

Fecha:

2	0	1	7	0	7	0	3
---	---	---	---	---	---	---	---

 año mes día
 Practica: 29

Datos del Titular

Nombre: LÁZARO VARGAS GUERRA
 Correo Electrónico: LAZARO.VARGAS@UANL.MX
 Teléfono: 0181 83294057
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: DIRECTOR

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO DE LA UANL
 Fecha de Inicio de Operación: 1996-11-01
 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: En el año 1996, en el Departamento Escolar y de Archivo, la dinámica del desarrollo de las actividades, estaba supeditada a los recursos disponibles, los avances tecnológicos de la época y la percepción del liderazgo en función; los trámites se realizaban de manera manual con herramientas que rápidamente caían en obsolescencia, generando que el trabajo se desarrollara de forma lenta y tediosa; el acceso a la información era limitada dificultando las tareas cotidianas; la infraestructura del departamento era inadecuada y los trámites eran burocráticos, provocando un servicio deficiente.

La información de los estudiantes era contenida en documentos físicos mantenidos en archiveros expuestos a los efectos del paso del tiempo y del medio ambiente, ocasionando pérdida parcial o total de ésta, decidiéndose implementar un equipo de microfilmación, que era una herramienta de vanguardia y permitió conservar la información en fichas de microfilm.

El DEyA se transformaba de manera empírica, respondiendo a las necesidades diarias, su evolución era lenta, sin embargo cada proceso tomaba su curso y sin contar con una estructura formal tenía la intención de optimizar los recursos, mejorando sus actividades para proporcionar un buen servicio. En su evolución, se implementó un sistema tecnológico (SPIRIT) que permitió administrar pagos, becas, créditos e inscripciones de los estudiantes, facilitando la administración de la información, adquiriéndose los primeros equipos de cómputo como herramientas de trabajo, que sustituyeran a las máquinas de escribir, obteniéndose incluso, un sistema para administrar y elaborar certificados, títulos y otros documentos que el DEyA emitía (SAT-SET).

Con lo anterior, el constante incremento de la población estudiantil y la demanda de trámites, el DEyA se vio en la necesidad de realizar un análisis interno, detectándose necesidades en

infraestructura, ideología, funciones y actividades relacionadas con sus servicios, estableciendo un diagnóstico global que descentralizara las actividades que no correspondían a la administración escolar, gestionándose ante la Rectoría un Proyecto de Modernización Integral, originándose la práctica: REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO.

Como parte del proyecto de modernización y con la participación de un consultor externo, se diseñaron planes y proyectos para lograr una eficientización de la administración escolar, realizando talleres de modernización y analizando los procesos vigentes que tenían un promedio de 20 años en práctica. Estos resultados dan pie a un plan de acción consistente en la selección de un software que asegure brindar servicios eficientes y de alta calidad, cumpliendo con las disposiciones de la Secretaría de Educación Pública.

El Departamento de Informática de la UANL (ahora Dirección de Tecnologías de la Información), apoya al DEyA en la revisión de sistemas ofrecidos en el mercado nacional e internacional para proporcionar seguridad e integridad a la información y sea una herramienta tecnológica de interacción con escuelas, facultades y departamentos centrales de la UANL; como resultado de esta investigación, se determina el desarrollo de un sistema institucional que satisfaga los requerimientos de la administración escolar, creándose el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE). Al mismo tiempo se considera el resguardo digital de las imágenes de los expedientes escolares, en un sistema denominado Content Manager, que a la fecha sigue en uso, siendo determinante para la transformación del archivo de microfilm a digital, donde se contienen imágenes que datan desde el inicio de este departamento.

El DEyA en el 2002, emprende la encomienda de certificarse en la Norma ISO 9001:2000, lográndolo en tan sólo 5 meses, obteniendo el certificado en marzo del 2003, el cual es mantenido de forma ininterrumpida; pasando por la transición de la ISO 9001:2008 y actualmente ISO 9001:2015.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Si bien la evolución del Departamento Escolar y de Archivo, desde sus inicios ha ido en una constante transformación de sus procesos, a partir del año 1996 se considera el establecer la cultura del cambio para innovar cada actividad y optimizar los recursos humanos y financieros disponibles; en el año 2003 con la implementación del Sistema de Administración de la Calidad este pensamiento se estructuró, teniéndola como base para el logro de nuestros objetivos, redundando en beneficio de nuestros estudiantes.

Cada actividad a partir de la reingeniería realizada en 1998 con la empresa PricewaterhouseCooper, permitió cristalizar la visión de la alta dirección, e impactar el pensamiento de los responsables de cada área de servicio, buscando en cada tarea asignada, la forma de reducir etapas de elaboración con el uso de la tecnología, provocando la simplificación de los trámites, evitando retrabajar una misma actividad, optimizando los tiempos aplicados por cada trabajador, e implementando la multifuncionalidad de los empleados.

La búsqueda continua de hacer más con menos, permitió redimensionar cada actividad desarrollada en el DEyA, diversificando sus funciones y determinando claramente su misión de mantener el historial de la trayectoria académico-administrativa del estudiante; siendo la gestión de recursos y el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), factores importantes que contribuyeron al logro de la visión particular del DEyA.

Los documentos oficiales que expide el Departamento Escolar y de Archivo, han sido transformados a través del tiempo, utilizando nuevas tecnologías y se ha considerado blindar cada uno de ellos mediante la aplicación de timbres hologramas y elementos de seguridad, que respaldan su autenticidad. La credencial universitaria ha sido provista de un chip de proximidad de alta seguridad que tiene la funcionalidad de ser la identificación institucional del estudiante y a la vez estar pre-autorizada como tarjeta de débito, teniendo además el beneficio de contener en su chip la tecnología de prepago para el transporte urbano de la ciudad de Monterrey, N.L. y su área metropolitana.

La comunicación mediante una red informática, permite obtener información de primera mano, no solamente entre nuestras áreas de servicio, sino entre las escuelas y facultades, incluso con el estudiante a través de la plataforma institucional. La implementación de la tecnología contribuye a la disminución de tiempos de respuesta en la entrega de los documentos que emite el DEyA, requisitos, traslados del estudiante, uso de insumos requeridos para los procesos del departamento; este último, se vio impactado de manera favorable al reducirse de manera interna los gastos por concepto de papelería, tinta, lápices, plumas, entre otros.

La REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO se ha basado principalmente en la implementación de tecnologías que contribuyen a la simplificación de los trámites que proporcionamos a nuestros clientes, mejor aprovechamiento de los recursos, multifuncionalidad del personal, disminución de tiempos de entrega, seguridad en la expedición de documentos y manejo de información; contribuyendo así a la sustentabilidad del medio ambiente.

Objetivo General:

Con la visión de convertirnos en un ícono de referencia, como una de las mejores universidades del país y al ofrecer programas de estudio que crean profesionistas capacitados con perfiles competitivos que incursionarán en empresas nacionales e incluso en el extranjero; provoca que el Departamento Escolar y de Archivo redefina sus trámites y servicios para cumplir con los requerimientos de la demanda estudiantil, así como los legales y regulatorios en materia de educación, proveyendo de esta forma confianza en cada uno de sus trámites y servicios. La REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO tiene su razón de ser, al tener establecida como Visión de este departamento la siguiente declaratoria Convertirnos en actores de la competencia internacional, con la convicción de establecer como medio la innovación con la que lograremos el desarrollo de los procesos de la administración escolar, introduciendo indicadores internacionales que induzcan a

la satisfacción de nuestros usuarios

Al introducir paulatinamente la cultura de la calidad en el servicio, en el personal del DEyA, mediante cursos que mejoraran su actitud, se provoca una reingeniería de pensamiento en la mentalidad del personal administrativo; si bien existió resistencia al cambio, la transformación del departamento al renovar su infraestructura y mobiliario, climatizar las áreas de trabajo, proveer de materiales de oficina suficientes, y muy en particular, el impacto de la implementación de tecnologías en el quehacer cotidiano del trabajador; cambia el entorno, siendo inevitable el involucramiento en un nuevo pensamiento, estimulando la metamorfosis del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL.

El impacto social que la UANL ha tenido dentro de la comunidad nuevoleonesa y el crecimiento de la demanda de nuestra oferta educativa, ha impulsado la dinámica de cambio de nuestro departamento; al ser apremiante responder a las exigencias de cambio y modernización de nuestros procesos, impidiendo la pasividad para satisfacer la necesidades inmediatas, provocándonos el ampliar nuestra visión hacia el futuro, buscando implementaciones tecnológicas innovadoras. El tener como prioridad el aumento de la satisfacción de nuestros clientes, nos lleva a la realización de proyectos para alcanzar la mejora continua de nuestros servicios; esto es determinado a través de encuestas, que nos permiten obtener la opinión directamente de nuestros clientes y que al realizar el análisis de la información obtenida, nos lleva a detectar áreas de oportunidad que redundan en mejoras del desempeño de nuestros procesos.

Objetivo Cualitativo Uno:

Contribuir mediante la actualización de los procesos del DEyA en su establecimiento dentro del Ranking de Universidades de Latinoamérica, certificado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Objetivo Cualitativo Dos:

Obtener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Objetivo Cualitativo Tres:

Lograr la Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes.

Objetivo Cuantitativo Uno:

Concientizar al 100% del personal de nuevo ingreso, en la cultura de la calidad mediante cursos de actitud en el servicio, contribuyendo con la profesionalización del empleado.

Objetivo Cuantitativo Dos:

Integrar en el 2017, el 100% de los procesos del DEyA en el SIASE

Objetivo Cuantitativo Tres:

Alcanzar la migración del 100% de las imágenes digitalizadas y resguardadas en el Sistema Content Manager, al sistema institucional SIASE, en Diciembre de 2018.

Marco Normativo:

A través del portal www.uanl.mx, se pueden constatar las normativas de la UANL, como son:

1. LEY ORGÁNICA.

Artículo 5.- La Universidad tiene las siguientes atribuciones:

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

VI. Otorgar grados académicos y expedir títulos profesionales, diplomas y certificados de estudios.

VII. Otorgar validez a los estudios realizados en otras instituciones.

VIII. Incorporar enseñanzas equivalentes a las que se imparten en la Universidad.

2. ESTATUTO GENERAL.

Artículo 3. La autonomía universitaria, de manera enunciativa, mas no limitativa, implica para la Institución las Facultades y responsabilidades siguientes:

II. Hacer de la planeación universitaria una actividad estratégica, esencial y permanente para lograr sus fines y alcanzar un desarrollo institucional sostenido.

III. Determinar los indicadores y mecanismos de evaluación interna permanente que, en términos

de racionalidad, creatividad, relevancia, equidad, calidad, eficiencia, eficacia y pertinencia, den seguimiento a los trabajos académicos, técnicos y administrativos, en función de lo establecido en la planeación institucional.

V. Expedir todas las normas y disposiciones jurídicas encaminadas a la mejor organización académica, técnica y administrativa de la Universidad.

VIII. Otorgar y expedir grados, títulos, certificados, diplomas, constancias, reconocimientos y cualquier otro documento inherente a sus actividades o funciones.

3. REGLAMENTO DEL PERSONAL ACADÉMICO.

Artículo 63. El personal académico con responsabilidad docente, llámese instructor, profesional académico o profesor, deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones:

XV. Efectuar las evaluaciones de los alumnos con criterios generales, así como remitir al Departamento Escolar de la Escuela o Facultad la documentación correspondiente a la calificación del rendimiento académico de los alumnos inscritos en su curso, en las fechas establecidas.

4. REGLAMENTO GENERAL SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN Y PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES.

5. REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIONES.

6. REGLAMENTO GENERAL DE TITULACIÓN: PREPARATORIA TÉCNICA, TÉCNICO, TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO, PROFESIONAL ASOCIADO Y LICENCIATURA.

7. REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE POSGRADO.

8. REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR.

9. REGLAMENTO GENERAL DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.

10. CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO DE LA UANL

11. VISIÓN 2020 UANL

12. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2012 - 2020

13. CONVENIOS ENTRE LA SEP Y LA UANL: PROGRAMA DE PROMOCIÓN, MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DEL REGISTRO PROFESIONAL (25 agosto 1999), USO DEL TIMBRE HOLOGRAMA EN EL TRÁMITE DE REGISTRO DE TÍTULO PROFESIONAL, GRADO ACADÉMICO O DIPLOMA DE ESPECIALIDAD. (11 marzo 2004); VALIDACIÓN ELECTRÓNICA EN EL TRÁMITE DE REGISTRO DE TÍTULO PROFESIONAL, GRADO ACADÉMICO O DIPLOMA DE ESPECIALIDAD. (23 febrero 2008).

CONVENIO DE COLABORACIÓN UANL BANORTE, PARA EL DESARROLLO DEL

PROYECTO DE CREDENCIAL UNIVERSITARIA (16 marzo 2001).
CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN UANL AGENCIA PARA LA RACIONALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.
14. REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES.
15. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.
16. LEY ESTATAL DE EDUCACIÓN.
17. MANUAL DE PRESUPUESTOS UANL.
18. DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.
19. MANUAL DE AYUDA PARA TRÁMITES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS SEP-DGP.
20. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL PATRIMONIO.
21. CONTRATO DE SERVICIO PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE FOTOGRAFÍA
22. CONTRATO DE SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

Con la integración al SIASE de los trámites de inscripciones, credencial universitaria, registro al servicio nacional de salud, certificados, títulos, actas de titulación, actas de examen y demás documentos escolares que emite el DEyA, se han disminuido hasta en un 50% los traslados de los estudiantes y los tiempos de respuesta. Lo anterior ha sido posible debido a la adición de infraestructura tecnológica de vanguardia, que implicó la participación de un equipo multidisciplinario en el desarrollo de cada módulo; detectando fortalezas y debilidades del sistema; implicando un esfuerzo extra laboral. Estos módulos se fueron integrando paulatinamente, orientándose a ofrecer un servicio altamente competitivo, enfocados a la satisfacción del cliente, con apego estricto a nuestra política de calidad, visión y misión, asegurando la disponibilidad de recursos a través de la planeación, elaboración y gestión del presupuesto requerido ante los organismos rectores para mantener la REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO. Dentro de los planes de simplificación y sistematización de procesos que nutren los servicios del DEyA, se encuentra el resguardo del expediente Académico-Administrativo, mediante el cual se logró la migración del método de microfilmación a resguardo en imagen digital, en un sistema denominado Content Manager, el cual permite la consulta de los documentos digitalizados, dando respuesta a los requerimientos de los estudiantes vigentes o egresados, así como a autoridades estatales o federales que lo soliciten. Actualmente se desarrolla el proyecto de reingeniería denominado Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes, cuyo objetivo es el permitir la consulta de los documentos resguardados por el DEyA, desde cualquier dispositivo electrónico; facilitando el acceso a escuelas y facultades de la UANL, al estudiante e incluso a instituciones educativas y gubernamentales a nivel nacional e internacional, quienes podrán constatar la veracidad de los antecedentes escolares del universitario.

La plataforma web de la UANL, www.uanl.mx nos ha permitido interactuar con el estudiante al sistematizar los servicios administrativos del DEyA, mediante la cual se puede consultar la información general referente a los servicios que este departamento ofrece como son, el avance

de su solicitud, citas personales, requisitos a cubrir, impresión de avisos, pagos y comprobantes de trámites, su situación como estudiante ante la universidad, entre otros. La tecnología permite la administración de las inscripciones sistematizadas de estudiantes que avanzan en los diferentes niveles de estudio que ofertamos, evitando su traslado a las oficinas de este departamento; la solicitud de los trámites de duplicado de credencial, certificados, pasantías, actas de titulación, títulos, se solicitan desde la comodidad de su hogar, realizando los pagos directamente en el banco, acudiendo a nuestras ventanillas únicamente a recibir el trámite solicitado.

La Reingeniería Dinámica del DEyA, ha provocado que en el mes de mayo se de inicio al Proyecto de Implementación de Encuesta Electrónica de Satisfacción del Cliente DEyA, donde la Dirección y el equipo auditor de este Departamento ha planteado la iniciativa ante la Dirección de la DTI, para desarrollar el software necesario y establecer el equipo electrónico específico, donde los usuarios al momento de requerir alguno de nuestros servicios, solicitar información, realizar algún trámite o recoger documentos oficiales; tendrán acceso inmediato al llenado de la encuesta que anteriormente se aplicaba de forma manual; de esta forma se dará seguimiento oportuno a sus sugerencias, se generarán reportes de manera eficiente que redundarán en indicadores de satisfacción para implementar mejoras a nuestros servicios.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL a través de su Dirección y de las áreas de servicio de las Divisiones de: Inscripciones y Credencialización; Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios; Certificación de Documentos Escolares, Registro y Titulación; Asesoría Legal, Normatividad y Auditoría Documental; Módulo de Orientación Académico Administrativa a Estudiantes de Intercambio Académico, brindan servicios a los más de 190,000 estudiantes inscritos, a los cerca de un millón de egresados, así como a la población que emigró a otras instituciones, y al público en general que solicita trámites escolares, cuya demanda, está en función del incremento de la matrícula universitaria.

La reingeniería de los procesos del DEyA, ha impactado de forma indirecta a las entidades universitarias que penden de la Rectoría, al ser responsable de la administración central de la información de los estudiantes inscritos en la UANL. Actualmente la universidad mantiene una relación mediante el SIASE con 25 Preparatorias, 3 Preparatorias Técnicas, 33 Escuelas incorporadas, 26 Facultades, 24 Escuelas de Posgrado, 1 Centro de Investigación y Desarrollo de Educación Bilingüe, 1 Instituto de Investigaciones Sociales y 1 Universidad para los Mayores.

Debido al crecimiento de la población universitaria, se tuvo la visión de establecer en el estado de Nuevo León extensiones académicas en lugares estratégicos, instituyéndose 17 unidades que dependen de algunas de estas escuelas y facultades de la UANL, impactando a un sector importante de nuestra sociedad, haciendo accesible la educación. El Programa de Centros Comunitarios, establecido por la Rectoría, vincula a 12 centros con nuestra universidad, quedando bajo la administración de escuelas preparatorias que han adoptado este programa, siendo una opción para estudiantes de secundaria que viven en zonas marginadas dentro del estado de Nuevo León y que desean continuar con sus estudios de bachillerato, esta población incluye a adultos ubicados en estas áreas, favoreciéndolos no solamente con infraestructura tecnológica, sino apoyándoles incluso en su economía por medio de becas, uniformes y materiales sin costo, obteniendo su estatus de estudiante universitario. Todas estas entidades se han vinculado al SIASE, estableciendo una red de comunicación entre Escuela-DEyA-

Estudiante, beneficiándoles en trámites internos y proporcionando información en tiempo real.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

El DEyA, a través del tiempo, ha adquirido y actualizado la infraestructura tecnológica requerida para el desempeño óptimo de los servicios que ofrece, con el apoyo de los diferentes Rectorados de la UANL, siendo más significativo a partir de 1996, mediante la adquisición de equipamiento de vanguardia y de la provisión de recursos informáticos, donde actualmente a través del desarrollo de los módulos especializados para la administración de los servicios escolares, incorporados en el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), se vincula toda la información del estudiante entre las instancias administrativas de la comunidad universitaria.

Gracias a la gestión de la Dirección del DEyA, las oficinas se han visto beneficiadas en la modernización de sus instalaciones, mediante la programación de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, realizadas por la Dirección de Construcción y Mantenimiento de la UANL, y en lo que respecta a equipos de cómputo y periféricos, sistemas de servicios de voz y datos, bajo la Dirección de Tecnologías de Información. Otra actividad de alto impacto fue la fusión de áreas que nos ha permitido optimizar el recurso humano, tecnológico y de instalaciones, con el objetivo de brindar servicios eficientes y de alto grado de calidad a los usuarios, siendo relevante la modernización del mobiliario y la remodelación de las oficinas, brindando un mejor ambiente de trabajo que impulse el logro de la conformidad del servicio y que garantice la seguridad, ergonomía y control de los factores físicos, tanto para el personal, como para el público que acude al departamento; siendo esto el resultado de la reingeniería de los procesos, de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de los programas de mejora continua establecidos en el Departamento.

La Reingeniería Dinámica de Los Procesos del Departamento Escolar y de Archivo, ha permitido optimizar, a través del tiempo, los recursos de manera eficiente, aplicándolos en beneficio de la sociedad y de la institución, logrando, al día de hoy, establecer convenios de colaboración, mediante los cuales se garantiza una alta calidad de los servicios, reduciendo los gastos por elaboración de documentos, otorgando descuentos de transporte público con tarifa preferencial a través del uso de la credencial universitaria, impulsando con esta misma al ahorro, al fungir como tarjeta de débito; contribuyendo a la sustentabilidad al reducir requisitos e implementar tecnologías de información, gestionando ante la DGP el registro del título y la expedición de la Cédula, evitando con esto gastos y traslado del estudiante.

La UANL, es una institución de cultura superior, al servicio de la sociedad, descentralizada del Estado, con plena capacidad y personalidad jurídica; conforme a su Ley Orgánica que menciona en su título segundo: Funciones y Atribuciones.

Artículo 5.- La Universidad tiene las siguientes atribuciones:

X. Administrar su patrimonio, sus recursos económicos y recaudar ingresos.

Teniendo como precepto la normativa anterior, la UANL recibe recursos financieros tanto del Gobierno Estatal como del Federal, generando también ingresos propios por diversos servicios que presta; entre los que se destacan los del DEyA.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El Departamento Escolar y de Archivo se ha esforzado para redimensionar los procesos operativos, cumpliendo con las disposiciones institucionales y haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación disponibles; así mismo ha fortalecido las habilidades, profesionalizando al personal a través de la capacitación continua en el uso de los sistemas implementados, garantizando su contribución al logro de los objetivos organizacionales. La operatividad de esta práctica, ha generado mayor certeza y transparencia al brindar en tiempo real indicadores de desempeño, tanto del personal como de las diferentes variables involucradas en el proceso, utilizando herramientas y plataformas tecnológicas institucionales.

La sistematización de los procesos y su evolución continua, han contribuido para el establecimiento, desarrollo y el logro de los objetivos de calidad que la alta dirección determina dentro de su Sistema de Gestión, contribuyendo en esta última revisión al objetivo de Concluir en el año 2017 el programa de Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León, de acuerdo a la planeación y recursos destinados por la Universidad para el cumplimiento de este proyecto, donde al día de hoy se ha logrado con este objetivo, el respaldo digital de todo el archivo contenido en el Departamento Escolar y de Archivo de los expedientes de los estudiantes de la UANL, donde el más antiguo data del año 1975.

El DEyA con el desarrollo de la práctica Reingeniería Dinámica de los Procesos del Departamento Escolar y de Archivo, cumple con el objetivo de concurrir con el programa prioritario de la Visión 2020 UANL: **GESTIÓN RESPONSABLE DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO**, contribuyendo con:

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

Establecimiento de lineamientos para la gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento,

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

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

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

Mediante esta práctica se ha logrado la estandarización, entre las dependencias académicas y el DEyA, para la aplicación de criterios regulatorios contemplados en la Legislación Universitaria que vienen a fortalecer la comunicación para la realización de la administración escolar.

Impacto Sociedad:

El Departamento Escolar y de Archivo, mantiene relación con universidades públicas y privadas a nivel nacional, con las que intercambia información relevante al desarrollo de sus actividades académico-administrativas, compartiendo sus mejores prácticas para ser replicadas en los procesos operativos, donde el DEyA ha sido certero en la realización de sus funciones, para el cumplimiento de las expectativas de nuestros estudiantes vigentes y egresados, así como de la sociedad en general.

Es importante señalar que en el año 2008, la UANL fue convocada por la Dirección General de Profesiones para participar en el Sistema Nacional de Validación Electrónica de Documentos Académicos, que tiene como objetivos:

1. Integrar una base informática nacional de consulta de validez de los documentos académicos

que expiden las Instituciones de Educación Superior.

2. Obtener certeza y transparencia en la autenticación de certificados de estudios expedidos por las Instituciones.

3. Contar con un portal de consulta donde las instituciones autorizadas puedan validar la información de un documento académico, para lo cual el equipo de expertos de la UANL diseñó y desarrolló la plataforma en la que las Instituciones de Educación Superior autorizadas por la DGP, a través de su inscripción al programa, puedan realizar la carga de información de los documentos académicos de sus egresados así como la consulta, cumpliendo con los requisitos establecidos por la DGP. Relevante es que toda la información contenida en esta plataforma es resguardada en el Centro de Cómputo de la UANL, lo que implicó una inversión importante para la universidad, al adquirir servidores y equipo especializado para uso exclusivo de este programa. La liberación de este sistema de validación ocurrió en el segundo semestre del año 2009 y se encuentra vigente siendo administrado directamente por la Dirección General de Profesiones en la ciudad de México.

La Reingeniería del resguardo de la información del Expediente Académico-Administrativo de los estudiantes universitarios, ha provocado que la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Secretaría General y el Departamento Escolar y de Archivo, sostenga reuniones con diferentes autoridades de la Dirección General de Profesiones, con el fin de informarles de la disposición de nuestra universidad en establecer un sistema de verificación electrónica de los antecedentes académicos de los estudiantes de la UANL, poniendo a su disposición en el futuro próximo, un módulo de consulta, de los documentos digitalizados contenidos en los expedientes, para obviar el envío de documentación física en caso de ser requerida, contribuyendo así con la sustentabilidad del medio ambiente; transparentando la información bajo un esquema de seguridad restringida al personal acreditado por la DGP ante la UANL, quien asignará los privilegios de consulta y se registrarán los movimientos realizados por cada usuario.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Para implementar la cultura de la reingeniería de los procesos, fue relevante el liderazgo no sólo de la alta dirección, sino del involucramiento de cada uno de los dueños de procesos, al adoptar un pensamiento de la mejora continua que fuera reforzado más tarde con la implementación de la norma ISO 9001:2000, con la que el DEyA inicia una etapa de crecimiento sostenido en la implementación de la mejora constante de los procesos, donde la innovación tecnológica promovió la búsqueda de el hacer más con menos.

El personal operativo se vio contagiado con la visión de mejorar cada proceso, por lo que de manera paulatina se logró un cambio de actitud basado en el liderazgo, cursos de capacitación, mejora del clima laboral y de infraestructura, empatía con el cliente, comunicación de objetivos y logro de los mismos, pero sobre todo, al sentirse parte del equipo de transformación que impulsa al Departamento Escolar y de Archivo a ser punto de referencia y reconocimiento por parte de departamentos administrativos propios de la UANL y de otras instituciones educativas nacionales, que al ver los logros obtenidos buscaron la asesoría de nuestros directivos, para replicar en sus procesos operativos nuestras mejores prácticas.

El recurso humano es considerado el factor promotor para el cumplimiento de metas y objetivos de nuestro departamento, ya que constituye la primera impresión de la organización durante la atención a nuestros usuarios. La asignación de responsabilidades está basada en la educación, capacitación, entrenamiento, habilidades y experiencia; asegurando un efectivo desarrollo.

implementación, mantenimiento y mejoramiento de los procesos. La competencia del personal que afecta nuestros servicios está documentada y la capacitación del personal es proporcionada en base a los resultados de los indicadores como son: satisfacción del cliente, evaluación de cursos, desempeño del personal y eficiencia de procesos.

En el DEyA se lleva un expediente del personal donde se conservan los registros y certificados de calificación que demuestran su competencia, estos son resguardados por el responsable de la administración de recursos; quien adicionalmente y como parte de sus responsabilidades, mantiene estrecha comunicación con la Dirección de Recursos Humanos y Nóminas de la UANL para recibir los reportes de asistencia y puntualidad, y proyectar los cursos de capacitación necesarios de acuerdo a los programas institucionales dirigidos a la comunidad universitaria.

Participación Social:

La Universidad Autónoma de Nuevo León, que es considerada como una escuela pública que se encuentra al servicio de la sociedad nuevoleonense, tiene la responsabilidad de transparentar ante ella el desarrollo de sus actividades y servicios; por lo que es de gran importancia mencionar la implementación de la plataforma UANL (www.uanl.mx) mediante la cual se establece un enlace de comunicación que facilita la información sobre la oferta educativa disponible, fechas de registro al examen de selección o de asignación de espacios, los requisitos de los servicios o trámites que ofrece la Universidad en general y donde específicamente se muestran los que el DEyA otorga como lo son: inscripción, credencialización, certificados de estudios, registro al IMSS y titulación; obviando traslados innecesarios que se reflejan en ahorros, al evitarles gastos por concepto de transportación, y que mediante la web, pueden dar seguimiento al avance de sus trámites desde su inicio hasta la fecha de entrega; así mismo realizar inscripciones de primer Ingreso, reingreso y regularización en línea.

La sistematización de los procesos y servicios que ofrece el DEyA ha permitido fortalecer la comunicación entre la comunidad universitaria que está formada por autoridades académicas y administrativas, profesores, empleados y estudiantes, quienes son informados de las innovaciones a través de las plataformas tecnológicas con las que cuenta la UANL, como el portal universitario, diseñado de manera que el profesorado, empleados universitarios y estudiantes, mediante su clave de usuario y contraseña puedan acceder a las opciones que se despliegan en el SIASE, como son consulta y captura de calificaciones, kárdex, horario de clases, solicitud de trámites escolares ante el DEyA, entre otras, según privilegios asignados.

El DEyA notifica a los administradores de servicios escolares de las escuelas y facultades sus proyectos estratégicos relacionados con las actividades académico-administrativas, mediante reuniones semestrales, donde familiariza el uso de las nuevas propuestas y reingenierías aplicadas al registro, resguardo y emisión de documentos, así como las observaciones sobre incidentes que se presentaron durante el semestre en curso y que requieren de atención apremiante para su control; esto se realiza en reuniones previas al periodo de inscripción, en donde se tratan además, asuntos relativos al cierre de las actividades, que aplicarán para la conclusión del semestre en curso. A estas reuniones se convoca a las 25 Preparatorias, 3 Preparatorias Técnicas, 33 Escuelas incorporadas, 26 Facultades, 24 Escuelas de Posgrado, 1 Centro de Investigación y Desarrollo de Educación Bilingüe, 1 Instituto de Investigaciones Sociales y 1 Universidad para los Mayores, que conforman las Unidades de Administración Escolar de la UANL.

Cada proceso, que se modifica mediante la aplicación de nuevas reingenierías, es comunicado

Fecha: 20170703
año mes día

Practica: 29

mediante cursos-talleres de actualización para el personal operativo del DEyA así como, al personal administrativo y operativo de las escuelas y facultades que manejan directamente los diferentes módulos del SIASE; siendo los Coordinadores de cada área de servicio los responsables de capacitar en las nuevas implementaciones, donde se ha realizado la modernización de las actividades.

Posterior a la reingeniería del proceso de Certificación de los Documentos Escolares que expide el DEyA, se realizó la reingeniería del proceso de Titulación, donde las revisiones, autorizaciones y envío de documentos se ejecutan mediante el SIASE, centralizando la información en este sistema institucional, reduciendo de manera interna los gastos de insumos, impresión de documentos y vueltas de los estudiantes; contribuyendo a la sustentabilidad del medio ambiente.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Desde sus inicios, la práctica de la REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEYA, nos llevó a efectuar una evaluación de las condiciones que prevalecían en la organización, detectándose necesidades en infraestructura, ideología, funciones y servicios, estableciendo un diagnóstico global que descentralizara las actividades que no correspondían a la administración escolar, como primera acción. Como parte del proyecto de modernización, se diseñaron planes y proyectos que eficientizaran los procesos, concientizando a los responsables de cada área de servicio, para que a través de su liderazgo, el personal operativo realizara sus labores con mejores resultados.

Estos cambios representaron para el personal operativo un reto, ya que existía personal con una trayectoria de más de 20 años de servicio, donde la mayoría de ellos, se habían dedicado a la misma actividad administrativa, presentándose inevitablemente la resistencia al cambio; sin embargo, la transformación del departamento al renovar su infraestructura y mobiliario, climatizar las áreas de trabajo, proveer de materiales de oficina suficientes, y muy en particular, el impacto de la implementación de tecnologías en el quehacer cotidiano del trabajador que simplificara sus funciones, generó un ambiente positivo impactando al personal, quienes al observar el reconocimiento de las autoridades administrativas de la Rectoría que acudían al DEyA para constatar los avances y logros de la reingeniería de sus procesos, se ven motivados para contribuir al cambio. Con la Certificación constante en la Norma ISO desde el año 2003 y los reconocimientos nacionales otorgados por la SEP a través del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión desde el año 2011, se constata el compromiso del personal operativo y la coordinación de cada área bajo el liderazgo de la alta dirección para el logro de los objetivos establecidos, alineados a la Visión actual de ser reconocidos como una institución socialmente responsable y de clase mundial.

El plan de desarrollo para la REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEYA contempló el fomentar la comunicación efectiva, al compartir información a los empleados sobre las nuevas formas de trabajo por medio de entrevistas personales, memorándums, reuniones plenarias; la formación de equipos de trabajo para capacitar en conocimientos técnicos; y desarrollar nuevas habilidades fortaleciendo el potencial del recurso humano.

La certificación en la Norma ISO, las nuevas exigencias gubernamentales a nivel federal en temas de educación así como el establecimiento de convenios de colaboración con organismos federales como la Dirección General de Profesiones y la Secretaría de Educación de Nuevo

León, han sido impulsores externos del cambio para el DEyA, alineándonos al rasgo de la Visión 2020 UANL, de ser Una institución que cuenta con un sólido y certificado sistema de gestión de la calidad 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; de igual forma, al contar con una planeación estratégica, contribuimos en el rasgo distintivo de ser Una Institución de educación impulsora del progreso, que sustenta su actividad en un Plan de Desarrollo Institucional y una Agenda de Responsabilidad Social Universitaria derivada de dicho plan, adoptando permanentemente un compromiso público con los intereses de la sociedad de la que forma parte.

Ciclos Mejora:

La UANL asume el compromiso con el desarrollo social y económico, sustentándose en el Plan de Desarrollo Institucional y la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria que impulsa la gestión del actual Rector Mtro. Rogelio G. Garza Rivera para el logro de la Visión 2020 UANL que se declara en su postura: 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.

El DEyA siendo una entidad administrativa de arraigo en la universidad, caracterizado por su innovación constante y por ofrecer trámites y servicios de alta calidad, con gran sentido de responsabilidad social, esmero profesional y congruente a las necesidades de cada época, ha basado esta práctica en la implementación de nuevas tecnologías a los procesos, como lo es el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), donde los estudiantes activos y egresados, profesores y empleados universitarios realizan actividades de registro, consulta de kárdex, horario de clases, captura de calificaciones y demás actividades académico-administrativas, permitiendo compartir responsabilidades entre la unidad emisora y receptora mediante su plataforma, motivando la mejora continua, al implementarse los módulos de servicio de inscripciones, certificado de estudios, credencial universitaria, registro al IMSS, título profesional, grado académico, diploma de especialidad, y demás documentos escolares que emite el DEyA, favoreciendo el logro de los objetivos y política de calidad, visión y misión declarados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, contribuyendo al aseguramiento de la satisfacción de nuestros clientes.

En Agosto del 2016, se liberó el trámite de duplicado de credencial universitaria a través de la plataforma web, impactando positivamente a los estudiantes de todos los niveles, beneficiándolos al no tener que trasladarse a nuestras oficinas centrales, eliminando el trámite presencial en ventanillas de atención y la entrega de documentos impresos, contribuyendo a la sustentabilidad del medio ambiente, por contar con una validación electrónica de los requisitos.

Con la liberación del módulo del trámite de Titulación en SIASE, se asegura la información necesaria para la emisión del título solicitado proporcionada por cada escuela y facultad, contando con programas registrados ante la DGP, logrando una reducción de tiempos y traslados a las unidades administrativas, impactando a nuestros usuarios de manera positiva ya que a través de la plataforma web se enlaza la comunicación entre Egresado-Unidad Académica-DEyA agilizando la verificación, autorización y emisión de actas de titulación y/o examen requeridas para este trámite, así como el monitoreo de cada etapa del proceso. Los convenios establecidos con la DGP y con las empresas que intervienen para proporcionar los elementos de seguridad al documento y de impresión de fotografía, le brindan un valor agregado al trámite, dando validez al documento emitido.

La creación de la Oficina de Auditoría de la Calidad se establece a partir de enero del presente año, con la finalidad de dar continuidad a nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, actualmente certificado en la ISO 9001:2008; esta acción permitirá enfrentar los cambios sustanciales que la transición a la nueva norma ISO 9001:2015 exige, con el objetivo de lograr la recertificación ante esta organización internacional en marzo 2018. Esta oficina administra un programa de auditorías internas que se realizan cada 6 meses, y mediante sus hallazgos, retroalimentan nuestros procesos con oportunidades de mejora.

Institucionalización:

El Departamento Escolar y de Archivo a través de la Reingeniería Dinámica de los Procesos y de su Sistema de Gestión de la Calidad, adquiere el compromiso de realizar acciones que permitan la mejora continua en la operatividad de los procesos, ofreciendo servicios altamente competitivos y proporcionando las condiciones para su permanencia, sustentando en la últimas dos décadas su desarrollo y la toma de decisiones, en procesos de planeación participativos que le han permitido identificar los retos que enfrenta en el cumplimiento de sus funciones y construir e implementar oportunamente los medios para atenderlos. Ha sido fundamental para este propósito, contar con marcos orientadores de acción, alineados a la formulación de las diferentes visiones rectoras, acordes a las características del entorno y sus exigencias de intensificar acciones pertinentes para la construcción y consecución de los objetivos trazados actualmente en la Planeación Estratégica, así como en el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL. Para contribuir con la realización de la Visión 2020 UANL, el DEyA se concentra en el logro de los 15 propósitos declarados en la misma, de entre los que por su relación con esta práctica se señalan los siguientes:

Asegurar que la Universidad cuente con la infraestructura física y el equipamiento necesarios para apoyar el trabajo académico, cultural, artístico, deportivo y de gestión.

Consolidar la cultura de la mejora continua de la calidad en todos los ámbitos del quehacer institucional, como filosofía para alcanzar altos niveles de reconocimiento social, a partir del cumplimiento de los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Institucional y de la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria

Consolidar los esquemas para la gestión transparente y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

La Reingeniería Dinámica de los Procesos del DEyA es una muestra del compromiso de la mejora continua, misma que no puede estar estática, pues la demanda de la sociedad en la que nos encontramos inmersos, demandan actualización constante, enmarcada por los avances tecnológicos y donde, al estar enfocados en el compromiso de servir a la comunidad, nos lleva a estar en una expectativa de los requerimientos de nuestros clientes, generándose en todo el personal de este departamento, la cultura de evolución en cada proceso, que redundan en beneficio de nuestros usuarios y de la operatividad de nuestros servicios.

Acciones :

Acciones a corto plazo: Implementar la encuesta electrónica de satisfacción del cliente DEyA para la evaluación de calidad en el servicio.

Acciones a mediano plazo: Implementar al SIASE el Módulo para trámites de revalidación y equivalencias.

Acción a largo plazo: Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Ante el crecimiento de la demanda de los servicios de educación de la UANL, que conlleva la administración de un alto volumen de documentos y el reto de la implementación de la norma ISO, el DEyA tuvo que realizar un análisis de la situación actual en la que se encontraba, constituyéndose desde ese momento las directrices para implementar un sistema institucional que estableciera controles que permitieran administrar la información de forma ágil y oportuna para proporcionar un servicio eficiente, cumpliendo no solo con las metas planteadas, sino teniendo la expectativa de modernizar cada proceso, partiendo de la percepción de nuestros servicios al mantener la comunicación con nuestros clientes.

A raíz de la certificación de los procesos del Departamento Escolar y de Archivo, bajo los estándares de la norma ISO, la implementación de nuevas tecnologías y la sistematización de nuestros servicios a través del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), se simplificaron los procesos operativos, siendo reconocidos por otros departamentos académico-administrativos centrales de la UANL, así como por Escuelas y Facultades, quienes buscaron adherirse a las prerrogativas de calidad y al sistema institucional, al impactar en un mejor control de la administración escolar.

La experiencia y conocimientos adquiridos durante la Reingeniería Dinámica de los Procesos del DEyA, estableció los parámetros para documentar prácticas innovadoras, sirviendo como modelo para ser utilizados institucionalmente en las nacientes actividades estratégicas, redundando en planeaciones exitosas, reconocidas por las autoridades de la UANL como lo es la Secretaría General, e incluso la Rectoría, misma que impulsó la modernización del Departamento Escolar y de Archivo y de las dependencias académico-administrativas de la UANL.

En el año 2009 la alta dirección del DEyA hace presencia como invitada en la Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles, A.C. (ARSEE), que tiene el objetivo de Contribuir a mejorar la calidad de las instituciones de educación media superior y de educación superior a través de sus áreas de servicios escolares que son el pilar de la seguridad académica de las instituciones y garantía del servicio a sus estudiantes, para compartir sus experiencias y mejores prácticas con otras universidades, demostrando el liderazgo y la mejora en los procesos del departamento, poniendo en alto el nombre de la Universidad Autónoma de Nuevo León, y que gracias a esto, actualmente, nuestro director es miembro activo del Consejo Directivo 2015-2017.

Participación otras Instancias:

Para la realización de la Reingeniería Dinámica de los Procesos del Departamento Escolar y de Archivo, se solicitó inicialmente como parte del proyecto de modernización, la participación de un consultor externo, con quien se diseñaron planes y proyectos para lograr una eficientización de la administración escolar, realizando talleres de modernización y analizando los procesos vigentes que tenían un promedio de 20 años en práctica. Estos resultados dieron lugar a un plan de acción consistente en la selección de un software que asegurara una prestación de servicios eficientes y de alta calidad, que cumpliera a su vez, con disposiciones educativas y federales establecidas por la Secretaría de Educación Pública.

La participación del personal especializado de la Dirección General de Informática, ahora denominada Dirección de Tecnologías de la Información (DTI), fungieron como asesores para establecer las opciones tecnológicas, propuestas de presupuestos, instalación de equipos avanzados, capacitación y soporte en la operación de los módulos desarrollados. El trabajo en equipo realizado entre los desarrolladores de la DTI y el equipo de liderazgo del DEyA fue determinante, pues a través de la comunicación constante mediante reuniones de trabajo, se

establecieron las directrices para el desarrollo del sistema institucional SIASE. El apoyo de las autoridades universitarias gestionado por el Director del DEyA, impulsó el logro del cumplimiento de los objetivos, al proporcionar los fondos necesarios, los cuales se manejaron con transparencia interviniendo las diferentes instancias de la Rectoría que los administran. El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, fue el primer departamento de la administración central en contender por la certificación de procesos bajo el esquema ISO, el cual se logró con el apoyo absoluto de la Rectoría y la Secretaría General, involucrándose en este proyecto y autorizando la capacitación de nuestro personal por organismos externos de consultoría especializados en el proceso de implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, quienes fungieron como facilitadores en la adquisición del conocimiento y dominio de la norma ISO 9001:2000, así como en el tratamiento de las estrategias de implementación, manejo del estrés y resistencia al cambio, lo que nos ayudó a unir esfuerzos que culminaran en la implementación de la mejora continua como parte de la cultura institucional.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Como parte de la presentación de las leyes y reglamentos de la UANL en su página oficial nuestro Sr. Rector, Mtro. Rogelio G. Garza Rivera, expresa el compromiso de la Universidad de servir al hombre y su entorno, así como el consolidar la cultura de la planeación en toda la comunidad donde El vigor de la vida universitaria se sustenta en la Ley Orgánica, ordenamiento jurídico elaborado con visión de futuro que permite afrontar con éxito los imponentes retos y desafíos que debe superar una institución de educación superior dispuesta a lograr la excelencia internacional en el contexto de competitividad, globalización, y revolución científico-tecnológica, a la que nos somete el mundo actual.

Como Departamento Escolar y de Archivo, reconociendo el liderazgo de la Rectoría, adoptamos el ser respetuosos del marco jurídico que establecen la ley orgánica y el estatuto federal, contribuyendo al bienestar social, al desarrollo económico y a la competitividad que Nuevo León y México requieren. Cada uno de nuestros procesos que han sido sistematizados, han respondido a la necesidad de proporcionar los servicios conferidos en los reglamentos escolares, por lo que al realizar cualquiera de las reingenierías implementadas, se han considerado la normativa que nos rige, así como los reglamentos federales y estatales en el tema de educación e incluso de transparencia y de protección a la información.

Como parte de la situación y retos de la UANL, en el escenario de partida del proceso de planeación, establecida en el Plan de Desarrollo Institucional UANL 2010-2020, dentro de la Mejora de la Administración y Gestión Universitaria, se declara que: Una alta prioridad institucional ha sido desarrollar nuevos y efectivos esquemas para asegurar una gestión socialmente responsable de la organización y los procedimientos institucionales, del clima laboral, del manejo de los recursos humanos, de los procesos democráticos internos, y del cuidado del medio ambiente; y garantizar que la gestión académico-administrativa se sustenta en políticas y estándares de buena calidad, ética laboral, profesionalización del servicio, productividad y transparencia. Esto ha permitido la modernización de normas y procedimientos administrativos de acuerdo con los criterios de calidad, la simplificación administrativa y la eficiencia y certificación de las funciones. Estas acciones son promovidas desde la Secretaría General, tanto en las dependencias de la Administración Central como en las distintas Escuelas y Facultades.

Cada uno de los valores declarados en la Visión 2020 UANL, relacionados con el compromiso

Transparencia:

que como quehacer institucional nos distingue, y que han sido adoptados por el DEyA, se encuentran: Valor, Equidad, Honestidad, Libertad, Solidaridad, Respeto a la vida y a los demás, Paz, Respeto a la naturaleza, Integridad, Comportamiento ético y Justicia; mismos que el DEyA implementa en cada proyecto nuevo a desarrollar.

La Universidad Autónoma de Nuevo León orienta todos sus actos a la búsqueda de la verdad, apartándose de conductas relacionadas con la simulación y el engaño, por lo tanto el ser ejemplo de rectitud y honestidad es una de sus obligaciones; así como el ser solidaria y mantener el compromiso de atender a toda la población por igual, particularmente a la más desfavorecida, por lo que se realizan esfuerzos institucionales permanentes para lograr tal propósito.

Es un deber del Departamento Escolar y de Archivo, para cumplir con la Misión y hacer realidad la Visión 2020 UANL, el concentrarse en el logro de los siguientes propósitos: Implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas; Asegurarse de contar con la infraestructura y el equipamiento necesarios para apoyar el trabajo académico, cultural, artístico, deportivo y de gestión; Consolidar la cultura de la mejora continua de la calidad en todos los ámbitos del quehacer institucional, como filosofía para alcanzar altos niveles de reconocimiento social, a partir del cumplimiento de los objetivos y las metas del Plan de Desarrollo Institucional y de la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria; Consolidar los esquemas para la gestión transparente y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad. De igual forma, nos rige el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que en su Capítulo I, Fracción II, nos consigna a transparentar la gestión universitaria mediante el ejercicio de libre acceso que tiene toda persona interesada en la información que se genera en la institución sin menoscabo y privilegiando la fracción IV de Proteger el derecho de la privacidad de los universitarios.

El Departamento Escolar y de Archivo al pertenecer a la UANL la cual es una institución de carácter público y al ser una organización de índole académicoadministrativa, se obliga a transparentar el uso y aplicación de los recursos públicos asignados. El DEyA tiene como misión objetivo, expedir documentos tales como certificados, títulos, diplomas, grados académicos, entre otros; mismos que garantizan probidad para quien los ostenta, que son nuestros egresados, pudiendo así acceder a oportunidades laborales u obtención de becas ante organismos externos. En este contexto la práctica de la Reingeniería Dinámica de los Procesos del DEyA contribuye a desarrollar procesos sistematizados donde el estudiante, profesorado, empleado universitario y público en general, según privilegios asignados, tienen acceso a requisitos, costos, kárdex y demás información, así mismo se puede verificar el seguimiento de los trámites realizados ante este departamento a través de diferentes elementos como lo son la matrícula del estudiante, la clave de acceso del personal administrativo y docente y/o el número de solicitud del trámite, siendo corresponsables de la información, participando en la conformación de los documentos oficiales que el DEyA emite, ejerciendo nuestras funciones con un alto sentido de responsabilidad.

Aplicación de recursos:

Desde la fundación del DEyA en los años treinta, nos hemos fortalecido con personal altamente competente y con experiencia por demás demostrada. Ya que las partidas presupuestales para la contratación de nuevo personal en el ámbito administrativo, se han reducido notablemente a consecuencia de las políticas gubernamentales y aunado a esto, durante los últimos ocho años, nos hemos enfrentado a la jubilación de un alto porcentaje de empleados por cumplimiento de su relación contractual vigente en la UANL; nos hemos visto obligados a re-direccionar las estrategias de planeación, fortaleciéndolas con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, principalmente aquellas que tengan relación con informática y comunicación; esto

nos llevó a la simplificación de los trámites, implementando la multifuncionalidad de los empleados, evitando retrabajar una misma actividad, optimizando los tiempos de elaboración y entrega de los documentos.

La implementación de nuevas tecnologías como lo es el SIASE, al ser adoptado como un sistema institucional que interrelaciona la información entre las diferentes dependencias de la UANL, el resguardo de imágenes del expediente académico-administrativo del estudiante, la sistematización del proceso de duplicado de credencial universitaria mediante la página web, y la implementación del proceso de titulación a esta red institucional, son ejemplo del dinamismo que en los últimos años nos han caracterizado en la innovación, perseverancia, y logro de objetivos que benefician a nuestros clientes, específicamente al estudiante y egresado de nuestra máxima casa de estudios.

Continuamente hemos sido evaluados mediante auditorías externas e internas, en base a la ISO 9001:2008, constituyéndose en evidencia tangible el resultado de la última auditoría aplicada por la empresa TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. donde nuestro sistema de gestión fue verificado y se validó que nuestros índices de satisfacción del cliente se ubican en un 100%.

Otra ventaja a considerar, es que al implementar las tecnologías de información y comunicación el gasto se ha racionalizado de forma efectiva en el uso de insumos tales como: papel, tintas, bolígrafos, copias fotostáticas, consumo de energía eléctrica, entre otros, favoreciendo que los ahorros generados se reinviertan en equipamiento de vanguardia, actualización de software y hardware.

Desarrollo profesional y humano:

El Departamento Escolar y de Archivo, además de contar con personal competente, con experiencia y comprometido con el cumplimiento de la normatividad de la institución; tiene como factor estratégico para el logro de los objetivos de calidad, la capacitación y el entrenamiento de todos sus empleados. Aunado a esto, el DEyA motiva a su personal para continuar con su preparación profesional, ya que al ser trabajador universitario tiene acceso a becas educativas, en los diferentes niveles académicos que la universidad oferta; contribuyendo además en su economía, al proporcionarles uniformes, libros y materiales sin costo, ya que con la superación de sus empleados, adquiere el profesionalismo requerido para la realización de sus actividades, orientando sus esfuerzos hacia la satisfacción de los usuarios, en la prestación de nuestros servicios.

Al realizar la implementación de nuevas reingenierías en los procesos del DEyA, se considera la difusión de la información correspondiente, primeramente al personal operativo involucrado; cuando este cambio involucra nuevas prácticas para el personal operativo de otras instancias administrativas de la UANL, se programan reuniones de trabajo con los titulares de los servicios escolares de las escuelas y facultades y de una muestra del personal operativo quien se convierte en facilitador de la información para el resto del equipo. Con dicha capacitación cumplimos con la finalidad de garantizar la estandarización en la aplicación de los criterios normativos y la ejecución oportuna de los procesos, estando en armonía con el programa Gestión Institucional Responsable, propuesto para el logro de la Visión 2020 UANL en:

La realización de estudios sobre clima organizacional, satisfacción laboral y mejora continua.

El establecimiento de un Programa de Atención integral al personal, que coadyuven a mejorar su desarrollo personal.

La identificando y sistematizando buenas prácticas laborales, implementándolas en diferentes áreas del quehacer institucional

La profesionalización del personal directivo y administrativo.

Posterior a la difusión que se realiza a todo el personal operativo involucrado, se da a conocer a nuestros clientes las nuevas formas de acceso, de manejo de información y /o de realización del trámite afectado mediante: publicidad escrita (volantes, posters, folletos); las redes sociales oficiales de la UANL (Facebook, twitter, TV UNI, Radio UNI, YouTube); e incluso dentro de su portal SIASE Servicios en Línea, mediante ventanas emergentes (pop-up), que proporcionan información del servicio o tramite mejorado, poniéndolo a su disposición.

En el DEyA se tiene un programa general de capacitación y desarrollo, en el que se programan los cursos a aplicar en el año, considerando que el 100% de la plantilla laboral participe de ellos, en estos cursos se considera: conocimientos, desenvolvimiento, experiencia, nuevas prácticas y debilidades identificadas, buscando fortalecer su competencia; al finalizar éstos, el personal es encuestado mediante un instrumento de evaluación y retroalimentación con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora, logrando con ello la implementación exitosa de nuestros procesos.

Salud y seguridad:

Dentro de la planeación de cada uno de los proyectos de mejora que son impulsores de la REINGENIERIA DINAMICA DE LOS PROCESOS DEL DEyA, se establece como prioridad el contar con equipamiento tecnológico actualizado, así como con infraestructura física adecuada, proporcionando al personal herramientas apropiadas para el desarrollo óptimo de sus tareas y funciones; en específico la Gestión Institucional Responsable, propone la implementación de acciones que fomenten el fortalecimiento de los programas de seguridad de la comunidad y del patrimonio universitario.

La actualización de todos los módulos de iluminación de las oficinas, reemplazados por lámparas de nueva tecnología, brindan confort y descanso visual al momento de la revisión documentos, kárdex y minutas; la adquisición de equipo de digitalización de alta tecnología para la realización de las operaciones, permite de manera conjunta con la reingeniería del proceso, ejecutarlas de forma eficiente; la participación de empleados del DEyA en la capacitación de planes de contingencia para las oficinas administrativas que coordina la Dirección de Seguridad y Vigilancia de la UANL; son ejemplos de acciones de mejora que gestiona la alta dirección, que tienen la finalidad de favorecer la salud y seguridad de los empleados.

La UANL cuenta con un Departamento de Servicios Médicos exclusivo para sus trabajadores (incluidos esposa e hijos), así como un área de atención dentro de las instalaciones del Hospital Universitario José Eleuterio González, donde se nos brinda atención de calidad. En cada campus universitario se establecieron módulos de atención médica de emergencia para ofrecer este servicio; tanto a trabajadores como a estudiantes.

En los últimos cuatro años se identificó la necesidad de mejorar la salud e imagen de los empleados que laboran en la UANL, por lo que la gestión de la alta dirección con la Rectoría permitió que el personal activo de nuestro departamento participara en los programas de salud denominados: Programa de Promoción de Estilo de Vida Saludable (PROMESA) y el Programa

Bájale 1 Tonelada a la Torre, con el objetivo de prevenir y tratar el sobrepeso, obesidad, sensibilizar y concientizar a los empleados universitarios sobre la necesidad de modificar su estilo de vida, adoptando una alimentación correcta y una vida activa. Estos programas fueron sin costo para el empleado y se les atendió directamente en su área de trabajo.

La UANL, dentro del rubro de la salud, proporciona otros beneficios a sus trabajadores dentro de sus dependencias académicas, con servicios de consulta, análisis clínicos así como terapias y rehabilitación a muy bajo costo. Cuenta además con el Centro Acuático Olímpico Universitario, que ofrece cursos en diferentes disciplinas, gimnasio para acondicionamiento físico y otros; beneficiando en sus costos al empleado universitario.

El establecimiento de señalización de las rutas de evacuación, es otra de las medidas de seguridad establecida en el DEyA. Se cuenta con un sistema de alarma de detección de humo-fuego en cada una de las oficinas, extintores de fuego, contando incluso con un sistema de extintores aéreos, siendo algunas de sus características el no ser tóxico, 100% biodegradable, crea un escudo protector contra el fuego y no daña sellos ni empaques; de esta forma se protege la integridad del historial académico administrativo de los estudiantes de nuestra universidad, ubicado estratégicamente en las instalaciones que corresponden al área del resguardo de los documentos.

El fomentar la prevención, seguridad y el proveer servicios de salud al personal del DEyA, proporcionan un entorno laboral que motiva a proporcionar servicios de calidad, adoptando las Reingenierías de los procesos propuestas e incluso contribuyendo en la innovación de mejorar prácticas que no solo benefician al cliente externo, sino optimizando el valioso recurso humano con el que cuenta el DEyA.

Medio ambiente:

El DEyA, gracias a la Reingeniería Dinámica de los Procesos, cuenta con servicios sistematizados, que permiten a los administradores escolares y estudiantes de las diferentes unidades académicas, prescindir del uso de papel, por la consulta en línea que tienen disponible, eximiendo incluso el uso de vehículos automotores para su traslado a las oficinas centrales de este departamento, contribuyendo con esto a la disminución de la quema de hidrocarburos que contaminan la capa de ozono, sin menoscabo de los daños causados por la combustión que originan gases que al combinarse con el agua del medio ambiente, generan la llamada lluvia ácida.

Con la aplicación de nuevas tecnologías, el impacto ambiental se ha visto disminuido al obtener resultados palpables, al eliminar sustancias tóxicas tales como los sustratos químicos que se usaban para el revelado de la película de microfilm, y en consecuencia la evaporación de gases, beneficiando al personal que realizaba este proceso y directamente al medio ambiente.

Al considerar el DEyA, establecer la cultura de la mejora continua, mediante la sistematización de sus procesos y servicios, somos congruentes con el pensamiento Universitario de buscar la Sustentabilidad del Planeta, al respetar la naturaleza, siendo conscientes de nuestra coexistencia con todos los seres vivos, buscando el bien común, siendo inherente a nuestro actuar el

paradigma del desarrollo sustentable.

La Universidad dentro de los quince propósitos de la Visión 2020, busca: Consolidar un espacio público de aprendizaje y ejercicio ciudadano caracterizado por: a) la gestión responsable de la formación, el desarrollo científico, humanístico, cultural y tecnológico, así como de la institución en su conjunto; g) la implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas.; estos se encuentran relacionados directamente con el Programa prioritario de Gestión Institucional responsable, en la Formulación e implementación de acciones que permitan aminorar los impactos sociales y medioambientales negativos que producen el desarrollo de las actividades universitarias. En este sentido el Departamento Escolar y de Archivo está convencido en la contribución que debe proporcionar para la consecución del Plan de Desarrollo Institucional, para lo que sus procesos administrativos se proyectan y diseñan salvaguardando la conservación del medio ambiente.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

Tomando como inspiración nuestra Política de Calidad que reza: En el Departamento Escolar y de Archivo, estamos comprometidos en incrementar nuestro nivel de calidad, brindando un servicio altamente competitivo, siempre en apego a la Normatividad y Legislación de la UANL, que satisfaga los requerimientos de los estudiantes y público en general, esforzándonos permanentemente en la búsqueda de la mejora continua; el DEyA determina en el 2009 el establecimiento de una matriz de proyectos de mejora que contribuyan al Plan de Trabajo de los Programas Estratégicos de la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria de la Rectoría, donde se determinan las justificaciones, alcance interno-externo, requerimientos de recurso humano, financieros, instalaciones, capacitación, entre otros, así como las instancias de apoyo que inciden en el éxito de cada proyecto; en base a esta Planeación Estratégica, se establecen las prioridades que impactan positivamente al desarrollo de la REINGENIERÍA DINÁMICA DE LOS PROCESOS DEL DEYA.

Cada proyecto de mejora es desarrollado por el Coordinador del área involucrada, siendo el responsable de realizar un proyecto de acción específico, implantando los requerimientos, tiempos y acciones necesarias para el logro de la meta establecida. Estos proyectos son supervisados y verificados por la alta dirección quienes dan seguimiento puntual para apoyar a los Coordinadores y gestionar las contribuciones de otras entidades universitarias involucradas, e incluso de proveedores externos que intervengan, en caso de ser necesarios.

La Revisión de la Dirección es un procedimiento documentado que tiene como alcance revisar el Sistema de Gestión de la Calidad en intervalos de tiempo definidos, asegurando su continuidad, efectividad y cumplimiento; siendo congruente a los planes y programas estratégicos de la Institución. El Director y el Equipo Guía del SGC del DEyA son responsables de dar

seguimiento a las acciones acordadas en revisiones previas e incorporar al Plan de Trabajo de los Programas Estratégicos los acuerdos de mejora que conlleven a una planeación detallada, que deberán desarrollarse a mediano o largo plazo, estableciendo responsables y fechas de cumplimiento.

El mantener como parte de nuestra administración, la Certificación bajo la Norma ISO, nos ha permitido documentar en cada una de las Divisiones del DEyA, los procesos y servicios que ofrece, definiendo en ellos los objetivos y alcance, estableciendo además, el paso a paso de las actividades a desarrollar, así como al responsable de realizarlas, controlando registros que fungen como evidencia, determinando su tiempo de resguardo y complementándose con diagramas de flujo.

Implantación:

En el DEyA se establecen dentro del Programa Estratégico correspondiente a la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria, los proyectos de mejora que se desarrollarán durante el siguiente bienio. Estos son detallados en la Planeación Estratégica del DEyA, estableciéndose alcance, necesidades y requerimientos para su desarrollo, presentándose ante las autoridades administrativas de la Rectoría para ser contemplados dentro de los presupuestos universitarios; cada proyecto debe estar apegado a la legislación universitaria vigente y alineado a la Visión 2020 UANL, buscando que su implementación, redunde en beneficios administrativos con un enfoque de servicio al cliente.

Uno de estos proyectos plasmados en la Planeación Estratégica del DEyA, es el logro del cierre de la primera etapa de la Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes, este proyecto nace al identificar el deterioro que presentaba el archivo físico de los documentos resguardados en el Departamento Escolar y de Archivo, el equipo y las técnicas de microfilmación se encontraban en obsolescencia, el continuo movimiento y manipulación de las fichas para su impresión y su constante exposición a la iluminación, establecían una causa de riesgo de daño de la información contenida por la antigüedad de las mismas, siendo la justificación para que en el 2012 se establezca este proyecto, impactando a todas las divisiones que conforman el Departamento; esta etapa se concluyó el 15 de Junio de 2017. La segunda etapa se encuentra en desarrollo, interviniendo la Dirección de Tecnologías de la Información de la UANL, quien de manera conjunta con el Coordinador de la División de Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios, son los responsables de lograr la migración de las imágenes digitalizadas y resguardadas en el Sistema Content Manager, al sistema institucional SIASE, con la intención de estar disponibles en cada una de las dependencias, fortaleciendo la administración universitaria; la proyección de conclusión de esta segunda etapa se pretende cumplir para el mes de Diciembre-2018. Con lo anterior se logrará aglutinar una base sólida de consulta, que blindará la fidelidad de cada documento emitido por el Departamento Escolar y de Archivo, convirtiéndonos en pioneros al facilitar un acceso de validación de los documentos oficiales de la UANL desde cualquier dispositivo electrónico.

Este proyecto contribuye a la Agenda de Responsabilidad Social, en los Programas Institucionales Prioritarios para la Mejora Continua y aseguramiento de la calidad de las funciones institucionales; en la Gestión Socialmente Responsable de la infraestructura y el equipamiento; en la Internacionalización; y en la Gestión Institucional Responsable.

Dentro de la Planeación Estratégica 2016-2018 se cuenta con un total de 23 proyectos de mejora, mencionando a continuación una muestra de los mismos:

Participación a la Convocatoria del Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público, registrada el día 20 de febrero de 2017;

Simplificación del Trámite de Duplicado de Credencial Universitaria, mediante su implementación vía web, el cual se liberó en agosto de 2016;

Resultados:

Sistematización del Proceso de Titulación mediante el SIASE, liberado en agosto de 2016;
Sistematización del Proceso de Certificaciones Escolares mediante el SIASE, liberado en agosto de 2014.

Encuesta virtual para la evaluación de calidad en el servicio del DEyA, que se encuentra en desarrollo;

Establecimiento de nuevas infraestructuras: Bóveda de Seguridad y Unidad Itinerante de Trámites Escolares Universitarios, en los Campus Mederos y Área Médica, los cuales se encuentran en revisión presupuestal.

Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes, Primera Etapa: concluido el 15 de junio de 2017.

El Departamento Escolar y de Archivo establece sus estrategias de planeación considerando la infraestructura con la que cuenta, la tecnología disponible, el recurso humano y financiero, la capacidad de gestión ante las autoridades universitarias quienes son determinantes en la aprobación de cada una de ellas, estableciendo un plan de acción por cada proyecto, involucrándose todo el liderazgo e incluso el personal operativo, desde su diseño hasta el logro del objetivo planteado.

Sin embargo existen limitantes que no pueden ser controlados por este Departamento por lo que algunos de los planes establecidos son reestructurados con nuevos parámetros de acción y otros, al ser revisados en lo particular, muestran premisas de nuevas oportunidades de mejora que no habían sido contempladas, por lo que los tiempos de cumplimiento del objetivo es reconsiderado, redimensionándose la aplicación de los recursos.

Cada uno de estos proyectos es muestra de la visión y compromiso que la alta dirección y su equipo de liderazgo mantienen con la Visión 2020 UANL establecida con la rectoría, enfocados siempre a lograr la satisfacción de nuestros clientes, brindando servicios de alta calidad, simplificando tramites y buscando estar acordes a los requerimientos que el público en general exige de una Universidad que busca un reconocimiento internacional. La práctica de la Reingeniería Dinámica de los Procesos del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, se encuentra en constante evolución, al ser un compromiso continuo con la sociedad, con los estudiantes y con su personal operativo, de mantenerse en un avance de superación de nuestras propias prácticas administrativas, siendo empáticos con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.

Actualmente la Planeación Estratégica 2016-2018 del Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, está conformada por 23 proyectos, de los cuales 15 están relacionados directamente a los procesos y servicios enfocados a la satisfacción del cliente, logrando a la fecha una efectividad del 73% de avance en estos, al concluir 9 proyectos y mantener 2 en desarrollo.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

Los beneficios logrados con la Reingeniería Dinámica de los Procesos del DEyA, son evidentes al mejorar los tiempos de respuesta; la operatividad de cada proceso; la disminución de filas en ventanillas de atención; eliminación de requisitos y por ende, impresiones de los mismos; multifuncionalidad del personal operativo; fortalecimiento de la comunicación interna y entre dependencias universitarias; seguridad en el resguardo de información; efectividad en la rastreabilidad de los tramites y documentos; información de fácil acceso; entre otros.

INDICADORES OBTENIDOS:

Participación en RMG del 2016:

Prácticas registradas: 8

Prácticas ganadoras: 3

1. Blindaje a formatos y contenidos en la documentación emitida en el DEyA para su autenticación. Primer Lugar.

2. Sistema de Gestión de la Calidad del Dpto. Escolar y de Archivo. Primer Lugar.

3. Módulo de fotografía integral para estudiantes que tramitan documentos académicos certificados ante el DEyA. Segundo Lugar.

Prácticas finalistas: 2

1. Programa de Impulso Educativo para Grupos Vulnerables.

2. Criterios y procedimiento para determinar la matrícula estudiantil.

Indicador de participación: 100%

Indicador de reconocimiento: 62.5%

Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes:

Primera Etapa: Conversión del archivo de microfilm a digital.

Indicador: implementado al 100%

Segunda Etapa: Migración de imágenes digitalizadas del Sistema Content Manager, al sistema SIASE.

Indicador: 10% de implementación.

Tercera Etapa: Portabilidad de datos y documentos.

Indicador: pendiente de implementar

Indicador de avance del proyecto: 37%

Duplicado de credencial universitaria en WEB:

Duplicados generados en el semestre agosto-diciembre/2015: 16,352 vs duplicados generados por web agosto-diciembre/2016: 18,662.

Indicador de incremento en el trámite: 14.12%

Sistematización del Proceso de Titulación:

Tramites ingresados anterior a la reingeniería enero-junio/2016: 6,064 vs trámites ingresados posterior a la Implementación enero-junio/2017: 6,654.

Indicador de incremento de titulados: 9.73%

Sistematización del Servicio de Salud IMSS:

Estudiantes registrados anterior a la reingeniería agosto-diciembre/2015: 7,476 vs registrados posterior a la implementación agosto-diciembre/2016: 101,298

Indicador de estudiantes afiliados: 1,354%

Resultados:

1. Participación a la convocatoria de la Secretaría de Educación Pública para contender en el Reconocimiento a la Mejora de la Gestión 2017

Indicador: 100% involucrados.

Resultado Obtenido: Al obtener el reconocimiento en la gestión de nuestros procesos, se obtiene un respaldo oficial por autoridades de educación con respecto a la realización de los procesos administrativos, siendo constantes en establecer reingenierías dinámicas que redunden en novedad y mejores prácticas. Contendiendo todas las áreas que conforman el Departamento

Escolar y de Archivo de la UANL.

2. Modernización Integral del Archivo Académico-Administrativo de los Estudiantes

Indicador: 37% de implementación.

Resultado Obtenido: Esta práctica ha concluido al 100% con la primera etapa de implementación, considerando que se ha realizado la conversión de microfilm a digital de más de 20 millones de imágenes, las cuales fueron trabajadas de forma manual, restaurándose digitalmente sin perder su esencia, en particular aquellas que datan de los años ´70s y se encontraban dañadas por el paso del tiempo o por las inclemencias del medio ambiente.

3. Tramitación de Duplicado de Credencial Universitaria vía WEB

Indicador: 100% implementado

Resultado Obtenido: Se concluyó con la implementación de este proceso logrando la entera satisfacción de nuestros clientes, manifestándolo en encuestas de satisfacción, sin incurrir en un aumento del costo por concepto de reposición, siendo un proceso sustentable con el planeta, impactando en un mayor aprovechamiento de los recursos tecnológicos y humanos.

4. Sistematización del Proceso de Titulación

Indicador: 100% implementado

Resultado Obtenido: El proceso de titulación mediante el SIASE, ha incrementado la demanda de trámites, al ser accesible para los estudiantes, dando seguridad al ser revisado mediante sistema y contando con firmas electrónicas de autorización que blindan cada tramite realizado.

5. Integración al Sistema Patronal para el Registro y Afiliación de Estudiantes al IMSS

Indicador: 100% implementado

Resultado Obtenido: Este proyecto se realizó con apoyo de la DTI de la UANL y se contó con la colaboración del personal operativo del IMSS, considerando las normas y reglamentos, estableciendo una concatenación entre el sistema de salud y el SIASE.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

La práctica de la REINGENIERIA DINAMICA DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ESCOLAR Y DE ARCHIVO es una muestra del compromiso y cultura que nuestro Departamento ha adoptado, orientado principalmente en ofrecer un servicio altamente competitivo enfocado al cliente, asegurando la disponibilidad de recursos necesarios a través de la planeación, elaboración y gestión de cada proyecto, donde al obtenerse el presupuesto requerido ante los organismos rectores para amparar este sistema, ha permitido mantener una modernización integral y adquirir equipos tecnológicos de vanguardia que nos ayudan a obtener una mejora continua en nuestros procesos.



Fecha:

2	0	1	7	0	7	0	3
---	---	---	---	---	---	---	---

año mes día

Practica: 29

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 29-RMG2017 PRIMERA PARTE.pdf , 29-DIAGRAMA DE FLUJO-OPERACIÓN.pdf