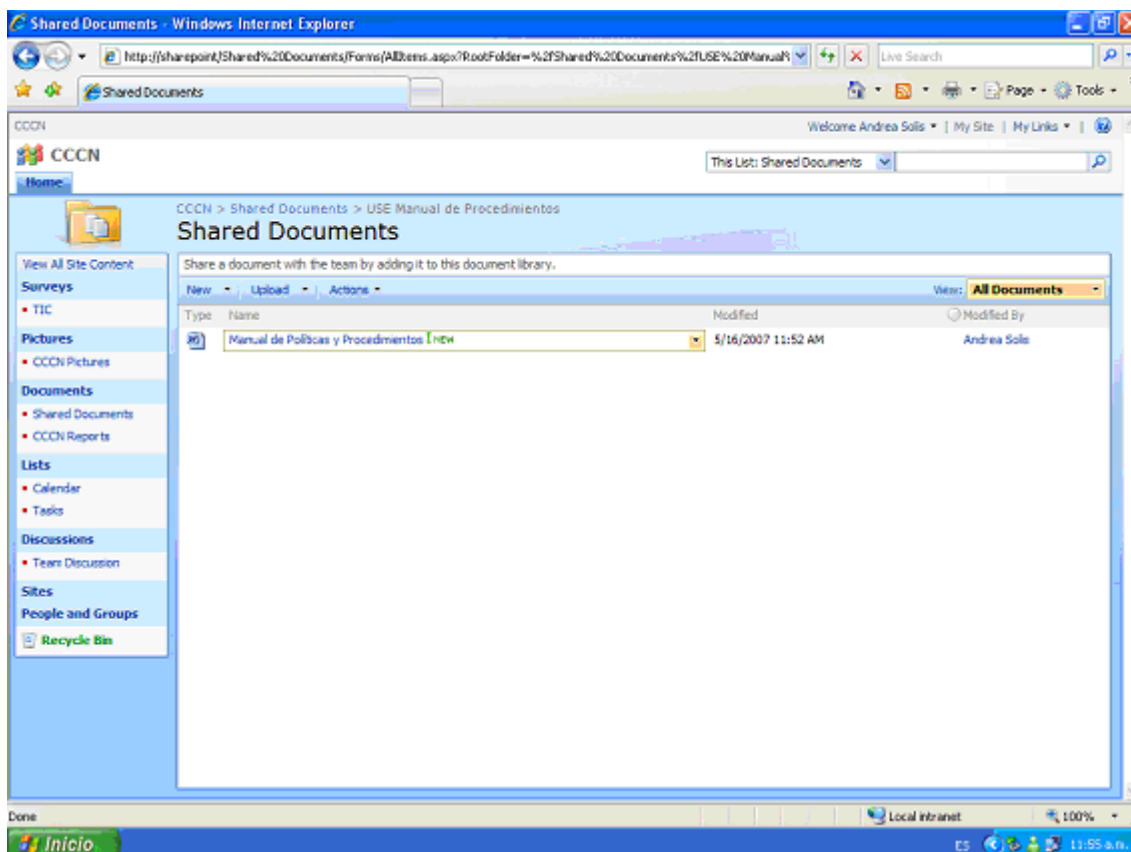
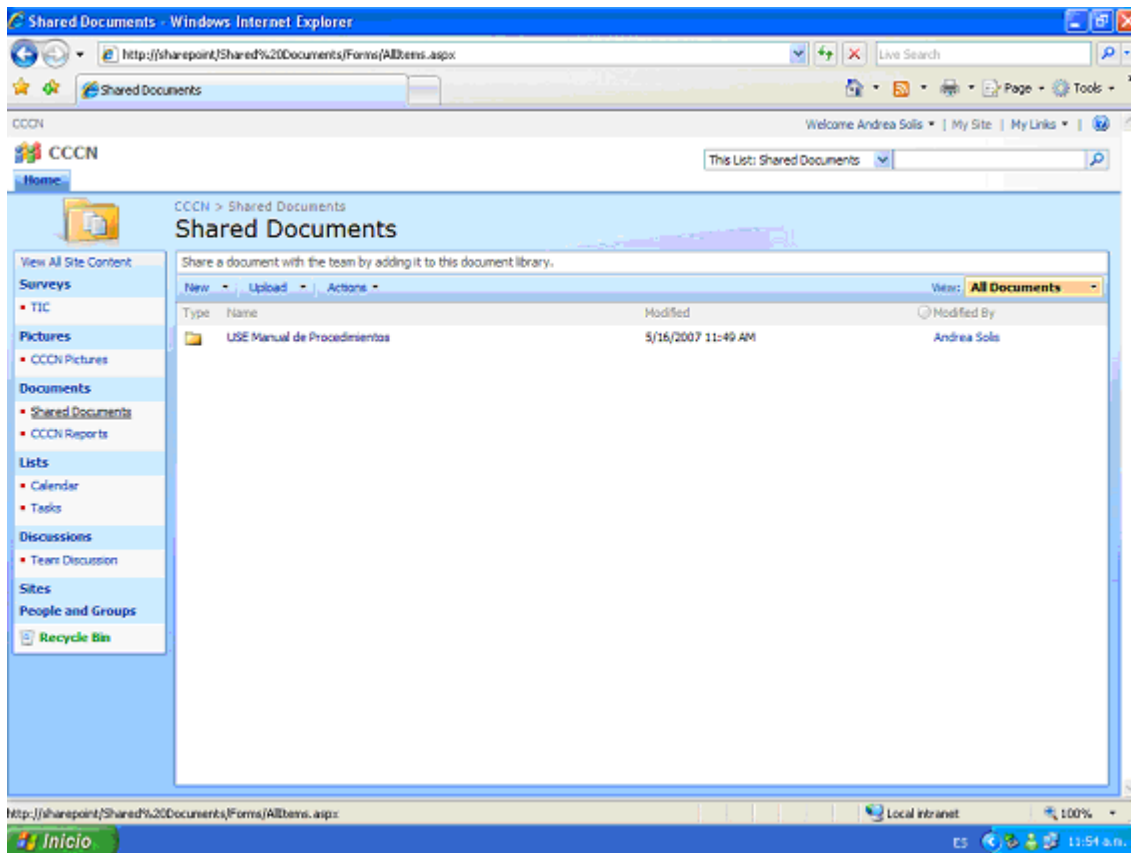
Verificar que la descripción narrativa de las políticas cumpla con:

1. PROPOSITO. Describir de manera general y concisa el fin que se pretende lograr con el establecimiento de una política.
2. DEFINICION. Precisar los conceptos básicos que se invocan en la política.
3. CONTENIDO. Describir en orden numérico y de acuerdo a su importancia los lineamientos específicos necesarios para la aplicación de la política.
4. RESPONSABLES DE SU OBSERVACION. Enunciar la(s) unidades orgánicas que deben observar las prácticas de la política.

El diseño de cada uno de los Reglamentos diseñados se deberá estar estructurado con:

- Índice
- Introducción
- Objetivos del Reglamento
- Alcance y a quien va dirigido

5.2.4 Ejemplo de Acceso Digital desde la Intranet del CCCN al Manual



http://sharepoint/Shared%20Documents/USE%20Manual%20de%20Procedimientos/Manual%20de%20Políticas - Windows Internet Explorer

http://sharepoint/Shared%20Documents/USE%20Manual%20de%20Procedimientos/Manual%20de%20Políticas%20y%20P... Live Search

http://sharepoint/Shared%20Documents/USE%20Ma...



Universidad de Costa Rica
Programa de Posgrado en Administración
y Dirección de Empresas con
Énfasis en Gerencia
|

***Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos para
la Unidad de Servicios Estudiantiles del
Centro Cultural Costarricense Norteamericano***

Trabajo Final de Graduación aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en

Unknown Zone

Inicio ES 11:59 a.m.