

Fecha: 

2	0	1	7	0	7	1	8
---	---	---	---	---	---	---	---

  
 año mes día  
 Practica: 69

## Datos del Titular

Nombre: LAZARO VARGAS GUERRA  
 Correo Electrónico: lazaro.vargas@uanl.mx  
 Teléfono: 0181 83294057  
 Lada Teléfono Extensión  
 Puesto: Director del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL

## Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Consolidación del Archivo Académico Administrativo para el aseguramiento en la Certificación de Documentos Escolares  
 Fecha de Inicio de Operación: 2012-07-18  
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo  
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa  
 Subcategoría: Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

## I. Antecedentes

Antecedentes: La Universidad Autónoma de Nuevo León tiene el compromiso institucional y legal de preservar los documentos en archivos administrativos organizados y actualizados. El Departamento Escolar y de Archivo es la entidad encargada de conservar y mantener actualizado el archivo académico administrativo de los estudiantes activos y egresados, el cual custodia información que data desde los albores de la Universidad.

El archivo antes de la década de los años 70 se conservaba en un espacio físico, integrando manualmente en el expediente, copias de los documentos que presentaban los estudiantes para el trámite de inscripción o de certificación, las calificaciones se generaban en la escuela o facultad y se registraban transcribiendo de la boleta de calificaciones propiedad de la unidad académica, al formato de kardex que se encontraba en el expediente del Departamento Escolar y de Archivo. En el año 1976, los Directivos del Departamento evaluaron el espacio físico destinado para la conservación de los expedientes de los estudiantes y analizaron que estaba al límite de su capacidad, por tal motivo se estableció implementar la técnica de microfilmación, considerada en aquella época una de las mejores opciones de vanguardia para el resguardo de los expedientes. El proceso de microfilmación se aplicaba a cada uno de los documentos que los estudiantes presentaban para realizar algún trámite ante el Departamento Escolar, previa revisión de la autenticidad de los documentos originales entregados, iniciando con los aspirantes a ingresar a nivel medio superior y superior incluyendo posgrado, a los que se les generaba un expediente denominado jacket, integrado por la solicitud de inscripción, acta de nacimiento y documentos probatorios de los antecedentes escolares de acuerdo al nivel a cursar, así como también a los estudiantes de regularización, es decir, a los que abandonaron temporalmente sus estudios y deseaban continuar, con el objetivo de mantener su historial desde su ingreso.

permanencia y egreso. Esta alternativa sustentó el archivo cerca de 40 años, conteniendo en él aproximadamente 20 millones de imágenes; sin embargo en el año 2002 se examina que la técnica de microfilmación ya no era factible, debido a que los equipos utilizados se encontraban en proceso de obsolescencia, el mantenimiento y las refacciones impactaban considerablemente en los costos para su sostenimiento, aunado a que el proceso de revisión de expedientes para la certificación de documentos escolares era muy tardado alrededor de un mes, porque se utilizaban lectores de microfilm antiguos y además se revisaba el expediente electrónico registrado en el sistema para la administración de inscripciones (SPIRIT) implementado en los años 90, que era alimentado bajo la operación de la división de Inscripciones; en ocasiones se detectaba que los kardex físicos entregados por los interesados sufrían alguna alteración en el traslado de la unidad académica emisora hacia el Departamento Escolar y de Archivo, esto por motivo de que los sistemas que se utilizaban en las unidades académicas eran aislados del DEyA, asimismo, en la división Certificación de Documentos Escolares se utilizaba el Sistema de Administración de Trámites (SAT), en la división de Registro y Titulación el Sistema Escolar Titulación (SET). Esta forma de operación de los servicios en los diferentes sistemas y formatos impulsó al DEyA a buscar una Norma, ISO 9001-2000, que fortaleciera los procedimientos, asimismo, las autoridades de la Universidad determinaron que la Dirección de Tecnologías de Información diseñara un sistema único, para la administración de los servicios educativos que integrara a los departamentos, áreas administrativas y académicas centrales así como cada una de las unidades académicas de la Universidad; a la par de encontrar la tecnología de vanguardia en el mercado para la captura de imagen de los documentos físicos originales que los estudiantes entregaban al realizar algún trámite.

## II. Descripción y operación de la práctica

### Explicación:

El Departamento Escolar y de Archivo planifica y desarrolla proyectos que contribuyen en la consolidación de la calidad de los procesos académicos administrativos de la UANL, y para ello en el año 2002 inicia la implementación de la Norma ISO 9001-2000, estableciendo el Sistema de Gestión de la Calidad del DEyA y desarrollando los procedimientos generales en cada una de sus divisiones, obteniendo la Certificación bajo esta Norma en marzo de 2003.

En el año 2005 se creó el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), en el cual se registran las inscripciones de los estudiantes de nivel Medio Superior y Superior incluyendo Posgrado, así como sus calificaciones y situación escolar, existiendo mediante el sistema una línea directa de comunicación electrónica entre el estudiante, el Departamento Escolar y de Archivo y las unidades académicas: 25 Escuelas Preparatorias, 3 Bachilleratos Técnicos, 1 Centro de Investigación y Desarrollo de Educación Bilingüe, 26 Facultades, 25 Subdirecciones de Estudios de Posgrado, 1 Instituto de Investigaciones Sociales, 1 Programa de Educación Continua Universidad para los Mayores y 32 Escuelas Incorporadas, de tal forma que en la actualidad, el estudiante realiza mediante el portal de la UANL en el módulo del SIASE las solicitudes del trámite que requiera: registro al concurso de ingreso a la Universidad, visualizar su aceptación, cita para la inscripción, fecha de entrega de la credencial, impresión del aviso de pago de cuotas escolares. Las unidades académicas generan grupos, listas de asistencia, horarios, programación de exámenes, asimismo, intervienen los procesos de los departamentos centrales involucrados como Becas, Tesorería, Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

Ese mismo año 2005 se opta por la implementación de la tecnología de digitalización de

Fecha: 20170718

año mes día

Practica: 69

documentos físicos originales, enfocándose en los que conforman los expedientes de los estudiantes de nuevo ingreso ante el Departamento Escolar y de Archivo, este proceso permite generar archivos electrónicos en pdf, los cuales contienen las imágenes digitalizadas de los documentos, identificándolos con la matrícula del estudiante, resguardándolos en el servidor a través del Sistema Institucional para la Administración de Imágenes (Content Manager), ubicado en el centro de cómputo de la Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad, bajo estándares internacionales de seguridad, lo que garantiza su conservación, disponibilidad, eficiencia, localización expedita e integridad.

En fechas actuales a través de los sistemas SIASE y Content Manager, se mantiene controlado y actualizado el Archivo académico administrativo; han contribuido a la ágil consulta, rastreabilidad, revisión y validación del expediente del estudiante, cada vez que solicita trámite de documentos escolares como son: certificado completo, parcial, carta pasante, pasantía, diploma, reduciendo el tiempo de respuesta de alrededor de mes y medio a tan solo 5 días desde la solicitud hasta el día de su entrega.

Se expone de manera sucinta el proceso de Certificación de Documentos; el estudiante ingresa al portal de la UANL, módulo del SIASE con su matrícula y contraseña, realiza la pre-solicitud del trámite que requiere, la unidad académica valida el kardex, para que el DEyA revise el expediente del estudiante, valida la información y autoriza el trámite, generándose el recibo de pago y la cita para que el estudiante acuda a la toma de fotografía y formalice su solicitud, el DEyA inicia su elaboración y entrega el documento solicitado en 5 días hábiles.

### Objetivo General:

La Universidad Autónoma de Nuevo León se ha consolidado como una institución con reconocimiento y alto prestigio en la formación académica, técnica, humanística y científica de nuestra juventud y de la sociedad en general, contribuyendo considerablemente al desarrollo industrial y tecnológico del estado, la región y el país; fortalece su compromiso social a nivel Nacional e Internacional, desarrollando e implementando acciones que permiten consolidar la calidad de sus procesos académicos administrativos, fundamentados en los Planes de Trabajo Rectorales y Desarrollo Institucional de la Visión 2020 UANL. El Departamento Escolar y de Archivo contribuye a estas acciones planificando y desarrollando proyectos de transformación integral y da cumplimiento a este compromiso mediante su misión: Otorgar inscripción, matrícula y credencial universitaria, en los niveles Medio Superior y Superior, manteniendo el historial académico administrativo del estudiante para que, al concluir sus estudios, se expidan certificados, títulos profesionales, diplomas, grados académicos y demás documentos con validez nacional que apruebe el H. Consejo Universitario.

Referencia de ello es el cumplimiento del Eje estratégico No. 5 del Plan de Desarrollo Institucional de la Visión 2020 UANL, Gestión institucional para el desarrollo sustentable, con su programa prioritario: Gestión socialmente responsable de la infraestructura y el equipamiento, cuya primera etapa fue la culminación del Programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes, que inició en octubre de 2012 y concluyó en junio de 2017, consistiendo en la conversión del archivo histórico de microfilm a imágenes digitalizadas, procesando más de 20 millones de imágenes, integradas y salvaguardadas en el Content Manager.

Como segunda etapa, se proyecta migrar al SIASE las imágenes digitalizadas contenidas en Content Manager cuyo objetivo es modernizar y mejorar los sistemas de automatización de procesos de gestión académica y administrativa, asegurando su eficacia y una eficiente atención a los estudiantes, sustentada en políticas y estándares de calidad, ética, profesionalización y productividad.

La tercera etapa es fortalecer nuestro sistema académico administrativo, implementando tecnologías de información y comunicación que permitan la interconexión y la interactividad.

logrando con ello la portabilidad, brindando un servicio dinámico a los estudiantes, accediendo mediante los dispositivos electrónicos existentes desde cualquier lugar donde se encuentren, a las unidades académicas e instituciones federales con las que interactúa la Universidad para facilitar y agilizar los trámites a nivel nacional e internacional, ciñendo el sistema con las elementales medidas y restricciones de seguridad.

Objetivo Cualitativo Uno:	<u>Garantizar la conservación, disponibilidad e integridad del expediente académico administrativo de los estudiantes.</u>
Objetivo Cualitativo Dos:	<u>Aplicar la tecnología de la información para disminuir el uso de papelería y consumibles, en apoyo de la sustentabilidad ambiental.</u>
Objetivo Cualitativo Tres:	<u>Innovar en sistemas y aplicaciones electrónicas de tecnologías avanzadas, visualizando la portabilidad de los documentos académicos.</u>
Objetivo Cuantitativo Uno:	<u>Generar los indicadores que coadyuven a la toma de decisión a la autoridad ejecutiva, para la gestión de la transformación de los procesos académicos administrativos.</u>
Objetivo Cuantitativo Dos:	<u>Migrar al SIASE antes de junio de 2019 más de 20 millones de imágenes digitalizadas resguardadas en el Content Manager.</u>
Objetivo Cuantitativo Tres:	<u>Mantener en constante actualización el archivo académico administrativo, aplicando tecnologías de información y comunicación, para asegurar la certificación de los documentos académicos.</u>
Marco Normativo:	<p>El Departamento Escolar y de Archivo, desarrolla proyectos de transformación integral que contribuyen al fortalecimiento del Archivo académico administrativo, con la finalidad de asegurar la Certificación de documentos académicos con validez nacional e internacional, acatando la Normatividad y Legislación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Los reglamentos que a continuación se mencionan intervienen en la generación e integración del archivo académico administrativo de los estudiantes, que se custodia en la división Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios de este Departamento Escolar y de Archivo.</p> <p>I. Normativa interna, aprobada por el H. Consejo Universitario y que actualmente rige para el adecuado desempeño de los procesos académicos administrativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley Orgánica</li> <li>2. Estatuto General</li> <li>3. Plan de Trabajo Rectorado</li> <li>4. Visión 2020 UANL</li> <li>5. Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020</li> <li>6. Acuerdos del H. Consejo Universitario</li> <li>7. Programas aprobados por el H. Consejo Universitario</li> <li>8. Reglamento General sobre los Procedimientos de Admisión y Permanencia de los estudiantes.</li> <li>9. Reglamento General del Sistema de Educación Media Superior.</li> <li>10. Reglamento General del Sistema de Posgrado.</li> <li>11. Reglamento General de Evaluaciones.</li> <li>12. Reglamento General de Titulación Preparatoria Técnica, Técnico, Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado y Licenciatura.</li> <li>13. Reglamento de Servicio Social.</li> <li>14. Reglamento General de Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León.</li> </ol>

15. Reglamento para otorgar el Reconocimiento al Mérito Universitario.
16. Reglamento de Incorporación de Estudios a la Universidad Autónoma de Nuevo León.
17. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
18. Misión, Visión, Política de Calidad y Valores Organizacionales del Departamento Escolar y de Archivo, contenidos en el Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008

### II. Reglamentación externa con la que existe interrelación:

1. Ley General de Educación.
2. Ley Estatal de Educación.
3. Convenio de colaboración que dentro del programa de promoción, modernización y simplificación del Registro Profesional celebran la SEP y la UANL
4. Convenio de colaboración de validación electrónica en el trámite del Registro de Título Profesional, Grado Académico o Diploma de Especialidad entre la SEP y la UANL

En observancia a la normatividad anterior, se deduce que el Departamento Escolar y de Archivo, conjuntamente a las múltiples funciones que se le confieren, debe conservar íntegro y actualizado el Archivo General de todos los estudiantes que han transcurrido por esta Universidad, garantizando el control de calidad en la certificación de documentos académicos.

## III. Novedad de la práctica

### Novedad :

La Universidad Autónoma de Nuevo León, es una institución de cultura superior, al servicio de la sociedad; y gestiona la manera de asegurar la aplicación general de las mejores prácticas en los procesos administrativos, académicos y de servicios universitarios, promoviendo la mejora continua, la modernización y el uso responsable de la infraestructura, los recursos humanos y económicos, en el marco del desarrollo sustentable.

El Departamento Escolar y de Archivo en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información de nuestra Universidad, considerando en el año 2012 que el 79.83 % del archivo académico administrativo constituido por (20;268,394 imágenes), se conservaba en formato de microfilm y que corresponde a los expedientes de los estudiantes que ingresaron a la Universidad desde su creación, y el 20.17 % restante integrado por (5;118,347 imágenes) digitalizadas durante los años 2005 al 2011; determinaron efectuar una investigación exhaustiva de la oferta disponible en relación a tecnología de información y comunicación, optando por el uso de una solución digital completa, para convertir las imágenes contenidas en el expediente (jacket) de microfilm a imágenes digitalizadas, a través del equipo Microfilm ScanPro 2000, que es un visor/impresora/scanner que permite el procesamiento de todos los tipos de jackets, fichas, películas en rollo, microfílmes opacos, entre otros. Algunas de sus ventajas son: la digitalización del microfilm a alta resolución, ya que cuenta con lentes de zoom que abarcan de 7X a 54X o de 7X a 100X, además permite la visualización en tiempo real en cualquier monitor compatible con Windows, y dispone de asistencias automáticas que ahorran tiempo durante la conversión como son ajustes en el brillo, el contraste, el foco, la corrección y el recorte de imágenes. Asimismo se seleccionaron lectores especiales de jackets; modelo Micron 385 con lente dual (24X y 42X), pantalla de 11 de alto y 14 de ancho, lámpara FLT 28 W, 13.8V, utilizados para amplificar las imágenes microfilmadas y estar en condiciones de poder determinar que la información

pertenezca al propietario del expediente. Equipos de cómputo con Windows compatible para la conformación de bases de datos y administración del programa. Servidor para resguardar los archivos electrónicos.

Aunado al equipamiento tecnológico de vanguardia instalado, se complementó con el desarrollo de aplicaciones a la medida, que específicamente para este programa se diseñaron con la finalidad de tratar de manera particular cada una de las imágenes de microfilm y garantizar la obtención de una conversión con estándares de calidad óptima, que permitan la explotación de los documentos que integran los expedientes de los estudiantes en activo o egresados, según corresponda.

Este proceso de conversión de formato microfilm a digital del archivo histórico de la UANL, se concretó en el Programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes, que inició en octubre de 2012 y concluyó en junio de 2017, procesando 20;268,394 imágenes, integradas y salvaguardadas en el Sistema Institucional para la Administración de Imágenes (Content Manager).

Cabe destacar que este programa de Modernización fue Galardonado en el segundo lugar, en la Convocatoria del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión de la Secretaría de Educación Pública nivel federal, en el año 2013 en la categoría Mejora de la Gestión Administrativa.

#### IV. Efectividad de la práctica

**Beneficiarios:**

La Universidad Autónoma de Nuevo León oferta Programas Educativos correspondientes a los Niveles Medio Superior y Superior, éste último contempla el Posgrado (Especialidad, Maestría y Doctorado), los cuales incluyen los diferentes tipos de inscripción que el Reglamento General de Admisión y Permanencia de los Estudiantes y Reglamento General del Sistema de Posgrado establecen: Primer ingreso, Reingreso, Regularización y Cambios.

El Departamento Escolar y de Archivo como entidad administrativa de servicios, registró en el semestre agosto-diciembre 2016 una población de 190,169 estudiantes, los cuales potencialmente pueden solicitar algún trámite escolar, lo que implica la consulta y revisión de sus expedientes, por lo cual es de vital importancia preservar y conservar actualizado el Archivo académico administrativo.

Es importante destacar el conjunto de trámites que ofrece este Departamento relacionados a la integración o consulta de los expedientes académicos-administrativos de los estudiantes, su comportamiento durante el año 2016 y la demanda de trámites en el año 2017:

En el año 2016 se emitieron, digitalizaron e integraron al Sistema Institucional para la administración de imágenes (Content Manager) los documentos de:

Titulación: 13,924 trámites que equivalen a 348,100 imágenes

Certificación de Documentos Escolares: 12,994 trámites que equivalen a 64,970 imágenes

Revisión de expedientes de Inscripción de Primer Ingreso Nivel Medio Superior y Nivel Superior (incluye Posgrado): 13,721 que equivalen a 96,047 imágenes

Bouchers de Credencialización Estudiantil: 81,322 imágenes

Consulta/verificación de antecedentes académicos: 711 equivalentes a 5,688 imágenes

Total de imágenes digitalizadas e integradas al Archivo en el año 2016 : 596,127.

En el presente año 2017 corte al mes de junio se han emitido, digitalizado e integrado al Content Manager los documentos de:

Fecha: 20170718

año mes día

Practica: 69

Titulación: 6,654 trámites que equivalen a 166,350 imágenes  
Certificación de Documentos Escolares: 6,042 que equivalen a 30,210 imágenes  
Revisión de expedientes de Inscripción de Primer Ingreso Nivel Medio Superior y Nivel Superior (incluye Posgrado): 5,230 que equivalen a 36,610 imágenes.  
Bouchers de Credencialización Estudiantil: 9,849 imágenes  
Consulta/verificación de antecedentes académicos: 253 equivalentes a 2,024 imágenes  
Total de imágenes digitalizadas e integradas al Archivo en el año 2017: 245,043

## V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

### Aprovechamiento:

Del año 2010 a la fecha han dejado de laborar por concepto de jubilación 22 empleados de este Departamento, es por ello que el déficit de personal que se registra, se ha sustituido por estrategias de modernización tangibles para optimizar el recurso humano disponible, fusión de áreas operativas y ante todo la incorporación de tecnologías de la información y comunicación, logrando la sistematización de los procesos administrativos. Con ello se percibe el ahorro que se genera a la Universidad en lo que se refiere a la planta laboral, en cuanto a sueldos y prestaciones previstas en la parte contractual de la Universidad Autónoma de Nuevo León. La primer etapa del programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los estudiantes, que consistió en la conversión del archivo histórico de microfilm a imágenes digitalizadas, brinda a nuestros clientes una respuesta oportuna del trámite solicitado, porque es notoria la disminución de los tiempos y movimientos que se invertían en la búsqueda de la información al seguir usando la herramienta tradicional de microfilm. Cabe hacer mención que antes de que iniciara este programa de fortalecimiento, los trámites de certificación de documentos académicos tardaban alrededor de mes y medio y con la implementación de la tecnología en los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Departamento, se entregan en 5 días hábiles contando a partir del primer día en que ingresó el trámite, aunado a que los estudiantes actualmente realizan la pre-solicitud en línea mediante la página de la Universidad. Los beneficios son tangibles para los estudiantes, debido a que se evitan vueltas innecesarias y obtienen un servicio ágil, eficiente y oportuno; con esto contribuimos a que nuestro cliente no se vea afectado en su economía por gastos de traslado que en muchos de los casos se verían reflejados en el consumo de combustible o en el uso de diversos medios de transporte. Por otra parte, al dejar de utilizar el sistema de microfilmación ahorramos costos significativos reales por concepto de contratos de mantenimiento, compra de refacciones, adquisición de reactivos químicos, compra de gavetas para almacenar jackets, compra de rollos de película de 16 mm, así como cámaras planetarias, cámaras rotativas, escáneres lectores impresores, gastos de importación, pago de horas extras al personal, entre otros, reflejándose en un ahorro sustancial de aproximadamente 2 millones de pesos anuales, agregándole el correspondiente aumento anual por el concepto de inflación.

En el futuro próximo, en la segunda etapa del programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los estudiantes, se pretende integrar los expedientes digitalizados resguardados en (Content Manager), como parte de la base de consulta del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) y brindar servicio en línea de validación de antecedentes académicos a través de consulta de expedientes a Instituciones de Educación Superior o entidades federales, previa autorización y o firma de convenios.

Aprovechamiento: \_\_\_\_\_

## VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El Departamento Escolar y de Archivo ha mejorado los tiempos de respuesta en la verificación de los expedientes, pues su personal administrativo realiza las consultas en línea mediante el uso del sistema institucional (Content Manager), sin tener la necesidad de consultar los expedientes del microfilm. Logrando con esto una mejora sustancial en la aplicación del proceso administrativo, siendo eficientes en los tiempos de respuesta a nuestros estudiantes, así mismo, a entidades de carácter gubernamental tanto estatal como federal, como son la Secretaría de Educación Pública, la Procuraduría General de la República, la Secretaría de Educación del Estado, la Secretaría General de Gobierno y Procuraduría General de Justicia ambas del Estado de Nuevo León y de Instituciones Educativas públicas y privadas del país con los cuales tenemos interacción en el desarrollo de actividades de validación electrónica.

Tomando en cuenta los beneficios que la consolidación del archivo académico administrativo ha tenido para el personal operativo del departamento, podemos destacar el incremento en la efectividad del desempeño de sus funciones, además ha retribuido en las mejoras de las condiciones del ambiente de trabajo, que se reflejan en los indicadores establecidos en el sistema de gestión de la calidad. Aumentando la capacidad de ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

Considerando la interrelación con las unidades académicas universitarias en los procesos administrativos, se cuenta con una estrecha comunicación en línea a través del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), ya que desde el proceso de inscripción del estudiante ante el Departamento Escolar y de Archivo se genera su historial, el cual las unidades académicas pueden consultar, para continuar con sus procesos correspondientes, como son: inscripción interna, generar horarios, listas de asistencia, captura de calificaciones, entre otros; de tal forma que se va constituyendo el kardex del estudiante, el cual validan las unidades académicas mediante el SIASE, cada vez que el estudiante solicite algún trámite ante el Departamento Escolar y de Archivo como: inscripción, certificación de documentos o titulación.

Impacto Sociedad:

Las acciones de modernización se realizan con un enfoque al cliente, evidencia de ello es que en marzo de 2017 durante la auditoría de seguimiento bajo la norma ISO 9001:2008, practicada por la empresa TÜV América de México S.A. de C.V., el objetivo de calidad del Departamento Escolar y de Archivo (pretender la satisfacción del cliente en un 95%) registró un 100% de satisfacción. La División Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios, que es la responsable de revisar y validar los documentos entregados por los estudiantes para su inscripción, registró que durante el período agosto 2016 a enero 2017 del 100% de los documentos entregados fueron digitalizados un 93.88%; el resto no se considera pues no cumplieron con los requisitos solicitados.

Además la Consolidación del Archivo, brinda facilidades adicionales al realizar las verificaciones de autenticación de documentos expedidos por el Departamento Escolar y de Archivo, hasta en un mínimo de 3 días, solicitadas por entidades externas a la universidad. El empleo de la tecnología de información permite reducir el consumo de elementos como el



papel, tintas de impresión, químicos, entre otros, y contribuye a mantener la sustentabilidad del ambiente universitario y de la sociedad en general.

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL ha compartido sus mejores prácticas con otras universidades públicas y privadas a nivel nacional a través de diferentes plataformas, estableciendo vínculos de apoyo mutuo en el desarrollo de esta práctica y que han reproducido en sus procesos operativos.

### VII. Involucramiento del Personal

#### Participación Interna:

El Director del Departamento Escolar y de Archivo tiene como disciplina realizar juntas con el personal administrativo, para informarles sobre los proyectos y programas que se tienen contemplados en la Planeación Estratégica y que se dan a conocer en la Agenda de Responsabilidad Social que emerge de la Secretaría General y hace una atenta invitación para que se unan a realizar mejoras en los diferentes trámites que se ofrecen en el Departamento, otro de los puntos es el comunicar los reconocimientos y logros obtenidos así como resaltar las fortalezas y debilidades en las que nos encontramos, todo esto provoca en los empleados seguir realizando sus labores de manera proactiva y entusiasta, tomar conciencia y llegar a la empatía con los estudiantes y público en general para brindarles un excelente servicio.

Aunado a estas reuniones de trabajo se encuentran publicadas en diferentes áreas estratégicas, estadísticas representando la cantidad de trámites efectuados semestralmente, el porcentaje del producto no conforme, así como las gráficas del porcentaje de satisfacción del cliente, entre otras.

Cuando se determina realizar el análisis para un proceso en específico, se convocan reuniones extraordinarias, en las que se llevan de manera consecutiva para exponer lluvia de ideas y dar seguimiento a la implementación del mismo; en ellas se reúnen el Director del Departamento, Subdirector, Comité de Calidad, Coordinadores y jefes de las divisiones en conjunto con el personal asignado que interviene directamente en el proceso, puesto que son de gran importancia porque han aportado y enriquecido innumerables beneficios para llevar a cabo los nuevos proyectos al mismo tiempo de realizar sus actividades diarias asignadas, gracias a su entrega, a su experiencia invaluable y a la capacitación que se les ha impartido.

#### Participación Social:

Una de las funciones administrativas del Departamento Escolar y de Archivo es responder de manera expedita y consistente solicitudes de información estadística de documentos escolares, que diferentes peticionarios realizan ante la Unidad de Enlace, de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.

Instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, solicitan la verificación de la autenticidad de documentos de índole escolar, emitidos por la Universidad Autónoma de Nuevo León y que se reservan al Departamento Escolar y de Archivo, con base en la Normativa y Legislación Universitaria.

Adicionalmente, las normas jurídicas vigentes tanto federales como estatales, nos obligan a cumplir en tiempo y en forma con requerimientos de carácter legal en los que se vean involucrados estudiantes activos o egresados de esta universidad; entre los que podemos mencionar los Sistemas de Control y Confianza de la Procuraduría General de la República, Secretaría de Educación Pública, Procuraduría General de Justicia del estado de Nuevo León, Secretaría de la Defensa Nacional y otras instituciones públicas y privadas.

Hacia el interior de la Universidad Autónoma de Nuevo León la educación del nivel Medio Superior a través de sus 25 Escuelas Preparatorias, 3 Preparatorias Técnicas, 1 Centro de Investigación y Desarrollo de Educación Bilingüe, 12 Centros Comunitarios, se reúnen de

Fecha: 20170718

año mes día

Practica: 69

manera semestral con los padres de familia a fin de informarles la situación académica-administrativa de sus hijos, además de los beneficios que se otorgan en la actualidad, resultado de la implementación de los sistemas tecnológicos que imperan en la Universidad.

### VIII. Sustentabilidad de la práctica

#### Factores de Desarrollo:

La política del Departamento Escolar y de Archivo, es brindar al estudiante un servicio de alta calidad, por lo que al percatarnos que el proceso de revisión, validación y autorización para la expedición de documentos académicos, solicitados por los estudiantes y egresados, consumía tiempo considerable (alrededor de mes y medio para la expedición de certificaciones de estudios), aunado a que el continuo movimiento y manipulación de los expedientes microfilmados (jackets) para su consulta y o impresión, así como su exposición a la iluminación por la antigüedad de los mismos, podía causar el riesgo de dañar la información; se decidió en el año 2012 realizar una acción correctiva inmediata, la cual fue convertir el Archivo Histórico Académico Administrativo conservado en formato microfilm a imágenes digitalizadas. Uno de los factores con los que nos enfrentamos fue el de carácter presupuestal, mas sin embargo el respaldo para Consolidar el Archivo Académico Administrativo y Asegurar la Certificación de Documentos Escolares Académicos, fue implementar el programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes debido a que el sistema de microfilmación ya estaba obsoleto, pues duró en actividad cerca de 40 años, asimismo, nos enfrentábamos a otra dificultad con el manejo de los reactivos químicos para el proceso de revelado, pues eran de alta toxicidad para el empleado que debía manipularlos, además varios de ellos a temperatura ambiente se evaporaban fácilmente, condición que repercutía en la contaminación de los espacios de trabajo. Otra práctica que fortalece el aseguramiento en la Certificación de los documentos escolares académicos es el Blindaje a formatos y contenidos en la documentación emitida en el DEyA para su Autenticación; práctica registrada en el año 2016 en la Convocatoria del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión de la Secretaría de Educación Pública nivel federal, en la categoría Mejora de la Gestión Administrativa, siendo Galardonada con el Primer lugar.

Uno de los referentes que nos obliga es la Visión 2020 UANL, que a la letra dice: La Universidad Autónoma de Nuevo León es reconocida en 2020, como una institución socialmente responsable y de clase mundial por su calidad, relevancia y contribuciones al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación, la construcción de escuelas de pensamiento y al desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del país.

La UANL es una institución de carácter público comprometida con la sociedad y tiene como atributo que sustentan su desarrollo, el cumplimiento de su misión que podemos sintetizar en autonomía, espíritu crítico, pensamiento analítico, humanismo, pertinencia, liderazgo, trabajo multi, inter y transdisciplinario y responsabilidad social universitaria. Dentro de los 10 programas prioritarios para el logro de la Visión 2020 UANL, aplica a esta entidad administrativa el de Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento que entre otros destaca la creación de un programa de ampliación y modernización de la infraestructura y del equipamiento en apoyo de las actividades académicas, deportivas, culturales y administrativas. Asimismo el fortalecimiento de los sistemas y redes de información de las dependencias académicas y administrativas.

Finalmente el rasgo que dentro de la Visión 2020 UANL se contempla que es el de la

internacionalización.

Uno de los programas adicionales que guarda interface con las funciones que esta organización administrativa presta es aquella denominada Gestión Institucional Responsable, que dentro del contenido tan amplio que incluye, resaltamos la construcción de códigos de buenas prácticas para todas las funciones institucionales, implementación, seguimiento, evaluación y actualización del programa de sustentabilidad de la universidad, e identificación y evaluación de los impactos sociales y medioambientales de las actividades de las dependencias académicas y administrativas.

Ciclos Mejora:

Esta entidad administrativa cuenta con un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2008 en el que se documenta que uno de los objetivos de calidad es mantener una mejora continua en los diferentes servicios que el Departamento presta, cabe señalar que la empresa certificadora TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., ha sido la responsable de las auditorías practicadas durante los últimos 15 años. En nuestra política de calidad está plasmado nuestro compromiso por esforzarnos permanentemente en la búsqueda de la mejora continua, no siendo la excepción el proceso que nos ocupa en este momento. Sirva como antecedente que la última auditoría externa de seguimiento se llevó a cabo durante los días 13 y 14 de marzo de 2017 en la que el auditor líder Ing. Francisco Gerardo Avilés Hervert, resaltó comentarios positivos en su informe de cierre como resultado de su visita a las instalaciones de este Departamento Escolar y de Archivo, constatando a detalle que la Alta dirección ha implementado mejoras a sus procesos con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente, constatando que en el último año el Departamento ha recibido premios como lo es: el Blindaje a formatos y contenidos en la documentación que emite, así como la interacción de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la revisión, validación y autorización para la expedición y certificación de documentos académicos de la UANL.

Institucionalización:

En los últimos 15 años, los diferentes rectorados han fortalecido el crecimiento de esta universidad por estrategias de planeación, que permiten evaluar los logros alcanzados versus aquellos no realizados. Así fue como inició la primera Visión UANL2006 y que ha pasado por subsiguientes hasta llegar a la actual denominada Visión 2020 UANL. En cada una de ellas está el compromiso inaplazable de la mejora continua de la gestión administrativa, imperante en cada una de las entidades que conforman la administración central y demás dependencias universitarias.

La construcción de la Visión 2020 UANL considera en su cimiento 10 rasgos distintivos y se resalta la que atañe a esta entidad administrativa: Una institución que cuenta con un sólido y certificado sistema de gestión de calidad y para la rendición oportuna de cuentas a la sociedad, apoyado en una normativa actualizada y pertinente, la actualización y capacitación permanente del personal directivo y administrativo; sistemas informáticos de frontera, un sistema consolidado de indicadores de desempeño, esquemas de seguimiento y evaluación, así como lineamientos explícitos para la planeación, la transparencia y la toma de decisiones.

Es un deber estar atentos al compromiso, acatando la normatividad nueva que de ella derive como lo es: El Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Y que del múltiple articulado que contiene y que impacta a esta unidad administrativa, se transcribe el siguiente:

Capítulo IV

De la Gestión Documental y Archivo

Artículo-18- Las autoridades universitarias tienen como obligación institucional y legal la preservación de los documentos en archivos administrativos organizados y actualizados. De igual manera deberán adoptar las medidas necesarias para proteger los sistemas de archivos de información contra los riesgos naturales. Además, deberán observar los principios de disponibilidad, eficiencia, localización expedita, integridad y conservación.

En alusión al rasgo número 9 relativo a la Gestión, el elemento principal a considerar es el que sea CERTIFICADO, cultura que el Departamento Escolar y de Archivo ha tomado como

referente en su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO9001:2008 y que ha permitido que en sus diferentes auditorías de seguimiento como de recertificaciones mantenidas durante los últimos 15 años, tener convergencia entre lo planeado y lo concretado. Es así como dimensionamos a un sistema que en el transcurrir del tiempo debe ser dinámico y no estático. Información adicional para la institucionalización de la práctica es el contenido de los programas prioritarios para el logro de la Visión 2020 UANL, en particular de los 10 que lo conforman nos concierne el número 7 Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento que a la letra dice:

Establecimiento de lineamientos para la Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento.

Creación de un programa de ampliación y modernización de la infraestructura y el equipamiento, en apoyo a las actividades académicas, deportivas, culturales y administrativas.

Fortalecimiento de la infraestructura del sistema de bibliotecas de la universidad.

Fortalecimiento de los sistemas y redes de información de las dependencias académicas y administrativas.

Fortalecimiento de la infraestructura y equipamiento de los programas de seguridad universitaria.

Establecimiento de lineamientos para promover y privilegiar el uso compartido de la infraestructura de la universidad.

De lo antes expuesto se infiere que toda práctica ya sea de nueva creación o de una ya existente sujeta a modernización, deberá ajustarse a un proceso de planeación detallado según lo prevé el Reglamento de Planeación Institucional aprobado el 6 de julio de 2013 por el H. Consejo Universitario, para que lo que derive de esta Planeación sean alcances y logros concretos que permanezcan en la línea del tiempo.

### Acciones :

En cumplimiento con el Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020 Versión 1.0 aprobado por el H. Consejo Universitario del 29 de marzo de 2012, el cual establece en su Visión 2020 UANL a la Universidad Autónoma de Nuevo León como una universidad de clase mundial y socialmente responsable; cuyo reto es lograr que ambos modelos de universidad se articulen adecuadamente; establece acciones que garanticen la sustentabilidad del programa:

**Corto plazo:** aplicación de los avances de la tecnología y sistemas de información con los beneficios referentes a una simplificación de los procesos administrativos, mejor calidad en la administración de la información y de las imágenes contenidas en cada uno de los expedientes digitalizados, que con la tecnología adquirida nos permite en este momento explotarla en forma inmediata y dejando de utilizar reactivos químicos que contaminen el ambiente laboral y externo, así como los insumos propios de la microfilmación; en consecuencia brindar servicios de calidad a nuestros estudiantes en activo y egresados.

**Mediano plazo:** se proyecta como segunda etapa del programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo, migrar al SIASE las imágenes digitalizadas contenidas en Content Manager cuyo objetivo es: modernizar y mejorar los sistemas de automatización de procesos de gestión académica y administrativa, asegurando su eficacia y una eficiente atención a los estudiantes, sustentada en políticas y estándares de calidad, ética, profesionalización y productividad, para que los estudiantes en general realicen en línea la consulta y/o solicitud de algún trámite que requiera certificación; o en su defecto compartir para fines de consulta la información así contenida, que se reserve a cada escuela y/o facultad que conforman a esta universidad, evitando el traslado de los estudiantes, sobre todo aquellos que se encuentran fuera del área metropolitana o del país; a las ventanillas de servicio del Departamento Escolar y de Archivo. Esta acción contribuirá a optimizar los tiempos de respuesta, sustentabilidad del medio ambiente, favorecer la economía familiar, ahorro sustancial en el pago de horas extras al personal.

Largo plazo: fortalecer nuestro sistema académico administrativo, implementando tecnologías de información y comunicación que permitan la interconexión y la interactividad, logrando con ello la portabilidad, brindando un servicio dinámico a los estudiantes, accediendo mediante los dispositivos electrónicos existentes desde cualquier lugar donde se encuentren, a las unidades académicas e instituciones federales con las que interactúa la Universidad para facilitar y agilizar los trámites a nivel nacional e internacional, ciñendo el sistema con las elementales medidas y restricciones de seguridad.

## IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

El Departamento Escolar y de Archivo en observancia a la Visión 2020 UANL, tiene como objetivo proteger preservar y mantener íntegro el expediente de cada uno de los estudiantes activos y egresados de esta universidad. Por ello se pretende replicar tanto el proceso de conversión del archivo de microfilm a imágenes digitalizadas, así como, el proceso de Digitalización de documentos físicos, en cada una de las Escuelas y Facultades que la integran ya que cada una de estas unidades académicas conserva su archivo escolar interno.

Cabe destacar que Directores de algunas facultades se han acercado a este Departamento, mostrando interés en la aplicación de esta práctica de fortalecimiento en su unidad académica, logrando implementar la digitalización de documentos físicos internamente en su unidad, fortaleciendo sus procesos académicos administrativos para beneficio de sus estudiantes activos y egresados.

Cada semestre antes de iniciar el período escolar, el Director de este Departamento convoca a reunión a los responsables de la administración escolar central, así como de las unidades académicas y colaboradores más cercanos, para informarles sobre el cierre de actividades administrativas realizadas durante el semestre a concluir y la planeación para el subsiguiente, asimismo les comparte nuevos proyectos que el Departamento tiene establecidos en la Planeación estratégica aprobada por la Secretaría General.

Área de oportunidad es el compartir las experiencias y mejores prácticas que como consecuencia de la implementación de nuevos proyectos, se pudieran extender a otras instituciones educativas o federales que así lo soliciten. Sirva como antecedente que los días 28 al 30 de septiembre de 2016 asistieron el Director, Subdirector y Coordinador de Asesoría Legal, Normatividad y Auditoría Documental del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, al 9° Congreso de Administración Escolar de la Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles, A.C. (ARSEE) sede: Universidad Autónoma de Campeche y Centro de Convenciones Campeche XXI, cuya temática de participación fue Autonomía Universitaria y Derechos Humanos; la Universidad Autónoma de Campeche participó con el tema Implementación dentro de procesos de validación electrónica en materia de administración de servicios escolares, de mecanismos para la protección de datos personales, participaron también diversas instituciones estatales, federales y gubernamentales, entre ellas Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación, Universidad Politécnica de Sinaloa entre otras.

Participación otras Instancias:

No aplica.

## X. Énfasis a principios y valores

### Trabajo marco de la ley:

Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Educación, expedido por el C. Presidente de la República el 10 de septiembre de 2013:

Art.12, Fracc. X. Crear, regular, coordinar, operar y mantener actualizado el Sistema de Información y Gestión Educativa, el cual estará integrado, entre otros, por el registro nacional de emisión, validación e inscripción de documentos académicos; las estructuras ocupacionales; las plantillas de personal de las escuelas; los módulos correspondientes a los datos sobre la formación, trayectoria y desempeño profesional del personal, así como la información, elementos y mecanismos necesarios para la operación del sistema educativo nacional. Este sistema deberá permitir a la Secretaría una comunicación directa entre los directores de escuela y las autoridades educativas.

Art. 13, Fracc.VII. Coordinar y operar un padrón estatal de alumnos, docentes, instituciones y centros escolares; un registro estatal de emisión, validación e inscripción de documentos académicos y establecer un sistema estatal de información educativa. Para estos efectos las autoridades educativas locales deberán coordinarse en el marco del Sistema de Información y Gestión Educativa, de conformidad con los lineamientos que al efecto expida la Secretaría y demás disposiciones aplicables.

Las autoridades educativas locales participarán en la actualización e integración permanente del Sistema de información y Gestión Educativa, mismo que también deberá proporcionar información para satisfacer las necesidades de operación de los sistemas educativos locales.

Art. 13, Fracc.VIII. Participar con la autoridad educativa federal en la operación de los mecanismos de administración escolar.

En el marco normativo de la UANL, podemos destacar a Ley Orgánica aprobada por el H. Congreso del Estado de Nuevo León el 6 de junio de 1971.

TÍTULO PRIMERO: Naturaleza y Fines.

Art. 1. La Universidad Autónoma de Nuevo León es una institución de cultura superior, al servicio de la sociedad, descentralizada del Estado, con plena capacidad y personalidad jurídica.

Art. 2. Tiene como fin crear, preservar y difundir la cultura en beneficio de la sociedad, para lo cual debe:

Fracc. VI. Preservar el acervo cultural, nacional y universal, fomentando para ello el establecimiento de instituciones adecuadas.

TÍTULO SEGUNDO: Funciones y Atribuciones. Art. 5. La Universidad tiene las siguientes atribuciones:

Fracc. III. Organizarse académica y administrativamente como lo estime mejor, dentro de las normas generales de esta Ley.

Fracc. XI. Realizar toda clase de actos jurídicos que requiera para el logro de sus fines.

Reglamento de Planeación Institucional, en el que considera lo siguiente: Capítulo I Disposiciones Generales. Art.1 El Reglamento de Planeación Institucional en la Universidad Autónoma de Nuevo León es el instrumento que norma, sistematiza y orienta el proceso de planeación institucional. Art. 2 Los procesos de planeación institucional se definen como una actividad esencial y permanente a través de la cual se determina la visión de futuro de la universidad, el proceso estratégico para lograrla, así como los indicadores y mecanismos de evaluación interna que en términos de racionalidad, creatividad, relevancia, equidad, calidad, eficiencia, eficacia y pertinencia, dan seguimiento a los planes, programas y proyectos con el propósito de lograr los fines universitarios y alcanzar un desarrollo institucional sostenido.

La aplicabilidad y cumplimiento de: Ley de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL; Política de Calidad, Misión, Visión y Valores Organizacionales del sistema de gestión de calidad: Honestidad, Planeación, Enfoque al cliente, Desarrollo del personal, Comunicación, Trabajo en equipo, Innovación y Mejora Continua.

## Transparencia:

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, implementa cada uno de sus procesos administrativos con el fin de lograr el Fortalecimiento y Consolidación del Archivo Académico Administrativo, asegurando la calidad en la Certificación de los documentos que emite y para ello da cumplimiento al Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León, aprobado el 24 de marzo de 2009 por el H. Consejo Universitario en el que establece lo siguiente:

### Capítulo I

#### Principios y Definiciones

Artículo 1.- El Presente Reglamento es de observancia general y establece las bases para garantizar el acceso a la información y la protección de datos personales de la comunidad universitaria y la sociedad en general, sobre las actividades administrativas y académicas que se desarrollan en la Universidad y tiene como objetivo:

Mejorar la gestión y administración de los documentos que obran en poder de los archivos administrativos de esta Máxima Casa de Estudios.

### Capítulo IV.-

#### De la Gestión Documental y Archivo

Artículo 18.- Las Autoridades Universitarias tienen como obligación institucional y legal la preservación de los documentos en archivos administrativos organizados y actualizados. De igual manera, deberán adoptar las medidas necesarias para proteger los sistemas de archivos de información contra los riesgos naturales. Además, se deberán observar los principios de disponibilidad, eficiencia, localización expedita, integridad y conservación.

Artículo 19.- Para efectos de este Capítulo, se entenderá por:

I. Archivo: El conjunto ordenado de información, en forma electrónica o documental, que obra en poder de las Autoridades Universitarias.

II. Archivo de concentración: Los documentos que aunque no se encuentran activos, son consultados de manera ocasional, haciéndose necesaria su conservación por un tiempo determinado.

III. Archivo histórico: Es el lugar donde se depositan los documentos cuya vida activa ha concluido, y que por el valor de la información que contienen son seleccionados para su permanente conservación.

IV. Gestión documental: Es el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos o expedientes en un órgano, organismo, dependencia o entidad, permitiendo la recuperación de la información y determinando el tiempo que dichos documentos deben guardarse, eliminando los que ya no son de utilidad y asegurando la conservación indefinida de los más valiosos, todo ello aplicando los principios de racionalización y economía.

## Aplicación de recursos:

El fortalecimiento al Archivo Académico Administrativo mediante la primera etapa del programa de Modernización Integral (conversión del archivo histórico de microfilm a imágenes digitalizadas), contribuye a optimizar los espacios adecuados para el resguardo de los expedientes. El mantener el microfilm cuyo origen fue en la década de los años 70, resultaba demasiado oneroso y riesgoso debido a su obsolescencia, obtuvimos en el proceso de digitalización de documentos académicos la mejor solución para la institución al contribuir sobre todo a la sustentabilidad en concordancia con la Visión 2020 UANL.

El equipamiento tecnológico de vanguardia implementado, se complementa con el desarrollo de aplicaciones en el Sistema Institucional Content Manager, que para este programa se diseñaron con la finalidad de garantizar la conservación, disponibilidad, eficiencia, localización expedita e integridad. Esto ha permitido al Departamento Escolar y de Archivo la explotación de los documentos que integran los expedientes de los estudiantes en activo o egresados, asegurando la certificación de los documentos académicos de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Asimismo, el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos contribuye en gran medida al uso eficiente de recursos materiales y humanos, mediante la sistematización de los procesos de inscripción, de certificación de documentos escolares y titulación que se realiza en el SIASE minimizando al máximo el uso de la impresora, de este modo la utilización de papel, de insumos, gasto energético y de contaminación se reduce; así como se obtienen estadísticas en tiempo real cada vez que las autoridades las solicitan.

En los últimos 3 años han dejado de laborar por concepto de jubilación 12 empleados, es por esta causa que el Departamento Escolar y de Archivo ha propuesto que el déficit de personal que se vaya registrando se reemplace por estrategias de modernización tangibles: optimizar el recurso humano disponible, reingeniería de los procesos administrativos, fusión de áreas operativas y ante todo privilegiando significativamente la incorporación de tecnologías de la información y comunicación. Esto contribuye en gran medida al ahorro que se genera sobre todo no engrosando la planta laboral pues de hacerlo así, repercutiría en sueldos, salarios y prestaciones previstas en la parte contractual de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

**Desarrollo profesional y humano:**

Para el buen funcionamiento y consecución de logros en las actividades que realiza el Departamento Escolar y de Archivo, es importante destacar que el personal adscrito a esta entidad administrativa, es altamente competente y comprometido con el cumplimiento de la normatividad de la institución; que orienta sus esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros usuarios durante la prestación del servicio; aunado a que por ser una entidad administrativa de servicio con certificación de procesos bajo la norma ISO9001:2008, en el sistema de gestión de la calidad tiene establecido y documentado el programa general de capacitación y desarrollo, en el que se considera el fortalecimiento de las competencias, el conocimiento y el desenvolvimiento de los empleados. Este programa general de capacitación tiene una planeación anual, lo que permite que el 100% de la plantilla laboral participe activamente en los cursos, mismos que al finalizar cada uno de ellos registran su percepción en un instrumento de evaluación y retroalimentación, con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora. La capacitación planeada para el año en curso está enfocada en tres rubros generales: desarrollo humano, desarrollo de sus funciones y acerca del uso de las plataformas tecnológicas institucionales. Así como el adiestramiento necesario para el uso de los sistemas de información con los que cuenta la institución tales como el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) y Sistema Institucional para la Administración de Imágenes (Content Manager).

La capacitación y entrenamiento del personal se realiza mediante el Programa General de Capacitación y Desarrollo y la Detección de Necesidades de Capacitación contenidas en el Manual de Gestión de la Calidad, en el cual se establece que el Subdirector coordina todo lo referente a la capacitación, mediante cursos que pueden ser por medio de :

Capacitación Interna: esta es impartida por el Instructor designado dentro del DEyA el cual al inicio de la sesión pasará la forma de registro de asistencia, la cual se mantiene como evidencia de participación. Además al finalizar el curso el instructor aplicará una evaluación práctica para comprobación de conocimientos (oral). El criterio del instructor para considerar aprobado un curso será reportado a su jefe inmediato de acreditado o no acreditado.

Capacitación Externa: esta es impartida por un agente capacitador externo, el cual deberá entregar una lista de asistentes, examen de aprobación escrito y/o constancia certificado o título del curso según la materia en la que aprobó.

Una vez concluido el curso se actualizará la ficha de capacitación la cual se archiva en el expediente propiedad del empleado.

**Salud y seguridad:**

En fechas recientes, se actualizaron todos los componentes de la iluminación de las oficinas, siendo sustituidos por lámparas de nueva tecnología, que brindan confort y descanso visual, para



favorecer la salud de los empleados que desarrollan las prácticas de revisión de expedientes. El programa de Digitalización requiere integrar a los expedientes una cantidad considerable de documentos digitalizados haciendo uso de escáneres de alto rendimiento; para este efecto la Dirección del Departamento Escolar y de Archivo gestionó, la actualización del equipo de digitalización con el que contaba desde hace más de 5 años, logrando incrementar el número de dispositivos, para darle mayor celeridad al proceso.

El Departamento Escolar y de Archivo participa en la implementación del plan de contingencia para las oficinas administrativas, que coordina la Dirección de Seguridad y Vigilancia de la UANL, a través de la instancia de Protección Civil Universitaria. Dicha participación consiste en que un grupo de empleados forme parte de las cuatro brigadas para atender, en caso necesario las siguientes acciones: Combate contra incendio, búsqueda y rescate, evacuación, primeros auxilios y respiración cardiovascular; para lo cual recibió capacitación profesional bajo los criterios de las normas mexicanas de protección civil.

Como parte de las medidas de seguridad, se encuentran debidamente señalizadas las rutas de evacuación y salidas de emergencia, las cuales están libres de obstáculos, para que en caso de algún suceso permitan el tránsito rápido del personal para salvaguardar su integridad física. Además se dispone de un sistema de alarma con detección de humo en caso de incendio, y en cada una de las oficinas que conforman el DEyA, se localizan estratégicamente extintores de fuego. Para proteger la integridad del Archivo Histórico Académico Administrativo de los estudiantes de nuestra Universidad, que se conserva en formato de microfilm aún y cuando ya no se manipula, debido a que se convirtió la información a formato digital y se consulta mediante el sistema Content Manager; se ha colocado un sistema de extintores aéreos en las instalaciones correspondientes al área de Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios, que son activados bajo la detección de presencia de humo y/o fuego, y que como características posee entre otras, que no es tóxico, es 100% biodegradable, crea un escudo protector contra el fuego y no daña sellos ni empaques.

Por último, nos permitimos señalar en el rubro de seguridad, que este Departamento dispone de un Sistema de monitoreo que permite la grabación las 24 horas; 365 días del año, ubicado estratégicamente en los accesos y en las ventanillas de servicio, con la intención de resguardar la integridad del personal que labora en la institución, así como de sus instalaciones. Aunado a lo anterior, se instaló un sistema de control de accesos para garantizar que solamente ingresen personas autorizadas por este departamento, siendo reforzado por la presencia del personal de seguridad y vigilancia asignado.

Medio ambiente:

Consideramos que al aplicar el uso de la tecnología de información y comunicación se contribuye al sostenimiento de un entorno favorable, pues se minimiza el consumo de papel, se elimina la utilización de componentes químicos que se requerían para el proceso de revelado de la película de microfilm, así como los insumos propios de la microfilmación, al consecuente gasto energético y de contaminación. Aunado a ello la contribución a la economía familiar de los estudiantes al reducir los traslados a este departamento al solicitar algún trámite referente a su inscripción, certificación de documentos o titulación.

## XI. Nivel de madurez

**Enfoque:**

La Universidad Autónoma de Nuevo León se encuentra inmersa en un intenso proceso de fortalecimiento y transformación institucional, cuyo objetivo es ampliar, articular y potenciar sus capacidades para el cumplimiento de las responsabilidades que la sociedad le ha encomendado, con los más altos estándares nacionales e internacionales de calidad. Para lograr ese propósito, se ha contado oportunamente con instrumentos de planeación, aprobados por el H. Consejo Universitario que han precisado el rumbo institucional y que han sido el sustento para la toma de decisiones en todos los ámbitos del quehacer universitario. Actualmente la institución efectúa actividades permanentes sobre la rendición de cuentas y el manejo de los recursos públicos puestos a su disposición para toda la sociedad sobre su quehacer en tiempo y forma. Así mismo en sus avances ha implementado una serie de sistemas y servicios como lo es el Sistema Integral de indicadores. Ampliando la cobertura de estos indicadores a las dependencias centrales, al centro de apoyo y servicios académicos de la propia Universidad, a las dependencias y organismos externos, como SEP, CIEES, Organismos Acreditadores, e INEGI.

Con lo que respecta al Departamento Escolar y de Archivo, cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado por la norma ISO9001:2008 y a su vez todos los proyectos de modernización se encuentran desarrollados tomando como referencia fundamental, los ejes y programas prioritarios de la Visión 2020 UANL, en los que se vislumbran los alcances que como institución educativa de vanguardia pretende la Universidad. La Consolidación del Archivo Académico Administrativo, se ha logrado desde la fundación de la UANL en el año 1933, con el origen del Archivo Histórico de documentos físicos, controlados y resguardados manteniendo el orden alfabético. Posteriormente en el año 1975 se implementa el proceso de Microfilmación, técnica de vanguardia en su momento, que prevaleció por cerca de 40 años. En el año 2005 se aplica la tecnología de la información mediante la Digitalización de documentos. En el año 2012 se implementa el programa de Modernización Integral del Archivo, Académico Administrativo de los Estudiantes, logrando concluir la primera etapa en junio de 2017, convirtiendo un total de 2;540,312 expedientes que corresponden a 20;268,394; para lograrlo se estableció un plan de trabajo, con objetivos a cumplir, tiempos, personal involucrado y responsabilidades, todo esto registrado en el Procedimiento General PG-007-09, cumpliendo con lo establecido en el Manual de Gestión de la Calidad del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL. Como segunda etapa se proyecta migrar al SIASE las imágenes digitalizadas contenidas en Content Manager cuyo objetivo es: modernizar y mejorar los sistemas de automatización de procesos de gestión académica y administrativa, asegurando su eficacia y una eficiente atención a los estudiantes. La tercera etapa es fortalecer nuestro sistema académico administrativo, implementando tecnologías de información y comunicación que permitan la interconexión y la interactividad, logrando con ello la portabilidad, brindando un servicio dinámico a los estudiantes, accediendo mediante los dispositivos electrónicos existentes desde cualquier lugar donde se encuentren, a las unidades académicas e instituciones federales con las que interactúa la Universidad para facilitar y agilizar los trámites a nivel nacional e internacional, ciñendo el sistema con las elementales medidas y restricciones de seguridad. Esto brindará a la Universidad en el futuro próximo un posicionamiento de vanguardia tecnológica a nivel nacional e internacional, pues es de gran interés para la institución conservar fielmente el acervo documental de todas las personas que han transitado por sus aulas, además de encaminar sus esfuerzos en la consecución de llegar a ser considerada una Universidad de clase mundial, por sus logros académicos y administrativos, reto a cumplir.

**Implantación:**

Al inicio del programa de Modernización Integral en el año 2012, el comité de calidad en conjunto con la Dirección del Departamento, desarrollaron el Plan de trabajo: con fases, infraestructura, ubicación del personal, roles y responsabilidades; esto sujeto a la normativa

vigente y con resultados e indicadores para determinar las acciones preventivas o correctivas de la funcionalidad del proceso.

Primera fase: Clasificación y revisión de cada uno de los expedientes (jackets) contenidos en el archivo de microfilm, trabajando cada imagen de manera individual, con la finalidad de garantizar su integridad y facilitar su conversión a digital de forma ágil y segura.

Segunda fase: Desarrollo del proceso de conversión digital, una a una de las imágenes del archivo de microfilm, contenidas en el expediente (jacket) de un estudiante, restaurando las que se encuentran con algún daño que puede tener su origen a causa entre otras cosas, del movimiento continuo de los expedientes, la manipulación de los expedientes (jackets) para su impresión, la exposición a la iluminación por la antigüedad de los mismos.

Tercera fase: Validación de la calidad de las imágenes digitalizadas provenientes de los expedientes (jackets) de microfilm. Este proceso consiste en la revisión a detalle del resultado de la digitalización y se examina cada imagen de manera individual, tomando en cuenta los criterios de aceptación establecidos por los gerentes del programa en conjunto con el Comité de Calidad del Departamento Escolar y de Archivo.

Cuarta fase: Importación de las imágenes digitalizadas al servidor de resguardo institucional. La Universidad Autónoma de Nuevo León, desarrolló las políticas y procesos tecnológicos necesarios para conservar, identificar y localizar los expedientes digitalizados, haciendo uso de la plataforma institucional. Además de garantizar que la totalidad de las imágenes cargadas al sistema corresponden a las resultantes en la fase de validación, por medio de la implementación de aplicaciones de verificación de carga masiva de lotes.

Los archivos electrónicos generados que contienen las imágenes de los documentos, se concentran en el sistema Content Manager. Para asegurar la confidencialidad de la información, el personal operativo con acceso al sistema tiene cuenta de usuario y contraseña con diferentes privilegios para importar y/o consultar información de acuerdo a la actividad correspondiente. Cabe destacar que antes de iniciar el proceso de digitalización, se impartieron capacitaciones al personal administrativo seleccionado para este proceso de cada división, esto con apoyo de la Dirección de Tecnologías de Información generando constancia, evidencia que se resguarda en el expediente del empleado.

### Resultados:

La Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, la Visión 2020 UANL y Agenda Estratégica de Responsabilidad Social Universitaria, fomenta el establecimiento de métodos y programas que garanticen el logro de los objetivos institucionales, así como el buen funcionamiento de cada una de las entidades que la conforman. En esta dinámica, el Departamento Escolar y de Archivo al ser una entidad administrativa de servicio que atiende por semestre a más de 190 mil estudiantes, ha estipulado en su sistema de gestión de calidad un conjunto de objetivos a alcanzar y que son sometidos a revisión periódica del Comité de Calidad cada 6 meses. Tales objetivos señalan el rumbo que los procesos operativos deben alcanzar y de los cuales podemos señalar los siguientes para el Aseguramiento en la Certificación de Documentos Académicos de la UANL:

1. Mantener la satisfacción del cliente en un 95%
2. Digitalizar el 90 % de los expedientes de inscripción revisados.
3. Digitalizar el 100% de los títulos expedidos.
4. Digitalizar el 100% de los Certificados expedidos.
5. Concluir el Programa de Modernización del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes en el mes de junio de 2017.

Los objetivos específicos de este programa están contruidos con la finalidad de favorecer al logro de los objetivos de calidad del Departamento Escolar y de Archivo, tomando en consideración los tipos de hallazgos que son detectados durante la revisión, siendo revisados de manera mensual por el personal responsable del seguimiento de esta actividad, para estar en condiciones de implementar las acciones correctivas necesarias, o bien, detectar áreas de oportunidad de mejora en el proceso y proponer acciones preventivas pertinentes.

### XIII. Resultados de la práctica

#### Medir Desempeño:

Es importante señalar que los documentos que conforman el expediente académico administrativo de los estudiantes, son originados en escuela o facultad en la que cursaron estudios, por lo que son sometidos a una revisión por personal de experiencia y calificado, teniendo como resultado la detección de diversos tipos de hallazgos que son registrados por el personal auditor, haciéndolos del conocimiento de la entidad emisora para su corrección o adecuación y garantizar que el 100 % de los documentos certificados por el Departamento Escolar y de Archivo cuenten con 0 errores en su integración; esto con la finalidad de dar seguimiento a los indicadores tales como:

1. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de certificados elaborados/Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de certificados solicitados.
2. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de actas de titulación elaboradas/ Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites solicitados.
3. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de inscripción /Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de inscripción solicitados.

Conclusión del Programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes: Conversión de más de 20 millones de imágenes de Micro film a Digital iniciando en Octubre 2012 y oficialmente concluida el 15 de Junio de 2017.

4. Etapa 1 imágenes revisadas/imágenes por revisar x100
5. Etapa 2. Imágenes validadas/ imágenes por validar X 100
6. Etapa 3. Imágenes resguardadas/Imágenes por resguardar X 100

#### Resultados:

##### Resultados:

Una de las fortalezas de implementación de este tipo de prácticas radica en el capital humano con el que cuenta el Departamento Escolar y de Archivo, quienes reportan continuamente los avances de sus actividades, registrándolas a través del uso de herramientas de seguimiento a indicadores. Nos permitimos destacar 6 acciones de alta relevancia comprendiendo los meses de Abril, Mayo y Junio de 2017.

1. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de certificados elaborados/Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de certificados solicitados.  
Durante los meses de Abril, Mayo y Junio los indicadores de imágenes digitalizadas fueron los siguientes:

16,394 imágenes digitalizadas / 16,394 imágenes de trámites solicitados x 100 = 100%

2. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de actas de titulación elaboradas/ Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites solicitados.

Durante los meses de Abril, Mayo y Junio los indicadores de imágenes digitalizadas fueron las siguientes:

70,425 imágenes digitalizadas / 70,425 imágenes de trámites solicitados x 100 = 100%

3. Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de inscripción /Cantidad de imágenes digitalizadas de trámites de inscripción solicitados.

Durante los meses de Abril, Mayo y Junio los indicadores de imágenes digitalizadas fueron las siguientes:

7,588 imágenes digitalizadas / 7,588 imágenes de trámites solicitados x 100 = 100%

Conclusión del Programa de Modernización Integral del Archivo Académico Administrativo de los Estudiantes: Conversión de más de 20 millones de imágenes de Micro film a Digital iniciando en Octubre 2012 y oficialmente concluida el 15 de Junio de 2017.

4. Etapa 1. Imágenes revisadas/imágenes por revisar X 100

Al inicio de abril 2017: 20; 255,511/20; 268,394 X 100= 99.93% de avance, faltando el 0.07 % que se concluyó en los tres meses anteriores a julio

5. Etapa 2. Imágenes validadas/ imágenes por validar X 100

Al inicio de abril 2017: 19; 808,906/20; 268,394 X 100 = 97.73% de avance, faltando el 2.27% por validar que se concluyó en los tres meses anteriores a julio

6. Etapa 3. Imágenes resguardadas/Imágenes por resguardar X 100

Al cierre del 15 de junio de 2017: 20; 268,394/20; 268,394 X 100 el cual representa el 100%

### XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Los tiempos actuales exigen transparencia y rendición de cuentas. La Universidad Autónoma de Nuevo León tiene el compromiso y responsabilidad de cumplir con la sociedad a la cual nos debemos, por el carácter que somos de Universidad Pública y asimismo acatar las disposiciones federales y/o estatales. El Departamento Escolar y de Archivo establece en su misión el simplificar todos los procesos que tiene su Sistema de Gestión de Calidad, en apego a la Normativa Universitaria y demás leyes aplicables.

Se tiene el compromiso constante de buscar que todas las prácticas administrativas sean sometidas continuamente a la mejora de procesos, que beneficien a la comunidad universitaria y público en general.



Fecha: 20170718  
          año mes día

Practica: 69

## Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 69-evidencias PARTE I.pdf , 69-CONSOLIDACIÓN DEL ARCHIVO ACADEMICO ADMINISTRATIVO.pdf