



Este manual de ética para el Colegio de Formación Educativa Tenam (Universidad Tenam), es una herramienta para generar y resaltar los valores que siempre hemos profesado, la igualdad, acciones cívicas, tolerancia, conciliación, inclusión que fortalecen los lazos entre los compañeros, colaboradores, proveedores y lo más importante de nuestra empresa la formación de los estudiantes.

Los invito a ser parte de esta institución, a conocerla y a insertarse en esta comunidad.

También los insto a que trabajemos juntos en relevar la importancia de todos los valores, derechos humanos que dignifican y reafirman el compromiso de nuestra Universidad con el desarrollo del país.

**“Excelencia Educativa a tú alcance”.**

**Maestro Dimas Coello Ruíz  
Presidente del Corporativo Tenam**



## INDICE

**INTRODUCCIÓN**

**MENSAJE DEL PRESIDENTE**

**OBJETIVO**

**NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

**EQUIPO:**

**DERECHOS HUMANOS:**

**ESTUDIANTES**

**DOCENTES**

**PROVEEDORES**

**CORPORATIVO TENAM: AUDITORIA INTERNA**

**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO ÉTICO, BUZÓN ESTUDIANTIL,**

**MEDIDAS CORRECTIVAS.**

**GOBIERNO-AUTORIDADES:**

- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
- NORMATIVIDADES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN: MUNICIPIO, PROTECCIÓN CIVIL, SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO, SALUBRIDAD MUNICIPAL.

**PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO**

**SEGURIDAD, SALUD FÍSICA Y MENTAL EN EL TRABAJO**



## CUIDADOS AL MEDIO AMBIENTE

RECURSOS: MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD, REGISTROS

FINANCIEROS.

PROPIEDAD INTELECTUAL.



## Objetivo:

En el presente Manual de Ética es contar con la herramienta para que cada colaborador nuevo se realice la capacitación acorde a los principios de Honestidad, respeto, tolerancia, igualdad y derechos humanos, se integre con los elementos necesarios al actuar de los trabajadores.

Su actuar a los compañeros administrativos, docentes, proveedores y el respeto del centro de nuestro actuar “el estudiante”.

La empatía, simpatía, sonrisa debe ser el sello que prevalezca y resalte en la estancia física o virtual a cada uno de los que integramos la Familia Tenam.

## Nuestra Misión:

Promover cultura, educación, deporte, música, arte, generando la creatividad a los niños, jóvenes y adultos que les permitan obtener habilidades y destrezas para resolver los desafíos del presente y futuro, a través de un Modelo Educativo integrados, con pilares de: Aprender a aprender, Aprender a Hacer, Aprender a Convivir.



## **Visión:**

Ser reconocidos por nuestros estudiantes, docentes y sociedad como una institución educativa basada en valores, coherentes y pertinentes mediante el alto desempeño de su equipo humano.

## **Valores:**

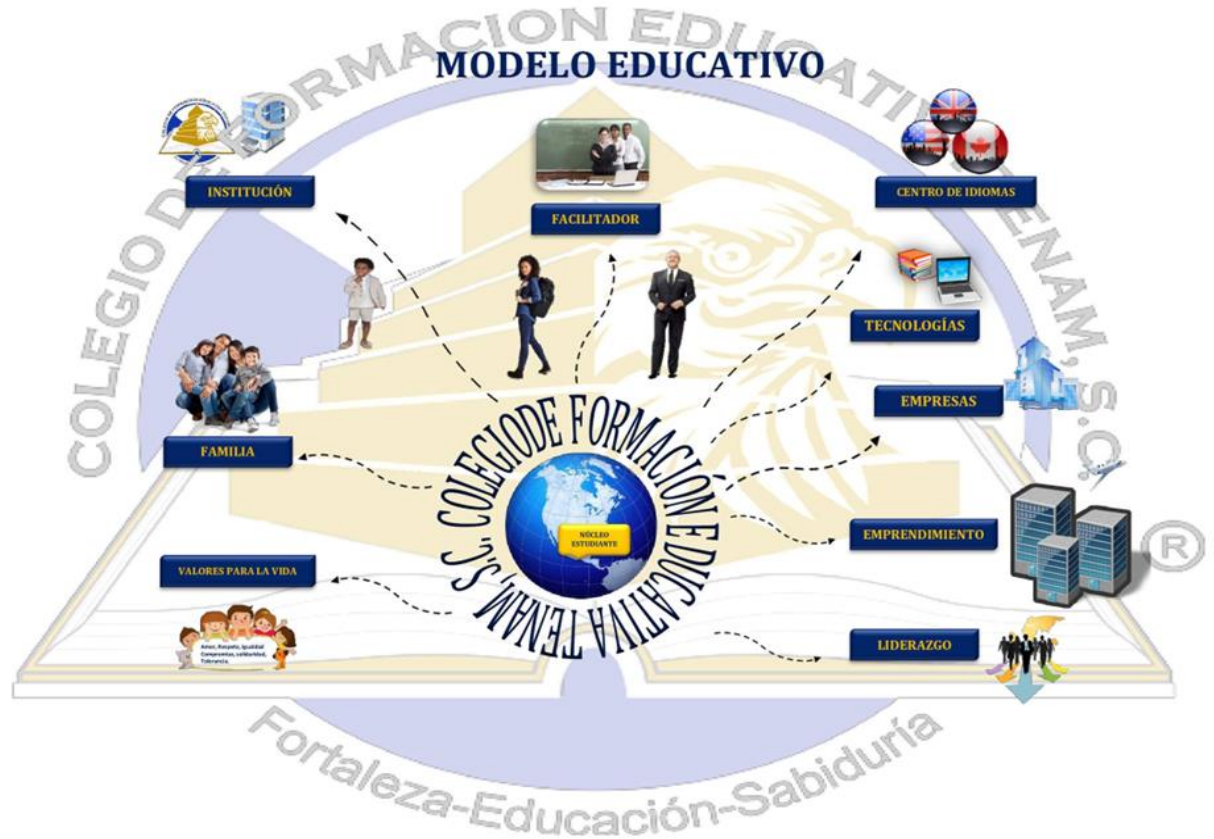
**T**enacidad en todas las acciones a desarrollar con el equipo humano.

**É**xito con sus estudiantes

**N**obleza en el servicio

**A**mor al ser, naturaleza y arte

**M**ovilidad social.





## Equipo:

La fuerza del éxito se basa en su equipo humano, Corporativo,  
Docentes y Administrativos.

El Consejo de Administración de Tenam está integrado por 5 consejeros, apoyados por un director operativo, el cual no es miembros del Consejo. De acuerdo con nuestros estatutos sociales y la Ley del Mercado de Valores, por lo menos el 2% de nuestros consejeros son independientes. Los consejeros y sus suplentes son elegidos por los accionistas de la compañía en la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

Desde el año 2019, Dimas Coello Ruiz ha dirigido la Presidencia del Consejo de Administración.

El consejo pretende lograr del Colegio de Formación Educativa Tenam:

Una empresa socialmente responsable, con una organización consciente del impacto social, económico y ambiental, que impulsa su productividad con base en estándares de calidad ética y moral. Está comprometida con generar un cambio positivo al interior y al exterior.



## Finanzas estudiantiles:

La capacitación a los colaboradores del departamento de finanzas que se van a dirigir a las personas principales de nuestra actividad (EL ESTUDIANTE), se debe establecer la claridad de las acciones, fechas y compromisos para el cumplimiento de las Inscripciones, colegiaturas, reinscripciones, pagos vinculados a las necesidades de los educandos o trámites que ejecutaran familiares de estos.

## Coordinación Financiera

### Conceptos

- Inscripción
  - Colegiaturas
  - Reinscripciones
1. Recabar la información correspondiente a los datos de los estudiantes, montos, becas, descuentos, calendario académico y convenios de pago para una correcta y efectiva gestión de cobranza.
  2. Informarles a los estudiantes inmediatamente después de su inscripción sobre los montos, calendarios y fechas de pagos ordinarios, los supuestos bajo los cuales se incurre en pago de recargos por pagos extemporáneos, la cancelación de becas y de los posibles beneficios a los que podrá acceder al presentar un historial financiero de pagos favorable.



3. Dar un trato respetuoso, profesional y personalizado a los estudiantes en el seguimiento de cobranza.
4. Llevar un control personalizado y actualizado de los estudiantes que sirva para conocer en todo momento de la situación financiera.
5. Emitir recibos y facturas por los pagos efectuados y previamente confirmados, mismos que se enviará al estudiante por los medios convencionales.
6. Enviar recordatorios por medio de mensajes periódicos de invitación a los estudiantes para el pago de los conceptos académicos, previo a su vencimiento.
7. Para los estudiantes que presenten más de 03 conceptos vencidos, efectuar un seguimiento de cobranza personalizado para sensibilizar el pago y si fuera necesario, celebrar un convenio financiero.

### Lineamientos para la celebración de Convenio

Universidad Tenam atendiendo las políticas y normas que contempla la Secretaría de Educación Pública, en materia de deserción educativa y lograr la continuidad y egreso de los estudiantes, mantiene vigente la celebración de Convenio. La dirección de Finanzas, con el apoyo y supervisión de la Dirección Académica, es la encargada de llevar a cabo la celebración de los Convenios de pagos de los estudiantes que así lo soliciten de forma voluntaria, siempre y cuando satisfagan los requisitos y criterios a continuación indicados:





## COLEGIO DE FORMACIÓN EDUCATIVA TENAM

- a) Que el (la) estudiante solicite de forma voluntaria ya sea por escrito o de forma verbal a la Dirección de Finanzas la celebración de un Convenio de pagos, informando de las causas y motivos que satisfagan la Celebración del Convenio.
  - b) Que el (la) estudiante presente al momento de solicitar el Convenio de Pagos por lo menos 03 conceptos vencidos.
  - c) Que el estudiante no presente materias reprobadas dentro del cuatrimestre solicitado en el cual solicita el Convenio.
  - d) No haber incumplido con algún Convenio de Pagos celebrado con anterioridad
  - e) Renovación de convenio.
  - f) El convenio se efectuará con cubrir el 50% del monto en adeudo y el 50% restante se ofrecerá la oportunidad al estudiante de señalar fechas menores a dos meses.
  - g) El (la) estudiante firmará el Convenio autorizado, entregándole una copia de este para su seguimiento.
  - h) Todo convenio debe ser tramitado posterior a la coordinación financiera, el estudiante gestionará la autorización ante la Dirección para establecer criterios académicos.
8. Atender de forma clara y oportuna las dudas financieras que presenten los estudiantes.



9. Informar a la Dirección Académica de los asuntos y casos que requieran su atención que permita atender y resolver de forma oportuna los temas financieros presentados.
10. Informar dentro de los primeros seis días del mes al Consejo Tenam de los temas financieros.

El proceso de selección de personal es lograr que la persona con interés a integrarse a esta familia Tenam posea valores que en la ejecución de sus actos se demuestren.

Se recibe capacitación de atención al cliente, toda vez, que un proveedor es también un cliente interno que puede transformarse a externo.

Así mismo, se recibe capacitación en Inclusión con la Asociación Manos que



Hablan.

La capacitación de Derechos Humanos por parte del Doctor Conrado Coello docente en la Maestría en Proceso Penal, pláticas de protección civil, acorde con al programa interno del mismo, se cumple con los programas de Salubridad Municipal



## **COLEGIO DE FORMACIÓN EDUCATIVA TENAM**

acorde al programa epidemiológico (dengue), se generó el programa de protección anti-COVID ejecutado por la Secretaría de Salud Estatal.

Se capacita al personal con el programa escuela segura con la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Estado, así mismo, acorde al área, departamento, se capacita.

En el proceso de la selección del personal, se establece el principio de respetar los derechos humanos, se generará acorde a las habilidades, siempre con el entusiasmo de la inclusión acorde a las posibilidades de Universidad Tenam.

En particular el departamento de **Servicios Escolares** debe cumplir con los lineamientos de la Secretaría de Educación, Planeación Educativa.

Servicios Escolares es el departamento con mayor transparencia, respeto, calidad y calidez debe realizar a los estudiantes que son el centro del servicio de Universidad Tenam.

Es aquí, dónde se refleja la fidelización de los clientes, el servicio de calidad y eficiencia logra que los estudiantes de niveles de Licenciatura continúen en el sistema Tenam estudiando Maestría y Doctorado.



En Universidad Tenam estamos convencidos de brindar **Bienestar** a nuestro equipo de trabajo, por lo que el Corporativo y dirección se comprometió a proporcionar un ambiente de trabajo seguro, sano y mantener una cultura de seguridad y bienestar entre el personal, sus familias y la comunidad estudiantil.



La claridad en las funciones establecidas en el **Manual de Organización** es base para involucrarlos con los objetivos, metas y participar intensamente con el desarrollo e importancia de sus funciones, el engrane de la aportación individual nos llevará al éxito colectivo.

Para no generar conflicto de interés, esperamos la honestidad de cada colaborador en beneficio de la empresa

Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses personales y los del Grupo y para propiciar una solución en caso de requerirse, todos los colaboradores de Universidad Tenam tenemos la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o de otra índole,



## COLEGIO DE FORMACIÓN EDUCATIVA TENAM

que pueda entrar en conflicto con la institución. Si algún colaborador considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño en el trabajo o en su toma de decisiones, habrá de comunicárselo por escrito a su jefe inmediato y al Comité y en su caso del director general.

Solicitamos de cada integrante de la Universidad Tenam la eficiencia, eficacia y honradez, por lo que el corporativo no permitirá actos de corrupción, de tal forma que, si algún estudiante, docente u proveedor manifestará una acción inadecuada, la sanción de **Tolerancia Cero**, tendrá que dar el seguimiento legal adecuado para la desvinculación de la persona, siempre se aplicará un procedimiento para la demostración de lo vertido o manifestado.

### **La calidad y calidez en el servicio:**

Siendo el sello de nuestra empresa, Universidad Tenam se compromete a la capacitación y a los jefes de área dar demostración de congruencia en sus actos con relación a brindar a cada persona, colaboradores, docentes, estudiantes y proveedores, un servicio de eficiencia, eficacia en un contexto de austeridad el servicio de alta calidad, así mismo, calidez.





## COLEGIO DE FORMACIÓN EDUCATIVA TENAM

---

La Universidad Tenam, a efecto de respetar y ser tolerante con cada estudiante, docente, se respetan los **derechos humanos** en los temas de creencias y política. Por lo que No nos pronunciamos por ninguna filiación ideológica ni partidista, pero alentamos las colaboraciones en beneficio de proteger a las personas, animales y medio ambiente.