

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO de GESTIÓN y ADMINISTRACIÓN ESCUELA DE ESPAÑOL - UDLA



**Elaborado: Noviembre 2019**  
**Por: María Clara de Wohlermann**

## ÍNDICE

<u>TEMAS</u>	<u>Página</u>
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3
Normas generales y responsabilidades administrativas del personal	
Perfil administrativo	
Responsabilidades	
Procedimiento de matriculación de estudiantes	5
USO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS	6
Manual de uso de biblioteca y material audiovisual	
Manual de uso de equipos	
Conexión a internet	
Impresora	
Teléfono	
Cafetería	
Computadores	
NORMAS DE SEGURIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA	8
Teléfonos de emergencia	
Desastres naturales	
Emergencias médicas o de salud	
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	10
Reglamento para familias anfitrionas	
Reclamaciones y sugerencias	

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### **NORMAS GENERALES Y REPOSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL PERSONAL**

#### **1) PERFIL ADMINISTRATIVO**

##### **1. Director de Educación Continua**

- Poseer al menos título de Maestría. Título de grado o de posgrado en áreas de educación, negocios o administración.
- Conocer por lo menos dos idiomas.
- Experiencia en el área académica en educación superior de al menos 5 años.
- Experiencia en centros de educación / formación de adultos.
- Cualidades de docencia son recomendables.

##### **2. Coordinador Administrativo**

- Título académico en tercer nivel.
- Experiencia en cargos similares de por lo menos tres años.
- Saber más de un idioma.
- Poseer un alto nivel de cultura general y relaciones humanas.

##### **3. Asistente Administrativo**

- Educación superior con amplios conocimientos de cultura general y relaciones humanas.
- Formación en enseñanza ELE de por lo menos 100 horas y cursos de actualización docente ELE.
- Bilingüe español-inglés.
- Experiencia mínima de tres años.
- Tener iniciativa, creatividad, pensamiento crítico, capacidad de análisis, liderazgo y adaptación a situaciones cambiantes
- Buena presencia

#### **2) RESPONSABILIDADES.**

##### **1. Director de Educación Continua**

- Planificación general del área.
- Control de la ejecución y la planificación de cursos de formación.
- Elaboración y seguimiento del presupuesto del área.
- Participación en desarrollo de determinados cursos de formación.
- Participación docente en cursos afines al perfil y experiencia docente
- Seguimiento de los resultados en número de estudiantes e ingresos del área
- Dirección y liderazgo del equipo personal que labora en el área.

##### **2. Coordinador Administrativo**

- Apoyar al Director de Educación Continua en todas sus funciones.
- Asistir a ferias de promoción de programas, colaborar y desarrollar campañas publicitarias.
- Generar nuevas oportunidades de negocio en función de un plan estratégico de Marketing. Mantener actualizada la página Web y hacer los enlaces que sean

convenientes para su promoción.

- Establecer relaciones con empresas de promoción turística, programas de voluntariado, instituciones públicas, municipales o privadas de actividades afines, embajadas de países amigos, con el propósito de difundir la actividad académica y cultural.
- Establecer el calendario anual en el que se incluirán tanto actividades sociales y culturales, así como reuniones de evaluación de la actividad académica y actualización docente y planes de mejora cada dos o tres meses.
- Seleccionar los materiales, métodos de enseñanza y otras ayudas para el aprendizaje y decidir su adquisición previa aprobación del Director de Educación Continua ([Anexo 3](#)). Supervisar que los materiales que utiliza el centro sean coherentes con los planes de enseñanza y consensuar con los profesores la elaboración de materiales propios del Centro. ([Anexo 3](#)).
- Elaborar y archivar la relación nominal de los profesores que estén prestando sus servicios en el Centro.
- Seleccionar, recomendar y elaborar (de ser necesario) los procesos didácticos, los textos y la evaluación más convenientes para el aprendizaje. Aprobar el material elaborado por los profesores.
- Coordinar la administración de pruebas de ubicación, de finalización de nivel, así como proporcionar facilidades para tomar las pruebas internacionales de español como lengua extranjera DELE, SIELE, CCSE. Desarrollar las pruebas de ubicación y finalización de nivel y revisarlas anualmente.
- Acoger y analizar todas las sugerencias dadas por los profesores, y estudiantes para mejorar los servicios que presta el centro. Llevar un registro de sugerencias y proceder a su implementación de ser el caso.
- Implementar en el centro todas las mejoras en los servicios que sean necesarias evaluando y tomando en cuenta las sugerencias.
- Mantener una permanente comunicación con el área académica, para mejorar, corregir o eliminar cualquier tema que sea beneficioso para el Centro.
- Mantener actualizadas las acreditaciones del Centro a organismos de educación nacional e internacional.
- Mantener correspondencia con personas relacionadas con cualquiera de estos programas para estar al día en sus requerimientos.
- Actualizar y verificar acreditaciones y suscripciones con instituciones nacionales o extranjeras y sus publicaciones.

### 3. Asistente Administrativo

- Conocer a profundidad las características de los cursos que se ofertan.
- Proporcionar información, documentación y presupuestos sobre los cursos ofertados por el Centro y sobre los exámenes DELE, SIELE y CCSE, a través de todos los canales disponibles (teléfono, correo electrónico, conferencias vía internet, correo normal, etc.) y hacer seguimiento a las personas interesadas en los programas.
- Realizar el registro, orientación y matrícula de los estudiantes para cursos y servicios que se ofrece. Mantener la confidencialidad de los datos proporcionados por los estudiantes.
- Responder inmediatamente todos los correos electrónicos con preguntas sobre cursos

o programa que ofrece el Centro.

- Escribir y enviar cartas, memorandos, faxes, propaganda, diplomas y otros documentos indicados por la Coordinadora.
- Hacer visitas o llamadas telefónicas de seguimiento a las personas interesadas en estos programas.
- Preparar adecuadamente el local para conferencias, talleres y otras actividades académicas.
- Hacer un seguimiento periódico de la base de datos de estudiantes contactados por internet.
- Supervisar, junto con el Coordinador y la Administración, los horarios de clase y la distribución de aulas, coordinar grupos, niveles, aulas, profesores y planificar las sustituciones de profesores en caso de ausencia.
- Sustituir a profesores en caso necesario.
- Mantener visible la información sobre horarios de cada profesor y la distribución de aulas.
- Informar a los estudiantes el día de su llegada, sobre los cursos y servicios que ofrece el Centro.
- Realizar las inscripciones de los candidatos a los exámenes DELE, enviar las convocatorias oficiales a todos los inscritos, coordinar la administración de las pruebas. Al finalizar cada convocatoria deberá subir a la plataforma ADAN las hojas de respuesta de las pruebas.
- Entregar o enviar por correo los diplomas DELE de los candidatos Aptos.
- Elaborar con el Coordinador de certificado de aprovechamiento de los estudiantes.
- Informar sobre los exámenes DELE, SIELE y CCSE por todos los medios disponibles (página WEB, personalmente, prensa, etc.).
- Ofrecer todo el apoyo a los estudiantes interesados para la inscripción a los exámenes DELE.

## PROCEDIMIENTO DE MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES

- El primer día de clase el estudiante es recibido por la coordinadora académica o su asistente, realiza una prueba de ubicación de nivel y completa el formulario sobre sus necesidades particulares. ([Anexo 10](#))
- Una vez determinado el nivel, el estudiante llena la hoja de registro ([Anexo 17](#)), con sus datos personales, y se define el curso va a tomar.
- Cancela en Caja los valores determinados de acuerdo al número de horas y el tipo de curso que va a recibir.
- La persona encargada de Caja, emite una factura especificando en detalle el número de horas, el valor unitario, y el valor total que el estudiante tiene que cancelar. El documento original recibirá el alumno por correo electrónico.
- Luego se coordina con el profesor el horario que tendrá con el estudiante, y el aula que ocupará.
- Se le proporciona una hoja con los datos de su curso, horario, profesor y recomendaciones para caso de emergencia, luego realiza un recorrido físico por las instalaciones para que sepa en dónde está cada cosa y con quién debe hablar cuando requiera ayuda. ([Anexo 8](#)) Además recibe una hoja de orientación con explicaciones útiles. ([Anexo 18-19](#))

## USO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

### 1) MANUAL DE USO DE BIBLIOTECA Y MATERIAL AUDIOVISUAL

La Universidad cuenta con una amplia y muy bien dotada [biblioteca](#) para uso de profesores y alumnos. El espacio físico permite estudiar, leer o hacer consultas.

Los préstamos se rigen por las siguientes normas:

#### **PROFESORES Y ESTUDIANTES**

- a) Se otorga en préstamo un libro de 3 a 8 días renovables.
- b) La persona que solicita el préstamo es responsable del material prestado y se compromete a cumplir las normas del uso de los libros.
- c) Solo se prestan los libros que hayan sido registrados y procesados por la biblioteca.
- d) Para la comunidad universitaria el único documento válido es la cédula de identidad. Personas que no son de la comunidad universitaria deberán presentar dos documentos para identificación y control.
- e) El procedimiento de préstamo es el siguiente:
  - Solicitar personalmente el préstamo. Los libros se pueden solicitar a través de los bibliotecarios o tomarlos directamente de los estantes.
  - Completar los datos solicitados y firmar la respectiva tarjeta de préstamo.
  - En caso de no hacerlo así, la persona encargada debe firmar la tarjeta, anotado luego a continuación el nombre de la persona que solicita el préstamo, quien será directamente responsable de la devolución.
  - La entrega deberá también hacerse personalmente para que el interesado verifique la anulación de su firma y conste la entrega del libro.
  - La persona, cuya firma constare en último lugar en la tarjeta de préstamo, es la única responsable en caso de pérdida del libro.

Los videos, CD-ROM y el equipo para la utilización de estos recursos serán de absoluta responsabilidad del personal de biblioteca y del profesor que los solicita

Además, la escuela de español cuenta con un catálogo de libros especializados en didáctica ELE, diccionarios y libros de lectura para uso de nuestros usuarios.

### 2) MANUAL DE USO DE EQUIPOS

- a) Cada aula cuenta con un equipo de computadora con audio y vídeo para el uso cotidiano por parte de los profesores.
- b) Es responsabilidad del profesor el buen uso de estos equipos.
- c) Es obligación del profesor informar al departamento administrativo cualquier defecto que impida el uso correcto de estos equipos.

#### **NORMAS PARA EL USO DE LAS IMPRESORAS, COPIADORAS, SCANNERS**

- La escuela cuenta con una impresora con scanner para uso exclusivo del personal administrativo, quienes deben cerciorarse que la máquina tenga suficiente papel, caso contrario pedir papel al personal encargado.
- Todo papel que haya sido escrito en una cara y descartado debe ser utilizado por el lado limpio para impresión de documentos en borrador.

- El papel que ha sido utilizado en sus dos caras y descartado debe colocarse en la papelería de reciclaje.
- Periódicamente debe solicitar en Soporte técnico que se lleve a cabo los procesos de mantenimiento de la máquina.
- Utilizar la impresora únicamente para fines de la escuela de español.

Los estudiantes que requieran del servicio de impresión, copiado o escaneo pueden acceder al servicio MyCampusPrint ubicado en el segundo piso del campus.

### **CONEXIÓN A INTERNET**

Para el uso de este servicio, tanto profesores como alumnos deben solicitar en Administración la clave de acceso.

### **CAFETERÍA**

- a. La Escuela cuenta con abastecimiento de agua fría y caliente, además de dispensadores de café y snacks.
- b. La Cafetería de planta baja da servicios de almuerzos, refrigerios y bebidas con costo módico para estudiantes.

### **COMPUTADORES**

- c. En caso de requerir uno de los computadores de propiedad de la escuela, se debe solicitar en administración, bajo las siguientes condiciones:
  - No se puede utilizar ningún dispositivo de memoria externo como (Flash memories o CDs) para evitar traspaso de virus no deseados.
  - Solamente se puede utilizar CDs nuevos para guardar el trabajo realizado en los computadores.

### **SE RECOMIENDA:**

Para el mejor uso y aprovechamiento de todas las instalaciones siempre se debe cuidar de apagar los equipos que no estén en uso, utilizar papel reciclado para copias que no sean oficiales y depositar en la caja de “reciclaje” todo papel o cartón que ya no se vaya a usar.

## **NORMAS DE SEGURIDAD EN CASOS DE EMERGENCIA**

### **PLAN DE EMERGENCIA**

De suscitarse algún tipo de emergencia como desastres naturales, incendios, motines callejeros o emergencias de salud, se puede llamar a los siguientes teléfonos:

#### **TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

Central Telefónica UDLA	<b>3981000</b>
Coordinadora	3981000 ext.3236
Asistente	3981000 ext.3178
Central de Emergencias	911
Bomberos	102
Cruz Roja	131
Policía Nacional	101
Hospital Metropolitano	3998000
Hospital Vozandes	3971000

Y se aplicarán las siguientes normas:

### **NORMAS DE SEGURIDAD DURANTE LAS EMERGENCIAS DESASTRES NATURALES TERREMOTOS**

- i) El profesor debe pedir calma a sus estudiantes y organizadamente conducirlos al punto de encuentro en el parqueadero de la calle Colimes.
  - ii) Salir al exterior del edificio manteniendo el orden y siguiendo la ruta de evacuación marcada en los pasillos.
  - iii) No utilice el ascensor.
  - iv) No ingresar al edificio sino hasta que las autoridades lo autoricen.
  - v) En caso de accidentes personales, la persona que se encuentra cerca del accidentado, debe prestarle ayuda inmediata o solicitarla al personal administrativo.
- a) Inundaciones y/o avalanchas de lodo**
- i. Ante todo, mantener la calma.
  - ii. Permanecer en su aula o sitio de trabajo, hasta que las autoridades respectivas den la autorización de desalojar el centro de una manera segura.
  - iii. En caso de accidentes personales, la persona que se encuentra cerca del accidentado debe prestarle ayuda inmediata o solicitarla al personal administrativo.

### **INCENDIO**

- I. Al escuchar la alarma, ver humo o fuego, dé la voz de alarma al personal de guardia más cercano.
- II. Si no puede apagar el fuego, no corra riesgos, salga y desplácese a los puntos de encuentro. No utilice los ascensores.
- III. Cualquier persona administrativa, docente o de servicio usará el teléfono del centro o su celular para llamar a los Bomberos (tel. 102 o 911) para informar y solicitar ayuda.

- IV. Cualquier persona que se encuentre cerca de uno de los **EXTINTORES** de incendio debe tomarlo de la pared y utilizarlo de la siguiente manera:
- (1) Sacar la llave de seguridad.
  - (2) Manteniendo el EXTINTOR en posición vertical, y la manguera apuntando a la base del foco del incendio, accionar este permitiendo la salida del producto químico para sofocar el incendio.
  - (3) Una vez sofocado el incendio, una persona del departamento administrativo hará la investigación de cuál fue el origen del incendio y de ser necesario hará los arreglos o cambios pertinentes para evitar que se repita este tipo de hechos.

**ACCIDENTES CAUSADOS POR TERCERAS PERSONAS. (MOTINES CALLEJEROS, CHOQUE DE VEHÍCULOS CONTRA EL EDIFICIO)**

- i. En caso de accidentes causador por terceras personas, especialmente contra el edificio donde funciona el Centro, se deberá actuar de la misma manera que en el caso de Terremoto.

**EMERGENCIAS MÉDICAS O DE SALUD**

- i. En caso de emergencias médicas que requieran atención profesional inmediata, se dará aviso al consultorio médico del campus, ellos serán los encargados de brindar los primeros auxilios y llamar al servicio de ambulancia en caso necesario.

## **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

### **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO EN FAMILIA ANFITRIONA**

Los estudiantes extranjeros de **Escuela de español UDLA** que soliciten alojamiento en casas de familia o residencias estudiantiles podrán optar por el servicio con el que cuenta la Universidad con un proveedor externo que es [St. Gallen Haus](#).

## **RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

En el afán de servir mejor al usuario, el centro recibe y atiende todas las reclamaciones y sugerencias y agradece las felicitaciones. Para dar curso a esto, se debe llenar el formulario y depositarlo en el buzón localizado en el área administrativa. El gerente administrativo atiende inmediatamente a todo lo que llegue. ([Anexo 20](#))