

Datos del Titular

Nombre: Lázaro Vargas Guerra
 Correo Electrónico: lazaro.vargas@uanl.mx
 Teléfono: 0181 83294057
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: Director del Departamento Escolar y de Archivo

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: MODERNIZACIÓN DEL PROCESO DE TITULACIÓN EN EL DEYA DE LA UANL MEDIANTE EL USO DE LAS TICS
 Fecha de Inicio de Operación: 2016-08-29
 Es Resultado de un Trabajo en: Individual
 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: El DEyA de la UANL, creado en los inicios de la institución, en los años treinta, teniendo como función emitir documentos académicos y títulos profesionales. Los controles administrativos se llevaban de manera manual utilizando: diarios, listados impresos en máquinas de escribir, títulos diseñados a mano, proceso lento y susceptible de errores, con pocos niveles de seguridad, procedimiento que duró más de sesenta años.

La problemática existente era la temporalidad extensa de los trámites y la susceptibilidad a títulos apócrifos y errores humanos. En los años noventa se emprendió la reingeniería para la emisión de trámites y se dimensionó la infraestructura tecnológica requerida. Fue hasta el año 2004 que el DEyA implementó la sistematización con el Sistema de Elaboración de Títulos SET, cuyo objetivo era la impresión del título universitario y actas de titulación o examen, no existiendo la vinculación con las entidades académicas ni se tenía el control de los protocolos y/o exámenes de grado, siendo muy extensos los tiempos de la elaboración de actas y el inicio del proceso de titulación, existía el rezago de egresados que no concluían con la segunda fase del proceso y se quedaba inconcluso el trámite solicitado, no teniendo control de la utilización de sellos, hologramas ni formatos de seguridad, existían errores en la captura de información impresa por las dependencias y personal del DEyA, ocasionando la alza del producto no conforme.

El proceso consistía en:

- 1.- Inicio de trámite. El interesado solicita a su dependencia la titulación, autorizando con oficio el protocolo de titulación y/o examen profesional, cumpliendo con requisitos: <http://www.uanl.mx/alumnos/escolares/titulacion.html> .
- 2.- Primer fase: El interesado se presenta en el DEyA, y el personal de ventanilla revisa que se

cumplan con los lineamientos normativos de la UANL y de la Dirección General de Profesiones, se ingresa en pantalla Captura de Posibles Egresados, se realiza el pago solamente en la Tesorería de la UANL, entregando en diez días hábiles las actas de titulación y/o examen profesional. Personal del DEyA, realiza la revisión del expediente, si existe anomalías se informa al interesado y/o dependencia, habiendo casos que se resolvían hasta en seis meses.

3.- Segunda fase: Si todo es correcto, el egresado lleva sus actas a la dependencia para su llenado, a continuación deberá de regresar al DEyA con las actas firmadas por su Comité de Titulación o de Posgrado así como del Director, (algunos interesados no realizaban el reintegro de su trámite, incluso actualmente se siguen recibiendo), se ingresa en la pantalla Captura de Datos de Títulos, generando el sistema un número de folio consecutivo al título en trámite. El sistema contiene: Menú de movimientos de títulos, impresión de listados, consulta de títulos, digitalización, cambio de remesas o etapas.

4.- Se procede a impresión de títulos, realizándolo por niveles educativos y por remesas, pasan a firmas de autoridades, se realizan las peticiones de cheque para pagos a la Tesorería de la Federación y se genera archivo electrónico en: Generación de archivo de texto para la DGP, se envía expediente físico y a su regreso se verifican datos de cédula profesional vs. Título, se digitaliza y se envían correos electrónicos para su entrega. El sistema cuenta con: Consulta de Títulos, Recepción de Títulos por Remesas, Digitalización de firma, fotografía, título, y por último para dar de baja la entrega de trámite se realiza en Entrega de Títulos.

Este sistema resolvió aspectos críticos en la operación del proceso de titulación por más de diez años, pero no existía conexión con el historial del alumno, ni con las instancias internas, existiendo descontrol en la recepción de trámites, por lo que se solicitó a la Dirección de Tecnologías de la Información de la UANL (DTI), el módulo de titulación en el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), de la UANL.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La misión del DEyA establece: Otorgar inscripción, matrícula y credencial universitaria, en todos los niveles medio superior y superior, manteniendo el historial académico administrativo del estudiante para que al concluir sus estudios se expidan certificados, títulos profesionales, diplomas y grados académicos, para alcanzar la titulación generacional.

En el 2013 inicia la sistematización de la Modernización de Titulación en el SIASE, implicando la corresponsabilidad entre las entidades académicas y administrativas, teniendo la seguridad de que los trámites se realizan con transparencia, simplificando vueltas innecesarias y contribuyendo a la sustentabilidad, entre otros, liberando el sistema el pasado 29 de agosto de 2016.

Proceso modernizado en SIASE:

Pre-solicitud por el interesado: puede ser presencial en la dependencia o vía web, utilizando su usuario y contraseña del SIASE.

Asignación de fecha, comité de titulación y/o examen, y validación por la dependencia: se elige de la programación existente y realizada por el DEyA, la formación de la firma asignada para el comité de titulación y/o examen, se valida el kárDEX de manera electrónica contra minutas de las calificaciones, verificando el cumplimiento del reglamento interno.

Validación DEyA: revisión de historial académico, pidiendo documentación faltante en el expediente, se otorga cita con fecha, hora y ventanilla, para recepcionar, el interesado imprime

la boleta de pago para realizarlo en la institución bancaria autorizada o en la Tesorería de la UANL.

Recepción: El alumno acude a la cita, el responsable de ventanilla revisa los requisitos, registra el trámite en el SIASE, el interesado verifica el estatus del trámite en web hasta su entrega.

Elaboración de actas de titulación o examen: El SIASE se configura con los niveles de carga diaria por líneas de producción repartiendo de manera equitativa. El elaborador revisa la documentación e imprime en el formato oficial asignado previamente.

Revisión de actas de titulación o examen: reconocimiento de los requisitos y documento impreso, aplicando la foto y holograma correspondiente previamente asignado, validando el trámite.

Digitalización y firmas de autoridades: se digitalizan los requisitos y actas, para la inclusión al sistema Content Manager, se imprime el oficio emitido a la dependencia, el cual puede ser individual o grupal, realizando las firmas de autoridades, se digitaliza el oficio para su entrega a los responsables de las dependencias.

Actas en tránsito: el responsable autorizado recibe las actas con protocolos individuales o grupales firmando el compromiso de regresar las actas debidamente firmadas por los comités y director en cinco días hábiles al DEyA, se envían a firma de la Secretaría General, digitalizándolas e iniciar la impresión del título.

Impresión de Título: se selecciona el trámite por matrícula, verificando datos del alumno y contrastando la información con documentos originales para imprimir en los formatos de seguridad dependiendo del nivel académico.

Revisión de Título: revisión del formato impreso comprobando contra documentos originales para proceder a la aplicación de holograma y timbre DEyA que previamente fueron asignados, aplicando la fotografía correspondiente.

Firmas de autoridades: firmas de la coordinación, subdirección y dirección del DEyA, posteriormente de la Secretaría General y la Rectoría, consecutivamente se procede a revisar para aplicar los sellos de seguridad correspondientes y digitalizar.

Envío a DGP: gestión para pagos federales y/o pago individual, preparación del expediente físico e información electrónica en formato txt, impresión de etiquetas y timbres hologramas en el Sistema Integral del Ejercicio Profesional (SIREP) para la cédula profesional.

Entrega título y cédula profesional: al tener la cédula profesional se verifica la información contenida, se digitaliza y se manda correo electrónico programando la entrega.

Objetivo General:

La modernización y utilización de las tecnologías de la información y comunicación de trámites de titulación tiene como objetivo integrarlos en el sistema institucional SIASE, así como automatizar los procesos de actas de examen y/o protocolos y la elaboración de títulos profesionales de egresados de escuelas y facultades, dependientes e incorporadas, obteniendo la transparencia de los trámites a lo largo del proceso, beneficiando a los actores principales que son nuestros egresados.

Es importante señalar que las dependencias académicas, a través de sus responsables administrativos de control escolar, tienen bajo su responsabilidad la conformación del expediente académico de cada uno de los estudiantes que se encuentran activos y egresados. Además es su deber el registro y captura en el sistema institucional SIASE, de las evaluaciones de cada una de las unidades de aprendizaje cursadas por los interesados, por lo que al depender del factor humano, pudiesen existir posibles situaciones administrativas que resultan en información inexacta en la conformación del documento de trayectoria académica conocido como kárdex.

El módulo de titulación en SIASE, desarrollado por expertos de la institución, hace posible que por medio de la simplificación administrativa a la que fue sometido el proceso operativo, y con la incorporación de elementos tecnológicos de vanguardia se fortalezca el vínculo de

corresponsabilidad administrativa en la aplicación de los criterios normativos vigentes entre las dependencias académicas y el DEyA, entidad de la administración central, previniendo posibles inconsistencias en la conformación del contenido de los documentos escolares y titulación, emitidos por la UANL a través del DEyA.

Sin duda, un factor decisivo que motivó la implementación de esta práctica, es posicionar a la universidad como una institución de clase mundial, ofreciendo servicios altamente competitivos. La modernización abarca la totalidad de los procesos de titulación en todos los niveles que otorga la institución, es importante que nuestros egresados cuenten con su título en tiempos cortos, ya que la inmersión en el campo laboral así lo exige, el equipo directivo del DEyA estableció como prioritario el proceso de la modernización dando comienzo a la sistematización para posteriormente implementar la titulación generacional.

Los objetivos establecidos en esta práctica están sustentados en el cumplimiento de la política de calidad documentada en el sistema de gestión de la calidad: 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.

- Objetivo Cualitativo Uno:** Emitir títulos en todos los niveles bajo el concepto de la corresponsabilidad universitaria para llegar a realizar trámites generacionales.
- Objetivo Cualitativo Dos:** Contribuir al logro del programa prioritario de la Visión 2020 UANL. Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento así como el de Gestión Institucional Responsable.
- Objetivo Cualitativo Tres:** Utilizar herramientas tecnológicas y de comunicación para mayor eficiencia y eficacia en los procesos de titulación en el sistema institucional para la verificación del historial académico-administrativo.
- Objetivo Cuantitativo Uno:** Incrementar los indicadores de titulación utilizando protocolos grupales para beneficio de los egresados de la UANL.
- Objetivo Cuantitativo Dos:** Reducir la captura de datos personales y académicos para acortar el producto no conforme y contribuir al desarrollo sustentable.
- Objetivo Cuantitativo Tres:** Asegurar que los trámites se concluyan al cien por ciento para el registro de título y expedición de cédula ante la Dirección General de Profesiones.
- Marco Normativo:**
- 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.
- ESTATUTO GENERAL.**
 Artículo 3. La autonomía universitaria, de manera enunciativa, más 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.

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.

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

Artículo 20. La Universidad se reserva el derecho de investigar, en cualquier momento, la autenticidad de los documentos presentados para la inscripción. Si se llegase a comprobar la falsedad total o parcial de algún documento, el estudiante quedará definitivamente expulsado de la Universidad.

REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIONES.

Artículo 36. Las calificaciones de las unidades de aprendizaje deberán ser publicadas en el SIASE a más tardar una semana después de haber aplicado la evaluación correspondiente.

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

Artículo 12. Se deberá contar, dentro de sus áreas de administración o control escolar, con procedimientos que garanticen que los antecedentes académicos presentados por el egresado existen, son auténticos y reúnen todos los requisitos legales establecidos.

Artículo 13. El DEyA tendrá la más amplia facultad para revisar, durante el trámite o incluso posteriormente, los antecedentes académicos del egresado, y a solicitar en cualquier momento a la escuela o facultad la presentación física de los documentos respectivos, ya sea en original o copia simple, según el caso.

REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE POSGRADO.

REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR.

REGLAMENTO GENERAL DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UANL

VISIÓN 2020 UANL

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2012 - 2020

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).

VALIDACIÓN ELECTRÓNICA EN EL TRÁMITE DE REGISTRO DE TÍTULO PROFESIONAL, GRADO ACADÉMICO O DIPLOMA DE ESPECIALIDAD EN SIREP (1 noviembre 2016)

III. Novedad de la práctica

Novedad :

La dinámica de modernización integral durante los últimos años se fundamenta en el PDI, así como en la Visión 2020 UANL que el actual Rectorado ha impulsado.

Por lo anterior, se ha optado por la adquisición de herramientas tecnológicas de vanguardia, implementando la digitalización de los expedientes electrónicos de los alumnos, resguardada en un servidor ex profeso para este propósito, Sistema Content Manager.

Al incorporar este tipo de tecnologías se generan informes inmediatos para estudiantes, entidades estatales o federales que lo requieran.

El módulo de titulación del SIASE, se liberó el pasado agosto de 2016, permitiendo tramitar al 30 de junio del año en curso 6,654 trámites de titulación en todos los niveles. Vislumbramos que para diciembre del presente año, estaremos superando el número de titulación del año 2016 que fueron: 13,924.

El egresado utiliza la tecnología para su pre-solicitud de manera presencial o vía web, imprime su cita y el recibo de pago electrónicamente, pagando en cualquier sucursal bancaria autorizada desde cualquier parte que se encuentre, la presencia del cliente se reduce 6 vueltas a solo 2 ante el DEyA y realiza su trámite al cien por ciento; anteriormente algunos solo llegaban a la primera fase que era la elaboración de actas sin finiquitar su titulación ante la DGP. La dependencia asume el compromiso de recoger y devolver las actas de titulación y/o examen y seguir con proceso de titulación con personal autorizado. Asimismo, se reduce el alto índice de producto no conforme originado por las escuelas y facultades al ya no tener que escribir datos faltantes en la emisión de las actas, actualmente se alimentan en el sistema de manera electrónica y se procede a la impresión en el DEyA. Existe ahora la titulación individual y grupal conformando con anticipación el número de firmas de comités de titulación o examen de acuerdo a las necesidades internas de las dependencias.

En la modernización de titulación en el SIASE, se utiliza la información del historial académico del alumno como son: períodos de inscripciones, horarios de clases, calificaciones, equivalencias, revalidaciones y evaluación a título de suficiencia, foto de credencial universitaria, datos personales (nombre, curp, correo institucional, personal y de trabajo,

domicilio, teléfonos particulares y móviles), certificando el avance académico, se obtiene de manera electrónica la verificación del pago y toma de fotografías.

En el SIASE existe el aseguramiento de los privilegios, bajo una supervisión, para cada uno de los empleados del DEyA involucrados en: recepción, elaboración, revisión, digitalización y entrega, entre otros; dando capacitación en el uso del SIASE, la trazabilidad del trámite es de manera electrónica y existe la aplicación de control de seguridades de los documentos: formatos, hologramas, timbres hologramas, sellos, los cuales se asignan a los usuarios.

El SIASE se encuentra competente para las exigencias del nuevo sistema de la Dirección General de Profesiones, el Sistema Integral de Registro del Ejercicio Profesional SIREP, en el cual fuimos una de las cinco universidades piloto el pasado 2014; actualmente estamos inmersos de acuerdo a la instrucción de la Circular No. DGP/341/2016, de fecha 20 de septiembre de 2016, donde menciona: unificar y automatizar los procesos de registro de título, diploma y expedición de cédula profesional que maneja dicha Dirección.

Se elaboró la aplicación para verificar la certificación de servicio social vinculando la información con la Dirección de Servicio Social de la UANL, existiendo la participación de un equipo multidisciplinario, rigores normativos, perfiles del personal involucrado, alcance a tiempo actual y futuro. Implicó un esfuerzo extra laboral, sólido y profesional que nos ocupó del año 2013 al 2016; teniendo la visión en un futuro obtener la portabilidad de antecedentes académicos y titulación para instancias externas.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

La demanda de trámites de titulación ante el DEyA, está en función de los estudiantes egresados, desde los inicios la UANL tiene como egresados la cantidad de 989,514 al semestre agosto-diciembre 2016, contrastando la información con titulados que son 361,686, corte 30 de junio de 2017, indicador que conlleva a promocionar la titulación generacional rompiendo paradigmas del pasado de más de cincuenta años, donde los graduados no se titulaban ejerciendo en el área laboral solo como pasantes; la dinámica anterior trae consigo el porcentaje mínimo de titulación y continuar con eso significaría seguir en el proceso empírico, con procedimientos poco funcionales que repercuten en errores humanos involuntarios y por lo tanto tiempos de respuesta extensa.

Ante esta situación, el equipo directivo se avocó a la utilización de las TIC,s para garantizar la transparencia y alta seguridad de los servicios de titulación que realiza el DEyA, con especial cuidado se tuvo que analizar la repercusión interna de las entidades académicas de la UANL, llevando a cabo juntas con escuelas y facultades piloto para tener el conocimiento de que el diseño del módulo de titulación ayudara de manera efectiva a los actores involucrados como egresados, dependencias y el DEyA, fortaleciendo el apego irrestricto a la normatividad aplicable.

Nuestros egresados fueron beneficiados al minimizar sus traslados a las instalaciones de la universidad que en promedio sumaban a veces hasta más de seis veces en el sistema anterior, reduciéndose a solo dos, pudieron realizar sus pagos en sucursales bancarias autorizadas sin estar cautivos a realizarlo solo en la Tesorería General de la UANL, revisando estatus de trámite vía web con su usuario y contraseña personal, tienen la seguridad de que su trámite quedará concluido hasta el registro de título y expedición de cédula profesional ante la DGP.

Para el DEyA las múltiples novedades de la mejora en esta práctica, radica en que el sistema **contiene los parámetros legales que nos ayudan a realizar auditorías electrónicas consecutivas**

para cada trámite expedido, las cuales son rígidas y congruentes con la legalidad vigente. Aunado a que se cuenta con la bitácora de seguimiento de los sujetos operativos que participan en la conformación del documento a expedir, resguardando en tiempo real la información en la plataforma SIASE de datos sensibles del egresado que solicita su titulación. La importancia de la contribución al desarrollo sustentable surge en la reducción de oficios que se emitían por cada trámite emitido por nuestra Dirección, siendo que actualmente se realizan protocolos y/o exámenes grupales imprimiendo un solo oficio acompañado de un listado de nombres de alumnos egresados. Igualmente los operativos de nuestro departamento han experimentado la reducción de errores ya que los datos que aparecen en la certificación de antecedentes académicos ya no son capturados por su existencia en el SIASE, ocasionando la reducción de tiempos en las actividades diarias. Otra ventaja es que existe en el SIASE la programación de ventanillas para su recepción y entrega lo cual evita tener aglomeraciones de personas que solicitan servicio de trámites de titulación, fenómeno que acontecía anteriormente.

Es importante resaltar que las entidades académicas resultaron beneficiadas ya que disminuyó su trabajo laboral al no existir ya el llenado de las actas de titulación y/o examen que se realizaba con errores humanos, los cuales se efectuaban comúnmente con máquinas de escribir y que muchas veces fueron rechazadas por el DEyA, originando reposiciones con costos atribuibles a ellos y reflejando retrasos para el trámite de sus egresados. Otra ventaja que resulta es la facilidad de la realización de trámites grupales, donde actualmente de manera tangible experimentan en el aumento de los índices de titulación en las dependencias teniendo un calendario de programación que otorga el DEyA.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

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

Este departamento data desde los inicios de la universidad, por lo que se infiere que un número significativo de la planta laboral que lo constituye se ha venido jubilando de acuerdo al contrato colectivo de la propia institución; al respecto las políticas gubernamentales han instruido no aplicar partidas presupuestales en el incremento de la plantilla laboral administrativa, más solo en aquellas que sean plenamente justificadas. Por todo esto la alta dirección del DEyA, decidió adoptar tecnologías de vanguardia que han venido a fortalecer significativamente la práctica que nos ocupa, permitiendo responder en tiempo y en medida a 6,654 trámites realizados desde que se implementó esta práctica con fecha corte al 30 de junio de 2017. La UANL cuenta con la plataforma institucional SIASE, que es un desarrollo propio de la institución, que ha permitido optimizar el recurso presupuestal asignado, evitando pagos a externos por concepto del uso de licencias e incentivando el mejor aprovechamiento de las habilidades, destrezas y capacidades

Aprovechamiento:

del recurso humano. Otro beneficio adicional es la eliminación significativa de documentos físicos (papel) e insumos requeridos para impresión, cabe mencionar que este sistema benefició a las diferentes dependencias de la UANL, ya que anteriormente las actas tenían que ser llenadas a máquina de escribir y eso generaba errores involuntarios, de esta manera contribuimos a la sustentabilidad del medio ambiente y fortalecemos los vínculos de comunicación interna.

Por otra parte, la aplicación de la tecnología de digitalización, permite al DEyA desarrollar la modernización integral del archivo académico administrativo de los estudiantes, en el cual se migro aproximadamente 20 millones de imágenes de microfilm a digital, para tenerlas disponibles en el sistema Content Manager; mismo que ha sido configurado con diferentes niveles permisibles de consulta. Cabe mencionar que en el año 2013, esta práctica fue galardonada con el segundo lugar en la categoría: Mejora de la Gestión Administrativa del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión, que la Secretaría de Educación Pública convoca anualmente.

Otro aspecto relevante es la adquisición de escáneres, impresoras, lectores y equipo de cómputo que han permitido actualizar el desarrollo del proceso de titulación y por ende en todos los servicios que nuestra Dirección realiza. Condición preponderante de la alta dirección, es no descuidar que el ambiente laboral resulte ser el óptimo deseado, la norma ISO 9001:2008 así lo exige y sirva como evidencia que en las diferentes auditorías externas practicadas por la empresa TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. se han resaltado comentarios positivos en este sentido. Este factor es importante mantenerlo pues se verá reflejado en un servicio de calidad para nuestros estudiantes en activo y egresados; esto se puede constatar en los resultados de la aplicación de la encuesta de servicio, que, durante los últimos años, despliega una satisfacción del cliente al 95%.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El actual Rectorado de la UANL ha establecido las directrices en las que se debe conducir la institución para el logro de la Visión 2020 a través del cumplimiento de 10 programas prioritarios que engloban los propósitos de gestión responsable del conocimiento, la cultura, la infraestructura y el equipamiento; procuración de fondos y desarrollo económico; desarrollo y fortalecimiento de la planta académica; mejora continua de la calidad de las funciones institucionales; intercambio, vinculación y cooperación académica con los sectores social y productivo; y la internacionalización.

El Departamento Escolar y de Archivo, acatando las disposiciones institucionales, se ha esforzado para redimensionar los procesos operativos, haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación disponibles, así como vigorizando las habilidades del personal a través de capacitación en rubros de inteligencia emocional, calidad en el servicio, y uso de la informática para garantizar su contribución al logro de la Visión.

Como contribución al logro de las premisas institucionales, el DEyA ha propuesto a la Rectoría y a la Secretaría General, la implementación del módulo de titulación en SIASE diseñado con el objetivo de abordar los programas prioritarios de la Visión 2020 UANL: Mejora continua y aseguramiento de la calidad de las funciones institucionales, en él se detallan acciones relevantes como son: Certificación de los procesos administrativos y de gestión de apoyo a la realización de las actividades universitarias, institucionalización de la evaluación del desempeño del personal,

y utilización oportuna de los resultados en el diseño de acciones para la mejora continua de la calidad; evaluación de los alcances, impactos y el cumplimiento de los objetivos de la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria; fortalecimiento de los esquemas para la autoevaluación, la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de las funciones institucionales, en el marco de un sistema de gestión de la calidad que tome en cuenta los marcos de evaluación de los CIEES, de organismos acreditadores reconocidos por el COPAES, de la SEP y el CONACyT. Así como en el programa Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento, se requiere el 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; establecimiento de lineamientos para promover y privilegiar el uso compartido de la infraestructura de la universidad.

Esta práctica al hacer uso de la plataforma institucional SIASE, ha permitido la estandarización en la aplicación de los criterios regulatorios contemplados en la Legislación universitaria entre las dependencias académicas y el DEyA, además se han fortalecido los vínculos de comunicación.

Asimismo se ha desarrollado la concientización de realizar las actividades administrativas bajo el enfoque de corresponsabilidad, impartiendo para ello diferentes talleres a los responsables de la administración escolar de las escuelas y facultades, así como al personal del DEyA; en los que se refuerza a detalle la mejora implementada en los procesos inherentes a la emisión títulos universitarios, con el objetivo de abatir los hallazgos detectados durante la revisión de los expedientes estudiantiles.

En el ámbito del Departamento Escolar y de Archivo, la modernización y simplificación de esta práctica ha intensificado la profesionalización del personal administrativo que participa en cada etapa del proceso de emisión de los estudiantes en activo o egresados de la universidad, puesto que redimensionar sus actividades haciendo uso de la tecnología permite generar mayor certeza y transparencia en la operatividad, al brindar en tiempo real indicadores de desempeño tanto del personal como de las diferentes variables involucradas en el proceso.

Impacto Sociedad:

Uno de los detonantes en la implementación del sistema de la modernización de titulación es que infortunadamente existe el incremento en los casos de falsificación y alteración de títulos a nivel estatal y nacional. Por lo que la UANL ha destinado importantes recursos para conformar una plataforma robusta tanto de hardware como de software, que permita garantizar que la información sensible como calificaciones, planes de estudio, datos personales de los estudiantes, se conserven en condiciones apropiadas disminuyendo los riesgos de alteración o pérdida a través de procesos certificados de seguridad en informática; además se ha fomentado de manera considerable el fortalecimiento de los niveles en las medidas de seguridad incluidas en los formatos físicos que se usan en su elaboración para conseguir evitar la falsificación de los documentos emitidos por la UANL a través del DEyA.

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL ha compartido sus mejores prácticas con otras universidades públicas y privadas a nivel nacional en diferentes escenarios, lo que nos ha permitido establecer lazos de apoyo y comunicación para el intercambio de aspectos relevantes en el desarrollo de este proceso y que han reproducido en sus procesos operativos. Aunado a lo anterior, la Universidad Autónoma de Nuevo León a través de la Secretaría General y el Departamento Escolar y de Archivo, ha sostenido encuentros con diferentes autoridades de la Dirección General de Profesiones, con la finalidad de que ellos tengan disponible la información académica de nuestro egresados, poniendo a su disposición en el futuro próximo, un módulo de consulta de documentos digitalizados contenidos en los expedientes de alumnos activos y egresados, para la verificación y transparencia de los trámites ante esta Dirección, con este proyecto obviaremos el envío de documentación física, bajo un esquema de seguridad restringida al personal acreditado por la DGP ante la UANL, quien asignará los privilegios de

consulta y registrará los movimientos realizados por el usuario.

En Agosto de 2016 se inició el proceso de titulación por medio de plataforma del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), cumpliendo con un logro en la visión 2020 UANL, en el punto III Conectividad que menciona: La UANL cuenta con un sistema de conectividad informática que satisface con oportunidad las necesidades del trabajo académico y administrativo de la comunidad universitaria: por ende, se desarrolló una plataforma tecnológica basada en redes y en conectividad con el alcance para cada una de las dependencias universitarias, alumnos y egresados. Se cumple con uno de los programas prioritarios para el logro de la visión en cuanto a la Gestión Institucional Responsable donde se menciona la actualización permanente de la normativa, de igual manera la simplificación y mejoramiento de los procesos administrativos con base a las normas internacional del ISO 9001-2008 y la verificación reglamentaria de momento para beneficio de la sociedad universitaria.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

La dinámica de modernización integral durante los últimos años se fundamenta en el PDI, así como en la Visión 2020 UANL que el actual Rectorado ha impulsado.

Por lo anterior, se ha optado por la adquisición de herramientas tecnológicas de vanguardia, implementando la digitalización de los expedientes electrónicos de los alumnos, resguardada en un servidor ex profeso para este propósito, Sistema Content Manager.

Al incorporar este tipo de tecnologías se generan informes inmediatos para estudiantes, entidades estatales o federales que lo requieran.

El módulo de titulación del SIASE, se liberó el pasado agosto de 2016, permitiendo tramitar al 30 de junio del año en curso 6,654 trámites de titulación en todos los niveles. Vislumbramos que para diciembre del presente año, estaremos superando el número de titulación del año 2016 que fueron: 13,924.

El egresado utiliza la tecnología para su pre-solicitud de manera presencial o vía web, imprime su cita y el recibo de pago electrónicamente, pagando en cualquier sucursal bancaria autorizada desde cualquier parte que se encuentre, la presencia del cliente se reduce 6 vueltas a solo 2 ante el DEyA y realiza su trámite al cien por ciento; anteriormente algunos solo llegaban a la primera fase que era la elaboración de actas sin finiquitar su titulación ante la DGP. La dependencia asume el compromiso de recoger y devolver las actas de titulación y/o examen y seguir con proceso de titulación con personal autorizado. Asimismo, se reduce el alto índice de producto no conforme originado por las escuelas y facultades al ya no tener que escribir datos faltantes en la emisión de las actas, actualmente se alimentan en el sistema de manera electrónica y se procede a la impresión en el DEyA. Existe ahora la titulación individual y grupal conformando con anticipación el número de firmas de comités de titulación o examen de acuerdo a las necesidades internas de las dependencias.

En la modernización de titulación en el SIASE, se utiliza la información del historial académico del alumno como son: períodos de inscripciones, horarios de clases, calificaciones, equivalencias, revalidaciones y evaluación a título de suficiencia, foto de credencial universitaria, datos personales (nombre, curp, correo institucional, personal y de trabajo, domicilio, teléfonos particulares y móviles), certificando el avance académico, se obtiene de manera electrónica la verificación del pago y toma de fotografías.

En el SIASE existe el aseguramiento de los privilegios, bajo una supervisión, para cada uno de los empleados del DEyA involucrados en: recepción, elaboración, revisión, digitalización y entrega, entre otros; dando capacitación en el uso del SIASE, la trazabilidad del trámite es de

manera electrónica y existe la aplicación de control de seguridades de los documentos: formatos, hologramas, timbres hologramas, sellos, los cuales se asignan a los usuarios.

El SIASE se encuentra competente para las exigencias del nuevo sistema de la Dirección General de Profesiones, el Sistema Integral de Registro del Ejercicio Profesional SIREP, en el cual fuimos una de las cinco universidades piloto el pasado 2014; actualmente estamos inmersos de acuerdo a la instrucción de la Circular No. DGP/341/2016, de fecha 20 de septiembre de 2016, donde menciona: unificar y automatizar los procesos de registro de título, diploma y expedición de cédula profesional que maneja dicha Dirección.

Se elaboró la aplicación para verificar la certificación de servicio social vinculando la información con la Dirección de Servicio Social de la UANL, existiendo la participación de un equipo multidisciplinario, rigores normativos, perfiles del personal involucrado, alcance a tiempo actual y futuro. Implicó un esfuerzo extra laboral, sólido y profesional que nos ocupó del año 2013 al 2016; teniendo la visión en un futuro obtener la portabilidad de antecedentes académicos y titulación para instancias externas.

Participación Social:

La sociedad en general de la cual forman parte los egresados se benefician del uso de este sistema al obtener sus actas de titulación o examen y título de manera expedita, obviando traslados innecesarios que se reflejan en ahorros al evitarles gastos por concepto de transportación, pues a través del acceso personalizado a través del portal universitario, puede realizar la pre-solicitud del trámite y dar seguimiento al avance desde su inicio hasta la entrega de título y cédula profesional.

Es importante destacar que la comunidad universitaria está integrada por autoridades académicas y administrativas, profesores, empleados y estudiantes, quienes son informados acerca de las innovaciones en los procesos y servicios que ofrece el Departamento Escolar y de Archivo, a través de las plataformas tecnológicas con las que cuenta la UANL, el portal universitario <http://www.uanl.mx/alumnos/escolares/titulacion.html>, está diseñado de manera que los interesados que cuenten con clave de usuario y contraseña puedan acceder a las opciones trámites DEyA que se despliegan en web a través del SIASE, verbigracia: consulta de calificaciones, horario de clases, solicitud de trámites escolares ante el DEyA, entre otras. Los responsables de servicios escolares de las escuelas y facultades, son invitados por la Dirección del Departamento Escolar y de Archivo a reuniones semestrales. En la agenda de asuntos a tratar se incluyen los relativos a lineamientos que aplicarán para la conclusión del semestre en curso, así mismo se precisa la planeación estratégica de actividades del semestre a iniciar; además se hace la notificación de proyectos estratégicos implementados por el DEyA y que están relacionados con las actividades académico administrativas y que conllevan la corresponsabilidad en su desarrollo, como lo es el proceso de emisión de trámites de titulación en todos sus niveles. Para difundir entre la comunidad universitaria que requiera información para realizar algún trámite ante este Departamento, en estas reuniones se comparte material impreso como dípticos y posters.

En cuanto a los egresados de la institución, tienen a su acceso la información de su historial académico-administrativo a través de las consultas que pueden realizar personalmente en la escuela o facultad en la que cursó sus estudios, además que en el portal de la institución puede consultar la información relativa a los trámites y servicios.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

El DEyA, por ser una entidad de servicio a estudiantes activos y egresados, tiene como misión la búsqueda permanente de la innovación para lograr el desarrollo de los procesos de la administración escolar, generando indicadores que induzcan a la satisfacción de nuestros clientes. Esto se alcanza por objetivos de calidad medibles, que son auditados por la norma ISO 9001:2008. Lo anterior es y será la premisa con la que implementamos una auténtica mejora continua de nuestros procesos. Por lo que la práctica de Modernización del proceso de titulación que fue liberado el 29 de agosto de 2016, ha venido a simplificar el trámite y a la par a robustecer la garantía de la aplicación normativa a todos y a cada uno de los títulos emitidos por el nuevo sistema.

Factores que impulsan directamente el desarrollo de esta práctica, es el cumplimiento de la planeación estratégica que el DEyA elabora, fundamentada en la Visión 2020 UANL, así como en el Plan de Desarrollo Institucional; e implica que en el año 2020, la UANL deberá ser:

1. Una Institución de educación media superior y superior impulsora del progreso, que sustenta su actividad en un Plan de Desarrollo Institucional y una Agenda de Responsabilidad Social Universitaria derivada de dicho plan, mediante la actual adopta permanentemente un compromiso público con los intereses de la sociedad de la que forma parte. La ARSU incluye un amplio y diversificado espectro de programas, proyectos y acciones en el marco del PDI y de las funciones institucionales. Su objetivo es dar respuesta a necesidades relevantes del desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del país de manera oportuna y efectiva y con un fuerte compromiso ético.

8. Una institución que posee una amplia y moderna infraestructura y equipamiento de apoyo a la impartición de los programas educativos que se ofrecen en los sistemas del nivel medio superior, de estudios de licenciatura y de posgrado, así como para el desarrollo de los proyectos de los cuerpos académicos y de las actividades culturales u de extensión universitaria.

9. Una institución que cuenta con un sólido y certificado sistema de gestión de calidad y para la rendición oportuna de cuentas a la sociedad, apoyado en una normativa actualizada y pertinente; la actualización y capacitación permanente del personal directivo y administrativo; sistemas informáticos de frontera; un sistema consolidado de indicadores de desempeño, esquemas de seguimiento y evaluación, lineamientos para la planeación, transparencia y toma de decisiones. Uno de los factores restrictivos que enfrentamos, fue el paradigma de más de cincuenta años, de que cada escuela y facultad realizaba a su conveniencia los trámites de titulación llevando a cabo sus protocolos y exámenes de grado de manera diferente, en tiempos muy extensos entre uno y otro, como un mínimo de un día y hasta cuatro meses, siendo una de las quejas de los egresados, la resistencia a la homologación del proceso donde se iban a someter a una programación de fechas controlados por el DEyA, y sobre todo la falta de comunicación interna de las entidades académicas como los son: jefes escolares, encargados de servicio social y titulación. Esto se superó gracias a la participación de las Facultades piloto quienes constataron que el beneficio del nuevo sistema era de gran dimensión al implicar la facilidad de la emisión de actas de titulación o examen ya que no harían el llenado acostumbrado con máquinas de escribir, ahorrando tiempo y costos que originaban las reposiciones de actas, ya que no existía el margen de error humano, que tenían controles de pre-solicitudes de trámites de manera electrónica y podían planear la titulación de egresados de manera individual o grupal de acuerdo al Reglamento General de Titulación: Preparatoria Técnica, Técnico, Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado y Licenciatura y lo más relevante fue constatar que la comunicación interna de cada entidad fueron robustecidos.

Ciclos Mejora:

El DEyA, es una de las entidades administrativas de mayor arraigo en la universidad; distinguido por ofrecer trámites y servicios de calidad, con responsabilidad social, realizados

con alto esmero profesional acorde a las necesidades de cada época. Actualmente cuenta con la certificación de procesos bajo la norma internacional ISO 9001:2008, que vino a reforzar la tradición de aplicar conceptos de modelos de gestión y mejora continua de calidad. Con el impulso decisivo de la gestión encabezada por el Rector, para el logro de la Visión 2020 UANL que reza: La UANL, 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, se han fijado los compromisos que la universidad asume, sustentados en el Plan de Desarrollo Institucional y la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria.

En el año 2013, el DEyA realiza una acción preventiva de alto impacto para las unidades académicas dependientes de la UANL de Nivel Medio Superior, Superior y posgrado, que consistió en citar a más de 150 responsables de la administración escolar con el propósito de revisar a detalle el currículo de los programas que ofertan, previo a su integración al SIASE para:

Disminuir los errores humanos al liberar un certificado de estudios, título profesional, grado académico, diploma de especialidad, y demás documentos escolares expedidos por el DEyA. Evitar al 100% la emisión de kárdex (historial de calificaciones) en papel.

Dotar al SIASE con los criterios normativos y objetos de revisión, realizando la función de auditor virtual bajo el concepto de corresponsabilidad biunívoca entre la unidad emisora y la receptora. Lo anterior, consistió en cotejar con los programas académicos aprobados por el H. Consejo Universitario, inscritos ante la Dirección General de Profesiones para el registro de los títulos y expedición de cédula para ejercer; haciendo hincapié en la temporalidad, modalidad, y en la nomenclatura de las asignaturas. Estas validaciones, están fundamentadas en los reglamentos vigentes y en la conformación de los programas académicos aprobados por H. Consejo Universitario; para estandarizar de forma automatizada los criterios de revisión, evitando cambios o mal uso de ellos de una dependencia académica a otra.

Compartimos que el nuevo módulo de titulación en el SIASE fue liberado el 29 de Agosto del año próximo pasado y está disponible para toda la universidad. El sistema ha sido sometido a múltiples revisiones para detectar nuevas áreas de oportunidad por parte del personal responsable de la emisión de titulación en todos sus niveles, destacando en los últimos tres meses:

Adecuación para inmersión en SIREP, sistema institucional de la DGP.

Consulta de protocolo para identificar trámites locales, urgentes, extranjeros, con problemas

Consulta para identificar el tracking de un trámite.

Adición en pantalla de escuelas y facultades para reprogramar trámites de personas que no acuden a la cita programada por el DEyA.

Vista previa en pantalla de configuración de firmas de los comités de titulación y posgrado en nombres de sinodales para identificar errores ortográficos.

Impresión de títulos de Centro de Investigación y Desarrollo en Educación Bilingüe, institución dependiente de la UANL con planes de bachillerato bilingüe, sin cédula profesional.

Adecuación a la pantalla de Etapas de Título, agregando criterios de búsqueda: Visualizar etapas, tipo de movimiento, fecha y hora.

Validación en módulo de tesorería para que no bloquee un trámite del DEyA si ha recibido el alumno un crédito al ser estudiante de un nivel superior al que se titule.

En el monitor de titulación en SIASE, aparezcan datos del alumno: teléfono, correo electrónico y la búsqueda sea por nombre o apellidos. (en proceso).

Institucionalización:

En las últimas dos décadas la UANL ha sustentado su desarrollo y la toma de decisiones en procesos de planeación participativos que le han permitido identificar los retos que enfrenta la institución en el cumplimiento de sus funciones y construir e implementar oportunamente los

medios para atenderlos. Para ello, ha sido fundamental contar con marcos orientadores de acción que establecen las aspiraciones que la comunidad universitaria pretende lograr en periodos a mediano plazo. Ejemplo de esto es la formulación de las diferentes visiones acordes a las características del entorno y sus exigencias de intensificar acciones pertinentes para la construcción y consecución de los objetivos trazados en la Planeación Estratégica, así como en el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL. El trabajo de los universitarios para cumplir la Misión y hacer realidad la Visión 2020 UANL, deberá concentrarse, en el logro de los 15 propósitos declarados en la misma, de entre los que por su relación en 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 la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria. Consolidar los esquemas para la gestión transparente y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

La integración de la práctica Modernización del Proceso de Titulación en el DEyA de la UANL mediante el uso de las Tics al Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos SIASE que opera institucionalmente, proporciona las condiciones para su permanencia; además el Departamento Escolar y de Archivo al ser una entidad administrativa con procesos certificados bajo la normativa internacional ISO 9001:2008, exige el compromiso de realizar acciones que permitan la mejora continua en la operatividad de los mismos para ofrecer servicios altamente competitivos.

Acciones :

Acciones a corto plazo: Inclusión, parametrización y unificación de criterios de validación del historial académico administrativo de los estudiantes. Asimismo se incluirán otro tipo de documentos que emite el DEyA como son menciones honoríficas en los niveles superior y posgrado.

Acciones a mediano plazo: Constituir una interface de consulta de los documentos digitalizados que conforman los expedientes de los estudiantes albergados en el sistema Content Manager, con referencia al historial académico administrativo registrado en el SIASE (permitiendo que cada una de las escuelas y facultades de la UANL se les asigne el privilegio de consulta de los expedientes que les aplique). Asimismo interface en SIASE con la Secretaría General, Rectoría, y el H. Consejo Universitario, donde el DEyA realiza diplomas y reconocimientos como: Profesor Afiliado, Flamma Vida y Mujer, Día del Maestro, Día de la Secretaria, Reconocimientos RIGE, Méritos Académicos, Doctor Honoris Causa, Profesor Emérito, Honorable Junta de Gobierno, Premios de Investigación, Premio a las Artes, Excelencia Profesional, Deportes, Medalla José Eleuterio González, Exintegrantes de Comisiones, Post-Mortem, Universidad para Mayores, Transcripciones de títulos, Reexpedición de Títulos, es conveniente mencionar que estos trámites actualmente se realizan en Microsoft Office Publisher, utilizando formatos de seguridad, sellos y hologramas.

Acción a largo plazo: Desarrollo de un sistema de consulta digital de los documentos probatorios de la conclusión de estudios de los egresados de la UANL, ya que el documento que lo sustenta es el certificado de estudios. El objetivo de esta acción será transparentar el proceso de obtención del título profesional robusteciendo el convenio establecido entre la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Secretaría de Educación Pública a través de la Subsecretaría de Educación Superior y la Dirección General de Profesiones; en el que se establece la validación electrónica en el trámite de registro de título profesional, grado académico o diploma de especialidad. Este procedimiento actualmente se lleva a efecto enviando los documentos físicos correspondientes, a juicio aleatorio de la DGP. Con agrado compartimos que fue aceptada con beneplácito, incluso se tomaría como modelo a replicar en otras instituciones de educación superior, públicas o

particulares y se encuentra en revisión por autoridades, esta interface se desarrollará bajo los criterios de seguridad y generación de bitácoras de movimientos por usuario registrado.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

La Modernización del Proceso de Titulación en el Deya de la UANL mediante el uso de las tics incluida en la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria por el alto impacto positivo que representa en beneficio de la comunidad, su aplicación constituye una iniciativa que contribuye en el cumplimiento de los programas prioritarios para el logro de la Visión 2020 UANL:

Gestión responsable de la infraestructura y el equipamiento. Como una acción de fortalecimiento de los sistemas y redes de información de las dependencias académicas y administrativas, a través del establecimiento de lineamientos para promover y privilegiar el uso compartido de la infraestructura de la universidad; al involucrar de forma integral y comprometida a los responsables de la administración escolar de las dependencias académicas y a los dueños del proceso de emisión de titulación, en el cumplimiento de sus funciones que repercute directamente en la garantía de certeza de la información que se plasma en los certificados, actas de titulación o examen y títulos, cumpliendo cabalmente con los requerimientos reglamentarios y normativos de la institución. Actualmente esta práctica se replica en todas las Escuelas y Facultades que integran la UANL, incluyendo las escuelas incorporadas.

En cumplimiento del programa de Gestión institucional responsable, por medio del fortalecimiento de los esquemas para la transparencia y rendición oportuna de cuentas a la sociedad, el Departamento Escolar y de Archivo, ha recibido durante los últimos años a delegaciones de diferentes instituciones de Educación Superior públicas y privadas del país y del extranjero: Universidad Autónoma de Yucatán, Universidad Autónoma de Sinaloa, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Universidad Popular de Chontalpa, Cárdenas Tabasco, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Autónoma de Baja California, Universidad Autónoma de Coahuila, Universidad Autónoma de Campeche, Universidad Central de Chile, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana, Universidad de Tamaulipas, Universidad Insurgentes, Universidad La Salle, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Universidad Panamericana y la Dirección de Acreditación, y por último Certificación y control Escolar de la Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León, El objetivo de estas visitas es conocer las diversas prácticas que operan en la universidad a cargo del DEyA. Durante esas visitas, las distintas instituciones han manifestado su preocupación por contar con una herramienta que les permita validar, autenticar, certificar y por ende auditar los documentos escolares que ellos expiden. Tomando nuestros procesos como una referencia conforme a sus necesidades y normativa institucional, que les permita enfrentar el franco incremento en el índice de documentos y títulos apócrifos que transitan, coincidiendo en la importancia de contar con un sistema como el que aquí se presenta, ya que la información contenida en un título emana de un certificado emitido por la UANL, se extrae directamente del sistema SIASE que encierra un

módulo donde particularmente cada maestro captura las calificaciones obtenidas por los alumnos al finalizar cada periodo escolar, contando dicho módulo con las validaciones electrónicas para el cumplimiento de la normatividad vigente, fomentando la participación corresponsable entre las dependencias académicas y el DEyA durante la expedición de títulos en todos sus niveles. Las Instituciones visitantes han encontrado beneficiosa la aplicación de los controles de activación de los contenidos académicos, y sobre todo las seguridades que incluye el sistema como: tener el historial del proceso de los trámites y obtener los nombre de usuarios que se involucran en cada una de las etapas del proceso, llevando control de formatos, sellos y hologramas aplicados al documento emitido, por citar algunos.

Participación otras Instancias:

no aplica

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

La normativa institucional y sus procesos administrativos han sido adecuados recientemente con el objetivo de proporcionar condiciones ad hoc a las exigencias del entorno sin demérito de las funciones sustantivas de la universidad. La Legislación universitaria vigente está compuesta por reglamentos generales que señalan el curso del quehacer universitario, de entre los cuales podemos mencionar:

ESTATUTO GENERAL, aprobado el 6 de septiembre de 2000

REGLAMENTO GENERAL DEL SISTEMA DE POSGRADO, aprobado el 12 de junio de 2012

REGLAMENTO DE SERVICIO SOCIAL, aprobado el 14 de agosto de 2014

REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIONES, aprobado el 8 de septiembre de 2011

REGLAMENTO GENERAL SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN Y PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES, aprobado el 27 de marzo de 2014.

REGLAMENTO GENERAL DE TITULACIÓN: PREPARATORIA TÉCNICA, TÉCNICO, TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO, PROFESIONAL ASOCIADO Y LICENCIATURA, aprobado el 17 de junio de 2008.

Artículo 12. La escuela o facultad deberá contar, dentro de sus áreas de administración o control escolar, con procedimientos que garanticen que los antecedentes académicos presentados por el egresado existen, son auténticos y reúnen todos los requisitos legales establecidos.

Artículo 13. El Departamento Escolar y de Archivo tendrá la más amplia facultad para revisar, durante el trámite o incluso posteriormente, los antecedentes académicos del egresado, y a solicitar en cualquier momento a la escuela o facultad la presentación física de los documentos respectivos, ya sea en original o copia simple, según el caso.

Según lo considera el Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020, el reto es lograr que se consoliden los esquemas de gestión para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los programas y procesos educativos.

Otro aspecto importante por resaltar es el Convenio de colaboración SEP-UANL celebrado el 23 de febrero de 2008, que en su Cláusula Octava establece que la institución autónoma, se compromete a contar, dentro de sus áreas de administración o control escolar, con procedimientos que garanticen que los citados antecedentes académicos existen, son auténticos y que reúnen todos los requisitos legales establecidos. La Secretaría, tendrá la más amplia facultad para revisar durante el trámite o incluso posteriormente, dicha certificación de antecedentes académicos y a solicitar, en cualquier momento a la institución autónoma la presentación física de los citados antecedentes académicos, ya sea en original o copia simple, según el caso.

Transparencia:

Valores asociados al quehacer institucional. La universidad ratifica y promueve los siguientes valores en la realización de los ideales de la gestión socialmente responsable de la formación integral, de la generación y aplicación del conocimiento y la cultura, y del funcionamiento institucional en todos sus ámbitos: Verdad, Equidad, Honestidad, Libertad, Solidaridad, Respeto a la vida y a los demás, Paz, Respeto a la naturaleza, Integridad, Comportamiento ético y Justicia.

El carácter público de la universidad la obliga a ser solidaria y a mantener el compromiso de procurar atender a toda la población por igual, en particular a la más desfavorecida, por lo que se debe realizar esfuerzos institucionales permanentes para lograr tal propósito. La UANL tiene la obligación de ser ejemplo de rectitud y probidad, orientando todos sus actos a la búsqueda de la verdad y apartándose de conductas relacionadas con la simulación y el engaño.

El trabajo de los universitarios para cumplir con la Misión y hacer realidad la Visión 2020 UANL deberá concentrarse en el logro de propósitos tales como: Consolidar un espacio público caracterizado por sus contribuciones oportunas y con altos niveles de calidad y pertinencias a la atención de problemáticas relevantes del desarrollo de la sociedad nuevoleonense y del País, y a la construcción de políticas públicas para el desarrollo. Implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas. 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 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.

Así mismo, nos rige el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Se deduce que por ser una institución de carácter público, recibe financiamiento de los Gobiernos Federal y Estatal; y nos obliga a transparentar el uso y aplicación de los recursos públicos asignados, pues nos debemos a la sociedad, ante lo que el Departamento Escolar y de Archivo no es la excepción; al ser una organización de índole académico administrativa, que tiene como misión objetivo expedir documentos tales como certificados, títulos, diplomas, grados académicos, entre otros; mismos que deben de garantizar probidad para quien los ostenta, que son nuestros egresados, pudiendo así acceder a oportunidades laborales u obtención de becas ante organismos externos.

En apego al marco normativo anteriormente mencionado, en el concepto de principios y definiciones del capítulo I, fracción II, nos consigna 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, que nos obliga a proteger los datos personales en posesión de autoridades universitarias, así como su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos, mismos que podrá ejercer esta institución. Finalmente, el apartado V de este mismo artículo, nos obliga a mejorar la gestión y administración de los documentos que obran en poder de los archivos administrativos de esta máxima casa de estudios.

Aplicación de recursos:

El Departamento Escolar y de Archivo es una organización que desde su fundación en los años treinta se ha venido fortaleciendo con personal altamente competente y con experiencia por demás demostrada; pero uno de los inconvenientes a los que nos hemos enfrentado durante los últimos seis años, como ya comentamos, es el alto porcentaje de empleados que se han jubilado por cumplimiento de su relación contractual vigente en la UANL. Conscientes de que las políticas gubernamentales han reducido notablemente las partidas presupuestales para la

contratación de nuevo personal en el ámbito administrativo, que como ya se dijo, excepto en aquellos casos que efectivamente lo requiera. Esto nos ha obligado a re-direccionar nuestras estrategias de planeación fortaleciéndolas con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, principalmente aquellas que tengan relación con informática y comunicación; verbigracia la práctica que nos ocupa, al integrar al SIASE el módulo de titulación en todos sus niveles, privilegiando la aplicación de validaciones electrónicas que garanticen el cumplimiento de la normatividad universitaria vigente. Esta aplicación informática es el resultado de la reingeniería realizada a los procesos que tenían una antigüedad mayor de cincuenta años de operación, que implicó la concientización del personal administrativo en la importancia de romper con viejos esquemas de trabajo que se oponen a la gestión responsable de los recursos; pues al proveerlos de herramientas tecnológicas de última generación, nos ha permitido optimizar el recurso humano disponible, aprovechando la fusión de áreas de servicio, así como disminuir notablemente el pago por concepto de horas extras, etc.

Todo esto ha redundado en beneficio de nuestros clientes como lo son estudiantes, egresados y entidades externas o internas que guardan alguna interrelación con el Departamento Escolar y de Archivo. Sirva como evidencia, que la auditoría practicada por la empresa TÜV SÜD América de México S.A. de C.V. durante el mes de febrero de 2017, verificó y validó que nuestros índices de satisfacción del cliente se ubican en un 95%. Otra ventaja a considerar, es que al implementar las tecnologías de información y comunicación ha coadyuvado a que el gasto sea eficiente por la racionalización efectiva en el uso de insumos tales como: papel, tintas, bolígrafos, copias fotostáticas, consumo de energía eléctrica, entre otros, llevándonos a un costo beneficio permisible, que gracias a éste, se generan mayores ingresos por concepto de servicios prestados, favoreciendo que los ahorros generados se reinviertan en equipamiento, actualización de software y hardware.

Desarrollo profesional y humano:

Para el buen funcionamiento y consecución de logros en las actividades que realiza el Departamento Escolar y de Archivo, es importante destacar que el personal adscrito a esta entidad administrativa, es altamente competente y comprometido con el cumplimiento de la normatividad de la institución; que orienta sus esfuerzos hacia la satisfacción de nuestros usuarios durante la prestación del servicio; aunado a que por ser un departamento con certificación de procesos bajo la norma ISO9001:2008, en el sistema de gestión de calidad tiene establecido y documentado el programa general de capacitación y desarrollo, en el que se considera el fortalecimiento de las competencias, el conocimiento y el desenvolvimiento de los empleados. Este programa general de capacitación tiene una planeación anual, lo que permite que el 100% de la plantilla laboral participe activamente en los cursos, mismos que al finalizar cada uno de ellos registran su percepción en un instrumento de evaluación y retroalimentación, con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora.

Esto fue determinado conforme el análisis de los resultados de la aplicación de instrumentos de evaluación del ambiente de trabajo, detección de necesidades de capacitación y de evaluación de desempeño aplicados. Hemos de mencionar que el desarrollo integral humano del trabajador del DEyA se enfoca en: Manejo de relaciones interpersonales basadas en valores y comunicación, administración del tiempo y manejo de estrés, cursos de primeros auxilios, calidad en el servicio, redacción de documentos en base de reglas gramaticales, reglas de estilo de redacción institucional, introducción en el análisis de la Norma ISO 9001:2008, Control y manejo de emociones, manejo de actitud, introducción a la Norma de Calidad 9001:2015, programas de promoción de estilo de vida saludable y bájale una tonelada a la torre de rectoría. Así como el adiestramiento necesario para el uso de los sistemas de información como el SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos), Content Manager y SIREP.

El DEyA establece un programa de capacitación y certificación al personal administrativo adscrito a las funciones de servicios escolares de las Escuelas y Facultades de la UANL, con la finalidad de garantizar la estandarización de la aplicación de los criterios normativos y la ejecución oportuna de las pantallas del nuevo módulo de titulación en el SIASE, haciendo hincapié en la importancia de realizar la revisión exhaustiva de la integración de los kárdex de los interesados que realizan la pre solicitud de trámite de titulación, previo a la liberación del trámite al DEyA, pues de lo contrario, el documento será susceptible a error, situación que no es permisible, pero que de suceder el sistema está preparado para generar evidencia en la bitácora de control de trámites de la omisión en dicha verificación, con el enfoque de detección oportuna de las necesidades de capacitación del personal.

Todo lo anteriormente descrito, es armónico al programa Gestión institucional responsable, propuesto para el logro de la Visión 2020UANL, a través de métodos como la realización de estudios sobre clima organizacional y satisfacción laboral para mejora continua, establecimiento de un Programa de Atención Integral al personal, que coadyuve a mejorar su desarrollo personal. Identificación y sistematización de buenas prácticas laborales, implementándolas en diferentes áreas del quehacer institucional; así como promover la práctica de la equidad, el respeto a los derechos humanos, la no discriminación y prácticas saludables.

Salud y seguridad:

El comité directivo del DEyA, elabora la planeación estratégica para garantizar la actualización del equipamiento tecnológico y las instalaciones con la finalidad de proporcionar al personal los mecanismos necesarios para el desarrollo óptimo de sus tareas y funciones; en cumplimiento a lo estipulado en los programas prioritarios para alcanzar la Visión 2020 UANL. En específico al relativo a la Gestión institucional responsable, que propone la implementación de acciones que fomenten el fortalecimiento de los programas de seguridad de la comunidad y del patrimonio universitario, a través del seguimiento, evaluación y actualización del programa de sustentabilidad de la universidad, así como promover la práctica de la equidad, el respeto a los derechos humanos, la no discriminación y prácticas saludables.

Se han actualizado todos los componentes de la iluminación de las oficinas, siendo sustituidos por lámparas de nueva tecnología, que brindan confort y descanso visual, para favorecer la salud de los empleados que desarrollan las prácticas de revisión de expedientes y documentos elaborados.

La Dirección del Departamento Escolar y de Archivo, gestionó durante el pasado diciembre de 2014, la adquisición de escáner canon, discos duros, Ipad, equipos de cómputo especiales para la impresión de títulos, usb de 32 g, lectores ópticos; dicho equipamiento se verifica cada tres años por la Dirección de Tecnologías de la Información de la UANL, para que obtener la buena calidad de los procesos del DEyA, por lo que para este diciembre del presente año, debemos de contar con el nuevo equipamiento para elaborar los trámites solicitados a esta Dirección.

De acuerdo a la Agenda de Responsabilidad Universitaria 2014 y teniendo como referente los programas prioritarios de la Visión 2020 UANL, el Departamento Escolar y de Archivo participa en la implementación del plan de contingencia para las oficinas administrativas, que coordina la Dirección de Seguridad y Vigilancia de la UANL, a través de la instancia de Protección Civil Universitaria. Dicha intervención consiste en que un grupo de empleados del DEyA forme parte

de las cuatro brigadas para atender, en caso necesario las siguientes acciones: Combate contra incendio, búsqueda y rescate, evacuación, primeros auxilios y respiración cardiovascular; para lo cual recibió capacitación profesional bajo los criterios de las normas mexicanas de protección civil.

Como parte de las medidas de seguridad en el Departamento Escolar y de Archivo, se encuentran debidamente señalizadas las rutas de evacuación y salidas de emergencia, las cuales están libres de obstáculos, para que en caso de algún suceso permitan el tránsito rápido del personal para salvaguardar su integridad física. Además se dispone de un sistema de alarma con detección de humo en caso de incendio, y en cada una de las oficinas que conforman el DEyA, se localizan estratégicamente extintores de fuego. Para proteger la integridad del historial académico administrativo de los estudiantes de nuestra universidad, en las instalaciones que corresponden al Archivo, se ha colocado un sistema de extintores aéreos, que son activados bajo la detección de presencia de humo y/o fuego, y que como características posee entre otras, que no es tóxico, es 100% biodegradable, crea un escudo protector contra el fuego y no daña sellos ni empaques.

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

Medio ambiente:

La Universidad ha promulgado para el logro de la Visión 2020 UANL, quince propósitos de trabajo institucional, mencionándose para tener alusión al tema que nos ocupa, el número uno de los mismos, que consiste en consolidar un espacio público de 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. Y el inciso g) trata de la implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas. Estos propósitos están directamente relacionados con el programa prioritario de Gestión institucional responsable, con la formulación e implementación de acciones que permitan aminorar los impactos sociales y medioambientales negativos que producen el desarrollo de las actividades universitarias identificando y evaluando dichos impactos. 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; tanto en los espacios interiores como aquellos que son extensivos para la convivencia de una sociedad.

Los resultados medibles que hemos obtenido, con la aplicación de nuevas tecnologías al desarrollo operativo de los servicios que brindamos, han sido palpables debido a la eliminación de sustancias tóxicas tales como los sustratos químicos que se usaban para el revelado de la película de microfilm, y como consecuencia la eliminación de la evaporación de gases tóxicos. El contar con redes de información en línea permite que los administradores escolares, así como

los estudiantes de las diferentes unidades académicas, eviten al máximo el uso de papel por la consulta electrónica que tienen disponible, así como también se eximen de hacer uso de vehículos automotores para su traslado a las oficinas centrales de este departamento, coadyuvando con esto a disminuir la quema de hidrocarburos que contaminan la capa de ozono del medio ambiente, 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.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

El Departamento Escolar y de Archivo por ser una entidad dependiente de la Universidad Autónoma de Nuevo León, se reserva la atribución que le confiere la Ley Orgánica de la UANL en el Título Segundo: Funciones y Atribuciones, Artículo 5, Fracción V. Admitir como alumnos a los estudiantes que demuestren capacidad de aprovechamiento escolar y aptitud para el desempeño de actividades profesionales o técnicas. Fracción VI. Otorgar grados académicos y expedir títulos profesionales, diplomas y certificados de estudios. Fracción VII. Otorgar validez a los estudios realizados en otras instituciones. Fracción VIII. Incorporar enseñanzas equivalentes a las que se imparten en la Universidad.

Sirva como ratificación la ya antes mencionada misión del DEyA: Otorgar inscripción, matrícula y credencial universitaria, en los Niveles Medio Superior y Superior, manteniendo el historial académico administrativo del estudiante para que, al concluir sus estudios, se expidan certificados, títulos profesionales, diplomas, grados académicos y demás documentos con validez nacional que apruebe el H. Consejo Universitario.

Oportuno es considerar las estrategias complementarias a los programas impulsados por el Rectorado actual, como lo son el Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020, la Visión 2020 UANL y derivado de éstos, se estructura la Agenda Estratégica de Responsabilidad Social y que para el caso del Departamento Escolar y de Archivo se integra por los siguientes rubros:

- a) Estrategias para la implementación de los Programas Institucionales Prioritarios, Indicadores y Metas relacionadas con el logro de la Visión 2020 UANL;
- b) Acción a realizar;
- c) Responsable de la implementación y
- d) Entregable (Reporte de evidencia de resultados).

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, está diseñado bajo el precepto de todo lo antes expuesto, y que converge en procesos sustantivos, dentro de los cuales se encuentra comprendida la expedición de documentos de alta relevancia institucional como lo son el certificado de estudios y el título profesional y/o diploma de grado; siendo éstos la principal razón por la que se ha delineado el Sistema de Modernización de títulos, con responsabilidad compartida, en el módulo de SIASE.

Esta institución, se ha caracterizado por ser garante en la expedición de sus documentos escolares y títulos de sus egresados generando certeza y confianza para el interesado como para

la unidad receptora. Podemos mencionar que en el año 2016 se elaboraron 11,208 certificados y en el año 2017, con fecha corte al 30 de junio, 4730. Asimismo, durante el 2016 se tramitaron 13,924 títulos y 6,654 durante el año 2017, con fecha corte al 30 de junio; lo que nos obliga a incrementar nuestra eficiencia y eficacia en la revisión exhaustiva y detallada de los documentos enunciados, por uno que cumpla con el objetivo primario de auditoría académica administrativa sin detrimento del tiempo de respuesta en la obtención de los trámites, ya que los sistemas anteriores se encontraban aislados del SIASE.

Implantación:

Todo proceso que el DEyA implanta, está sujeto a la normativa vigente y con resultados e indicadores para determinar las acciones preventivas o correctivas de la funcionalidad del proceso. El objetivo primordial es blindar a la UANL contra los documentos apócrifos que pudieran llegar al inscribir a un alumno ajeno a la universidad utilizando la tecnología de la información y comunicación para eficientar los procesos.

Se diseñaron metodologías que demostraron su madurez y que hoy son parte del manual de procedimientos del sistema de gestión de calidad que se documentan con las claves siguientes: PG-07-005 proceso de revisión documental (auditoría), que aplica a los procesos PG-07-001 Procedimiento de Actas de Titulación, Examen Profesional y de Grado; PG-07-003 Procedimiento de Certificados, Cartas de Pasante, Pasantías y Diplomas; PG-007-004 Procedimiento para el Registro de Programas Educativos, sellos, formatos, firmas y escuelas incorporadas ante la DGP.

El trámite de emisión de títulos en todos los niveles, utilizando la plataforma del SIASE, garantiza que una vez que es liberado por la dependencia académica, realizando la revisión exhaustiva del cumplimiento de los parámetros académicos y requisitos internos, ingrese a la División de Archivo, Digitalización y Acreditación de Estudios, responsable de la auditoría documental, en la que se revisan las inscripciones al programa cursado, adeudos con la universidad, contenido curricular y en caso de aplicar, revalidaciones, equivalencias y evaluaciones a título de suficiencia, si fuera necesaria alguna papelería se le pide vía web, para que se cumpla al momento de recibirlo. El tiempo compromiso para esta etapa es de 1 día hábil.

Posteriormente el trámite en cuestión, pasa a la División Certificación de Documentos Escolares, Registro y Titulación; donde se programa la cita y se realiza la elaboración de actas de titulación o examen de grado, basados en el kárdex del historial académico del estudiante contenido en el SIASE; previa realización del pago y toma de fotografías del interesado. Entregando a las dependencias, solo al personal autorizado por el DEyA que cuentan con su gafete, las actas como mínimo cinco días hábiles a la fecha de protocolo o examen, ellos pueden constatar la información en la pantalla Solicitud de protocolo del sistema cuando se encuentre los trámites listos para entrega en tránsito de las actas, una vez realizada la entrega, se tiene el compromiso por parte de las dependencias de regresar los documentos cinco días después de realizados los protocolos o exámenes, previa firma de los encargados, para seguir con el trámite de impresión de titulación hasta enviarlo a la DGP. Entregando los trámites en un tiempo aproximado de seis meses ya que dependemos de la Dirección antes mencionada.

En el portal, <http://www.uanl.mx/alumnos/escolares/titulacion.html> los egresados pueden consultar todos los trámites de titulación en todos sus niveles, con requisitos, pagos, dípticos con instrucciones y hoja de ayuda para el pago federal ante la DGP.

Igualmente se puede consultar desde el portal de la UANL el estatus de la elaboración del trámite solicitado, haciendo uso de la contraseña y usuario asignado y ver la trazabilidad del estatus de su gestión ante el DEyA, pudiendo imprimir su recibo de pago que puede realizar en cualquier institución bancaria autorizada y en cualquier parte que se encuentre, así como la cita para acudir al DEyA e iniciar su trámite.

Como parte de la certificación ISO del sistema de gestión de calidad del DEyA, la práctica de Modernización del Proceso de Titulación en el DEyA de la UANL mediante el uso de las TIC.

s, ha sido sometida a revisiones periódicas tanto internas como externas para determinar el grado de cumplimiento en relación a los objetivos de calidad planteados. Además con la aplicación de esta práctica se denota un alto control en el proceso de elaboración de actas de titulación o examen de grado.

Resultados:

La Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, la Visión 2020 UANL y Agenda Estratégica de Responsabilidad Social Universitaria, fomenta el establecimiento de métodos y programas que garanticen el logro de los objetivos institucionales, así como el buen funcionamiento de cada una de las entidades que la conforman. En esta dinámica, el Departamento Escolar y de Archivo al ser una entidad administrativa de servicio que atiende por semestre a más de 190,000 estudiantes, ha estipulado en su sistema de gestión de calidad un conjunto de objetivos a alcanzar y que son sometidos a revisión periódica del Comité de Calidad cada 6 meses. Tales objetivos señalan el rumbo que los procesos operativos deben alcanzar y de los cuales podemos señalar los siguientes por tener relación con la práctica de auditoría académico administrativa de los estudiantes en proceso de titulación o elaboración de certificados de estudio:

- 1.- Mantener la satisfacción del cliente en un 95% (enfoque a servicio)
- 2.- Disminuir el producto no conforme originado en captura de unidades de aprendizaje en elaboración de títulos conforme al periodo anterior.
- 3.- Disminuir el producto no conforme derivado de la captura de datos durante la expedición de título universitario conforme al período anterior.
- 4.- Concluir para junio de 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 para la universidad para el cumplimiento de éste. (Cabe señalar que este objetivo se cumplió)

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

En las diferentes revisiones externas a las que se ha sometido el sistema de gestión de calidad del DEyA, el auditor líder en turno ha emitido comentarios positivos que ponen de manifiesto la madurez de los procesos, así como la tendencia alineada a los objetivos institucionales.

Resultados obtenidos a la fecha 30 de junio de 2017:

Trámites de titulación efectuados en el SIASE: 6,654

Validación por la dependencia académica pendientes: 614

Validación por el DEyA pendientes con fecha corte 20 julio de 2017: 729

La anterior son datos valiosos para el DEyA ya que anteriormente no teníamos la información de cuántos trámites solicitaban los alumnos a las dependencias, por lo que muchas veces teníamos en la recepción de documentos y titulación la aglomeración de clientes pidiendo servicios que descontrolaban la productividad interna de nuestra sección, existiendo ahora la programación de ventanillas de recepción y entrega, acudiendo los alumnos con los requisitos solicitados con anticipación, con menores errores de captura y utilizando las Tic,s.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

Es importante señalar que los trámites de titulación en todos los niveles conforman el expediente académico administrativo, los cuales son originados por las escuelas o facultades dependientes e incorporadas de la UANL, por lo que son sometidos a la revisión del DEyA , teniendo como resultado la detección de diversos hallazgos que son registrados por el personal auditor, haciéndolos del conocimiento de la entidad emisora para su corrección o adecuación y validación de programas registrados ante la DGP, para garantizar el blindaje de seguridad al finiquitar en el registro de título y expedición de cédula profesional correspondiente.

El SIASE cuenta con validaciones internas y genera reportes que proporcionan indicadores, asimismo previene la afluencia de trámites ya que existe anticipadamente la programación de ventanillas y equipos de trabajo. Se realiza la repartición de formatos, hologramas y timbres DEyA a los usuarios para la elaboración y revisión de los documentos, los cuales quedan registrados en bitácoras en el SIASE, si existieran algunas cancelaciones quedan registradas en el mismo con los motivos que lo originaron.

Esta práctica tiene como objetivo beneficiar a las actores que se involucran, principalmente a los estudiantes ahorrando vueltas innecesarias y que tengan más facilidades en el proceso, las dependencias obtengan el beneficio de tener menos errores y no les aplique costos innecesarios, contribuyendo en el DEyA al beneficio a la baja del producto no conforme que se tiene que reportar en nuestras auditorías internas y externas de ISO 9001:2008, el apoyo al desarrollo sustentable en la omisión de oficios que se realizaban para las peticiones de titulación, que al cien por ciento fueron eliminados, y al existir los protocolos grupales se redujo la emisión de oficios para las dependencias por parte del DEyA. Lo más relevante es que los trámites serán finiquitados hasta su registro de título y expedición de cédula, siendo que con anterioridad solo quedaban en la elaboración de actas de titulación o examen de grado.

Resultados:

Indicadores durante los últimos tres meses, ver gráficas en evidencias:

1. COMPARACIÓN DE TRÁMITES DEL SISTEMA SET Y SISTEMA SIASE.

Tipo de hallazgo: Comparación de dos trimestres en trámites de titulación

Sistema anterior/sistema actual, resultando un incremento en el primer y decremento en el segundo, ver nota al final de segundo trimestre.

PRIMER TRIMESTRE

Enero a Marzo 2016 SISTEMA SET Ene a Marzo 2017 SISTEMA SIASE

Enero 657, Febrero 877, Marzo 975 Enero 900, Febrero 1,054, Marzo 1,573

Total= 2509 Total = 3527

Indicador = 41% de titulación aumentado

SEGUNDO TRIMESTRE

Abril a Junio 2016 SISTEMA SET Abril a Junio 2017 SISTEMA SIASE

Abril 1053, Mayo 1,373, Junio 1,129 Abril 690, Mayo 1,359, Junio 1078

Total= 3555 Total= 3,127

Indicador: -12% de titulación disminuido

Nota: Durante este trimestre se dio a la baja la titulación, ya que las escuelas y facultades se dedican a: examen de selección a aspirantes a ingresar, preinscribir a estudiantes que abandonaron sus estudios, inscribir a alumnos de reingreso y de primer ingreso, graduaciones, asimismo en este año tocó realizar la recredencialización por parte del DEyA y las entidades académicas ya que este proceso se realiza cada cuatro años, aunado al receso académico vacacional del 10 al 23 de abril del presente año, por lo que la alza de trámites se esperan en los siguientes meses como se obtuvo durante el primer trimestre.

2. EFICACIA Y EFICIENCIA DEL PROCESO

Tipo de hallazgo: Producto no conforme comparado en período en el trimestre Abril a Junio 2016 del sistema SET/ trimestre de Abril a Junio de 2017 sistema SIASE, el cual tuvo decremento

Abril a Junio 2016 = 55

Abril a Junio 2017= 30

Indicador: 83% de producto no conforme disminuido

3. OFICIOS IMPRESOS PARA LAS DEPENDENCIAS

Tipo de hallazgo: Comparación trimestral con la impresión de oficios para las dependencias en el sistema SET/ impresión de oficios para las dependencias en el SIASE, existiendo un decremento

Mes de Abril a Junio 2016 SET

Abril: 1,293; Mayo: 1,083; Junio: 1,064

Total: 3,440

Mes de Abril a Junio 2017 SIASE

Abril: 495; Mayo: 651; Junio: 835

Total: 1,981

Indicador = 74% de reducción de papel ayudando a la sustentabilidad

4. TRASLADO DE VUELTAS AL DEYA POR PARTE DE LOS EGRESADOS

Tipo de hallazgo: Reducción de traslados ante el DEyA con el sistema SET/ Traslados ante el DEyA en el sistema SIASE, existiendo un decremento

SET

TOTAL: 6 vueltas

SIASE

TOTAL: 2 vueltas

Indicador: 66% de disminución en traslados al DEyA

5. EFECTIVIDAD DE SERVICIO EN TRÁMITES DE TITULACIÓN

Tipo de hallazgo: Pre/solicitudes de actas de titulación ante el DEyA /Actas de titulación elaboradas en el trimestre Abril a Junio 2017

Pre-solicitudes de actas de titulación = 2,878

Trámites Elaborados = 2,817

Indicador= 98% de trámites elaborados en el DEyA

Nota: el 2% de trámites no elaborados se detuvieron en la revisión documental por problemáticas detectadas.

Con los resultados anteriores podemos deducir que los objetivos trazados en esta práctica han sido cumplidos, incrementando el índice de titulación institucional, existiendo la corresponsabilidad entre las entidades académicas y el DEyA.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Es importante recalcar que el SIASE se encuentra preparado para la siguiente fase de mejora continua la cual consiste en implementar la titulación generacional para subir indicadores a nivel institución y dependencia, en el que fueron partícipes ya desde el 2013 cinco escuelas piloto, donde el procedimiento sería que los responsables de las entidades académicas y el DEyA, validen a los posibles egresados desde su antepenúltimo semestre para de esta manera los alumnos puedan realizar pago provisionales para su titulación, ya que actualmente la Tesorería de la UANL ofrece créditos del 50% del total del pago a la Rectoría, y de esta manera estaríamos contribuyendo a un proyecto ahorro-título y que al finalizar los programas educativos los egresados se titulen de manera automática facilitándoles los procesos administrativos ante su dependencia y el DEyA.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

57-Evidencias Títulos1.pdf , 57-FLUJO Tramite de Titulacion.pdf