

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**



PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN COMPUTACION

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de  
Secretaría Ejecutiva en Sistemas de Información

**TEMA :**

**MANUAL DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA  
OFICINA DEL CELEX**

**AUTORAS :**

*Erika Fernanda Saltos Santillán  
Yadira Ramona Sornoza Macías*

**DIRECTOR :**

*M.A.E. Fausto Jácome*



**A Ñ O**

2001 - 2002

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, quien me guió y me brindó la suficiente fortaleza para continuar y terminar lo que había empezado.*

*A todas aquellas personas que colaboraron durante la realización de la carrera, a mi familia, mi esposo por todo su apoyo y comprensión durante todo este tiempo.*

*De manera especial a **IRMA** mi hermana, para ti un profundo agradecimiento, por tu ayuda en la elaboración de esta tesis.*

**Gracias a todos ustedes.**

**YADIRA SORNOZA MACIAS.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco y doy gracias a Dios por todas las bondades y bendiciones hacia mí y hacia toda mi familia; a mis padres y hermanos por su apoyo, confianza y paciencia que han tenido conmigo; a todas aquellas personas que confiaron en mí; gracias a mis compañeras y amigas en las que nos hemos apoyado en todo momento.*

**ERIKA SALTOS**

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo a mis Padres, a toda mi familia y en especial a **MAITTE** mi hija, que es la luz de mi camino y la resistencia necesaria para continuar y seguir adelante, esa pequeña persona que ha sabido llenar mi vida de aspiraciones, superación y fuerzas para realizar todas las metas propuestas.*

**YADIRA SORNOZA MACIAS.**

## **DEDICATORIA**

*Cada una de nosotras nos formamos según nuestro pensamiento y criterio, es por eso que este trabajo se lo dedico a Dios nuestro Señor por guiarme por el buen camino; a mis padres y hermanos por el apoyo y la confianza que me han demostrado siempre; a mis familiares y amigos por su cariño que me brindan día tras día.*

**ERIKA SALTOS**

DIRECTOR DE TESIS

M.A.E. FAUSTO JÀCOME

AUTORAS DE TESIS

*Yadira Sornoza M.*

---

YADIRA SORNOZA MACIAS

*Erika Saltos S.*

---

ERIKA SALTOS



## **INTRODUCCIÓN**

*La secretaría del CELEX tiene bajo su responsabilidad el envío de la información de todos los estudiantes que han culminado con el requisito de inglés necesario para su carrera al Centro de Registro, Calificaciones y Estadísticas (CRECE).*

*Por estas razones, se consideró importante la creación de una aplicación en ACCESS del control de la correspondencia desde CELEX hacia CRECE, la misma que permitirá realizar de manera eficiente la calidad de atención a los estudiantes y optimizar el tiempo que toma la verificación de la información enviada, lo que beneficiará al personal administrativo y estudiantes de esta unidad académica.*



BIBLIOTECA  
CAMPUS  
PEÑAS

# TABLA DE CONTENIDO

## CAPÍTULO 1: Manual de Organización

	<b>Pág.</b>
1.1 Objetivos del Manual de Organización	1
1.2 Autorización	1
1.3 Reseña Histórica	2
1.4 Objetivos del CELEX	3
1.5 Visión del CELEX	3
1.6 Misión del CELEX	4
1.7 Filosofía y Valores	4
1.8 Estructura Organizacional de la ESPOL	4
1.8.1 La Asamblea Politécnica	6
1.8.2 El Concejo Politécnico	6
1.8.3 El Rectorado	6
1.8.4 El Vicerrectorado Académico	7
1.8.5 El Vicerrectorado General	7
1.9 Organigrama Estructural del CELEX	8
1.10 Organización Funcional del CELEX	9
1.10.1 Coordinación General	9
1.10.2 Coordinación Académica	10
1.10.3 Coordinación de Evaluación	10
1.10.4 Laboratorios	11
1.10.5 Secretaría Académica	12
1.10.6 Personal	13
1.10.6.1 Personal Administrativo	13
1.10.6.2 Personal de Servicio	13
1.11 Estructura del Personal del CELEX	13
1.12 Descripción de los Cargos	15

## **CAPÍTULO 2: Manual de Procedimientos**

	<b>Pág.</b>
2 Manual de Procedimientos y Políticas para el CELEX	1
2.1 Propósito	2
2.2 Alcance	2
2.3 Responsabilidades	2
2.4 Revisión del Manual	2
2.5 Codificación de Documentos	2
2.6 Distribución	4
2.7 Procedimientos	4
2.7.1 Procedimiento para Registros de Estudiantes	4
2.7.2 Procedimiento para Registros de Estudiantes con pago Diferido	12
2.7.3 Procedimiento para registro del Examen TOEFL	19
2.7.4 Procedimiento para Otorgar Certificaciones de Asistencia a Clases	24
2.7.5 Procedimiento para Entregar Certificado de Suficiencia en Ingles	31
2.7.6 Procedimiento para Exámenes de Becarios del IECE	36

## **CAPÍTULO 3: Manual de Usuario**

3 Aplicación en ACCES	1
3.1 Introducción	1
3.2 Dirigido A	1
3.3 Objetivos del Manual	1
3.4 Definiciones	2
3.5 Instalación e Ingreso a la Base de Datos	3
3.6 Pasos para Abrir la Base de Datos	4

	<b>Pág.</b>
3.7 Botón Buscar	6
3.8 Formularios	7
3.8.1 Formulario de Carreras	9
3.8.2 Formulario de Oficios	11
3.8.3 Formulario de Estudiantes	13
3.9 Consultas	15
3.9.1 Consulta por Apellido	16
3.9.2 Consulta por Matrícula	18
3.10 Informes	19
3.10.1 Informe de Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio	21
3.10.2 Informe de Estudiantes Enviados por Carrera y Fecha	23
3.10.3 Informe de Estudiantes No Enviados al CRECE	25
3.11 Muestrario de Informes	26
3.11.1 Informe No 1	26
3.11.2 Informe No 2	27
3.11.3 Informe No 3	27

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág</b>	
Figura 1.1	Vista del Campus Prosperina	2
Figura 1.2	Estructura Organizacional de la ESPOL	5
Figura 1.3	Organigrama Estructural del CELEX	8
Figura 1.4	Organigrama de Puestos y Plazas del CELEX	14
Figura 3.1	Explorador de Windows	3
Figura 3.2	Pantalla de Inicio	4
Figura 3.3	Pantalla de Menú Principal	5
Figura 3.4	Cuadro de Búsqueda	6
Figura 3.5	Cuadro de Buscar en	7
Figura 3.6	Menú de Formularios	8
Figura 3.7	Ingreso de Carreras	9
Figura 3.8	Ingreso de Oficios	11
Figura 3.9	Ingreso de Estudiantes	13
Figura 3.10	Pantalla de Formulario de Consulta	16
Figura 3.11	Cuadro de Diálogo de Consulta por Apellido	17
Figura 3.12	Consulta por Estudiantes	17
Figura 3.13	Consulta por Matrícula	18
Figura 3.14	Pantalla de Consulta por Matrícula	19
Figura 3.15	Pantalla de Principal de Informes	20
Figura 3.16	Pantalla de Informes de Carrera por Oficios	21
Figura 3.17	Lista de Informes	22
Figura 3.18	Lista de Carreras	22
Figura 3.19	Listado de Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio	23
Figura 3.20	Pantalla de Informes de Carreras por Fecha	24
Figura 3.21	Listado de Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio	24
Figura 3.22	Listado de Estudiantes de Carreras por Fecha	25
Figura 3.23	Listado de Estudiantes que no han sido Enviados al CRECE	26

# **CAPITULO I**



**CELEX**

CENTRO DE ESTUDIOS  
DE LENGUAS EXTRANJERAS

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

## **1.- MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

### **1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

El Manual de Organización tiene como objetivo:

- Difundir los servicios que brinda el CELEX de forma detallada hacia la comunidad Politécnica y público en general.
- Dar a conocer los objetivos que persigue el CELEX, así como su Visión, Misión, Filosofía y los factores que lo conllevan a tener éxito
- Enfocar los distintos cargos y requisitos de Coordinación, Personal docente, Administrativo, de Servicio y Ayudantes Académicos
- Mostrar Organigramas tanto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) como del Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras (CELEX )
- Definir las personas que estarán encargadas de la elaboración, revisión y aprobación de este manual

### **1.2. AUTORIZACIÓN**

La elaboración del Manual de Organización esta a cargo de las señoritas Yadira Sornoza y Ericka Saltos.

La secretaria y Auxiliar de Secretaría del Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras (CELEX) tiene la responsabilidad de actualizarlo cada vez que realice envíos al Centro de Registros, Calificaciones y Estadísticas (CRECE) de los estudiantes que han terminado con los módulos que su carrera requiera, con la finalidad de servirle mejor al estudiante que necesite información acerca de dicho envío.

La revisión y aprobación del Manual de Organización estará a cargo del coordinador del CELEX, quien efectuara las observaciones necesarias.

### 1.3. RESEÑA HISTÓRICA



**Figura No. 1.1**  
**Campus Prosperina**

La Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) es respuesta a una necesidad por las crecientes demandas científico-técnica en la Región Costa. Fue creada durante el período de Gobernación del Dr. Camilo Ponce Enríquez, mediante decreto Ejecutivo No. 1664, publicado en el Registro Oficial del 11 de Noviembre de 1958 y se inició la vida académica de la ESPOL bajo la dirección del Primer Rector, Ing. Walter Camacho Navarro.

Se inició con dos especializaciones: Ingeniería Naval e Ingeniería de Minas y Petróleo y por el dinámico desarrollo del país exigió la creación de nuevas carreras, surgiendo así Ingeniería Mecánica. Ingeniería Eléctrica, con la especialización en Potencia. Posteriormente, se crean las Especializaciones de Electrónica y Computación. La carrera de Economía se creó como parte del trabajo académico del Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas (ICHE), a partir de 1993, ESPAE oferta diplomados con la finalidad de capacitar profesionales en el mundo de la Gestión empresarial y el manejo financiero. Finalmente tenemos la creación del centro de Investigación Científica y Tecnológica de la ESPOL.

La Fundación para la Extensión Politécnica (FUNDESPOL), es una persona jurídica de Derecho Privado, sin fines de lucro, que se rige por las disposiciones del Título XXIX, creada para gerenciar los aspectos administrativo/financieros de programas y actividades que le encarguen la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), en el campo educativo.

Por disposición de el Consejo Politécnico los cursos de Inglés eran dictados por el ICHE y en sesión celebrado el 10 de Mayo de 1988, resolvió que las materias de idiomas extranjeras no sean dictadas por el Instituto de Humanidades. Es así que en sesión Celebrado por el Consejo Politécnico el 1 de Noviembre de 1988, resuelve crear El Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras.

#### **1.4. OBJETIVOS DEL CELEX.**

El Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras de la ESPOL, funciona como una unidad académica adscrita al Vicerrectorado y tiene los siguientes objetivos:

- Impartir la enseñanza de Lenguas Extranjeras.
- Realizar investigaciones sobre la enseñanza de Idiomas y otros campos relacionados con la Lingüística.
- Ofrecer servicios de interpretación y traducción de idiomas.

#### **1.5 VISIÓN CELEX**

Desarrollar una imagen mental sobre un futuro posible. Su propósito es el de establecer un vínculo entre el presente y futuro que sirva de guía flexible que asegure la convergencia de las diferentes decisiones.

De esta manera ESPOL, a través de CELEX cumple con una de sus funciones inherentes dentro del proceso de modernización universitaria, al brindar el servicio de enseñanza del idioma Inglés como segunda lengua o asegurando una mejor relación con su entorno interno y externo.

Desde el punto de vista de la educación superior el CELEX incentiva el proceso práctico de la enseñanza del idioma, mejorando la formación profesional del futuro ingeniero politécnico.

## 1.6 MISIÓN DEL CELEX

Asegurar que los profesionales de la ESPOL y de otras instituciones que aprueban los módulos de Inglés egresan con un nivel adecuado de conocimiento del idioma que los capacitará a integrarse y prepararse para el mejor desarrollo personal, profesional e institucional en el país y en cualquier parta del habla ingles.

La misión así planteada hace posible que se identifiquen sus atribuciones así como la prestación de servicios a ser ofertados.

## 1.7 FILOSOFÍA Y VALORES

Uno de los elementos del actual proceso de la globalización, es definitivamente, el idioma de Inglés.

Conjuntamente con la informática, en todas sus expresiones técnicas, se ha construido en un requisito ineludible para estudiantes y profesionales.

El espíritu de renovación y el constante empeño de los miembros de CELEX lo mantienen como uno de los mejores centros de enseñanza del Idioma Inglés en el país. La excelencia es el parámetro de la calidad de trabajo de la institución.

## 1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESPOL

La figura No 1.2 nos muestra como esta estructurado la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

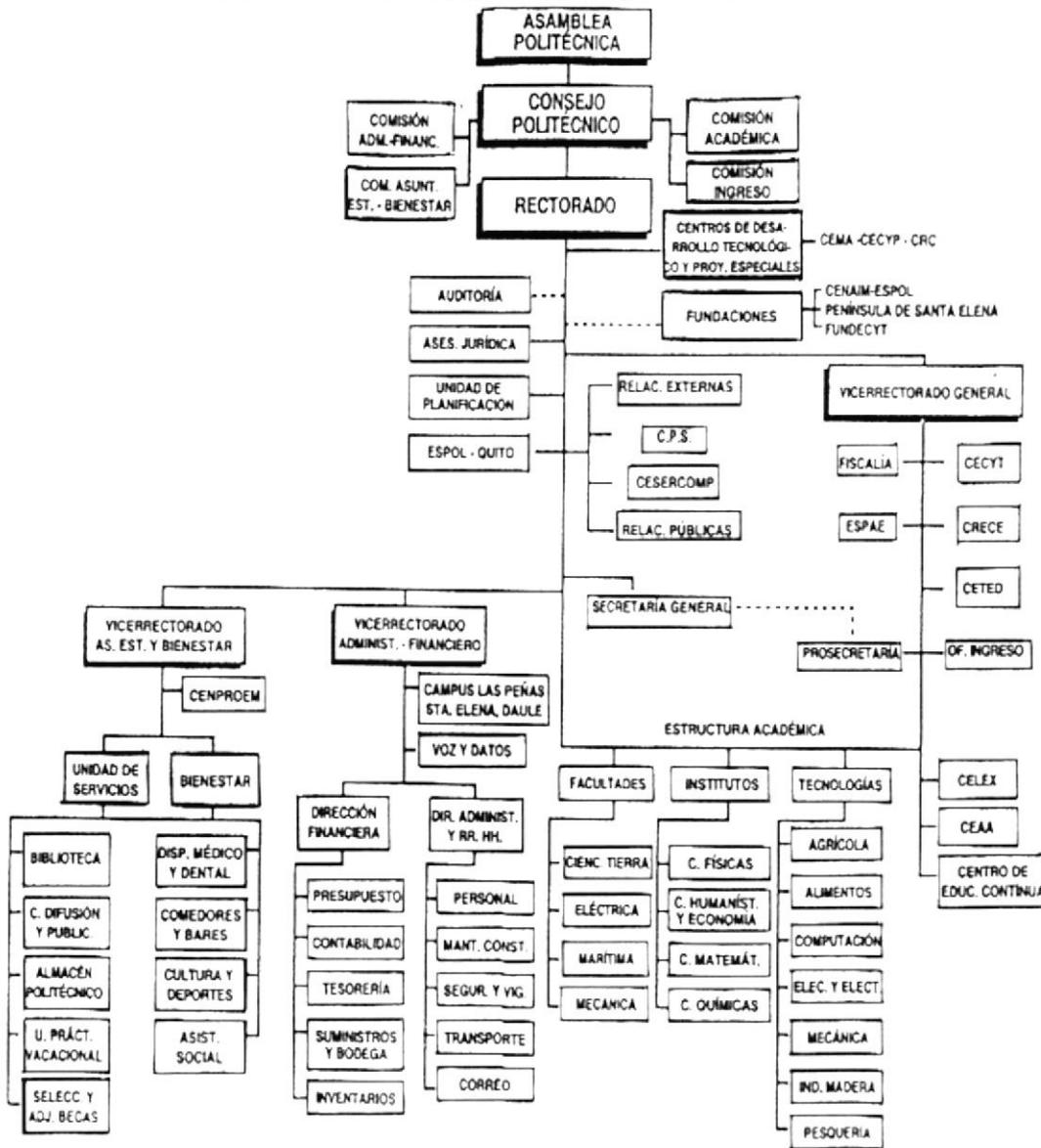


Figura No. 1.2

Estructura Organizacional de la ESPOL

### **1.8.1 LA ASAMBLEA POLITÉCNICA**

La Asamblea Politécnica estará integrada por el Rector, quien la presidirá, los Vicerrectores, los profesores a tiempo completo representantes de las unidades académicas que sean principales o agregados, un número de representantes de estudiantes por unidad académica equivalente al cincuenta por ciento de los representantes de los profesores, y un número de representantes de los empleados y trabajadores equivalente al diez por ciento de los representantes de los profesores, elegidos de acuerdo a los reglamentos respectivos y a lo establecido en el presente estatuto. Cualquier fracción será aproximada el número entero inmediato superior.

### **1.8.2 EL CONSEJO POLITÉCNICO**

- A. El Consejo Politécnico está integrado por:
- B. Rector
- C. Decanos y Directores
- D. Representantes estudiantiles
- E. Representantes de empleados
- F. Vicerrectores, Presidente de Asociación de Profesores, Presidente de la Federación de Estudiantes y Presidente de Asociación de Trabajadores.

### **1.8.3 EL RECTORADO**

El Rectorado es la máxima autoridad ejecutiva de la Escuela Superior Politécnica del Litoral y como tal su representante legales, preside la Asamblea Politécnica y el Consejo Politécnico de manera obligatoria, y responde a la marcha de la Institución.

El Rectorado tiene a su cargo las siguientes dependencias, centros y unidades con sus respectivas secciones.

- Planificación
- Asesoría Jurídica
- Secretaría General
- Centro de Recursos Costeros
- Relaciones Externas
- La oficina de la ESPOL en Quito

- Además el Rector o su delegado presidirá las siguientes fundaciones y empresas:
- Centro Nacional de Investigaciones Marítimas (CENAIM)
- Península De Santa Elena
- Fundación para la Educación, la Ciencia y la Tecnología (FUNDACYT)
- Fundación para la Extensión Politécnica (FUNDESPOL)
- FUNDAEM
- Agrozaia
- Espotel
- Sebioca
- Transespol

La organización y funcionamiento de las dependencias del Rectorado constará en este Estatuto y la reglamentación respectiva. La misión, organización y funcionamiento de las fundaciones y empresas en las que la ESPOL participa constará en este Estatuto, y los estatutos y reglamentación respectiva.

#### **1.8.4 EL VICERRECTORADO ACADÉMICO**

El Vicerrectorado Académico tiene a su cargo las siguientes dependencias y unidades, con sus respectivas secciones:

- El Centro de Registros, Calificaciones y Estadísticas. (CRECE)
- El Centro de Investigación y Servicios Educativos. (CISE)
- El Centro de Educación Continua y Calidad. (CECYC)
- EL Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras, (CELEX)
- La Prosecretaría

La organización y funcionamiento de las dependencias del Vicerrectorado Académico constará en este Estatuto y la reglamentación respectiva.

#### **1.8.5 EL VICERRECTORADO GENERAL**

El Vicerrectorado Académico tiene a su cargo las siguientes dependencias y unidades, con sus respectivas secciones:

- El Centro de Registros, Calificaciones y Estadísticas. (CRECE)
- El Centro de Investigación y Servicios Educativos. (CISE)
- El Centro de Educación Continua y Calidad. (CECYC)
- EL Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras, (CELEX)
- La Prosecretaría

La organización y funcionamiento de las dependencias del Vicerrectorado Académico constará en este Estatuto y la reglamentación respectiva.

### 1.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CELEX

- Para efectos de organización, la administración de esta unidad está a cargo de:
- Coordinación General
- Coordinación Académica
- Coordinación de Evaluación
- Coordinación de Seminarios
- Laboratorios

Como se muestra en la Figura No. 1.3



**Figura No. 1.3**  
**Organigrama Estructural del CELEX**

## 1.1 0 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DEL CELEX

A continuación detallamos las áreas en que se encuentra dividido el departamento del CELEX y como funciona cada una de ellas

### 1.10.1 COORDINACIÓN GENERAL

La coordinación está encargada de brindar soporte académico y profesional con eficacia, que permita llevar a las carreras hacia la excelencia académica.

Son sus funciones:

- Investigación constante de planes, programas y bibliografía específica de mejoramiento académico de la unidad, de las necesidades académicas y metodológicas del cuerpo docente, de los contenidos y más información de soporte para la elaboración de la propuesta de planificación académica.
- Planificación de calendario de actividades, de la bibliografía básica a utilizar en los programas de estudio, diseños de horarios del clases con su respectiva revisión, exámenes, y colaborara con la elaboración del presupuesto.
- Ejecución de actividades de coordinación y soporte académico con el cuerpo docente de la carrera, de control y seguimiento del cumplimiento de los cronogramas de ejecución de los programas académicos.
- Control permanente del cumplimiento de los programas académicos, de las materias de la carrera, de la asistencia de profesores, ayudantes académicos, de la entrega puntual de notas, y del cumplimiento de las normas y procedimientos académicos internos de la unidad.
- Supervisión constante del flujo académico, del cumplimiento de tareas y labores de los profesores y ayudantes académicos y del personal bajo su responsabilidad.
- Evaluación de la ejecución del programa de estudio de la carrera, de la bibliografía de soporte, del desempeño del cuerpo docente ayudantes académicos y del personal bajo su responsabilidad e informa y reporta a su inmediato superior.

### 1.10.2 COORDINACIÓN ACADÉMICA

La coordinación académico del CELEX es responsable de las siguientes actividades:

- Planificación del programa académico del Centro.
- Actualización del programa de manera periódica.
- Monitoreo académico para que se cumpla el programa que deben desarrollar los profesores de cada uno de los módulos.
- Reuniones de evaluación y planificación con la Coordinadora de Evaluación.
- Reuniones de evaluación y planificación con el Coordinador General.
- Reuniones de evaluación y planificación con la Secretaria Académica.
- Reuniones periódicas de evaluación y planificación con los profesores del CELEX.
- Reuniones de evaluación y planificación con profesores coordinadores de tareas específicas.
- Responsable de información ante clientes internos y externos sobre los contenidos y organización del programa de Inglés.
- Coordinación de reuniones con representantes de casas editoriales para aprobar los textos que van a ser utilizados en el programa.

### 1.10.3 COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN

Coadyuvando al logro de los objetivos del CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX), está el Área de Evaluación, como un pilar fundamental para la valoración del desarrollo de cada uno de los módulos de Inglés, así como también del buen desempeño de los maestros y demás colaboradores de este Centro de Idiomas.

El área de evaluación en CELEX tiene como uno de sus objetivos primordiales medir el conocimiento adquirido y buen manejo del idioma Inglés por parte de los estudiantes. Las evaluaciones van más allá de medir cuanta gramática o vocabulario conocen los alumnos ya que consideramos de vital importancia valorar la comunicación que puedan establecer nuestros educandos en el idioma extranjero.

El área de evaluación en CELEX cubre varias actividades puntuales de gran importancia.

- Coordinar con los profesores asignados para ello, la preparación de los diferentes exámenes tanto de mitad de curso como los finales, los mismos que están basados estrictamente en la programación establecida para cada módulo.
- Diseñar exámenes, y/o preparar ejercicios que son necesarios para nuestras pruebas.
- Revisar cuidadosamente los exámenes ya preparados para llevarlos a impresión.
- Preparar los exámenes respectivos en las fechas pre-establecidas para los diferentes módulos acorde con el calendario, al igual que aquellos cursos de carácter semi-intensivo o intensivo que se organizan en diferentes fechas.
- Llevar a cabo la evaluación que los estudiantes hacen de los maestros, personal de Secretaría, y laboratorios .
- Proporcionar a los maestros material de evaluación cuando ellos lo necesiten.
- Colaborar muy de cerca, cuando es necesario con la Coordinación Académica.
- Prestar nuestro contingente para otras actividades o necesidades que surgen a lo largo del año escolar

#### **1.10.4 LABORATORIOS**

Administrar la red del laboratorio multimedia, coordinar que el material que se presta en las máquinas vaya acorde a lo visto en clases, facilitar material de práctica a los profesores, dar un buen servicio a los estudiantes.

Son sus funciones:

- Investigación permanente del material que requieren los profesores, las necesidades del estudiante para un correcto aprendizaje, nuevas tecnologías.
- Planificación con profesores del material, a medida que cambian programas de estudio, actualizar los programas en las computadoras con ayudantes para reservas de cupos de laboratorio.
- Ejecución, administrar la red, levantarla, dar material de ayuda a los profesores de acuerdo al módulo, preparar los laboratorios

- Control del material, de los equipos, que esto se encuentren funcionando correctamente, control de la red, que no se infecten las computadoras con virus informáticos.
- Supervisión constante de los procesos en el laboratorio, a los ayudantes que cumplan con sus horarios, a los equipos y software.
- Evaluación permanente de las comunicaciones internas y externas, de la documentación de soporte

### **1.10.5 SECRETARÍA ACADÉMICA**

Ejecuta todas las acciones y actividades de apoyo administrativo de manera eficiente y eficaz, que coadyuve de manera comprometida y responsable hacia el mejoramiento continuo del servicio que presta la Coordinación Académica.

- Investigación de la documentación administrativa y académica de las comunicaciones internas y externas, de trámite de módulos aprobados de estudiantes con el CRECE, de trámites internos de gestión de la coordinación y de la agenda de atención del Coordinador Académico
- Planificación de tareas académicas, horarios, profesores, módulos, del calendario de actividades, de atención al cliente interno y externo.
- Ejecución de tareas y labores de verificación del cumplimiento de los procedimientos académicos internos, registro de estudiante, pago a profesores contratados, atención a estudiantes, bloquear a estudiantes con deudas y desbloquearlos con su respectivo pago, revisar la información de los estudiantes que realizan pago diferido.
- Control permanente de la documentación de soporte de los trámites administrativos y académicos de la unidad, del pago y liquidación a terceros, registro de estudiantes, que el personal a su cargo realice sus actividades.
- Supervisión de los flujos de los trámites administrativos y académicos, y del orden y limpieza del área de trabajo por parte de los auxiliares de servicios.
- Permanente de las comunicaciones internas y externas, de la documentación de soporte, del ingreso de datos académicos al archivo, de la agenda de la coordinación y del orden, aseo y limpieza del área de trabajo.

## 1.10.6 PERSONAL

El personal se encuentra dividido en:

- Personal Administrativo
- Personal de Servicio

### 1.10.6.1 PERSONAL ADMINISTRATIVO

Ayudan a la ejecución de las acciones y actividades de apoyo administrativo de manera eficiente y eficaz.

Son sus funciones:

- Brindar servicio al cliente interno y externo
- Registrar a los estudiantes a los cursos y exámenes de ubicación
- Solicitar y asignar aulas
  
- Controlar la asistencia de los profesores
- Responder los teléfonos

### 1.10.6.2 PERSONAL DE SERVICIO

El personal de servicio ayuda al mantenimiento y limpieza de todo el espacio físico del CELEX:

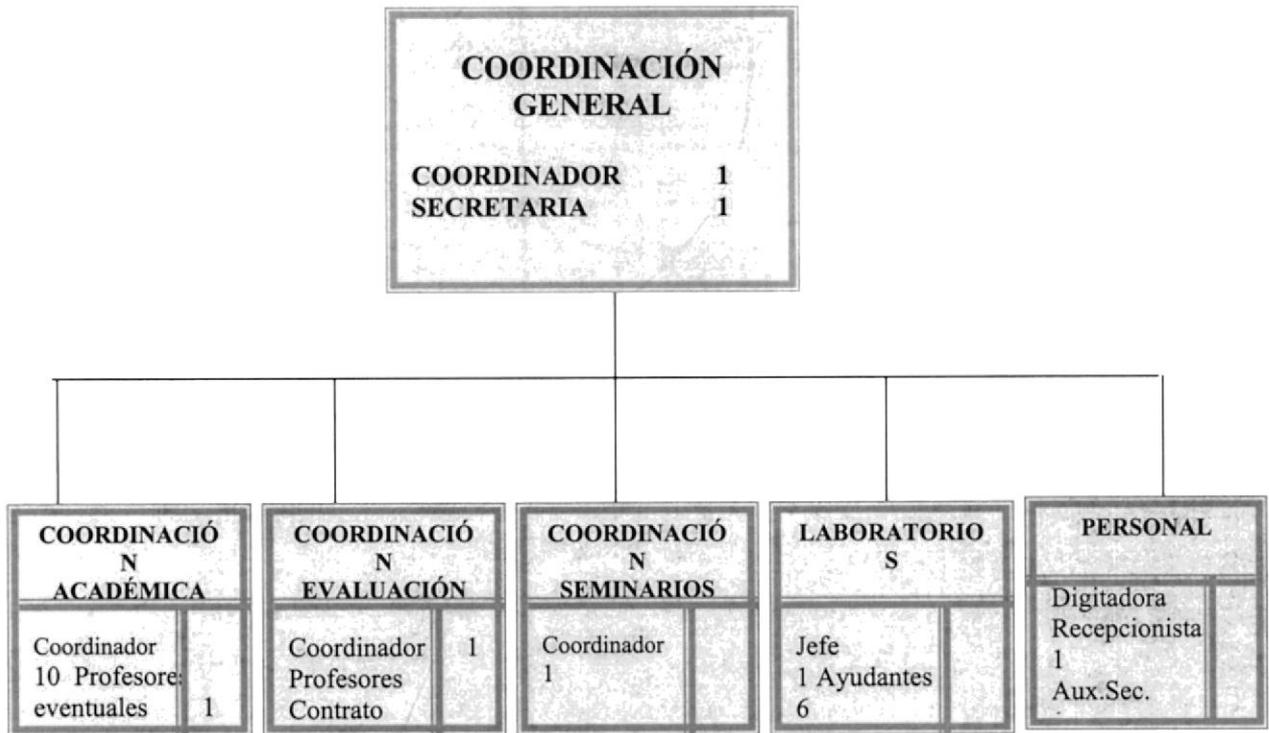
Son sus funciones:

- Repartir las grabadoras, televisores y VHS a los profesores.
- Revisar que las aulas se encuentran limpias

## 1.11 ESTRUCTURA DEL PERSONAL DEL CELEX

En el CELEX trabajan las siguientes personas, las cuales se encuentran distribuidas según se indica en el siguiente Organigrama de Puestos y Plazas. (Ver Figura 1.4)





**Figura No. 1.4**  
**Organigrama de Puesto y Plazas del CELEX**

A continuación se presenta la hoja de descripción de Puestos y Plazas de Cada uno de los cargos existentes en el CELEX.



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Coordinador General  
**Descripción:** Representante general del departamento  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Vicerrector General  
**Supervisa a** : Todo el personal del CELEX

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Analizar programas
- Operar equipo de computación
- Coordinar actividades académicas
- Chequear documentos y bibliografía académica
- Verificar asistencia y cumplimiento del pensum
- Cumplir los cronogramas de ejecución

#### Funciones periódicas

- Elaborar informes y reportes del seguimiento de la ejecución del programa académico de los módulos que se dictan en la unidad
- Realizar la convalidación de módulos de inglés para las carreras de la ESPOL para otras universidades
- Realizar traducciones solicitadas por sus superiores

#### Funciones eventuales

- Realizar actividades de consejería académica o administrativa que su inmediato superior lo requiera

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en economía o carreras a fines  
**Experiencia** : Mas de dos años en cargos similares  
**Aptitudes** : Personalidad definida y de excelente comportamiento humano  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido





## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Secretaria Académica

**Descripción:** Ejecuta todas las acciones y actividades de apoyo administrativo de manera eficiente

**Área** : CELEX

**Reporta a** : Coordinador General

**Supervisa a** : Al personal administrativo y de servicio del CELEX

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Analizar documentación, comunicación y procedimientos
- Tramitar los módulos aprobados de los estudiantes con el CRECE
- Tramitar gestiones internas de la coordinación
- Controlar la agenda de atención del coordinador
- Atender a los estudiantes
- Evaluar permanentemente las comunicaciones internas y externas

#### Funciones periódicas

- Revisar las calificaciones de los estudiantes para enviarlas al CRECE
- Elaborar cada año un calendario de actividades
- Elaborar informes que requiera la coordinación académica
- Controlar pagos a los profesores contratados
- Bloquear a los estudiantes con deudas y desbloquearlos con sus respectivos pagos
- Revisar la información de los estudiantes que realizan pago diferido

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en economía o carreras a fines

**Experiencia** : Mas de dos años en cargos similares

**Aptitudes** : Personalidad definida y de excelente comportamiento humano

**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Coordinador Académico  
**Descripción** : Controlar el programa académico del CELEX  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : Profesores Eventuales

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Controlar que se cumpla el programa que debe desarrollar los profesores de cada módulo
- Realizar reuniones con el coordinador general, coordinadora de evaluación y secretaria académica
- Informar a los clientes internos y externos sobre contenidos y organización del programa de inglés

#### Funciones periódicas

- Actualizar el programa de manera periódica
- Realizar reuniones periódicas de evaluación y planificación con los profesores
- Coordinar reuniones con representantes de casa editoriales para aprobar los textos que van a ser utilizados en el programa

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en Licenciatura en Educación y/o carreras a fines  
**Experiencia** : Mas de dos años impartiendo clases de inglés  
**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Coordinador de Evaluación  
**Descripción:** Valoración, desarrollo y desempeño de los módulos de inglés  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : Profesores de Contrato

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Diseñar exámenes y/o preparar ejercicios que son necesarios para nuestras pruebas
- Revisar cuidadosamente los exámenes ya preparados para llevarlos a impresión
- Llevar a cabo la evaluación que los estudiantes hacen de los maestros, personal de secretaría y laboratorios
- Proporcionar a los maestros material de evaluación cuando ellos lo necesiten
- Colaborar muy de cerca, cuando es necesario con la coordinación académica

#### Funciones periódicas

- Coordinar con los profesores la preparación de exámenes de mitad de curso como finales
- Preparar los exámenes respectivos en las fechas pre-establecidas para los diferentes módulos acorde con el calendario

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en Licenciatura en Educación y/o carreras a fines  
**Experiencia** : Mas de dos años impartiendo clases de inglés  
**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Coordinador de Seminario

**Descripción** : Encargado de Organizar los seminarios del personal del CELEX

**Área** : CELEX

**Reporta a** : Coordinador General

**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Analizar la necesidad de capacitación a los profesores en ciertas áreas.
- Coordinar seminarios y cursos
- Verificar la asistencia de los profesores a los seminarios
- Cumplir los cronograma de seminarios

#### Funciones periódicas

- Realizar evaluaciones al personal sobre los seminarios dictados
- Tabular resultados

#### Funciones eventuales

- Asumir la coordinación general en ausencia del coordinador general

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en Licenciatura en Educación y/o carreras a fines

**Experiencia** : Mas de dos años impartiendo clases de inglés

**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo

**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Jefe de Laboratorio  
**Descripción** : Administrar la red del laboratorio de multimedia  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : Los ayudantes académicos

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Analizar documentos, materiales de lectura
- Operar sistema de computación
- Chequear funcionamiento de las máquinas
- Calcular el tiempo de pagos de los ayudantes
- Controlar el buen funcionamiento de los equipos

#### Funciones periódicas

- Entregar un control de asistencia a los profesores
- Controlar el ingreso y salida de los libros del CELEX
- Informar y reportar los daños al coordinador

#### Funciones eventuales

- Asistir en traducción de documentos oficiales de la ESPOL

### REQUISITOS

**Educación** : Licenciatura en Inglés  
**Experiencia** : Mas de dos años en cargos similares  
**Aptitudes** : Conocimiento de redes, software, programación  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Digitadora  
**Descripción** : Mantener al día la base de datos del CELEX  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Ingresar, actualizar y mantener de la base de datos de registros y calificaciones del CELEX
- Trabajar en la computadora todos los exámenes presentados por los profesores
- Elaborar diplomas para cursos y seminarios

#### Funciones periódicas

- Revisar los cassettes y prepararlos de tal manera que estén listos para los exámenes, tanto en los de mitad de curso como para los finales
- Grabar nuevo material de “listening comprehension” para aquellos exámenes que lo necesiten
- Colaborar con la aplicación de las evaluaciones de los maestros
- Tabular y sacar los resultados de las mencionadas evaluaciones

#### Funciones eventuales

- Elaborar tarjetas e invitaciones para los eventos que realice CELEX
- Informar las calificaciones a las unidades que lo soliciten

### REQUISITOS

**Educación** : Bachiller, conocimientos en computación  
**Experiencia** : Un año ejerciendo el mismo cargo  
**Aptitudes** : Personalidad extrovertida, dispuesto a trabajar en equipo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con su horario, si es necesario horas extras



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Auxiliar de Secretaría  
**Descripción** : Atención al público  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Brindar atención al cliente interno y externo
- Controlar la asistencia de los profesores a clases
- Contestar el teléfono
- Controlar que el suministro de material este al día
- Elaborar los certificados y devoluciones solicitadas por estudiantes
- Mantener al día el archivo de comunicaciones del CRECE

#### Funciones periódicas

- Registrar a los estudiantes a los cursos y exámenes de ubicación
- Solicitar y asignar aulas
- Revisar deudas
- Ayudar a la realización de la información enviadas al CRECE

### REQUISITOS

**Educación** : Bachiller  
**Experiencia** : Un año ejerciendo el mismo cargo  
**Aptitudes** : Personalidad extrovertida, dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario y si es necesario horas extras



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Recepcionista  
**Descripción** : Atención al público  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Atender el teléfono
- Mantener al día el archivo de registro de estudiantes
- Atender al cliente interno y externo, brindando la información que requieran
- Archivar la documentación enviada y recibida

#### Funciones periódicas

- Entregar el material a los profesores cuando inician los módulos
- Recibir el material que los profesores devuelvan al culminar los módulos
- Revisar las deudas

### REQUISITOS

**Educación** : Bachiller  
**Experiencia** : Un año ejerciendo el mismo cargo  
**Aptitudes** : Personalidad Extrovertida, dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario y si es necesario horas extras



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Conserje  
**Descripción** : Mantenimiento y limpieza del CELEX  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador General  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Mantener las oficinas, aulas, pasillos, baños, laboratorios y sala de profesores limpias
- Repartir las grabadoras, televisor, VHS a los profesores
- Abrir y cerrar las aulas cuando sean utilizadas para dar clases

#### Funciones periódicas

- Sacar copias a los materiales que son utilizados por los profesores cuando inician los módulos

### REQUISITOS

**Educación** : Mínimo el ciclo básico  
**Experiencia** : Un año laborando en cargos iguales  
**Aptitudes** : Dispuesto a trabajar en grupo, tener mucha paciencia  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Ayudante académico  
**Descripción** : Reforzar clases dictadas por los profesores en los laboratorios  
**Área** : Laboratorios del CELEX  
**Reporta a** : Jefe de Laboratorios  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Impartir sesiones de estudio y practicas a los estudiantes del CELEX en los laboratorios
- Mantener al día los materiales didácticos y equipos a usarse en el laboratorio
- Llevar el control de asistencia de los estudiantes a los laboratorios

#### Funciones periódicas

- Ayudar a elaborar los horarios de atención y practicas de los estudiantes en el laboratorio
- Ayudar en las actividades que se llevan a cabo en los laboratorios
- Emitir a los profesores las listas de los estudiantes que han asistido a los laboratorios

### REQUISITOS

**Educación** : Universitaria (ESPOL) y tener suficiencia en inglés  
**Experiencia** : No es indispensable tener experiencia  
**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Profesor por contrato  
**Descripción** : Dictar cuatro horas diarias de clases  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador de evaluación  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Funciones permanentes:

- Impartir dos sesiones de clases diarias de dos horas
- Colaborar con las actividades del CELEX

#### Funciones periódicas

- Elaborar exámenes
- Elaborar informativos de noticias CELEX
- Colaborar con las actividades culturales del CELEX
- Ayudar en la recepción de exámenes de ubicación

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en Licenciatura en Educación y/o carreras a fines  
**Experiencia** : Mas de dos años impartiendo clases de inglés  
**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo  
**Condiciones de trabajo:** Cumplir con el horario establecido



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y CARGOS

### GENERALIDADES

**Título** : Profesor Eventual  
**Descripción** : Dictado de clases en el horario asignado  
**Área** : CELEX  
**Reporta a** : Coordinador Académico  
**Supervisa a** : No supervisa a nadie

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Funciones permanentes:**

- Impartir clases diarias de dos horas
- Tomar dos exámenes por cada módulo
- Controlar la asistencia de los estudiantes

**Funciones periódicas**

- Colaborar con las actividades del CELEX
- Realizar reuniones periódicas con los coordinadores

### REQUISITOS

**Educación** : Superior en Licenciatura en Educación y/o carreras a fines  
**Experiencia** : Mas de dos años impartiendo clases de inglés  
**Aptitudes** : Personalidad definida dispuesto a trabajar en grupo, ser amable  
**Condiciones de trabajo** : Cumplir con el horario establecido



# **CAPITULO II**



**CELEX**  
CENTRO DE ESTUDIOS  
DE LENGUAS EXTRANJERAS

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS PARA EL MANUAL DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA OFICINA DEL CELEX

**ELABORADO POR :** YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS

**FECHA :** \_\_\_\_\_

**AUTORIZADO POR :** LCDO. DENNIS MALONEY

**FECHA :** \_\_\_\_\_

**PAGINAS :** 3

### TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
1.0 PROPÓSITO	2
2.0 ALCANCE	2
3.0 RESPONSABILIDADES	2
4.0 REVISIÓN DEL MANUAL	2
5.0 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	2
6.0 DISTRIBUCIÓN	4
7.0 PROCEDIMIENTOS	4



Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_



## 1.0 PROPÓSITO

Este Manual de procedimientos tiene como objetivo servir de guía para el personal, tanto docente como administrativo, ya que guiará paso a paso como realizar con mayor eficacia cada uno de los tramites que se ejecuta en el CELEX.

## 2.0 ALCANCE

Este manual se aplicará en la oficina del Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras (CELEX), y será utilizado respectivamente por la Secretaria Académica, Secretarias Auxiliares, Digitadora y Recepcionista.

## 3.0 RESPONSABILIDADES

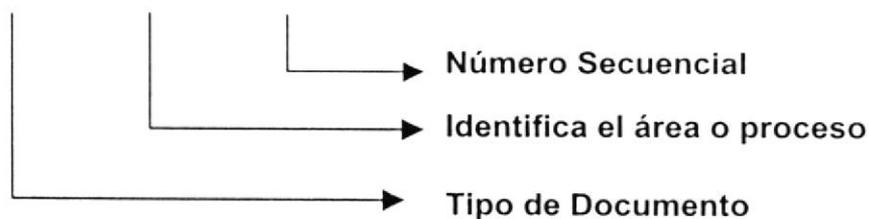
El Coordinador de la oficina del CELEX, será el encargado de autorizar a la secretaria la actualización de este manual.

## 4.0 REVISIÓN DEL MANUAL

El manual de procedimientos será revisado anualmente por el Coordinador de la oficina del CELEX.

## 5.0 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos de este manual están identificados por códigos divididos en tres secciones así:



## PRIMERA SECCIÓN

Se utiliza para identificar el tipo de documentos, constan de dos caracteres, los documentos que vamos a utilizar posiblemente son:

- PO:** Políticas
- PR:** Procedimientos
- DF:** Diagrama de Flujo
- FR:** Formatos
- GU:** Guía y uso de forma de instructivo
- RG:** Registros

## SEGUNDA SECCIÓN

Identifica el área de procedimiento donde se aplica el documento, consta de dos caracteres:

- AD:** Administración
- VE:** Ventas
- AC:** Atención al Cliente
- FA:** Facturación
- RD:** Registro con pago diferido
- RE:** Registro para examen TOEFL
- CA:** Certificaciones de asistencia
- CS:** Certificados de suficiencia en ingles
- EI:** Examen para becarios del IECE

## TERCERA SECCIÓN

Identifica los documentos mediante números de manera secuencial en esa área, consta de dos dígitos, ejemplos:

- PR. AD. 01 = Procedimientos Administrativo 01
- PO. VE. 10 = Política de Ventas No 10
- DF. FA. 01 = Diagrama de Flujo de Facturación No 01

## 6.0 DISTRIBUCIÓN

Este Manual de Procedimientos se distribuirá de la siguiente manera:

<b>COORDINADOR GENERAL</b>	(original)
<b>SECRETARIA ACADÉMICA</b>	(copia)
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	(copia)

## 7.0 PROCEDIMIENTOS

En este manual encontraremos los siguientes procedimientos:

- 7.1 Procedimiento para registros de estudiantes
- 7.2 Procedimiento para registros con pago diferido
- 7.3 Procedimiento para el registro en el examen del TOEFL
- 7.4 Procedimiento para otorgar certificaciones de asistencia a clases
- 7.5 Procedimiento para entregar certificados de suficiencia en ingles
- 7.6 Procedimiento para exámenes de becarios del IECE





## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES

**CODIGO** : PR.RG.01

**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**PAGINAS** : 6

### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1.0 PROPÓSITO	6
2.0 ALCANCE	6
3.0 AUTORIZACIONES	6
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADO	6
5.0 PROCEDIMIENTOS	7

### ANEXOS

UNO DIAGRAMA DE FLUJO	9
DOS PAPELETA DE AMPLIACIÓN	10
TRES RECIBOS DE PAGO	11

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES**

**PR.RG.001**

**PAG.1/6**

## **1.0 PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para registrar a los estudiantes en los módulos.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## **3.0 AUTORIZACIONES**

La persona encargada de ejecutar este procedimiento es la digitadora en conjunto con la secretaria del CELEX

## **4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato de la papeleta de ampliación
- Formato del recibo cancelado

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES**  
**PR.RG.001**

**PAG.2/6**

## **5.0 PROCEDIMIENTO**

### **INICIO DEL PROCESO**

#### **Alumno**

1. Se acerca a la ventanilla del CELEX para pedir información, para los registros de los módulos y pide una papeleta de ampliación, para registrarse. **(ver anexo dos)**

#### **Secretaria**

2. Le entrega la papeleta de ampliación con todos los datos necesarios para que el alumno los llene correctamente

#### **Alumno**

3. Llena todos los datos que la papeleta requiera sin dejar ningún espacio en blanco y se la entrega a la secretaria.

#### **Secretaria**

4. Recibe la papeleta de ampliación y verifica que los datos estén correctos
5. Si ha aprobado el módulo anterior le coloca el valor para que se acerquen a cancelar registro. (Ir al paso 8).

En caso de no haber aprobado el modulo anterior, tiene que volver a llenar la papeleta en el módulo correcto, (Ir al paso 3).



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES**

**PR.RG.001**

**PAG.3/6**

6. En caso de tener deuda, le entrega la papeleta para que se acerque a cancelar la deuda.

**Alumno**

7. Cancela la deuda, y continua con el paso 3
8. Cancela registro

**Secretaria**

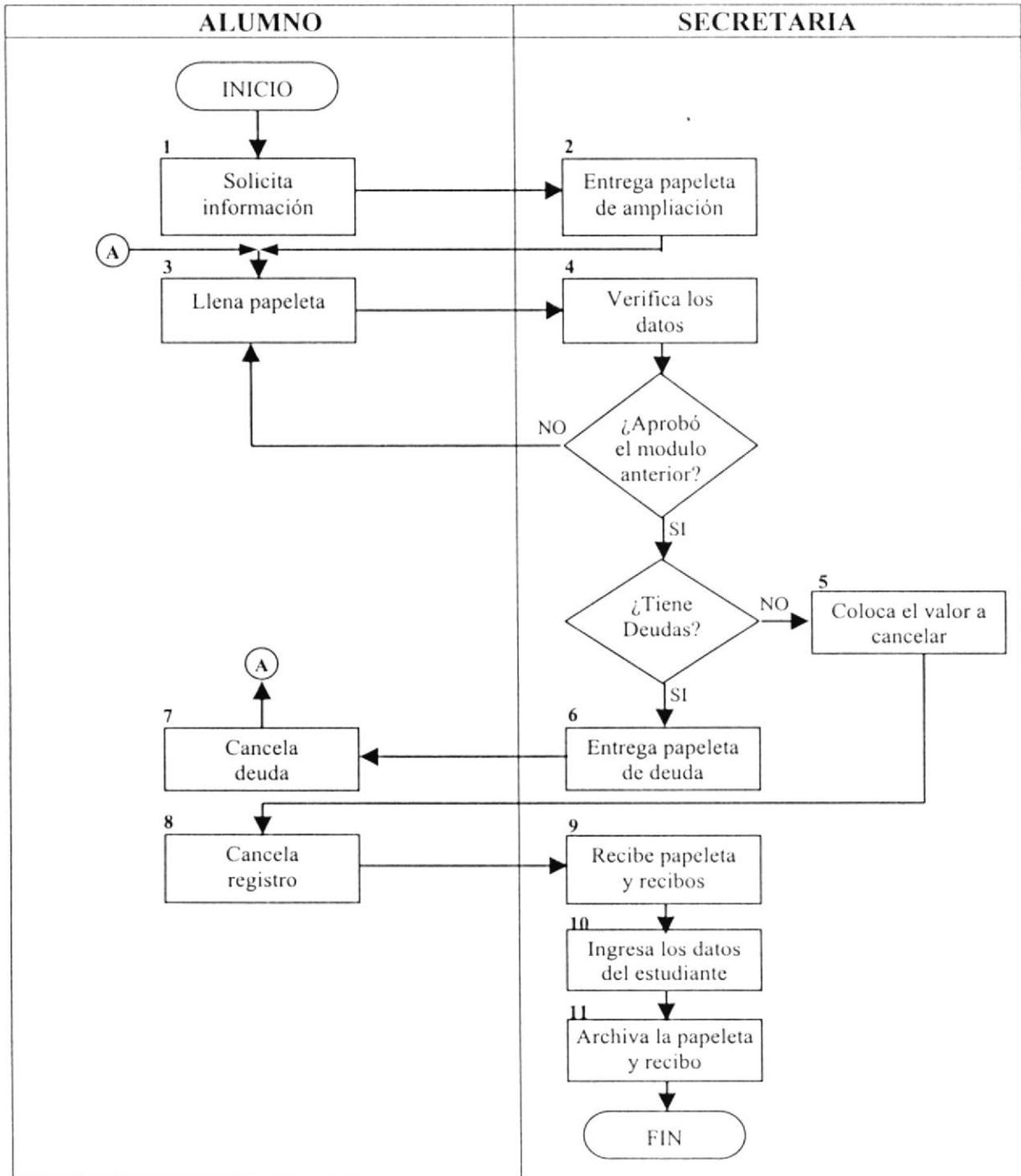
9. Recibe la papeleta de ampliación y recibo de pago. **(Ver anexo 3)**
10. Ingresa los datos de la papeleta de ampliación y el valor cancelado con su respectivo número de recibo
11. Archiva papeleta y recibo

**FIN DEL PROCESO**



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES**  
**PR.RG.001** **PAG.4/6**

**ANEXO UNO**  
**DIAGRAMA DE FLUJO**





PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
PR.RG.001

PAG.5/6

**ANEXO DOS  
PAPELETA DE AMPLIACIÓN**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS  
CELEX-ESPOL**

**HOJA DE REGISTRO**

<input type="text"/>		<input type="text"/>	
NOMBRES		APELLIDOS	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
NUMERO DE MATRICULA		MODULO ANTERIOR APROBADO Y FECHA	
MODULO ACTUAL	<input type="text"/>	HORARIO	<input type="text"/>
TELEFONO	<input type="text"/>	UNIDAD ACADEMICA	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
TERMINO	FACTOR P	DIRECCION	
_____ FIRMA DEL ESTUDIANTE		_____ REGISTRADO POR	_____ FECHA DE REGISTRO



## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES CON PAGO DIFERIDO

**CODIGO** : PR.RD.01

**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**PAGINAS** : 5

### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag</b>
1.0 PROPÓSITO	13
2.0 ALCANCE	13
3.0 AUTORIZACIONES	13
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	13
5.0 PROCEDIMIENTOS	14

### ANEXOS

UNO	DIAGRAMA DE FLUJO	16
DOS	PAPELETA DE AMPLIACIÓN	17
TRES	SOLICITUD DE PAGO DIFERIDO	18

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
CON PAGO DIFERIDO**

**PR.RD.001**

**PAG.1/6**

## **1.0 PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para registrar a los estudiantes en los módulos con pago diferido.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## **3.0 AUTORIZACIONES**

La persona encargada de ejecutar este procedimiento es la digitadora en conjunto con la secretaria CELEX

## **4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Todos los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato de la papeleta de ampliación
- Formato de la solicitud de pago diferido



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
CON PAGO DIFERIDO**

**PR.RD.001**

**PAG.2/6**

## **5.0 PROCEDIMIENTO**

### **INICIO DEL PROCESO**

#### **Alumno**

1. Se acerca a la ventanilla del CELEX para pedir información, para los registros de los módulos y pide una papeleta de ampliación, para registrarse. **(ver anexo dos)**

#### **Secretaria**

2. Le entrega la papeleta de ampliación con todos los datos necesarios para que el alumno los llene correctamente

#### **Alumno**

3. Llena todos los datos que la papeleta requiera sin dejar ningún espacio en blanco con la solicitud de pago diferido y se los entrega a la secretaria.

#### **Secretaria**

4. Recibe la papeleta de ampliación y solicitud de pago diferido verificando que los datos estén correctos. **(ver anexo tres)**

En caso de no haber aprobado el módulo anterior, informar al estudiante que tiene que volver a llenar la papeleta en el módulo correcto.

( Ir al paso 3)



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
CON PAGO DIFERIDO**

**PR.RD.001**

**PAG.3/6**

En caso de tener deuda, le buscan la papeleta para que se acerque a cancelar la deuda.

**Alumno**

5. Cancela la deuda, y continua con el paso 3.

**Secretaria**

6. Si toda la información esta correcta se ingresa los datos de la papeleta de ampliación y de la solicitud de pago diferido a la base de datos.
7. Archiva papeleta y solicitud

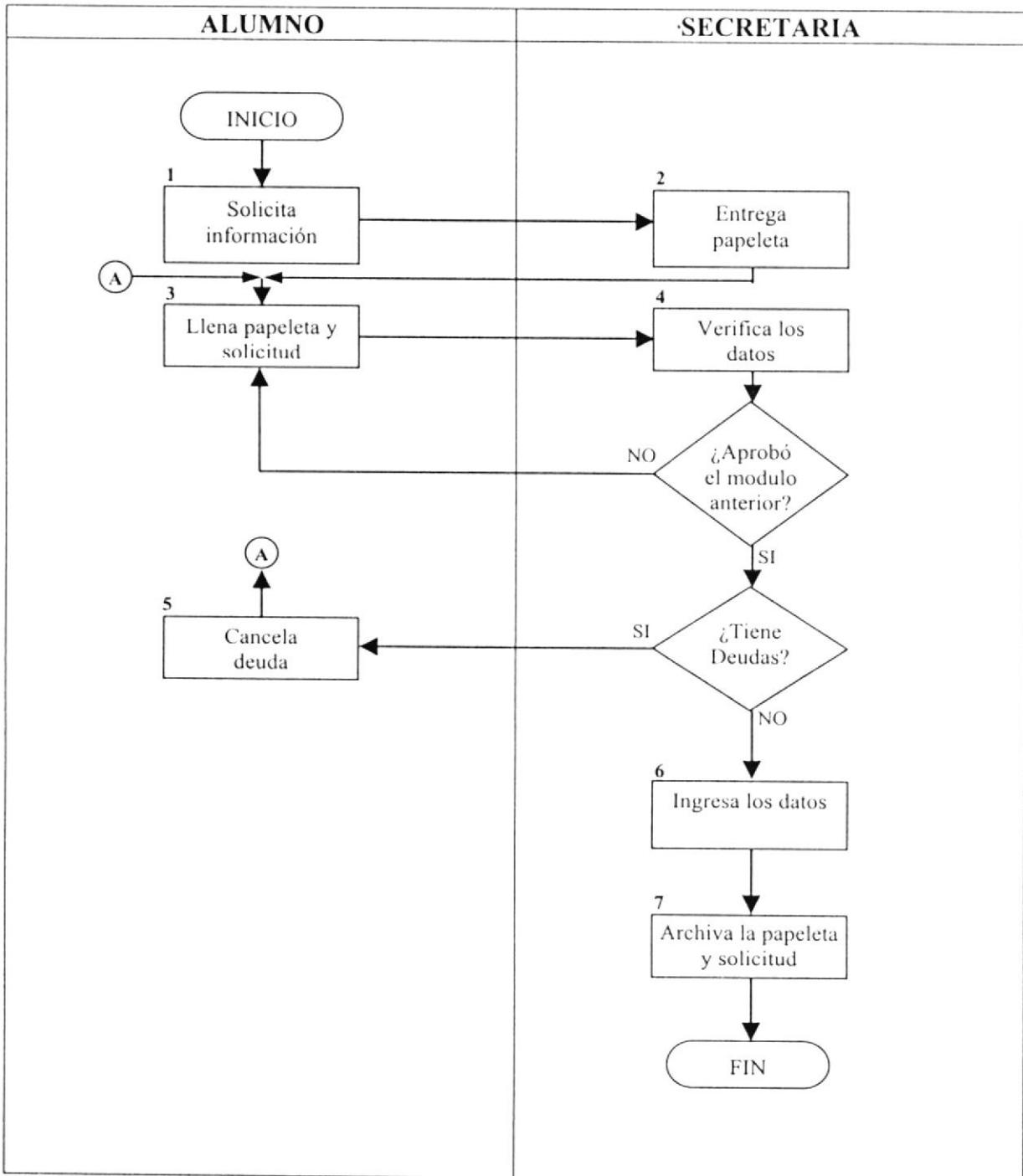
**FIN DEL PROCESO**

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
CON PAGO DIFERIDO**

PR.RD.001

PAG.4/6

**ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DE ESTUDIANTES  
CON PAGO DIFERIDO**

PR.RD.001

PAG.5/6

**ANEXO DOS  
PAPELETA DE AMPLIACIÓN**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS  
CELEX-ESPOL**

**HOJA DE REGISTRO**

<input type="text"/>		<input type="text"/>	
NOMBRES		APELLIDOS	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
NUMERO DE MATRICULA		MODULO ANTERIOR APROBADO Y FECHA	
MODULO ACTUAL	<input type="text"/>	HORARIO	<input type="text"/>
TELEFONO	<input type="text"/>	UNIDAD ACADEMICA	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
TERMINO	FACTOR P	DIRECCION	
_____ FIRMA DEL ESTUDIANTE		_____ REGISTRADO POR	_____ FECHA DE REGISTRO





## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DEL EXAMEN TOEFL

**CODIGO** : PR.RE.01

**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**PAGINAS** : 4

### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1.0 PROPÓSITO	20
2.0 ALCANCE	20
3.0 AUTORIZACIONES	20
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	20
5.0 PROCEDIMIENTOS	21
<b>ANEXOS</b>	
UNO DIAGRAMA DE FLUJO	22
TRES RECIBOS DE PAGO	23

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_



**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DEL EXAMEN TOEFL**

**PR.RE.001**

**PAG.1/4**

## **1.0 PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para que se registren los estudiantes en el examen TOEFL.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## **3.0 AUTORIZACIONES**

La persona encargada de actualizar este procedimiento es la digitadora en conjunto con la secretaria CELEX

## **4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Todos los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato de recibo de pago

**PROCEIMIENTO PARA REGISTROS DEL EXAMEN TOEFL**

**PR.RE.001**

**PAG.2/4**

## **5.0 PROCEDIMIENTO**

### **INICIO DEL PROCESO**

#### **Alumno**

1. Se acerca a la ventanilla del CELEX para pedir información, para los registros del examen TOEFL.

#### **Secretaria**

2. Revisa que el carnet politécnico este en perfectas condiciones y que sea el actual, y lo envía a cancelar el examen.

#### **Alumno**

3. Cancela el valor del registro para el examen TOEFL

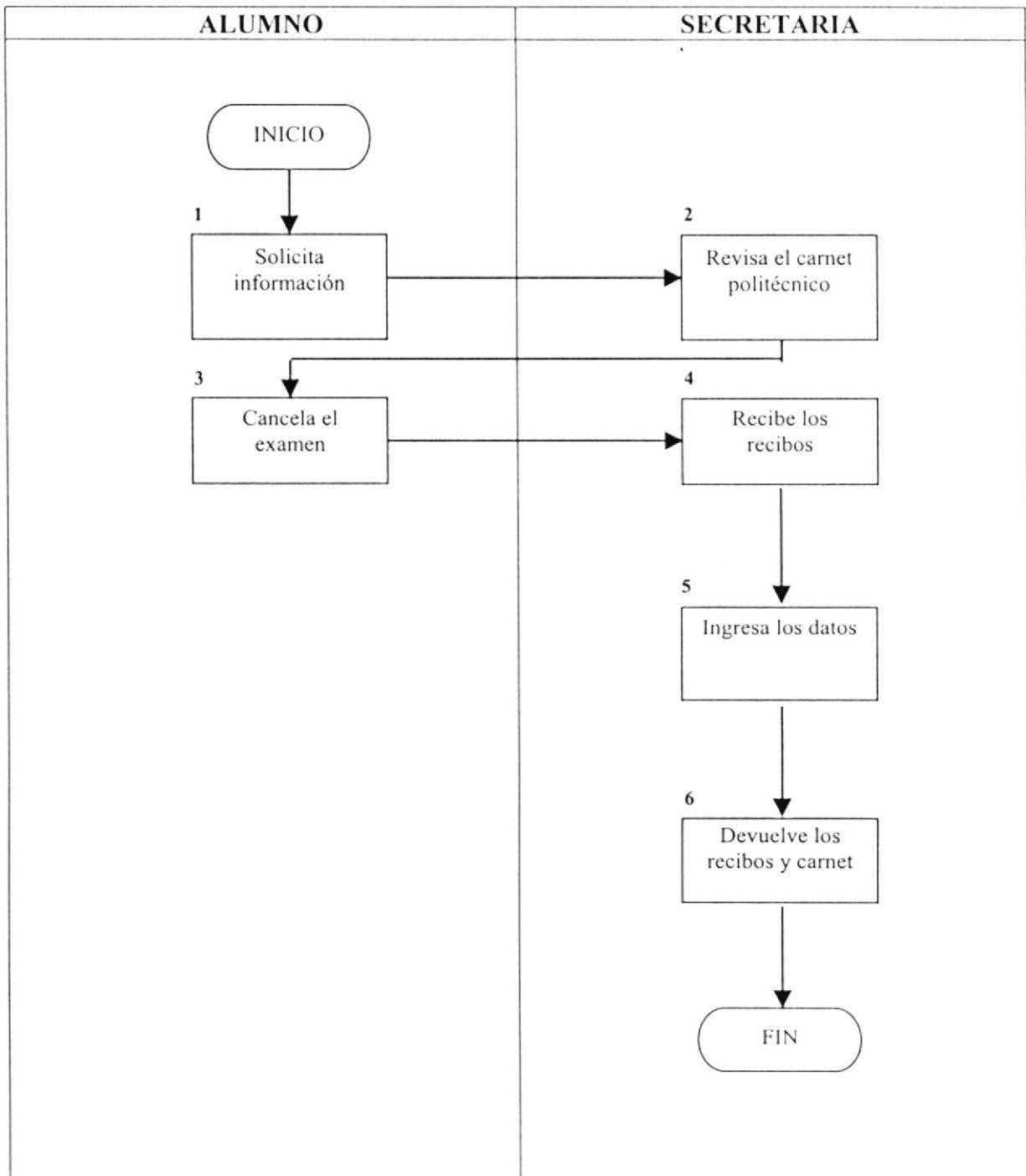
#### **Secretaria**

4. Recibe los recibos que el estudiante canceló por el examen TOEFL. (**ver anexo dos**)
5. Ingresa los datos del carnet y recibo del examen a la base de datos.
6. Devuelve los recibos y el carnet al alumno.

### **FIN DEL PROCESO**

**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DEL EXAMEN TOEFL**  
PR.RE.001 Pag.3/4

**ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTROS DEL EXAMEN TOEFL**  
**PR.RE.001** **PAG.4/4**

**ANEXO DOS**  
**RECIBO DE PAGO**

**FUND. PARA LA EXTEN. POLITECNICA**  
**"FUNDESPOL"**



Vía Telex: 34014 (R) 3541  
 Teléfono: 05034530401 - 535271  
 Apartado: 00-01-8803

**70145**

**FACTURA No. 001 - 002 - 0040908**

FECHA	LUGAR
11/10/2001	CAMPUS PEÑAS

AUTORIZACION No: 991267122

RECIBI DE: **COBENA REYES ISABEL 0922609250**

CONCEPTO	VALOR	
CELEX Examen de Ubicación - Varios	\$ 1.00	
	IVA	\$0.00
	IVA	\$5.00
SUBTOTAL IVA TOTAL		
PAGO EN EFECTIVO		
		\$ 5.00

DETALLE DEL CHEQUE(S)

BANCO	Cuenta Corriente	Nº de Cheque	Valor

DETALLE DE TARJETAS(S)

Tarjetas	Nº Tarjeta	Nº de voucher	Valor

SON: CINCO 00-100 DOLARES



**CARRERA**  
**FUNDESPOL**  
*Zola Sandoval*  
**FIRMA Y SELLO**

IMPRINTEC S.A. - 1780148748001, 1281 FECHA DE IMPRESION: 2001/09/04 73392

**ORIGINAL**





## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES DE ASISTENCIA A CLASES

**CODIGO** : PR.CA.01  
**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS  
**FECHA** : \_\_\_\_\_  
**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY  
**FECHA** : \_\_\_\_\_  
**PAGINAS** : 6

#### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1.0 PROPÓSITO	25
2.0 ALCANCE	25
3.0 AUTORIZACIONES	25
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	25
5.0 PROCEDIMIENTOS	26

#### ANEXOS

UNO	DIAGRAMA DE FLUJO	28
DOS	SOLICITUD	29
TRES	CERTIFICACIONES	30

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_



**PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES  
DE ASISTENCIA A CLASES**

**PR.CA.001**

**PAG.1/6**

## **1.0 PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para otorgar las certificaciones de asistencia a clases.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## **3.0 AUTORIZACIONES**

La persona encargada de actualizar este procedimiento es la secretaria en conjunto con el coordinador del CELEX

## **4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Todos los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato solicitud para pedir una certificación de asistencia a clases
- Formato de certificaciones de asistencia a clases

**PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES  
DE ASISTENCIA A CLASES**

PR.CA.001

PAG.2/6

## 5.0 PROCEDIMIENTO

### INICIO DEL PROCESO

#### Alumno

1. Se acerca a la ventanilla del CELEX para pedir información, como obtener el certificado de asistencia a clases.

#### Secretaria

2. Le entrega un formato de solicitud de asistencia a clases para que lo pueda realizar, (ver anexo 2)

#### Alumno

3. Llena todos los datos en la especie valorada.

#### Secretaria

4. Confirma los datos escritos en la especie valorada.
5. Notifica la fecha en puede ir a retirar la certificación
6. Se registra la solicitud en la carpeta de recibido
7. Se elabora la certificación, (**ver anexo tres**)



**PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES  
DE ASISTENCIA A CLASES**

**PR.CA.001**

**PAG.3/6**

**COORDINADOR**

8. El coordinador del CELEX firma la certificación y se la entrega a la secretaria

**Secretaria**

9. Entrega certificación de asistencia a clases del estudiante

**Alumno**

10. Firma el recibido de la certificación de asistencia a clases

**Secretaria**

11. Archiva la especie valorada

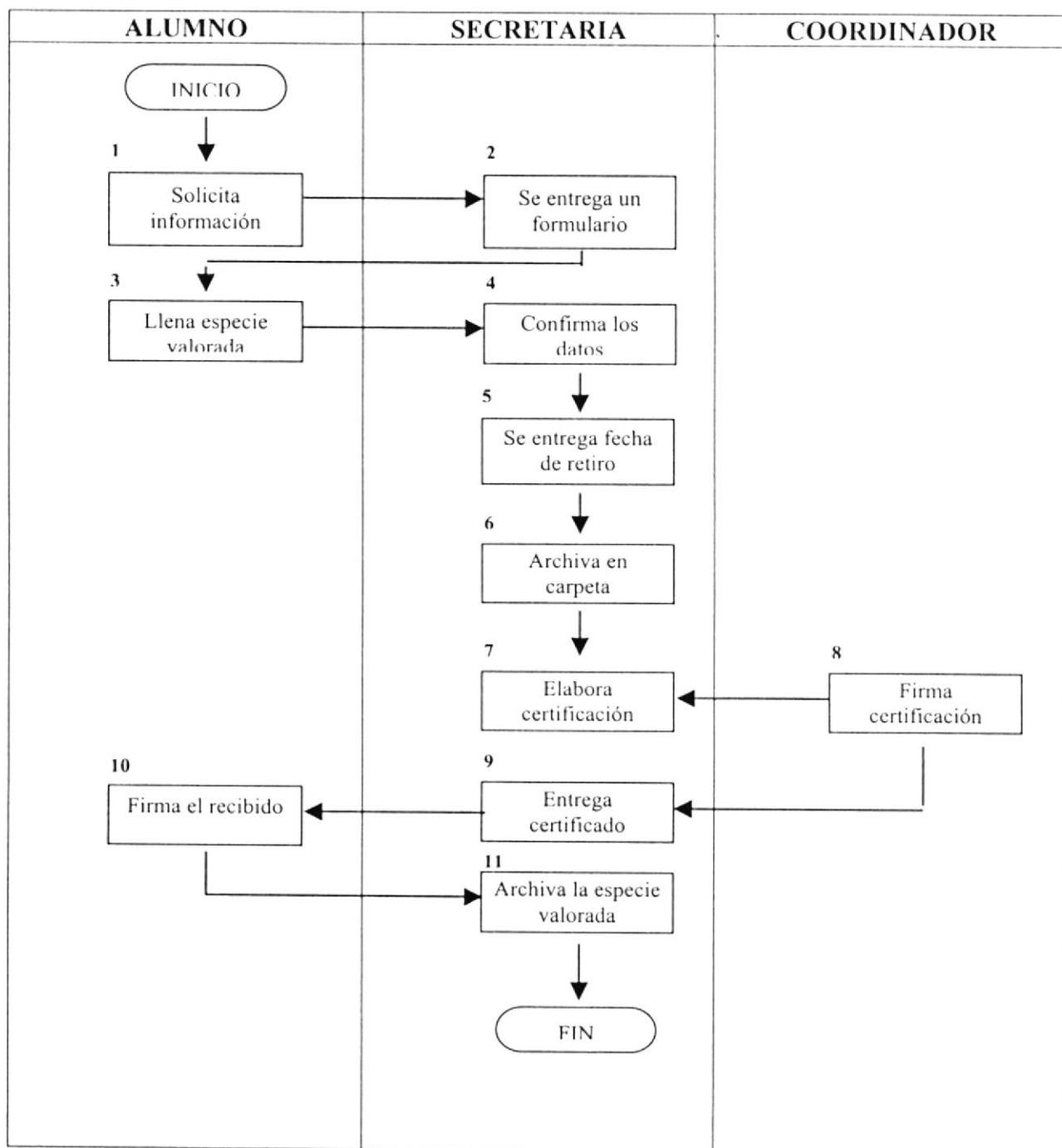
**FIN DEL PROCESO**

**PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES  
DE ASISTENCIA A CLASES**

PR.CA.001

PAG.4/6

**ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO**







**PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR CERTIFICACIONES  
DE ASISTENCIA A CLASES**

PR.CA.001

PAG.6/6

**ANEXO TRES  
FORMATO DE CERTIFICACIONES**



**CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS**  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



**CERTIFICACION**

**El Coordinador del Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras(CELEX) de la  
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL),**

**CERTIFICA** que la Srta. **ROSA SEMINARIO SOTOMAYOR** con cédula de  
identidad #0701900144, está registrada y asiste regularmente a clases del módulo 3  
de Inglés en el horario de 16h00 – 18h00 de lunes a viernes, el mismo que inició el  
16 de febrero. Cabe indicar que el curso tiene una duración de seis semanas.

**DENNIS P. MALONEY, M.A.P**  
Coordinador del CELEX

Guayaquil, 27 de marzo del 2001

*Campus Peñas*  
Tfjs. 321925-530407-530555

*Campus Prosperina*  
Tfj. 269145



## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR CERTIFICADOS DE SUFICIENCIA EN INGLÉS

**CODIGO** : PR.CS.01  
**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS  
**FECHA** : \_\_\_\_\_  
**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY  
**FECHA** : \_\_\_\_\_  
**PAGINAS** : 4

### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1.0 PROPÓSITO	32
2.0 ALCANCE	32
3.0 AUTORIZACIONES	32
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	32
5.0 PROCEDIMIENTOS	33

### ANEXOS

UNO	DIAGRAMA DE FLUJO	34
DOS	CERTIFICADO DE SUFICIENCIA EN INGLÉS	35

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR CERTIFICADOS  
DE SUFICIENCIA EN INGLÉS**

**PR.CS.001**

**PAG.1/4**

## **1.0 PROPÓSITO**

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para otorgar los certificados de suficiencia en ingles.

## **2.0 ALCANCE**

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## **3.0 AUTORIZACIONES**

La persona encargada de ejecutar este procedimiento es la digitadora en conjunto con el coordinador del CELEX

## **4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Todos los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato de certificado de suficiencia en ingles



**PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR CERTIFICADOS  
DE SUFICIENCIA EN INGLÉS**

PR.CS.001

PAG.2/4

## 5.0 PROCEDIMIENTO

### INICIO DEL PROCESO

#### Alumno

1. Solicita el certificado de suficiencia en ingles

#### Secretaria

2. Recibe carnet o cédula del estudiante que solicita el certificado y verifica que no tenga deuda

#### Alumno

3. Si tiene deuda la cancela y sigue con el paso 1

#### Secretaria

4. Entrega certificado de suficiencia en ingles al estudiante, **(ver anexo dos)**

#### Alumno

5. Firma el recibido del certificado de suficiencia en ingles

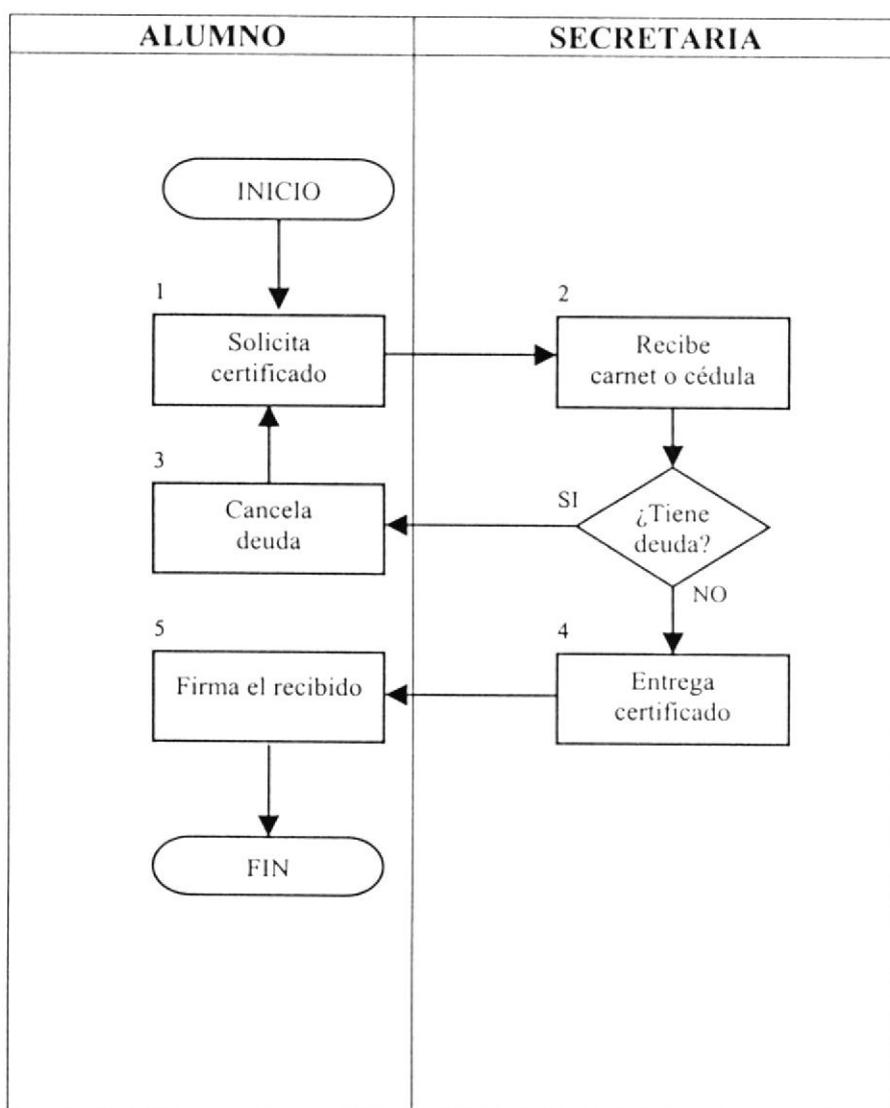
### FIN DEL PROCESO

**PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR CERTIFICADOS  
DE SUFICIENCIA EN INGLÉS**

PR.CS.001

PAG.3/4

**ANEXO UNO  
DIAGRAMA DE FLUJO**





PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAR CERTIFICADOS  
DE SUFICIENCIA EN INGLÉS

PR.CS.001

PAG.4/4

ANEXO DOS  
CERTIFICADO DE SUFICIENCIA EN INGLÉS

**ESPOL**  
1984  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
POLITÉCNICA DEL LITORAL

**CELEX - ESPOL**  
1988  
CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS

LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL  
Y  
EL CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS

Confieren el presente certificado de *SUFICIENCIA EN INGLÉS.*

A *Diana Yépez Avilés*

Por haber cumplido con los requisitos de acuerdo a la resolución del  
Consejo Politécnico

Guayaquil, 12 de junio del 2001

*[Signature]*  
VICERRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
COORDINADOR CELEX

Guayaquil Ecuador  
CELEX



## CENTRO DE ESTUDIOS DE LENGUAS EXTRANJERAS (CELEX)

### PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE

**CODIGO** : PR.EI.01

**ELABORADO POR** : YADIRA SORNOZA MACIAS  
ERICKA SALTOS

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**AUTORIZADO POR** : LCDO. DENNIS MALONEY

**FECHA** : \_\_\_\_\_

**PAGINAS** : 5

### TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1.0 PROPÓSITO	37
2.0 ALCANCE	37
3.0 AUTORIZACIONES	37
4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS	37
5.0 PROCEDIMIENTOS	38

### ANEXOS

UNO	DIAGRAMA DE FLUJO	40
DOS	RECIBOS DE PAGO	41
TRES	HOJA DE CALIFICACIÓN	42

Revisado por: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Versión \_\_\_\_\_

<b>PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE</b> <b>PR.EI.001</b> <span style="float: right;"><b>PAG.1/5</b></span>
---

## 1.0 PROPOSITO

El propósito de este procedimiento, es definir los pasos que la secretaria debe seguir para registrar los becarios en el examen de preeficiencia.

## 2.0 ALCANCE

Este procedimiento se aplicará en la oficina del CELEX.

## 3.0 AUTORIZACIONES

La persona encargada de ejecutar este procedimiento es la secretaria en conjunto con el coordinador del CELEX

## 4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los documentos que se utilizan para desarrollar este procedimiento son los siguientes:

- Diagrama de Flujo
- Formato de recibo de pago
- Formato de la hoja de calificación para el IECE



<b>PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE</b>
<b>PR.EI.001</b> <span style="float: right;"><b>PAG.2/5</b></span>

## 5.0 PROCEDIMIENTO

### INICIO DEL PROCESO

#### Alumno

1. Se acerca a la ventanilla del CELEX para pedir información, para los registros del examen de proficiencia.

#### Secretaria

2. Le entrega información correspondiente y lo envía a cancelar el examen de proficiencia.

#### Alumno

3. Cancela el examen de proficiencia

#### Coordinador

4. Le toma el examen de proficiencia
5. Revisa el examen
6. Entrega la calificación a la secretaria



<b>PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE</b>
<b>PR.EI.001</b> <span style="float: right;"><b>PAG.3/5</b></span>

### **Secretaria**

7. Llena la hoja de calificación para el IECE con todos los datos necesario y la nota correspondiente
8. Entrega la hoja de calificación, **(ver anexo dos)**

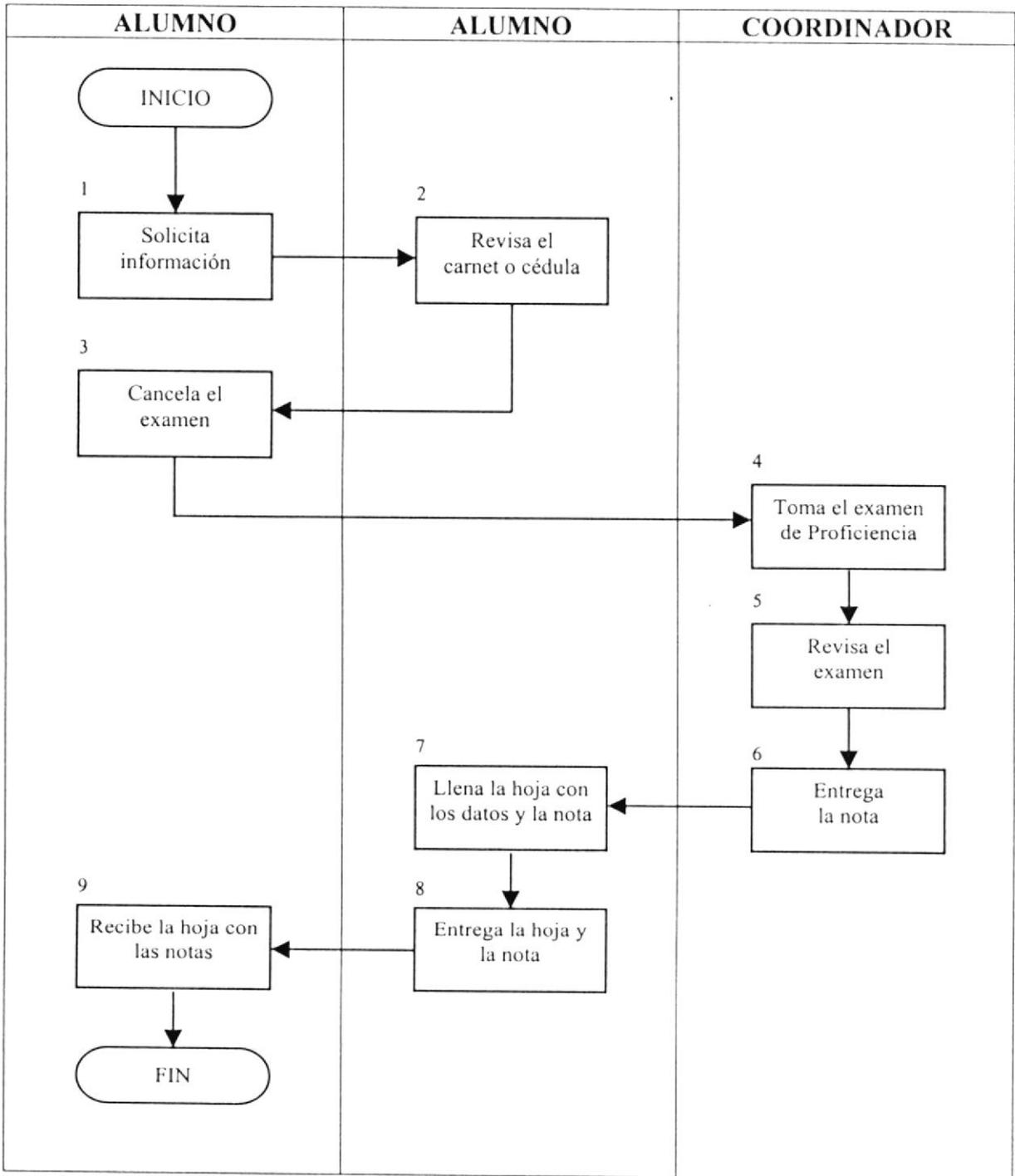
### **Alumno**

9. Recibe la hoja con la calificación

### **FIN DEL PROCESO**

**PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE**  
PR.EI.00 PAG.4/5

**ANEXO UNO**  
**DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO PARA EXÁMENES DE BECARIOS DEL IECE**  
PR.EI.001 PAG.6/6

**ANEXO DOS**  
**HOJA DE CALIFICACIÓN**



**INSTITUTO ECUATORIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y BECAS**  
CENTRO LABORAL DE OFICINAS  
CALLE 12 DE OCTUBRE 120  
TEL. 225 322 323 324  
FAX 225 324 323 324  
RUC: 000 01 000001 0001  
QUITO - ECUADOR  
CORREOS CON DELEGACIONES EN TODAS LAS PROVINCIAS DEL PAIS

**CERTIFICADO DE CONOCIMIENTO DE IDIOMA**

1. Nombre del postulante: DIEGO VARGAS	2. Idioma Evaluado: INGLES	3. Etapa sobre cuyo conocimiento se evalúa: ID. LEY.
---	-------------------------------	---

4. Calidad de conocimientos. Marque con los porcentajes (75 - 100%)

IDIOMA	CONVERSACION	LECTURA	ESCRITURA	COMPRESION
INGLES	INTERMEDIAL 75%	INTERMEDIAL 75%	INTERMEDIAL 75%	INTERMEDIAL 75%
	1	1	1	
	1	1	1	75%
	1	1	1	75%

5. Marque Indicar con presilla el método empleado para determinar la aptitud del candidato:  
INDICAR CON PRESILLA

6. Considere usted que el candidato posee un conocimiento suficiente del idioma como para seguir con normalidad un curso en:

SI  NO

INDICAR CON PRESILLA

INDICAR CON PRESILLA

INDICAR CON PRESILLA

INDICAR CON PRESILLA

*[Firma]*  
Nombre del Examinador

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL CUPIZO  
Tumbucillo

Nombre de Balance

INSTITUTO 100 Y JANA, QUITO - ECUADOR  
Dirección



CELEX  
Ejeda

JULIO 9 DE 1999  
Fecha

# **CAPITULO III**



**CELEX**

CENTRO DE ESTUDIOS  
DE LENGUAS EXTRANJERAS

# **MANUAL DE USUARIO**

### **3. APLICACIÓN EN ACCES**

## **MANUAL DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA OFICINA DEL CELEX**

### **3.1 INTRODUCCIÓN**

Este manual de usuario permitirá aprender el manejo de la base de datos que hemos creado para la automatización del SERVICIO DE CLIENTES DE LA OFICINA DEL CELEX.

Esta aplicación fue realizada para mejorar la atención personalizada con el estudiante y mantener información actualizada.

### **3.2 DIRIGIDO A:**

Este manual esta dirigido al personal del CELEX, las cuales deben tener conocimiento en WINDOWS.

### **3.3 OBJETIVOS DEL MANUAL**

Este manual persigue los siguientes objetivos:

- Guiar al usuario en el manejo correcto de la aplicación en ACCES
- Brindar facilidad a quien lo utilice, con la ayuda del Manual de Usuario
- Agilizar la búsqueda e ingreso de los datos de los estudiantes
- Describir paso a paso el uso de la aplicación

### 3.4 DEFINICIONES

**BASE DE DATOS:** Es un conjunto de información que está relacionada con un tema y que tiene una finalidad.

**BOTÓN:** Es una pequeña imagen en una barra de herramienta en la ventana, que puede ser presionada para llevar a cabo una acción.

**CAMPO:** Es un área de una tabla o formulario en el que puede introducir o visualizar determinada información sobre una tarea. En un formulario , un campo es un área donde se puede introducir datos.

**TABLAS:** Son el componente básico de la base de datos está formada por varias tablas relacionadas entre sí. Este objeto almacena datos sobre algo o alguien en las filas y columnas

**FILAS:** Es una sección horizontal de una hoja de trabajo o una tabla, las filas se refieren a los registros de una tabla.

**COLUMNAS:** Es una sección vertical de una hoja de trabajo o una tablas, las columnas se refieren a los campos de una tabla.

**CONSULTAS:** Las consultas son cuestiones planteadas por el usuario a la base de datos.

**FORMULARIOS:** Los formularios sirven para introducir, modificar y ver los registros de la base de datos.

**REGISTROS:** Es un conjunto de información que describe un único elemento de una tabla o consulta.

**INFORMES:** Se utiliza cuando se quiere presentar una información en una página impresa.

### 3.5 INSTALACIÓN E INGRESO A LA BASE DE DATOS DE SERVICIOS AL CLIENTE DE LA OFICINA DEL CELEX

La base de datos del “Manual de Servicios de Clientes de la Oficina del CELEX”, se encuentra en el diskette de 3 ½.

Los pasos para copiar la base de datos del diskette 3 1/2 al disco Duro de la Oficina del CELEX son:

- Insertar el diskette donde se encuentra la base de datos
- A través del Explorador de Windows, hacemos un clic en la carpeta DISCO de 3 ½ (A:). **(Ver figura 3.1)**
- Dar un clic sostenido sobre el archivo MANUAL – CELEX, y arrastrar hasta la opción de destino, en este caso en el Directorio (C:)
- De inmediato aparecerá el cuadro de diálogo “copiando”, y esperamos unos minutos hasta que termine de ejecutar la acción
- Una vez terminada la acción se extrae el Disco 3 ½.

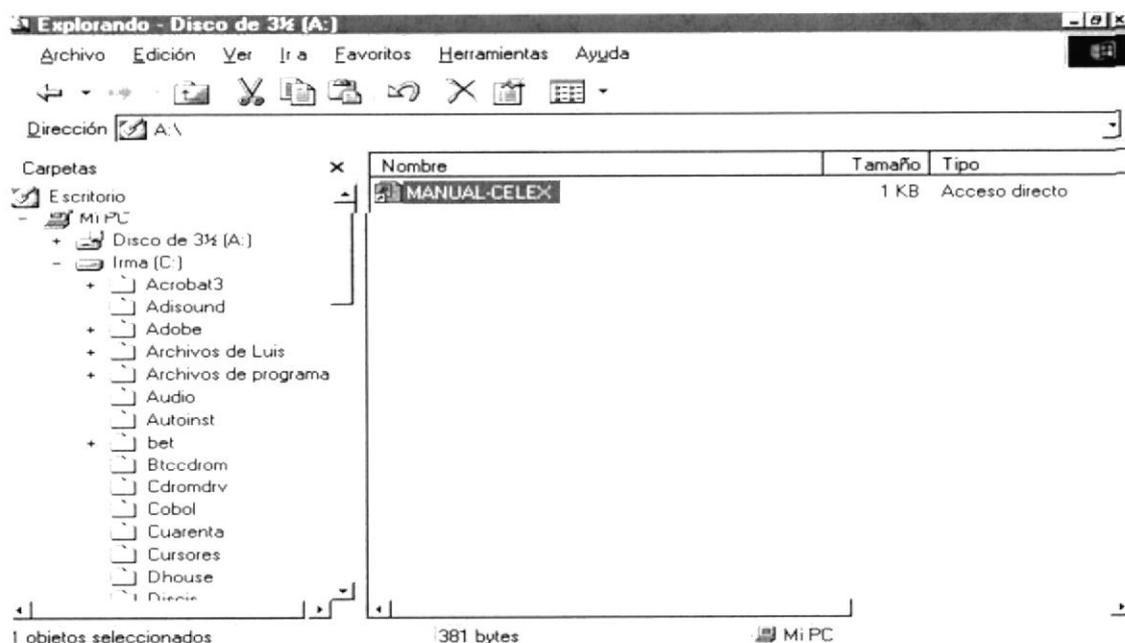


Figura 3.1 Explorador de Windows

### 3.6 PASOS PARA ABRIR LA BASE DE DATOS

- Abrir Explorador de Windows
- Dar clic sobre la opción CELEX C:
- Localizar el archivo MANUAL – CELEX MBD y dar doble clic
- Automáticamente aparecerá la pantalla de INICIO, en la cual nos indica los datos generales de quien creo esta aplicación y los datos de la unidad educativa. (Ver figura3.2)

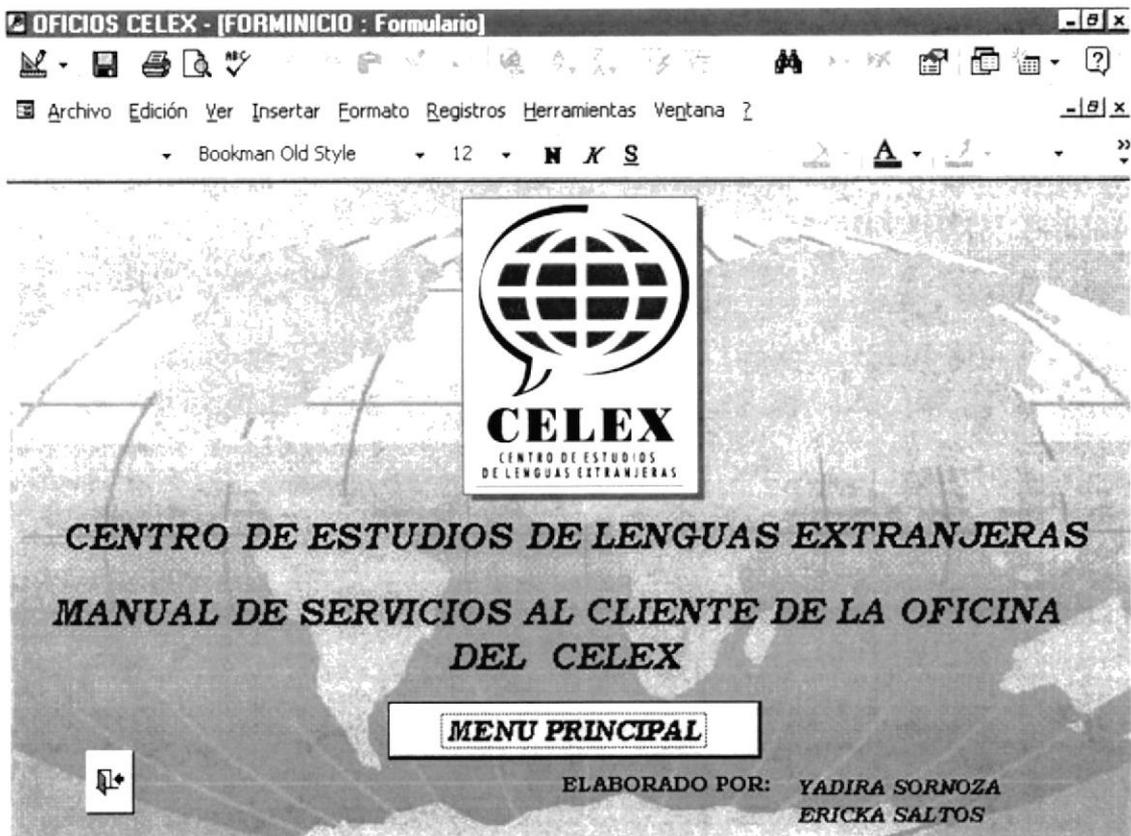


Figura 3.2 Pantalla de Inicio

- Dar clic en el botón ,  y aparecerá la pantalla de Menú Principal. (Ver figura3.3)

Para salir de la aplicación dar clic en el botón



Figura 3.3 Pantalla de Menú Principal

Esta pantalla consta de cuatros opciones principales que son:

**FORMULARIOS:** Los formularios sirven para introducir, modificar y ver los registros de la base de datos. (Ver la sección 3.8)

**CONSULTAS:** Las consultas son cuestiones planteadas por el usuario a la base de datos. (Ver la sección 3.9)

**INFORMES:** Se utiliza cuando se quiere presentar una información en una página impresa. (Ver la sección 3.10)

**SALIR:** Esta opción nos sirve para salir de la aplicación

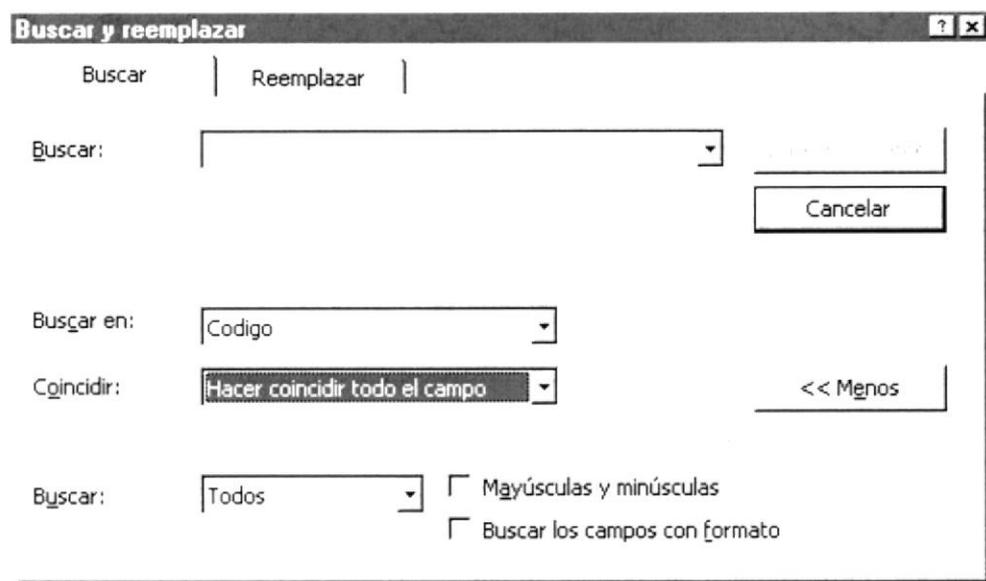


### 3.7 BOTÓN BUSCAR

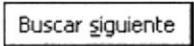
El botón **Buscar**  dispone de algunas opciones para realizar una búsqueda de información con mayor rapidez.

Para iniciar la búsqueda seguimos los siguientes pasos:

- Dar clic en el botón,  y automáticamente aparece el cuadro de dialogo, digite el dato requerido. (Ver Figura 3.4)



**Figura 3.4 Cuadro de Búsqueda**

- Dar clic en el botón , esto lo llevará a los datos del estudiante que se desea ver.

El cuadro de Búsqueda tiene otras opciones como:

**BUSCAR EN:** Presenta dos opciones: (Ver Figura 3.5)

- **TODO:** Permite buscar en todos los registros

- **ABAJO:** Permite buscar a partir del registro donde se esté ubicado hacia delante.
- **ARRIBA:** Permite buscar a partir del registro donde estoy ubicada hacia atrás.



**Figura 3.5 Buscar en**

**COINCIDIR:** En esta opción encontraremos tres alternativas:

**CUALQUIER PARTE DEL CAMPO:** Queremos que busque al principio, en medio, o al final.

**HACER COINCIDIR TODO EL CAMPO:** Para que la información que busco coincida exactamente con el contenido del campo.

**COMIENZO DEL CAMPO:** Busca la información al inicio del campo.

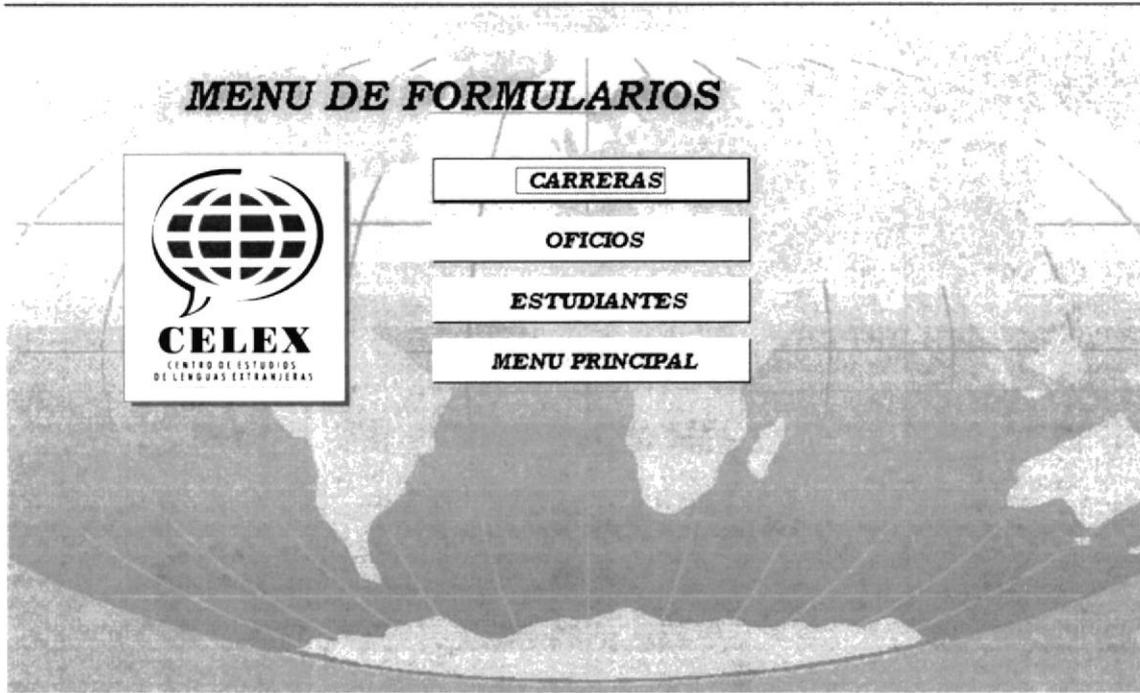
### 3.8 FORMULARIOS

Los formularios tienen como objetivo mostrar los campos que provienen de la tablas relacionadas.

Los formulario comprenden ingreso, consulta, modificación, eliminación y búsqueda de cada registro.

Para ingresar a la pantalla de Menú de Formularios seguimos los siguientes pasos:

Dar clic en el botón, **FORMULARIOS** automáticamente nos aparece la pantalla de Menú de Formularios. (Ver Figura 3.6)



**Figura 3.6 Menú de Formulario**

- Esta pantalla contiene cuatro opciones que nos llevan a los formularios de los datos de cada una de las tablas que se manejan en la aplicación, las cuales nombramos a continuación:

**Formulario de Carreras:** Este formulario nos sirve para ingresar las carreras con sus respectivos códigos. (Ver sección 3.8.1)

**Formulario de Oficios:** Este formulario nos sirve para ingresar: el código de Oficio, el numero de Oficio, y la fecha de Envío. (Ver sección 3.8.2)

**Formularios de Estudiantes:** Este formulario nos sirve para ingresar toda la información de los estudiantes. (Ver sección 3.8.3)

**Menú Principal:** Este botón nos sirve para regresar a la pantalla Menú Principal.

### 3.8.1 FORMULARIO DE CARRERAS

Los formularios de Carrera tienen como objetivo el ingreso de las carreras con sus respectivos códigos o abreviaturas.

En este formulario podemos ingresar, modificar, ver y eliminar los registros de carreras del Menú Formulario. (Ver figura 3.6)

Para ingresar a esta pantalla damos clic en el botón,  de la pantalla de Menú de formularios (ver figura 3.6) y automáticamente nos aparece la siguiente pantalla de Ingreso de carreras.

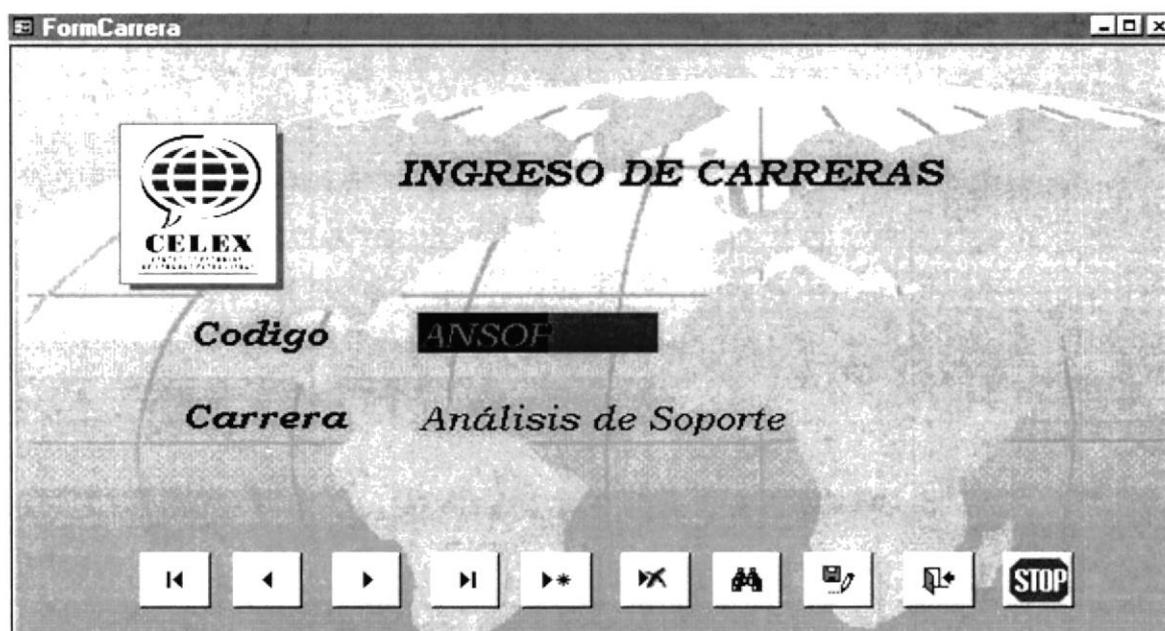


Figura 3.7 Ingreso de Carreras

Este formulario consta de dos campos, que son los siguientes:

**CÓDIGO:** En esta opción tenemos el nombre de cada una de las carreras pero en forma abreviada, y sirve para ingresar, modificar, eliminar cada una de los códigos.

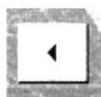
**CARRERA:** En esta opción ingresamos el nombre de la carrera, y sirve para ingresar, modificar, eliminar cada una de las carreras.

En el Formulario de Carrera encontramos los siguientes botones comando:

**BOTONES DE NAVEGACIÓN:** Estos botones nos permite navegar dentro del formulario, y son los siguientes:



Con este botón de comando podemos ir al **Primer Registro**



Con este botón podemos ir al **Registro Anterior**



Con este botón podemos ir al **Siguiete Registro**



Con este botón podemos ir al **Último Registro**

- Para **Añadir** una nueva carrera presione el botón  e ingrese los siguientes datos:

Código

Carrera

- Para **Guardar** los nuevos registro de carrera presione el botón 

- Para **Eliminar** el registro que se visualiza en la pantalla presione el botón



- Para **Buscar** un registro presione el botón  siga las instrucciones descritas en la **sección 3.7**

- Para **Retornar** a la pantalla de Menú de Formulario presione el botón 

- Para **Salir** de la aplicación presione el botón 

### 3.8.2 FORMULARIO DE OFICIOS

Este formulario tiene como objetivo el ingreso de los oficios.

Este formulario nos sirve para ingresar, modificar, eliminar los datos correspondientes a los oficios.

Para ingresar a esta pantalla damos clic en el botón, **FORMULARIOS** de la pantalla de Menú Principal, (Ver figura 3.3) y automáticamente nos aparece la siguiente pantalla de Ingreso de Oficios.

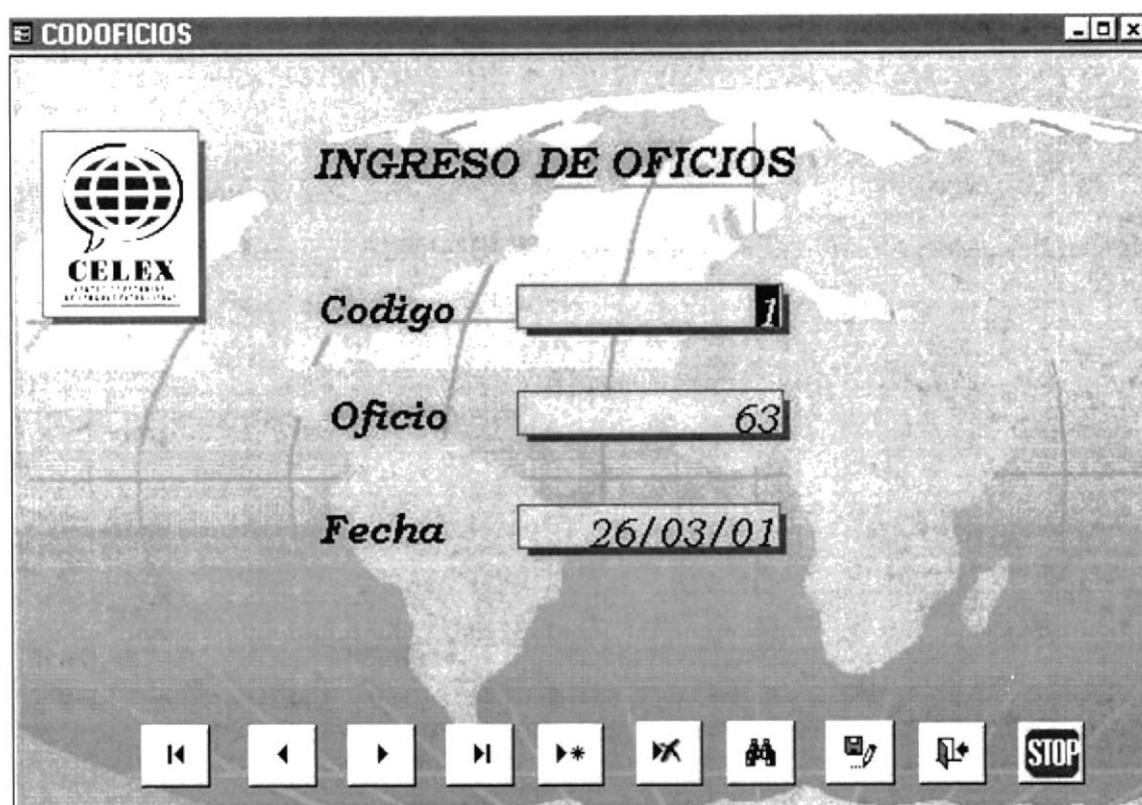


Figura 3.8 Ingreso de Oficios

Este formulario consta de tres campos que los detallamos a continuación:

**CÓDIGO:** En esta opción ingresamos el código del oficio, el mismo que utilizamos al ingresar los datos del estudiante a ser enviado al CRECE.

**OFICIO:** En esta opción vamos a ingresar él número de oficio una vez terminado el listado de los estudiantes a ser enviados al CRECE.

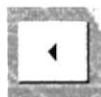
**FECHA:** En esta opción ingresamos la fecha en del envío del oficio al CRECE.

En el Formulario de Ingreso de Oficios encontramos los siguientes botones comando:

**BOTONES DE NAVEGACIÓN:** Estos botones nos permite navegar dentro del formulario, y son los siguientes:



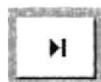
Con este botón de comando podemos ir al **Primer Registro**



Con este botón podemos ir al **Registro Anterior**



Con este botón podemos ir al **Siguiente Registro**



Con este botón podemos ir al **Último Registro**

- Para **Añadir** un nuevo Oficio presione el botón  e ingrese los siguientes datos:

Código

Oficio

Fecha

- Para **Guardar** los nuevos registro de carrera presione el botón 

- Para **Eliminar** el registro que se visualiza en la pantalla presione el botón



- Para **Buscar** un registro presione el botón  siga las instrucciones descritas en la **sección 3.7**

➤ Para **Retornar** a la pantalla de Menú de Formulario presione el botón 

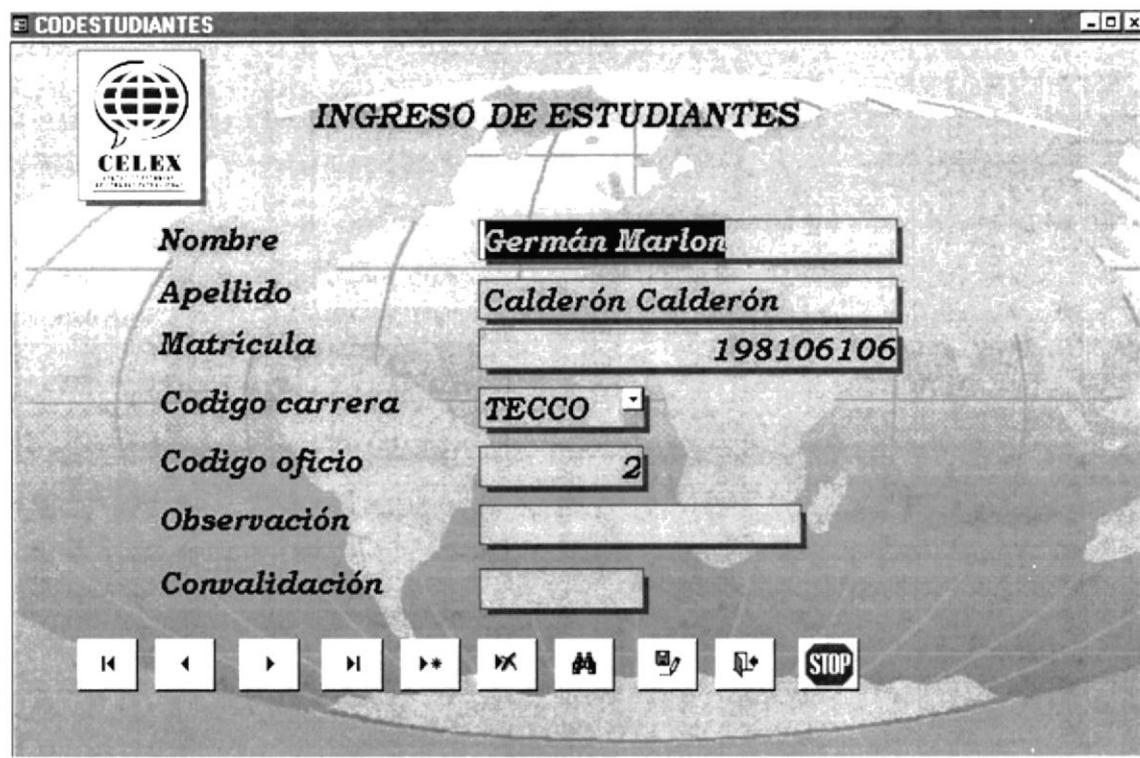
➤ Para **Salir** de la aplicación presione el botón 

### 3.8.3 FORMULARIO ESTUDIANTES

Este formulario tiene como objetivo el ingreso de todos los datos de los estudiantes.

En esta pantalla podemos ingresar, consultar, modificar y eliminar los datos concernientes a los estudiantes.

Para ingresar a esta pantalla damos clic en el botón,  de la pantalla de Menú de Formulario, (Ver figura 3.6) y automáticamente nos aparece la siguiente pantalla de Ingreso de Oficios.



<b>Nombre</b>	Germán Marlon
<b>Apellido</b>	Calderón Calderón
<b>Matricula</b>	198106106
<b>Codigo carrera</b>	TECCO
<b>Codigo oficio</b>	2
<b>Observación</b>	
<b>Convalidación</b>	

Figura 3.9 Ingreso de Estudiantes

En esta pantalla visualizamos:

**NOMBRES:** En este campo vamos a ingresar los nombres de los estudiantes que van a ser enviados al CRECE.

**APELLIDOS:** En este campo vamos a ingresar los apellidos de los estudiantes.

**MATRÍCULA:** En esta opción vamos a ingresar el número de matrícula de los estudiantes que van a ser enviados al CRECE.

**CÓDIGO CARRERA:** En esta opción vamos a ingresar la carrera a la cual pertenecen los estudiantes.

**CÓDIGO OFICIO:** En esta opción vamos a ingresar el código del oficio, el mismo que utilizamos al ingresar los datos del estudiante a ser enviado al CRECE.

**OBSERVACIÓN:** En este campo vamos a ingresar si un estudiante no fue enviado al CRECE y por que motivo.

**CONVALIDACIÓN:** En este campo vamos a ingresar:

- \* Convalidación mediante examen TOEFL - ESPOL
- \*\* Convalidación mediante examen TOEFL Internacional
- \*\*\* Convalidación con módulos tomados en otra carrera dentro de la ESPOL.

En el Formulario de Ingreso de Estudiantes encontramos los siguientes botones comando:

**BOTONES DE NAVEGACIÓN:** Estos botones nos permite navegar dentro del formulario, y son los siguientes:



Con este botón de comando podemos ir al **Primer Registro**



Con este botón podemos ir al **Registro Anterior**



Con este botón podemos ir al **Siguiente Registro**



Con este botón podemos ir al **Último Registro**

- Para **Añadir** un nuevo Estudiante presione el botón  e ingrese los siguientes datos:

Código

Oficio

Fecha

- Para **Guardar** los nuevos registro de Estudiante presione el botón 
- Para **Eliminar** el registro que se visualiza en la pantalla presione el botón



- Para **Buscar** un registro presione el botón  siga las instrucciones descritas en la **sección 3.7**

- Para **Retornar** a la pantalla de Menú de Formulario presione el botón 

- Para **Salir** de la aplicación presione el botón 

### 3.9 CONSULTAS

Las consultas tienen como objetivos resolver todas las cuestiones planteadas por el usuario en la base datos.

Para llevar a cabo una consulta se realiza los siguientes pasos:

- Ir a la pantalla de Menú Principal (**Ver Figura 3.3**)

- Dar clic en el botón **CONSULTAS** de la pantalla de Menú Principal. (Ver Figura 3.3), inmediatamente aparecerá la siguiente pantalla.

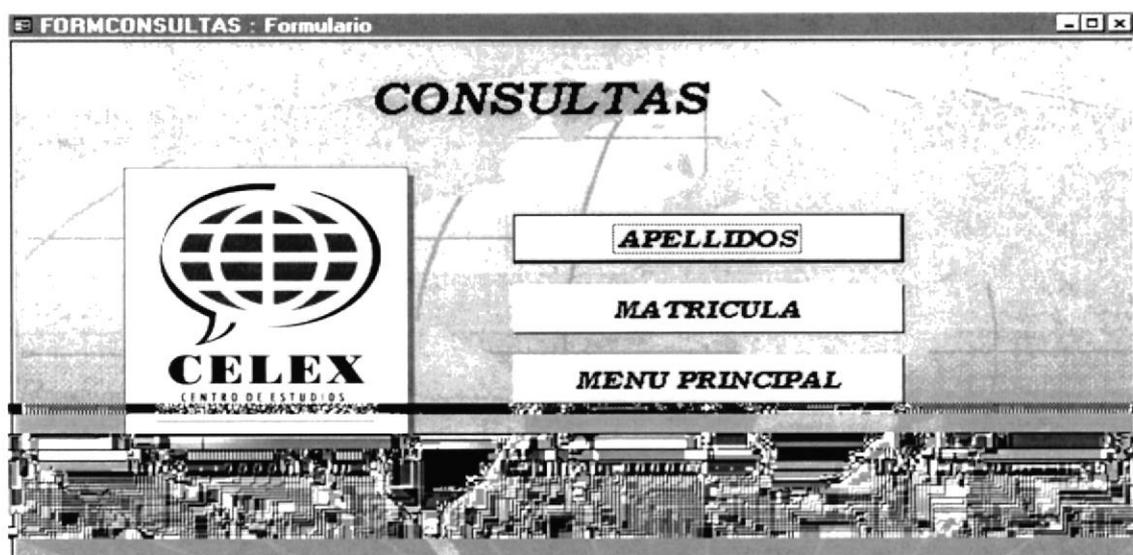


Figura 3.10 Pantalla del Formulario de Consultas

En esta pantalla visualizamos:

**Apellidos:** Esta opción nos sirve para hacer las consultas por los apellidos. (Ver sección 3.9.1)

**Matricula:** Esta opción nos sirve para hacer las consultas por números de matricula. (Ver sección 3.9.2)

**Menú Principal:** Esta opción nos sirve para regresar a la pantalla de Menú Principal. (Ver sección 3.9.3)

### 3.9.1 CONSULTA POR APELLIDO

Esta consulta tiene como objetivo buscar a los estudiantes en la base de datos con sus respectivos apellidos.

Para iniciar esta consulta damos clic en el botón

**APELLIDOS**

De la pantalla de consultas. (Ver figura 3.10) De inmediato nos aparece el siguiente cuadro de pregunta, respecto a la consulta que estamos haciendo.

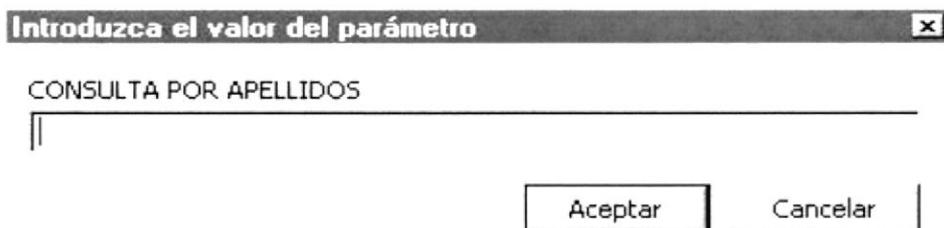


Figura 3.11 Cuadro de Dialogo de Consulta por Apellido

Una vez que aparece el cuadro de diálogo ingresamos el apellido deseado y damos clic en el botón **Aceptar** y de inmediato nos aparecerán todos los datos del estudiante que necesitamos. (Ver Figura 3.12)

**Aceptar**

Este botón aceptar nos sirve para continuar con la consulta

**Cancelar**

Cuando la información esta equivocada damos clic en el botón cancelar y se interrumpe la consulta

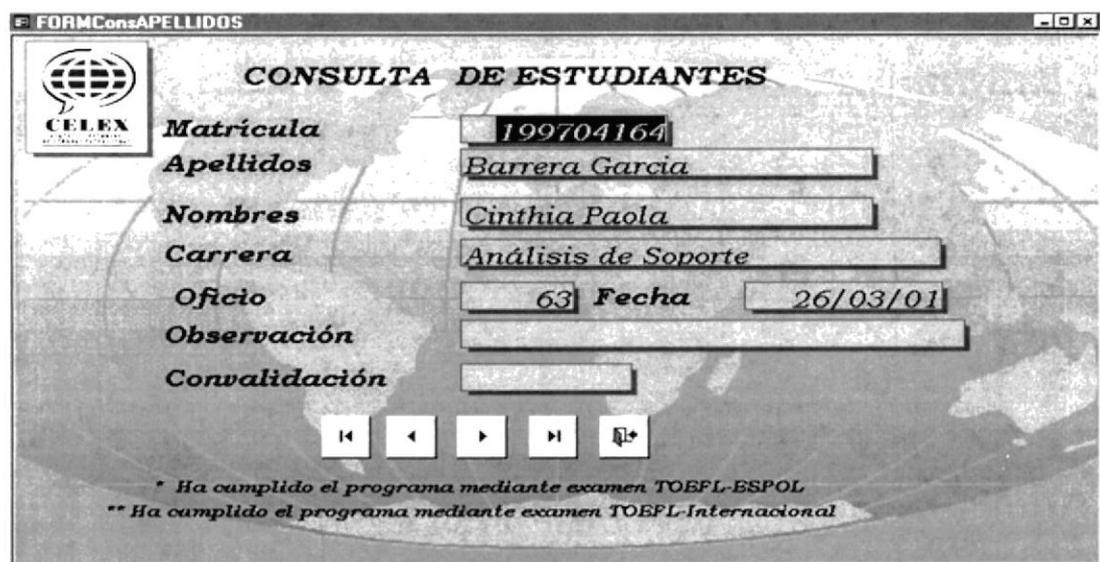


Figura 3.12 Consulta por Estudiante

## BOTONES DE NAVEGACIÓN



Con este botón de comando podemos ir al **Primer Registro**



Con este botón podemos ir al **Registro Anterior**



Con este botón podemos ir al **Siguiete Registro**



Con este botón podemos ir al **Último Registro**

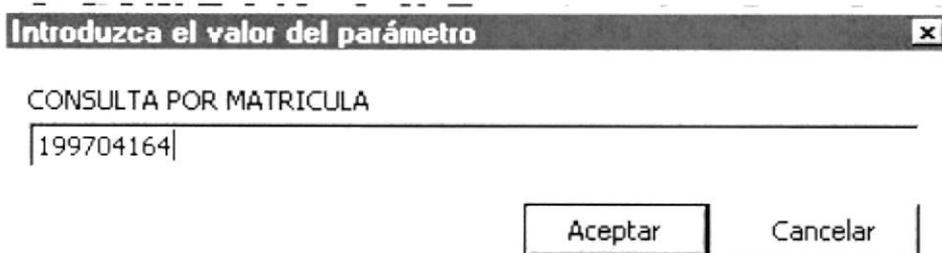
Si deseamos regresar al Menú Consulta damos clic en el botón



### 3.9.2 CONSULTA POR MATRÍCULA

Esta consulta tiene como objetivo buscar a los estudiantes por el número de matrícula en la base de datos.

Para iniciar esta consulta damos clic en el botón **MATRÍCULA** de la pantalla de consultas (Ver figura 3.10) inmediatamente nos aparece el siguiente cuadro de pregunta, respecto a la consulta que estamos haciendo.



Introduzca el valor del parámetro

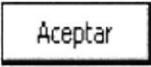
CONSULTA POR MATRÍCULA

199704164

Aceptar Cancelar

Figura 3.13 Consulta por Matrícula

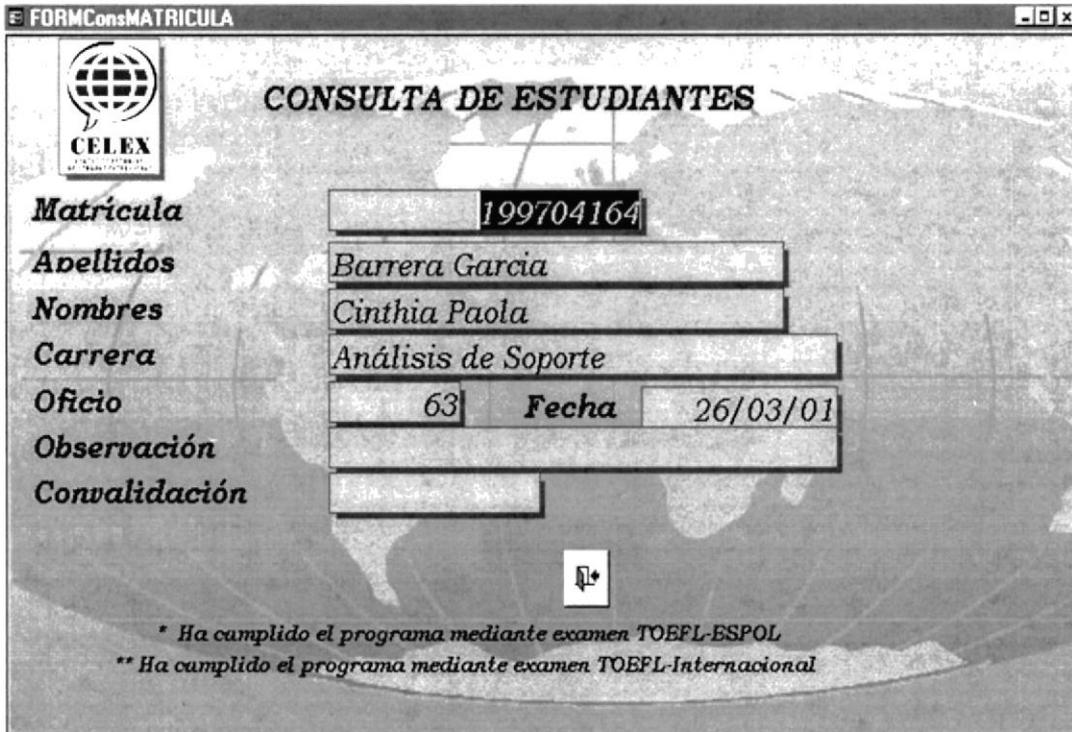
Una vez que aparece el cuadro de diálogo, colocamos el número de matrícula deseado y damos clic en el botón **Aceptar** y de inmediato nos aparecerán todos los datos del estudiante que necesitamos. (Ver Figura 3.14)

Aceptar

Este botón aceptar nos sirve para continuar con la consulta

Cancelar

Cuando la información esta equivocada dar clic en el botón cancelar y se interrumpe la consulta.



<b>Matricula</b>	199704164		
<b>Apellidos</b>	Barrera Garcia		
<b>Nombres</b>	Cinthia Paola		
<b>Carrera</b>	Análisis de Soporte		
<b>Oficio</b>	63	<b>Fecha</b>	26/03/01
<b>Observación</b>			
<b>Convalidación</b>			

\* Ha cumplido el programa mediante examen TOEFL-ESPOL  
\*\* Ha cumplido el programa mediante examen TOEFL-Internacional

Figura 3.14 Pantalla de Consulta por Matrícula

En esta consulta visualizamos el siguiente botón de comando:

Si deseamos regresar al Menú de Consulta damos clic en el botón



### 3.10 INFORMES

Los Informes tienen como objetivo presentar la información impresa.

Para ver un informe necesitamos seguir los siguientes pasos:

- Presione el botón **INFORMES** de la pantalla de Menú Principal de la Aplicación. (Ver Figura 3.3) y automáticamente aparecerá la siguiente pantalla de Informes



Figura 3.15 Pantalla de Menú de Informes

**Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio:** Este oficio es el que vamos a enviar al CRECE. (Ver sección 3.10.1)

**Estudiantes Enviados por Carrera y Fecha:** Este Informe nos sirve para enviarlo a cada unidad académica cuando esta lo requiera. (Ver sección 3.10.2)

**Estudiantes no Enviados:** Este Informe nos sirve para saber que estudiante no fue enviado al CRECE y sus motivos. (Ver sección 3.10.3)

Si deseamos regresar al Menú de Consulta damos clic en el botón 

### 3.10.1 INFORMES DE ESTUDIANTES ENVIADOS POR CARRERA Y OFICIO

Este informe tiene como objetivo enviar el listado de los estudiantes que han cumplido con el programa de ingles al CRECE.

Para ver el informe de los Estudiantes Enviados por Carreras y Oficio tenemos que realizar los siguientes pasos:

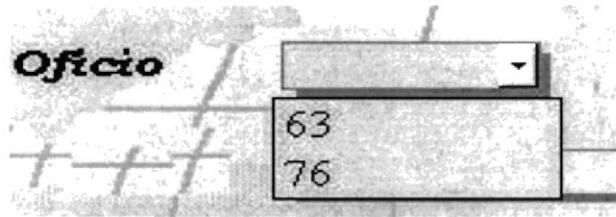
Dar clic en el botón, **Estudiantes enviados por Carrera y Oficio** de la pantalla de Menú de Informes (**Ver figura 3.15**) y automáticamente aparecerá el siguiente cuadro donde ingresamos los datos que requiere.



Figura 3.16 Pantalla de Informes de Carrera por Oficio

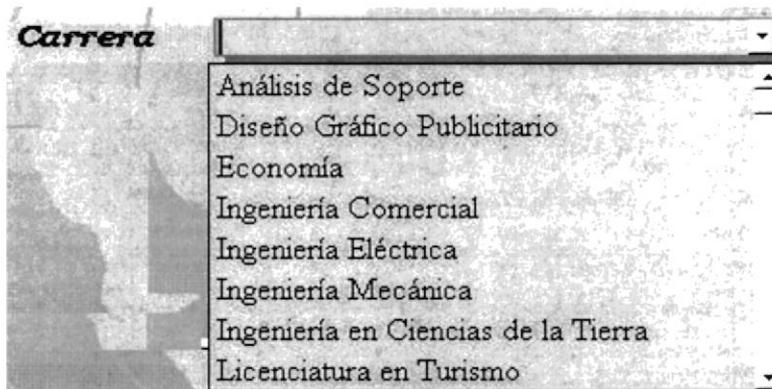
A continuación realice los siguientes pasos:

- Para realizar este informe dar clic en la flecha que esta ubicada en el lado derecho de la opción **Oficio**, y automáticamente se desplegará una lista de los informes que están archivados. (**Ver Figura 3.17**)



**Figura 3.17 Lista de Informes**

- Luego seleccionamos el número de informe que deseamos.
- A continuación, dar clic en la flecha que esta ubicada en el lado derecho de la opción **Carrera**, y automáticamente se desplegará una lista de las carreras que están archivados. (Ver Figura 3.18)



**Figura 3.18 Lista de Carreras**

- Seleccionar la Carrera que se desea y dar clic.

Una vez colocado el número de Oficio y el nombre de la Carrera dar clic en el botón Visualizar, si queremos ver el informe. (Ver Figura 3.19)



En el caso de querer imprimir directamente el informe damos clic en el botón



Y obtendremos el informe que se muestra en la **sección 3.11 Informe 1**



CELEX- 63 -01  
26/03/01  
Estudiantes de  
Análisis de Soporte  
que han cumplido con el Programa de Inglés

<i>Matrícula</i>	<i>Apellidos</i>	<i>Nombres</i>
199704164	Barrera Garcia	Cinthia Paola
199405135	Castillo Uillon	Olga Mery
199918772	Macias Salinas	Juan Aurelio
199812025	Molina Molina	Ericka Elizabeth
199924671	Ortega Lopez	Elizabeth Becky
199714510	Quinde Arreaga	Luz Maria
199800772	Ruiz Sanchez	Mao Vladimir

\* Ha cumplido el programa mediante examen TOEFL-ESPOL  
\*\* Ha cumplido el programa mediante examen TOEFL-Internacional

Figura 3.19 Listado de Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio

### 3.10.2 INFORME DE ESTUDIANTES ENVIADOS POR CARRERA Y FECHA

Este informe tiene como objetivo enviar el listado de los estudiantes que han cumplido con el programa de ingles a cada unidad académica que lo solicite.

Para ver el informe de los estudiantes por Carrera y Fecha tenemos que realizar los siguientes pasos:

Dar clic en el botón ***Estudiantes enviados por Carrera y Fecha*** de la pantalla de Menú de Informes (Ver figura 3.15) y automáticamente aparecerá el siguiente cuadro donde vamos a colocar los datos que necesite.

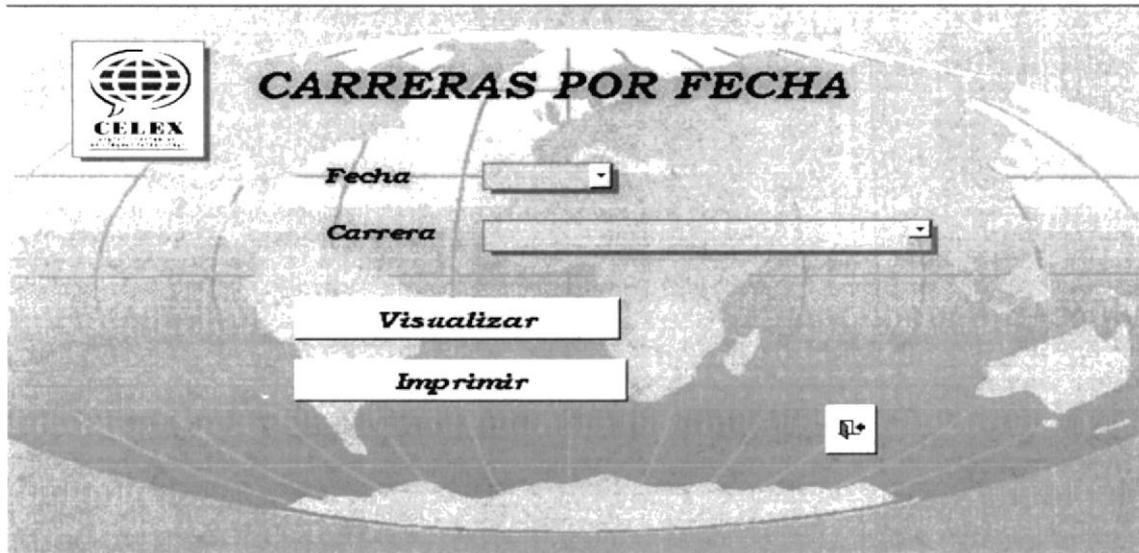


Figura 3.20 Pantalla de Informes de Carrera por Fecha

A continuación realice los siguientes pasos:

- Para realizar este informe dar clic en la flecha que esta ubicada en el lado derecho de la opción **Fecha**, y automáticamente se desplegará una lista de las Fechas que están archivados. (Ver Figura 3.21)

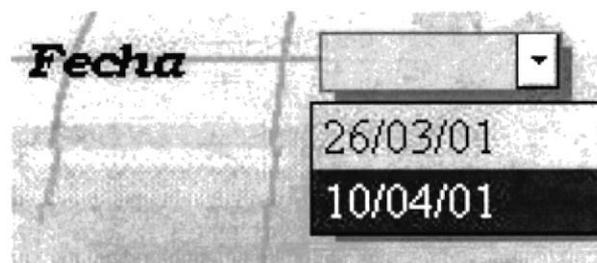


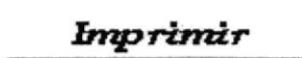
Figura 3.21 Lista de Fechas

- Luego seleccionamos la fecha que deseamos.
- A continuación, dar clic en la flecha que esta ubicada en el lado derecho de la opción **Carrera**, y automáticamente se desplegará una lista de las carreras que están archivados. (Ver Figura 3.18)
- Seleccionar la Carrera que se desea y dar clic.

Una vez colocado el número de Oficio y el nombre de la Carrera dar clic en el botón Visualizar, si queremos ver el informe. (Ver Figura 3.22)



En el caso de querer imprimir directamente el informe damos clic en el botón



Y obtendremos el informe que se muestra en la **sección 3.21 Informe 2**

*Carrera*

<i>Nombre de la Carrera</i>	<i>Apellido</i>	<i>Nombre</i>	<i>Numero de matrícula</i>	<i>mero de Oficio</i>	<i>ha de envío</i>
<i>Análisis de Soporte</i>					
	Barrera Garcia	Cinthia Paola	199704164	63	26/0301
	Castillo Ullon	Olga Mery	199405135	63	26/0301
	Macias Salinas	Juan Aurelio	199918772	63	26/0301
	Molina Molina	Ericka Elizabeth	199812025	63	26/0301
	Ortega Lopez	Elizabeth Becky	199924671	63	26/0301
	Pilligua Holguín	Edward Stalin	199918814	76	10/0401
	Quinde Arreaga	Luz Maria	199714510	63	26/0301
	Ramirez Arboled	Yamila del Rocio	Ansop	76	10/0401
	Ramírez Arboled	Yamila del Rod	199815424	76	10/0401
	Ruz Sanchez	Mao Vladimir	199800772	63	26/0301

**Figura 3.22 Listado de Estudiantes de Carrera por Fecha**

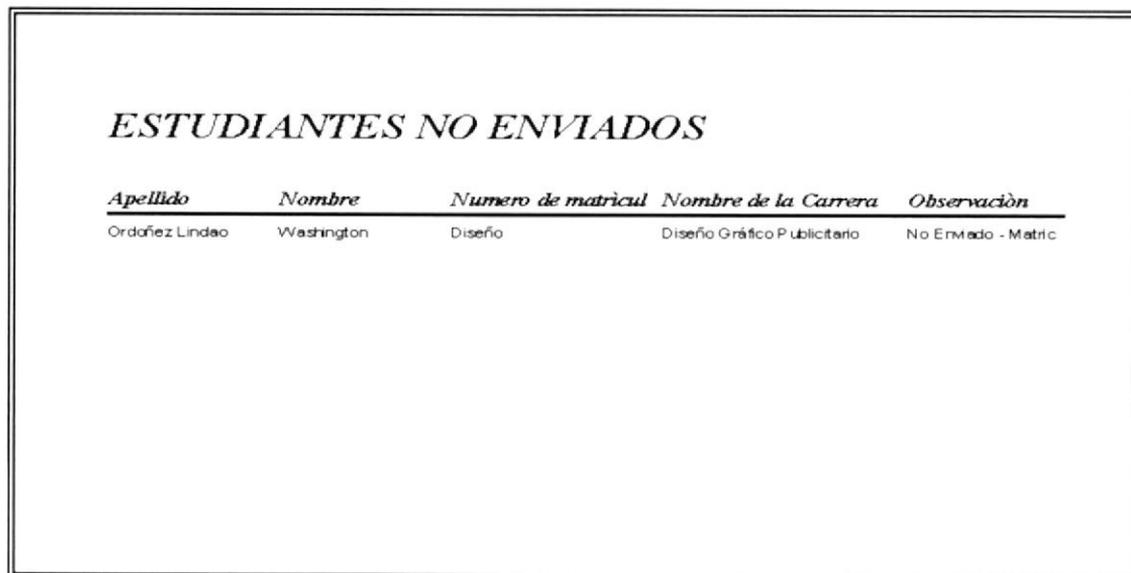
### 3.10.3 INFORME DE ESTUDIANTES NO ENVIADOS AL CRECE

Este informe tiene como objetivo imprimir el listado de los estudiantes que no han sido enviados al CRECE y la explicación por que no fueron enviados.



Para ver el informe de los estudiantes de que no han sido enviados al CRECE tenemos que realizar los siguientes pasos:

Dar clic en el botón. **Estudiantes no enviados al CRECE** De la pantalla de Menú de Informe (**Ver figura 3.15**), Observaremos el siguiente Informe de los estudiantes que no han sido enviados al CRECE.



<i>Apellido</i>	<i>Nombre</i>	<i>Numero de matrícula</i>	<i>Nombre de la Carrera</i>	<i>Observación</i>
Ordoñez Lindeco	Washington	Diseño	Diseño Gráfico Publicitario	No Enmado - Matric

Figura 3.23 Listado de Estudiantes que no han sido Enviados al CRECE

## 3.11 MUESTRARIO DE INFORMES

A continuación se presenta un muestrario de los informes utilizados en esta aplicación:

### 3.11.1 INFORME No. 1

Estudiantes Enviados por Carrera y Oficio al CRECE

### 3.11.2 INFORME No. 2

Estudiantes Enviados por Carrera y Fecha a cada unidad académica



### 3.11.3 INFORME No. 3

Estudiantes no Enviados al CRECE.