

Fecha:
 año mes día
 Practica: 56

Datos del Titular

Nombre: Lázaro Vargas Guerra
 Correo Electrónico: lazarovargas@uanl.mx
 Teléfono: 0181 83294057
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: Director

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Implementación del proceso de Orientación Administrativo-Escolar de manera personalizada a Estudiantes de Intercambio Académico
 Fecha de Inicio de Operación: 2016-06-30
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa
 Subcategoría: Licenciatura y posgrado

I. Antecedentes

Antecedentes: La implementación del Módulo de Orientación Administrativa-Escolar a Estudiantes de Intercambio Académico surgió para brindar solución a una problemática que imperaba entre los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que realizaban un Intercambio Académico, dicha problemática era la poca o nula orientación Administrativa-Escolar que se les brindaba, lo que repercutía en que al regresar de su movilidad incumplieran con las obligaciones que debían seguir para realizar su trámite de revalidación de estudios en el extranjero en el Departamento Escolar y de Archivo de la UANL. Esto ocasionaba que incluso los estudiantes desistieran de realizar su trámite habiendo rezagos de revalidaciones documentadas desde el año 2012.

Se debe hacer énfasis en que en la UANL cuando un estudiante realiza su movilidad académica es necesario que tramite ante el DEyA su revalidación de estudios mediante el dictamen correspondiente. Este proceso se da después de que el alumno regresa de su intercambio y se ha reincorporado a su facultad de origen.

Debido a esto el DEyA decidió implementar acciones primero correctivas y después preventivas mediante la implementación de dicho módulo. Teniendo en cuenta los antecedentes antes mencionados decide tomar la iniciativa y emprender acciones para homologar el proceso y orientar a los estudiantes antes y después de su movilidad. Así mismo emprendió una campaña de concientización con los servicios escolares de cada facultad para recalcar la importancia que ellos tienen para el estudiante que realizaría su movilidad estudiantil y ellos tuvieran el contacto personal con el mismo para tomar medidas preventivas de cualquier situación que pudiera acontecer.

Una vez que el Módulo inicia operaciones el 30 de junio de 2016 sus primeras labores fueron: 1)

Determinar el número de estudiantes que no habían realizado su revalidación o la habían dejado inconclusa en el DEYA partiendo desde el 2015 2) Determinar la razón por la cual el estudiante no había realizado su revalidación o el por qué la había dejado inconclusa.

Es de suma importancia recalcar que para poder reafirmar los hallazgos anteriores el DEyA emprendió una labor de investigación a fondo donde tuvo que rastrear y auditar todas las revalidaciones y equivalencias por concepto de movilidad inconclusas en el departamento encontrando con esto trámites rezagados desde el 2012. Además tuvo que validar todas las bases de datos de los estudiantes de intercambio académico desde el periodo enero-junio 2015 al actual, para verificar estudiante por estudiante el estatus que tenía en su revalidación pudiendo obtener como resultado 3 variantes: 1) Trámite terminado (quiere decir que el proceso de revalidación fue realizado con éxito), 2) Trámite inconcluso (significa que el estudiante comenzó el proceso de revalidación en el DEyA pero no fue concluido), 3) Trámite no ingresado (estos son los estudiantes que nunca ingresaron su trámite en el DEyA y por ende ni siquiera lo comenzaron).

Después de determinar el total de estudiantes que no habían realizado su revalidación desde el 2015 (los cuales ascendían a más de 400) se procedió a una entrevista personal con una muestra representativa de los estudiantes para conocer la causa de esa situación. Al llevarse a cabo dichas entrevistas se obtuvo como resultado que la razón por la que los estudiantes estaban en dicha situación eran:

1. Desconocían que debían realizar un trámite de revalidación, por lo cual al retornar a su unidad de origen volvieron a cursar las asignaturas que tomaron en el extranjero.
2. Los estudiantes que comenzaron su revalidación no cumplieron con diversos requisitos al realizar su movilidad, como notificar si realizaron algún cambio, alta o baja de asignatura de las que pretendían cursar en el extranjero, por lo cual desencadenó en que no cumplían con los requisitos para el trámite de revalidación y al percatarse de ello el estudiante optó por dejar inconcluso su trámite.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

El Módulo de Orientación Administrativa-Escolar inicio labores el 30 de Junio del 2016 fungiendo como un facilitador que coadyuva con las diferentes áreas del DEYA a la orientación de los trámites administrativos del estudiante antes, durante y después de su intercambio.

Además atrajo a sus funciones la orientación e información a los estudiantes nacionales de otras universidades o estudiantes extranjeros que quieran realizar estudios en la UANL ya sea de licenciatura o posgrado, esto con el fin de que el estudiante que provenga de otras instituciones reciba un trato eficiente y pueda contar con la información para preparar todo lo necesario desde su lugar de origen y no encuentre complicaciones al empezar sus trámites en la UANL.

Describiéndolo puntualmente su proceder sería el siguiente:

- Para los estudiantes de Intercambio Académico:

La orientación inicia mediante un seguimiento puntual al saber la cantidad de estudiantes que realizaran un intercambio por cada facultad de la UANL, para proseguir con una serie de juntas de orientación en las que acude personalmente los coordinadores del DEYA a las distintas facultades informando al estudiantado acerca de sus beneficios y obligaciones que deberán cumplir a su regreso para realizar los trámites concernientes al Departamento Escolar y de Archivo de la UUANL.

Después que se realizaron las juntas de orientación y una vez que el estudiante finalice su intercambio y regrese a la UANL, el alumno debe acudir personalmente al Módulo de Orientación Administrativa-Escolar a estudiantes de Intercambio Académico donde se le resolverán sus dudas, se le reafirmaran las indicaciones necesarias para realizar su trámite de revalidación y se recabaran sus datos para un control interno del DEYA.

Una vez realizado lo anterior y cumplido con los requisitos solicitados, el estudiante acude a las ventanillas del DEYA a entregar la documentación correspondiente para realizar su trámite de revalidación o equivalencia por los estudios realizados durante su intercambio académico. Posteriormente cuando el Dictamen de revalidación se libera del DEYA y ha cerrado el ciclo del trámite administrativo se da por finalizado el seguimiento al estudiante.

El módulo atiende por igual a estudiantes y personal administrativo de las distintas facultades con las diversas problemáticas que pudieran surgir para darles una solución rápida y correcta además de crear distintos materiales audiovisuales que orienten y puedan servir al estudiante para futuras consultas. También se encarga de dar seguimiento y resolución a todas las situaciones de revalidaciones detenidas o incorrectas gracias a la efectiva comunicación con las áreas involucradas en el DEYA y las facultades de la UANL.

Todo lo anterior se hace con el fin de evitar los futuros problemas que podrían desenlazar de una falta de información acerca de los trámites administrativos que el estudiante debe realizar al regresar de su intercambio académico y en el caso que la problemática ya esté manifiesta, solucionarla de manera inmediata.

El DEYA se distingue por ser pionero en proporcionar nuevos servicios dirigidos a la atención de los estudiantes de la UANL. Siguiendo esta pauta a través de su módulo de orientación fue el primero en la universidad en brindar asesoría administrativa-escolar a los estudiantes de intercambio académico. Esto tuvo como resultado un aumento en el número de estudiantes que realizaban su revalidación además de una disminución en la problemática cuando el estudiante realizaba su trámite derivado de la falta de información o comunicación que se reflejaban en el futuro desinterés o abandono para finalizarlo. Además al extender la orientación al personal administrativo de las distintas facultades de la UANL se homologaron los procesos de información así como de orientación y se disminuyeron los errores que cometían las facultades al elaborar el documento de revalidación o equivalencia.

Objetivo General:

Para el correcto funcionamiento del módulo y determinar tanto su razón así como el rumbo que deberá seguir, se cuenta con una misión, visión y un objetivo los cuales se detallan a

continuación:

Objetivo

Proporcionar un servicio eficiente a estudiantes que participen en los programas de movilidad e intercambio académico con universidades nacionales y/o extranjeras, autorizados por la Dirección de Intercambio Académico, así como la atención a aspirantes de otros países que desean cursar programas del Nivel Medio Superior y Superior simplificando los procesos establecidos del Departamento Escolar y de Archivo, cumpliendo y apegándose siempre a la normativa vigente de la Universidad.

Misión

El Módulo de Orientación Administrativa-Escolar a Estudiantes de Intercambio Académico orientara a los alumnos que participaran en este proceso en lo que respecta a los trámites administrativos que involucran al DEyA y que deben cumplirse para lograr de manera plena y eficiente su trámite para facilitar su proceso de retorno a la UANL para reincorporarse a su dependencia como alumno regularizado.

Visión

El Módulo de Orientación Administrativa-Escolar a estudiantes de Intercambio Académico es reconocido para el año 2020 por su participación en la simplificación de los procesos Administrativo-Escolares y su eficiencia para resolver los trámites y problemáticas administrativas que conlleva el proceso de Intercambio, siempre apegado a las leyes y normas que rigen a la UANL.

Partiendo de lo anterior podemos concluir que la razón para que fuera esta práctica y no otra es debido a dos cosas 1) La constante búsqueda de lograr una mejora continua por medio de la innovación e implementación de nuevos proyectos por parte del DEyA y 2) Lograr que a raíz de esa mejora continua se brinde un servicio de calidad a los estudiantes de intercambio académico, al personal administrativo de las facultades de la UANL y a toda persona que así lo requiera mediante la atención en el módulo de orientación. Aquí se debe recalcar otro punto importante, la finalidad de brindar la atención personalizada post-intercambio surge a raíz de la identificación de una problemática que sucedía en la UANL con los estudiantes de intercambio académico, los cuales al regresar de su movilidad no cumplían en muchas ocasiones con los requisitos que necesitaban para realizar su revalidación por lo cual esto generaba que el estudiante no la realizara o dejara su trámite inconcluso.

Lo que se pretende alcanzar con el módulo de orientación es que todos los estudiantes que realizan un intercambio estudiantil, a su regreso realicen su trámite de revalidación en el siguiente semestre en curso, de manera ágil y expedita y para lograrlo ellos contarán con la asesoría y el respaldo adecuado por parte del módulo.

Objetivo Cualitativo Uno:

Realizar una proyección de la situación y problemática que predominaba con los estudiantes de intercambio académico mediante entrevistas personales a los estudiantes y al personal administrativo de las facultades.

Objetivo Cualitativo Dos:

Poner en marcha medidas preventivas como lo son juntas con los estudiantes de intercambio académico donde se involucren a todas las áreas de la facultad, la DIA y el DEYA.

Objetivo Cualitativo Tres:	Recabar la mayor cantidad de información acerca de los procesos para los estudiantes visitantes que sean provenientes de universidades nacionales o extranjeras u otros estados o países así como las áreas de oportunidad y fortalezas de las mismas.
Objetivo Cuantitativo Uno:	Revisar todas las revalidaciones rezagadas partiendo de la más antigua la cual correspondía al año 2012 para elaborar un informe detallado dividido por facultad y periodo para presentarlo a la dirección del DEyA, Secretaría General y Rectoría.
Objetivo Cuantitativo Dos:	Elaborar en base a la información informes detallados para que a partir de ellos formular un plan de acción para solucionar la problemática anterior, apegándose siempre a los lineamientos de la UANL
Objetivo Cuantitativo Tres:	Elaborar una base de datos global, verídica y actualizada de todos los estudiantes visitantes que acuden a realizar estudios de intercambio en la UANL.
Marco Normativo:	<p>LEYES Y REGLAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN REGLAMENTO GENERAL DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN - TÍTULO SEGUNDO: De la Movilidad e Intercambio Académico - CAPÍTULO II. Del Intercambio Académico de Estudiantes a Instituciones Nacionales y del Extranjero</p> <p>Artículo 53.- Son obligaciones del estudiante que participa en programas de intercambio, los siguientes:</p> <p>I. Seleccionar la institución receptora, con la cual la Universidad tenga convenio de cooperación vigente y hacer las solicitudes y trámites correspondientes que requiere la institución receptora para determinar su aceptación ante la Dirección de Intercambio Académico.</p> <p>II. Formular solicitud oficial de participación en el programa de intercambio en la Dirección de Intercambio Académico, con un semestre de anticipación a la fecha de inicio del período escolar a cursar en la institución receptora, anexando la documentación requerida en la convocatoria correspondiente.</p> <p>III. Someter a la aprobación de su Unidad Académica, los programas de las unidades de aprendizaje y las actividades académicas que desea realizar en la institución receptora, con el propósito de que se realice el estudio de equivalencias, acreditación o revalidación correspondientes, previo a su participación en el programa de intercambio.</p> <p>IV. Completar todos los trámites académicos y administrativos ante el Departamento Escolar y de Archivo, la Unidad Académica y la Dirección de Intercambio Académico, antes de salir del país.</p> <p>V. Firmar un convenio con la Universidad en el cual se compromete a cumplir con el plan de trabajo autorizado por la Comisión Académica de su Unidad Académica para su participación en el intercambio y con lo establecido en el presente Reglamento.</p> <p>VI. Cumplir con las disposiciones migratorias del país receptor, para lo cual gestionará y cubrirá los gastos que se generen de dichas disposiciones.</p> <p>VII. Pagar las cuotas de inscripción en la Universidad y en la Unidad Académica de origen.</p> <p>VIII. Realizar el proceso de registro de carga horaria en la Unidad Académica a la que pertenece, dando de alta las unidades de aprendizaje y demás actividades aprobadas para cursar en la institución receptora, con el fin de que a su regreso se puedan registrar sus calificaciones en el documento de trayectoria académica y el kárdex.</p> <p>IX. Cubrir los gastos de transportación aérea y terrestre en ambos sentidos</p> <p><u>X. Cubrir los gastos de hospedaje, alimentación, transporte local y cualquier otro derivado de su</u></p>

estancia.

XI. Adquirir seguro de gastos médicos con cobertura amplia incluyendo gastos de repatriación, por el período de su estancia en el extranjero.

XII. Cubrir en caso necesario, los gastos médicos no incluidos en el seguro de cobertura amplia.

XIII. Remitir a la Dirección de Intercambio Académico el formato de llegada firmado y sellado por el responsable de ese trámite en la institución receptora.

XIV. Presentar a la Dirección de Intercambio Académico el certificado de calificaciones obtenidas en la institución receptora. En caso de que las calificaciones no estén listas antes de su regreso a la Universidad, deberá realizar las gestiones para que la institución receptora envíe las calificaciones oficiales a la misma Dirección, y cubrir los gastos correspondientes.

XV. Realizar los trámites y pagos de reinscripción en la Universidad para el siguiente período escolar, ya sea para continuar con el programa de intercambio o para reincorporarse a la Universidad.

XVI. Remitir a la Dirección de Intercambio Académico y a la Unidad Académica de origen, los informes bimestrales y final de actividades realizadas durante el intercambio, avalados por la institución receptora.

XVII. Nombrar un apoderado legal mediante una carta poder notariada para que realice los trámites correspondientes en la Universidad durante su ausencia.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

La novedad en cuanto al módulo radica en ser el primer órgano que brinda orientación personalizada meramente administrativa-escolar a estudiantes ajenos y de intercambio académico. Además de incorporar una homologación del proceso que el estudiante debe seguir para realizar su revalidación.

Es importante mencionar como se divide la orientación que se le brinda al estudiante:

Antes del Intercambio: Esta orientación consiste en realizar una junta por cada facultad en las que el coordinador del módulo junto con el coordinador de la División de Certificación de Documentos Escolares, Registro y Titulación, acuden personalmente a la institución a brindar la información necesaria respecto a los trámites administrativos y las obligaciones que tendrán al regresar de su movilidad. En este momento el estudiante tiene la oportunidad de externar cualquier duda o pregunta respecto al tema antes mencionado debido que al estar presente las áreas correspondientes de la facultad, la DIA y el DEyA se unifican todos los criterios y las respuestas mencionadas deben ser de común acuerdo entre todas las entidades. Además se les brinda todos los datos necesarios por escrito los cuales deberán firmar donde están de acuerdo con la información recibida y ese documento se digitalizará para su expediente electrónico en el Departamento Escolar y de Archivo.

Después del intercambio: El estudiante se debe reportar al módulo para tomarle sus datos y verificar o resolver dudas de cómo procederá su trámite de revalidación, la atención que se le brinda es personalizada y proporcionada por el coordinador del módulo y al final el estudiante contesta una encuesta de satisfacción acerca del servicio que recibió en la cual puede externar cualquier comentario o sugerencia que crea conveniente.

Como parte de las funciones del módulo los estudiantes también pueden contactarse con el coordinador durante su movilidad académica para cualquier duda administrativa que pudiera surgir.

Además también se brinda servicio a todo estudiante extranjero que desee realizar o realice un intercambio académico o estudios de tiempo completo en la UANL, esto resulta también

novedoso debido a que en la UANL no existía una entidad que concentrara la atención administrativo-escolar de esos diversos grupos de personas. Esto surge a partir de que el DEYA se percató de las diversas problemáticas que se suscitaban cuando un estudiante extranjero deseaba realizar sus inscripciones o cuando un estudiante de intercambio de otra universidad solicitaba realizar algún trámite.

Como podemos constatar la función del Módulo es dar el seguimiento adecuado brindando la información necesaria y tomando las medidas preventivas y correctivas correspondientes para que puedan incorporarse a la UANL realizando los debidos tramites en el DEYA sin contratiempo alguno.

El DEyA fiel a su visión de implementar nuevos procesos que repercutan en un excelente servicio y bienestar para el estudiantado emprendió dichas acciones para atender tanto a estudiantes como a personal administrativo de la UANL o universidades externas.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Actualmente la UANL cuenta con:

- 25 Preparatorias
- 3 Bachilleratos técnicos
- 1 Centro de investigación y desarrollo de educación bilingüe.
- 26 Facultades
- 25 Subdirecciones de estudios de posgrado.
- 1 Instituto de investigación de ciencias sociales.
- 1 Programa de educación continua universidad para mayores.
- 32 Escuelas incorporadas.

Todo lo anterior dividido en sus 7 campus de: 1. Ciudad Universitaria, 2. Mederos, 3. Ciencias de la Salud, 4. Ciencias Agropecuarias, 5. Linares, 6. Sabinas Hidalgo y 7. Marín. Y con una población total de 190,169 estudiantes.

Tomando como punto de partida las cifras anteriores y dimensionando lo complejo que representa la población estudiantil en la UANL podemos destacar que la orientación por parte del módulo beneficia a todos los estudiantes ya que se les da un seguimiento desde antes de su intercambio hasta que regresan y finalizan su revalidación de estudios. Además que al ser atención de manera personalizada se resuelven y documentan las posibles variantes de situaciones o problemas que el estudiante haya tenido en su intercambio para poder prevenirlos con futuros estudiantes.

Aquí también debemos destacar que beneficia enormemente a los estudiantes de los campus que no se encuentran dentro de Ciudad Universitaria, esto debido a que si bien es un objetivo del módulo que toda atención sea de manera física y personalizada, también otorga esa flexibilidad a los estudiantes para brindarles la información de manera electrónica o atender sus inquietudes vía telefónica.

Además, también beneficia y brinda atención para el personal administrativo de servicios escolares de cada facultad para la resolución de dudas o cualquier consulta que requieran. Podemos resumir lo anterior diciendo que el alcance del módulo es para todos los estudiantes y personal administrativo que así lo requieran de la UANL sin limitarse solamente a los de intercambio o extranjeros ya que al ser una división dentro del DEyA cuenta con la capacidad para orientar respecto a cualquier trámite o situación que ahí se maneje o suscite.

Este módulo implementado por el DEyA impacta de manera benéfica a la sociedad universitaria ya que se tiene una orientación y seguimiento puntual del estudiante lo que redundará en que los trámites se vuelven más simples al tener toda la información necesaria para los mismos. Así mismo se evitan traslados innecesarios al descentralizar el módulo de orientación ya que pertenece al Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, pero se encuentra ubicado en el edificio de internacionalización que es el primer sitio donde el estudiante se debe reportar a su regreso del intercambio.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

En este apartado es importante explicar que la Universidad Autónoma de Nuevo León a través de La Fundación UANL brinda apoyo económico a estudiantes que participan en los programas antes mencionados de movilidad estudiantil. Los recursos para solventar estos apoyos provienen principalmente de lo recaudado por el concepto del Sorteo de la Siembra Cultural. Además de que este programa está beneficiando a cientos de estudiantes a cumplir su objetivo de movilidad; también está creando nuevas formas para que tengan un mayor aprovechamiento y enriquecimiento tanto académico como cultural y personal en el contexto regional, nacional e internacional. Citando cifras podemos mencionar que La Fundación UANL aporta cada año alrededor de 10 millones de pesos a través de becas que operan bajo un marco de comunicación bidireccional, con un nivel de interacción y participación igualitaria entre las universidades participantes.

Dicho programa ofrece una gran oportunidad debido a que les brinda la posibilidad de incrementar su competitividad como estudiantes universitarios, pudiendo aplicar todos los estudiantes de las 26 facultades en la movilidad estudiantil (realizando previamente un proceso de postulación y selección coordinado por la DIA) para posterior a ello ser partícipe de las becas que brinda la fundación.

Debido a esto se ha obtenido como resultado que en los últimos años se incrementara de manera significativa el número de estudiantes de la UANL que se interesan en el programa de movilidad estudiantil teniendo como consecuencia que se tengan que adoptar medidas para asegurar los correctos lineamientos y el proceder que el estudiante deberá realizar desde antes que realice su movilidad hasta que la finalice y se vea reflejado sus calificaciones en su kardex.

Una vez mencionado lo anterior, debemos referirnos que para esta población en específico la implementación del módulo reditúo también es un beneficio, ya que generó un ahorro económico y de tiempo al poder recibir atención vía electrónica y con ello evitar los traslados. Además de esto la decisión de la dirección del DEyA de descentralizar el módulo de orientación conlleva a que sea el coordinador del mismo el que tenga que trasladarse a la dependencia fuera de Ciudad Universitaria para llevar a cabo las juntas informativas y de asesoría y no al contrario, que sea una mayor cantidad de estudiantes los que deban trasladarse.

No debemos olvidar mencionar que al incorporar tecnologías de vanguardia en sus procedimientos permite manejar la mayor parte de información de manera electrónica lo que también representa un ahorro en consumibles como lo es el tóner, hojas blancas de impresión, etc.

Aprovechamiento:

En este apartado es importante explicar que la Universidad Autónoma de Nuevo León a través de La Fundación UANL brinda apoyo económico a estudiantes que participan en los programas antes mencionados de movilidad estudiantil. Los recursos para solventar estos apoyos provienen principalmente de lo recaudado por el concepto del Sorteo de la Siembra Cultural. Además de que este programa está beneficiando a cientos de estudiantes a cumplir su objetivo de movilidad; también está creando nuevas formas para que tengan un mayor aprovechamiento y enriquecimiento tanto académico como cultural y personal en el contexto regional, nacional e internacional. Citando cifras podemos mencionar que La Fundación UANL aporta cada año alrededor de 10 millones de pesos a través de becas que operan bajo un marco de comunicación bidireccional, con un nivel de interacción y participación igualitaria entre las universidades participantes.

Dicho programa ofrece una gran oportunidad debido a que les brinda la posibilidad de incrementar su competitividad como estudiantes universitarios, pudiendo aplicar todos los estudiantes de las 26 facultades en la movilidad estudiantil (realizando previamente un proceso de postulación y selección coordinado por la DIA) para posterior a ello ser partícipe de las becas que brinda la fundación.

Debido a esto se ha obtenido como resultado que en los últimos años se incrementara de manera significativa el número de estudiantes de la UANL que se interesan en el programa de movilidad estudiantil teniendo como consecuencia que se tengan que adoptar medidas para asegurar los correctos lineamientos y el proceder que el estudiante deberá realizar desde antes que realice su movilidad hasta que la finalice y se vea reflejado sus calificaciones en su kardex.

Una vez mencionado lo anterior, debemos referirnos que para esta población en específico la implementación del módulo reditúo también en un beneficio, ya que generó un ahorro económico y de tiempo al poder recibir atención vía electrónica y con ello evitar los traslados. Además de esto la decisión de la dirección del DEyA de descentralizar el módulo de orientación conlleva a que sea el coordinador del mismo el que tenga que trasladarse a la dependencia fuera de Ciudad Universitaria para llevar a cabo las juntas informativas y de asesoría y no al contrario, que sea una mayor cantidad de estudiantes los que deban trasladarse.

No debemos olvidar mencionar que al incorporar tecnologías de vanguardia en sus procedimientos permite manejar la mayor parte de información de manera electrónica lo que también representa un ahorro en consumibles como lo es el tóner, hojas blancas de impresión, etc.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El módulo de orientación ha tenido un impacto y una percepción favorable entre el sector estudiantil debido a que atrajo la atención y orientación de los mismos, buscando siempre ser un facilitador en sus servicios además de resolver las contingencias que se pudieran presentar. Además al brindar la información adecuada basada en la normativa de la UANL el alumno puede realizar sus trámites con tiempo anticipando así los beneficios de cumplir con sus obligaciones o las consecuencias de no hacerlo.

Aunado a esto los efectos que ha tenido el módulo se pueden constatar en el aumento de los tramites de revalidación realizados, así como la liberación de revalidaciones detenidas en el DEYA debido a errores cometidos en el formato físico por la facultad, esto se logró mediante la

intervención del módulo al comunicarse con los coordinadores escolares de cada dependencia para su seguimiento y corrección necesaria. Adicionalmente como consecuencia del trabajo que se ha realizado, este también se ha visto reflejado en una disminución en el número de problemáticas e incidencias derivadas de una mala o nula orientación post-intercambio. En el tiempo que el módulo de orientación lleva en función ha coadyuvado también directamente con el personal operativo que se encarga de revisar los dictámenes de revalidación y tiene comunicación directa con los coordinadores de servicios escolares de cada facultad para la corrección inmediata de cualquier documento que así lo amerite. Lo anterior se refleja en una disminución de los tiempos para resolver situaciones al hablarlo directamente con los encargados de servicios escolares de las dependencias para darles prioridad y tramitarlo de manera expedita. Adicionalmente como parte de las medidas adoptadas por el DEYA en general, colabora con la sustentabilidad al manejar la mayoría de su información de manera electrónica reduciendo al mínimo las impresiones y uso de recursos. También impacta socialmente en la economía del estudiantado y los tiempos ya que reduce vueltas innecesarias y costos al centralizar la información y manejarla también vía correo o telefónica. Las funciones que brinda el módulo de orientación no se limitan solamente los procesos de intercambio o extranjeros debido que al formar parte del DEYA puede brindar cualquier tipo de información concerniente al mismo desde procesos de titulación, inscripción, emisión de documentos certificados, etc.

Impacto Sociedad:

En el apartado anterior se abordó como beneficia internamente al personal y áreas involucradas en el servicio, pero también debemos resaltar el impacto directo que tuvo en la sociedad estudiantil y el impacto indirecto que tuvo también con las familias de los mismos. El impacto que tuvo el módulo con el estudiantado fue benéfico debido a que les brinda la orientación de manera clara y oportuna además de dar un seguimiento a cada estudiante que realiza un intercambio estudiantil desde que lo inicia hasta que lo finaliza. Todo alumno que realiza un intercambio tendrá siempre la asesoría del módulo de orientación en cualquier momento que lo requiera durante su movilidad de manera electrónica, coadyuvando con esto a una facilidad de comunicación entre ambas partes, ya que un compromiso por parte del coordinador del módulo es atender cualquier situación estudiantil en el menor tiempo posible. Además el módulo también ha atendido a padres de familia que acuden en representación de sus hijos que se encuentran fuera de la UANL para aclarar dudas acerca de trámites que deberán realizar. Debemos resaltar que el Departamento Escolar y de Archivo ha forjado una comunicación estrecha y directa así como un apoyo mutuo con distintas universidades públicas y privadas del país, para ello ha compartido sus prácticas galardonadas en beneficio de que se puedan compartir los mejores procesos y desarrollarlos o replicarlos en otras universidades o procesos fuera de la UANL.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Para lograr poner en marcha el proyecto del módulo de orientación se requirió primeramente la participación de las distintas divisiones del DEyA, con el objetivo de formar una estrategia y plan de acción acordes a la misión, visión y sus objetivos. Una vez teniendo esto se procedió a iniciar una recopilación de datos y evidencias necesarias acerca de la problemática que imperaba en ese momento, para esto fue necesaria la comunicación en primer lugar con el estudiante que ya había concluido su experiencia internacional para conocer de primera mano

Fecha: 20170715
año mes día

Practica: 56

cuales eran sus comentarios y opiniones al respecto, con esto se logró que en dicho proceso se integraran sus opiniones ya que ellos son la razón de la existencia del módulo. A su vez se comenzó a realizar juntas con los encargados de servicios escolares de las distintas dependencias de la UANL para conocer su nivel de participación y la forma en que orientaban al estudiante en el intercambio académico.

Una vez que se obtuvo un panorama general y un proceso definido para trabajar, se llevó a cabo el siguiente objetivo: integrar plenamente a todos los coordinadores de servicios escolares de las facultades de la UANL con el objetivo de recalcarles la importancia de su participación durante el intercambio académico. Así mismo, emprender acciones correctivas pertenecientes a problemáticas y rezagos que venían arrastrando desde años anteriores, además de acciones preventivas para que ya no se volvieran a suscitar. En base a esto se ofreció a los coordinadores un curso de capacitación y atención especializada impartido por personal altamente calificado del DEYA en el cual se atienden todas las dudas y cuestiones acerca de los procesos concernientes al intercambio académico. A su vez se establecieron sesiones de orientación en las distintas dependencias en las cuales asistía el estudiante (una vez aceptado para intercambio), personal del DEyA, así como personal de servicios escolares, secretaría académica, departamento de intercambio e inclusive la dirección de la facultad. Con esto se lograba la integración de todo el personal involucrado en el intercambio y se recalcaban las responsabilidades que tenían los servicios escolares con el estudiante.

Además de esto, a los servicios escolares se les entregó un informe por escrito acerca de los trámites de revalidación en su facultad que estaban pendientes o no se habían realizado exhortándolos a que los culminaran a la brevedad. También se les entregó un listado con los próximos estudiantes de intercambio para que fueran tomando las medidas pertinentes para realizar su proceso de revalidación.

Como podemos constatar debido a las acciones que se emprendieron por parte del módulo se logró una integración y comunicación asertiva entre el DEyA y las distintas divisiones de las facultades que participan en la movilidad estudiantil, ya que al estar conscientes que la participación de todo el personal era aspecto fundamental para el logro de los objetivos y metas planeadas, tuvo que elaborar planes de acción donde todas las áreas de las dependencias fueran involucradas y trabajaran en conjunto para el beneficio del estudiantado siempre con apego a los lineamientos y la normativa de la UANL.

Participación Social:

La sociedad de la que forman los estudiantes que terminaron su movilidad estudiantil es parte fundamental para el módulo de orientación ya que ellos replican no solo su experiencia, también la manera en que fueron atendidos por las distintas dependencias de la UANL. Es por ello que el coordinador del módulo tiene entre sus objetivos lograr una satisfacción en la atención personalizada al estudiantado del 100% además de finiquitar y revisar la situación de todos los estudiantes que realicen intercambio, esto con el fin de que la sociedad universitaria tenga un precedente positivo acerca del servicio que brinda no solo el módulo sino el DEyA en general. Cabe destacar que la sociedad universitaria esta conformada por las autoridades académicas y administrativas así como sus profesores, empleados y estudiantes, quienes son informados de las innovaciones y nuevos servicios que ofrece el DEyA (como en este caso el módulo de orientación) a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta el estudiante como lo es la página universitaria (www.uanl.mx) en la cual pueden acceder a toda la información en general de los servicios que brinda el Departamento Escolar y de Archivo, incluidos entre ellos los tramites de orientación por movilidad y la revalidación.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

El Departamento Escolar y de Archivo se distingue por sus altos estándares de calidad que maneja en todos sus procesos y para el desarrollo de esta práctica no fue la excepción. Para esto se realizó una evaluación de la situación que imperaba en la universidad respecto al trabajo que realizaban las distintas dependencias y divisiones involucradas en los intercambios estudiantiles logrando los siguientes hallazgos: 1) Existía una resistencia al cambio por parte de algunos miembros del personal de distintas dependencias lo que frenaba la implementación de nuevos procesos. 2) Carecían de una comunicación afectiva entre los involucrados en una misma dependencia lo que desembocaba en una nula comunicación y por ende carencia de información de alguna de las partes involucradas. 3) No estaban establecidos equipos de trabajo entre las distintas áreas involucradas en las facultades, lo que les impedía actuar de manera eficiente. 4) Al no haber comunicación ni trabajo en equipo no se estaban facilitando los procesos grupales para transferir el conocimiento y la información con todas las personas involucradas.

Factores impulsivos de la práctica:

Para el desarrollo de la práctica el factor determinante para su impulso fue la voluntad y determinación de la dirección del DEyA para solucionar la problemática antes mencionada en el intercambio académico y que poco a poco estaba tornándose de una mayor dimensión, a su vez el interés y la aceptación por parte de la Secretaría General y la Rectoría para la realización de este proyecto impulsándolo y respaldándolo en su totalidad. Otro factor determinante fue el objetivo de proporcionar una orientación clara y eficiente a los estudiantes de la UANL, siendo esta última la razón de la creación del módulo de orientación. Esto generó que se pudieran emprender las acciones y gestiones necesarias para dar una solución completa a los problemas que hasta ese momento se estaban presentando.

Factores restrictivos de la práctica y como fueron superados:

Los factores restrictivos que se encontraron en el desarrollo de la práctica fue la reluctancia por parte de las distintas divisiones en las facultades a la implementación de las medidas correctivas y preventivas, así como la capacitación a su personal y la orientación al estudiantado. Estos factores fueron superados mediante una intervención oportuna de la dirección del DEYA con la dirección de las distintas facultades para la explicación de los objetivos del módulo y de las acciones llevadas a cabo por el mismo, además de hacerles ver los beneficios que esto les presentaría en un futuro. Para esto se les mostró un plan de trabajo previamente establecido así como los beneficios que esto traería a largo plazo.

Ciclos Mejora:

Con un respaldo absoluto de las autoridades de la UANL y buscando cumplir con los programas prioritarios de la visión 2020 de la Universidad Autónoma de Nuevo León donde se menciona la internacionalización y se hace referencia a la Ampliación de oportunidades de acceso a estudiantes extranjeros a los programas educativos de la universidad y el Establecimiento de esquemas de colaboración e intercambio académico con instituciones de educación media superior, superior y centros de investigación extranjeros, de interés para los fines de la universidad. El DEyA se ha fijado el compromiso de coadyuvar para el logro de los mencionados programas además de buscar siempre una mejora continua. Es por ello que a través del módulo y desde su creación ha puesto en marcha distintas acciones de mejora que han contribuido al cumplimiento de sus objetivos y metas, pero haciendo énfasis en los últimos 3 meses podemos mencionar las siguientes:

1. Se realizó una serie de sesiones informativas con 10 facultades y más de 200 estudiantes de la UANL impartidas por coordinadores del DEyA y del módulo de orientación en las cuales se les presento toda la información post-intercambio que necesitan contemplar para poder realizar sus trámites correspondientes, así como firmar un documento en el cual aceptan cumplir con los mismos a su regreso en tiempo y forma, mismo que será guardado en su expediente electrónico personal en el DEyA.

2. Se realizaron juntas de trabajo con el personal administrativo de esas mismas 10 facultades donde se les notificaba de su estatus en cuanto a las revalidaciones de sus estudiantes de intercambio académico (rezagos, pendientes, etc.) y se les estableció una fecha límite para su regularización.

3. Se trabajó en un proyecto de actualización para el personal del DEyA, involucrado en las revalidaciones, por parte del coordinador del módulo de orientación y la coordinadora de la División de Certificación de Documentos Escolares, Registro y Titulación con la finalidad de que todo el personal tenga la información, criterios homologados y actualizados, así como resolver y prever cualquier duda o contingencia que pudiera surgir al recibir también la retroalimentación del personal operativo que cuenta con una amplia experiencia en los procesos.

4. Se trabajó en un proyecto de capacitación exclusivo para los coordinadores de servicios escolares de las facultades para brindar la información que ellos deben conocer no solo del intercambio estudiantil, también de las revalidaciones o equivalencias posibles que se pueden realizar a raíz de esos trámites, hasta las consecuencias si un estudiante no cumple con algún requisito estipulado en el reglamento. Este proyecto es de suma importancia ya que las facultades son las que deberán prever y actuar de primera mano con sus estudiantes para lograr que estos realicen sus trámites de manera ágil y expedita.

Institucionalización:

Entre los objetivos que tiene el módulo de orientación está su certificación mediante el ISO 9001:2015 así como establecer manuales internos y procesos claros y definidos con las instituciones y estudiantado, adoptando así las sesiones informativas, juntas de trabajo y entrevistas a los estudiantes como un proceso determinante antes y después del proceso de intercambio académico.

Actualmente el DEyA también se encuentra trabajando junto a la Dirección de tecnologías de la Información, la Dirección de Intercambio Académico y las facultades de la UANL para la creación de una plataforma virtual y oficial de la UANL, en la que el estudiante de intercambio académico realizara todos sus trámites correspondientes en línea de manera automática, esto con el fin de que se vea reflejado de forma inmediata en las entidades de la UANL. A su vez será una medida de seguridad para el personal administrativo ya que tendrá blindajes y medidas de protección que impedirán un posible mal uso o falseo de información.

Acciones :

Acciones a corto Plazo: Terminar las sesiones informativas de orientación a los estudiantes de intercambio académico así como realizar un reporte acerca de los hallazgos encontrados y los objetivos cumplidos.

Acciones a mediano plazo: Realizar juntas de trabajo con los estudiantes que regresarán de intercambio académico por facultad para evaluar su situación administrativa-escolar y coadyuvar con la facultad para su seguimiento y que realicen su revalidación de manera inmediata.

Acciones a largo plazo: Regularizar todas las revalidaciones rezagadas y pendientes del 2015 y



Fecha: 20170715
 año mes día

Practica: 56

2016 teniendo como fecha límite el 30 de Noviembre de 2017.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

El Departamento Escolar y de Archivo ha sido galardonado en repetidas ocasiones con el Reconocimiento a la Mejora de la Gestión lo cual le ha dotado de un gran cumulo de experiencia, que en conjunto con su personal altamente cualificado, le ha permitido compartir en los últimos años las mejores prácticas del RMG, con más de 10 instituciones de educación superior públicas y privadas del país, además de 2 universidades extranjeras. Podemos tomar como ejemplo la asesoría brindada en el año 2009 en la cual un contingente del DEyA visito la Universidad Autónoma de Campeche para brindar asesoría respecto a la expedición de títulos y compartir su experiencia en el tópico. También podemos citar la visita a la UANL de la Universidad Autónoma de Tamaulipas la cual fue realizada el 26 de marzo de 2014 en la cual la UAT tuvo la oportunidad de conocer los distintos procesos que se ejecutan en el DEyA. El DEyA siempre buscando una mejora continua e innovación en sus servicios implementa esta nueva práctica del proceso de orientación administrativo-escolar de manera personalizada a estudiantes de intercambio académico, la cual podría replicarse en cualquier institución del sector educativo que lleve a cabo intercambios o movilidad académica ya sea nacional o extranjera, ya que recordemos que la revalidación es la declaración de validez oficial que se otorga a los estudios realizados en instituciones que no forman parte del Sistema Educativo Nacional y será necesaria para poder validar sus estudios realizados en su facultad de origen. Además de las instituciones que reciban estudiantes extranjeros o de otros estados para brindarles la orientación personalizada que les corresponda.

Participación otras Instancias:

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Todos los procesos y requisitos que se solicitan tanto al estudiante como a la facultad están fundamentados por las Leyes y Reglamentos de la Universidad Autónoma de Nuevo León y podemos citar el Reglamento General de Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León el Título segundo: De la movilidad e intercambio académico. Capítulo II: Del intercambio académico de estudiantes a instituciones nacionales y del extranjero.

Artículo 53.- Son obligaciones del estudiante que participa en programas de intercambio, los siguientes:

V. Firmar un convenio con la Universidad en el cual se compromete a cumplir con el plan de trabajo autorizado por la Comisión Académica de su Unidad Académica para su participación en el intercambio y con lo establecido en el presente Reglamento.

VII. Pagar las cuotas de inscripción en la Universidad y en la Unidad Académica de origen.

XIV. Presentar a la Dirección de Intercambio Académico el certificado de calificaciones obtenidas

en la institución receptora. En caso de que las calificaciones no estén listas antes de su regreso a la Universidad, deberá realizar las gestiones para que la institución receptora envíe las calificaciones oficiales a la misma Dirección, y cubrir los gastos correspondientes.

XV. Realizar los trámites y pagos de reinscripción en la Universidad para el siguiente período escolar, ya sea para continuar con el programa de intercambio o para reincorporarse a la Universidad.

XVII. Nombrar un apoderado legal mediante una carta poder notariada para que realice los trámites correspondientes en la Universidad durante su ausencia.

Como podemos constatar el estudiantado cuenta con una serie de obligaciones que tendrá que cumplir durante su movilidad. Además de esto cualquier situación no prevista se resuelve mediante la comisión académica de cada facultad siempre apegándose al marco normativo de la UANL.

Transparencia:

La Universidad Autónoma de Nuevo León al ser de carácter público está comprometida con la sociedad a dar un trato digno y sin distinciones a todos por igual haciendo hincapié en el sector de la población menos favorecido. Además la universidad se ha distinguido siempre por ser una institución ejemplo de honestidad y rectitud actuando siempre en búsqueda de la verdad y evitando totalmente cualquier conducta o comportamiento incorrecto.

Es por ello que todos los tramites que se realizan tanto en el módulo de orientación como en el DEyA en general, están apegados a la normativa de la UANL, cuidando siempre la transparencia de los mismos mediante procesos establecidos y bien fundamentados además de que el departamento cuenta con auditorias tanto internas como externas que se encargan de detectar cualquier anomalía en los procesos.

Aplicación de recursos:

El módulo atiende a todos los estudiantes de intercambio académico así como estudiantes extranjeros o nacionales que requieran realizar estudios en la UANL, esto trae consigo un gran beneficio debido a que toda la información se homologa en el departamento central que es el DEYA y de ahí se trabaja en conjunto con las facultades para que se realice un proceso completo. El módulo actualmente es atendido por una persona el cual se encarga de las tareas antes mencionadas lo que reditúa un beneficio al atender a todo el estudiantado y trabajar con todas las facultades con un mínimo de personal.

Desarrollo profesional y humano: Para el Departamento Escolar y de Archivo la capacitación y la actualización de sus empleados es de suma importancia ya que se vuelve un factor estratégico y fundamental para el logro de sus diversos objetivos y metas planteadas. Recordemos que el DEyA es el encargado de brindar el servicio a un usuario final que pudiera ser el estudiante, personal administrativo, etc. Además el DEyA en su sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 tiene establecidos y documentados los procedimientos que regulan el cumplimiento de la norma en cuanto a la gestión de recursos humanos: Capacitación y Entrenamiento, Detección de Necesidades de Capacitación, Ambiente de trabajo y Evaluación de desempeño. Hablando en específico para el módulo de orientación administrativa-escolar a estudiantes de intercambio académico el DEyA mantiene un programa de capacitación y actualización constante para sus empleados incluyendo el coordinador del módulo de orientación, teniendo como evidencia las siguientes capacitaciones:

1. Introducción en el análisis de la norma ISO 9001:2008.
2. Capacitación inductiva. Introducción al reglamento general sobre los procedimientos de admisión y permanencia de los estudiantes.
3. Introducción al reglamento general de titulación: Preparatoria Técnica, Técnico, Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado y Licenciatura.
4. Introducción a la norma ISO 9001:2015.

Además de esto, el DEyA también mantiene una constante capacitación y actualización para todas las dependencias de la UANL dirigido al personal administrativo (jefes, coordinadores o personal operativo) encargado de las funciones de Servicios Escolares. En estas capacitaciones se brindan los lineamientos así como la información concerniente a los trámites realizados por el DEyA.

Salud y seguridad: Para el DEyA es de suma importancia contar con el equipo y las herramientas tecnológicas de vanguardia que sean necesarias para hacer frente a los nuevos retos derivados de las nuevas tecnologías y formas de comunicación entre los jóvenes, los cuales reflejan el mayor sector de su población. Derivado de ellos ha tenido a bien actualizar sus procesos usando herramientas tecnológicas de última generación, sirva como ejemplo el nuevo proyecto en el cual un estudiante que se encuentre de intercambio académico en el extranjero podrá realizar cualquier trámite que requiera en una plataforma virtual diseñada especialmente para ese tipo de alumnos, y sus requisiciones podrán ser atendidas en tiempo real por el personal correspondiente de su facultad. Además esta plataforma brindara una seguridad a la UANL ya que estará diseñada con herramientas especializadas en tecnología que evitaren el falseo de información o el uso indebido de la misma.

Medio ambiente: El módulo de orientación se encuentra ubicado físicamente en el centro de Internacionalización de la UANL, su ubicación se relaciona directamente con el proceso de revalidación que deben llevar los estudiantes el cual consiste en que al regresar de su intercambio deberán reportarse a la Dirección de Intercambio Académico y al tener sus instalaciones en el mismo lugar se evita el traslado innecesario de estudiantes evitando así costos y traslados adicionales así como el uso de automóviles o transporte colectivo. Los servicios que brinda el DEyA son de manera sistematizada, y los servicios que brinda el módulo de orientación no son la excepción, además

la mayor parte del material audiovisual que se maneja se puede encontrar de manera electrónica por lo cual tanto el personal como los estudiantes de las diferentes unidades académicas reducen al mínimo la impresión de papel contribuyendo con esto también a la política de sustentabilidad de la UANL.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

Enfoque:

Desde sus inicios el módulo de orientación ha contado con un plan de trabajo marcado por objetivos definidos y trazados a corto, mediano y largo plazo.

Los cuales fueron:

Objetivos a corto plazo:

Realizar una proyección de la situación y problemática que predominaba con los estudiantes de intercambio académico mediante entrevistas personales a los estudiantes y al personal administrativo de las facultades.

Revisar todas las revalidaciones rezagadas partiendo de la más antigua la cual correspondía al año 2012 para elaborar un informe detallado dividido por facultad y periodo para presentarlo a la dirección del DEyA, Secretaría General y Rectoría, así como a las facultades e investigar por qué se encontraban en esa situación.

Objetivos a mediano plazo:

Elaborar en base a la información informes detallados para que a partir de ellos formular un plan de acción para solucionar la problemática anterior, apegándose siempre a los lineamientos de la UANL, además de poner en marcha medidas preventivas como lo son juntas con los estudiantes de intercambio académico donde se involucren a todas las áreas de la facultad, la DIA y el DEYA.

Objetivos a largo plazo:

Recordemos que el módulo de orientación también atiende a los estudiantes visitantes que sean provenientes de universidades nacionales o extranjeras u otros estados o países, en base a esto otro objetivo del módulo fue recabar la mayor cantidad de información acerca de los procesos para estos estudiantes así como las áreas de oportunidad y fortalezas de las mismas. Una vez recabada la información se formularon nuevos objetivos como lo fue el crear una base de datos global, verídica y actualizada de todos los estudiantes visitantes que acuden a realizar estudios de intercambio en la UANL siendo esta información corroborada directamente por las mismas facultades donde el estudiante cursara su carga académica. A su vez desarrollara un programa para asignar a esos estudiantes un matrícula especial y una credencial universitaria que además

de que le servirá como identificación oficial los ayudara a obtener una tarifa preferencial en el transporte colectivo.

El módulo cuenta con un proceso establecido el cual fue revisado por la división de auditoria interna del DEyA en el cual se marcan los procesos que deberá seguir el coordinador para elaborar sus funciones. A su vez estableció indicadores para medir la satisfacción del estudiante con la información recibida en el módulo mediante la aplicación de una Encuesta de Satisfacción donde es evaluado tanto la atención como el personal que lo atendió. Además elabora y actualiza constantemente sus indicadores de revalidaciones para mantenerlos al día así como medir constantemente el nivel de cumplimiento de las dependencias y actuar en las que estén teniendo rezago. Además interactúa con la encargada de los trámites con problemática del DEyA para darles solución en especial a todas las revalidaciones y equivalencias que así lo requieran en el menor tiempo posible.

Implantación:

El módulo cuenta con un plan de trabajo en el cual se detallan las actividades que el coordinador deberá realizar como lo son: atender a los estudiantes de intercambio académico, visitantes y cualquier otro que requiera información del DEyA, atender también y resolver dudas al personal administrativo de las diferentes dependencias de la UANL que lo soliciten. Tener un control por periodo de los estudiantes que se van de intercambio así como los estudiantes visitantes que llegan a la UANL especificando si son de licenciatura o posgrado. Otra de las funciones es llevar a cabo sesiones informativas con los estudiantes que apenas se van de intercambio académico como con los que ya regresaron para ver el estatus de los mismos.

De todas las actividades anteriores el responsable es el coordinador del módulo de orientación y cuenta con distintas fechas para llevarlas a cabo que dependen de los distintos periodos escolares, pues en base a ellos la DIA establece sus fechas de convocatoria para movilidad académica, o también depende de la fecha en la que empiece el proyecto.

Para todo esto el coordinador del módulo cuenta con la comunicación directa con la dirección y la subdirección del DEyA así como los coordinadores de los servicios escolares de las facultades para cualquier situación que se necesite resolver.

Resultados:

Para poder evaluar si los objetivos planteados para el módulo fueron alcanzados con éxito, estos deben poder ser medibles, es por ello que los resultados obtenidos son presentados como indicadores y gráficos. El módulo se mide por medio de indicadores que proyectan la directriz que están siguiendo los objetivos y si estos han sido alcanzados puntualmente o no. En el tiempo que lleva el módulo en funcionamiento se ha logrado cumplir con los objetivos planificados al comienzo del mismo, pero eso no ha significado en que no puedan ser mejorados. Es por ello que el módulo se encuentra en una constante innovación que se refleja en una mejora continua en sus servicios destacando la calidad de la información y la atención que brinda a sus usuarios. Un ejemplo de los resultados mencionados con anterioridad serían los siguientes:

- Total de Estudiantes atendidos en el 2016 por el módulo de orientación: 244 estudiantes.
- Total de juntas en las que se realizó junta informativa con estudiantes de intercambio académico: 10
- Total de estudiantes orientados en las juntas de intercambio académico: 212
- Nivel de satisfacción de los estudiantes atendidos por el coordinador del módulo de orientación: El nivel de satisfacción de Excelencia en el servicio es del 96%, mientras que el de Muy Buen servicio es del 4%. No habiendo hasta hoy comentarios negativos en la atención.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

El módulo de orientación debe brindar resultados tangibles para medir su efectividad y evaluar su servicio es por ello que cuenta con distintas herramientas como lo son las encuestas de satisfacción las cuales se someten a una evaluación mensual para medir el índice de satisfacción del usuario atendido, además elabora reportes semanales con los estudiantes atendidos en el módulo de orientación. Aunado a esto elabora reportes de manera semanal en conjunto con la Auxiliar administrativa (perteneciente a la división de certificación de documentos escolares, registro y titulación) cuya responsabilidad es el seguimiento de las incidencias en los tramites de documentos certificados, titulaciones, equivalencias y revalidaciones, y a partir de esos informes se elabora una lista de desempeño de las facultades midiendo cuantos alumnos regresaron de su intercambio estudiantil y cuantos realizaron su trámite de revalidación. Esto reditúa en un beneficio para ambas partes ya que se tiene un reporte actualizado de los estudiantes de las distintas dependencias y se pueden tomar medidas preventivas con los que estén pendientes de realizar sus trámites correspondientes.

Resultados:

El módulo puede resaltar los siguientes indicadores tras su implementación:

1. Un incremento en las revalidaciones realizadas por intercambio académico divididas de la siguiente manera:

- Enero Junio de 2015 aumento de 85 a 90%
- Agosto Diciembre de 2015 aumento de 70 a 85%
- Enero Junio de 2016 aumento de 10 a 65%
- Agosto Diciembre de 2016 aumento de un 0 a un 30%.

2. El número de estudiantes de movilidad estudiantil para el periodo agosto diciembre de 2017 fue de aproximadamente 300 de los cuales el módulo realizo la orientación de 215 de ellos, brindándoles toda la información requerida de manera clara y oportuna.

3. El número de facultades con las que cuenta la UANL es de 26, de las cuales el módulo oriento a estudiantes de 10 de ellas, y actualmente brinda asesoría y capacitación a personal administrativo de distintas dependencias.

4. El número de estudiantes de intercambio del año 2016 ascendió a 396 de los cuales el módulo de orientación administrativa-escolar a estudiantes de intercambio académico atendió personalmente a 244 de ellos.

5. Las problemáticas de estudiantes en particular que se han presentado durante el periodo Enero-Junio 2017 ascienden a un total de 71 de las cuales se han resuelto puntualmente 44 y 27 continúan en deliberación.



Fecha: 20170715
 año mes día

Practica: 56

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Se adjuntan archivos con evidencia e información adicional de la aplicación de la práctica denominada "Implementación del proceso de Orientación Administrativo-Escolar de manera personalizada a Estudiantes de Intercambio Académico" .

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

56-Evidencias RMG 2017.pdf , 56-Diagrama de flujo.pdf