

Datos del Titular

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

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: ESTRATEGIAS OPORTUNAS IMPULSADAS POR EL DEYA PARA LA DETECCIÓN Y CONTROL INTERNO DE DOCUMENTOS EXTERNOS CARENTES DE VALIDEZ.
 Fecha de Inicio de Operación: 2012-01-18
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa
 Subcategoría: Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

I. Antecedentes

Antecedentes: El Departamento Escolar y de Archivo tiene una antigüedad de más de 70 años, por lo que se ha jubilado casi el total del personal administrativo de experiencia laboral, se propuso que el déficit de personal sea reemplazado por estrategias de modernización, logrando optimizar el recurso humano efectuando reingeniería de los procesos administrativos y capacitando al personal administrativo para realizar actividades multifuncionales, haciendo uso de tecnologías de la información y comunicación, obteniendo resultados tangibles para la Universidad en el ahorro presupuestal que disiparía al contratar nuevo personal.

Anteriormente existía un bajo porcentaje de documentos carentes de validez y cuyas alteraciones eran muy fáciles de detectar, hoy en día con el uso de la tecnología coadyuva a las organizaciones o personas delictivas dedicadas a la falsificación de documentos y es más difícil de detectar.

El personal de experiencia ayudaba en las primeras detecciones con la referencia comparativa de un documento correcto u original, en donde las firmas no correspondían, ubicación histórica o actualizada del formato, tamaño, tipo de papel, grosor del papel, picos por cortes laterales de ceja, tipo de letra impresa, nombres y firmas de las autoridades y legalización de gobierno en tiempo y forma, colores aplicados en el formato, logo tipos de la institución, ubicación de la fotografía y sello en fotografía, sellos de perforación, hologramas, escalas de calificaciones, periodo escolar, plan: anual, semestral, tetramestral, fecha de expedición, materias del plan de estudios, cantidad de materias, promedio y si indica créditos académicos, entre otros.

Una vez detectado el documento carente de validez, se cancelaba la inscripción de forma inmediata, conforme Reglamento de Admisión vigente en aquella época.

Esta práctica surge a raíz que se incrementa la operación de la delincuencia organizada en

documentos apócrifos. Estamos enterados que esta problemática social no es exclusiva de un país, de un documento en específico y las afectaciones son variables para las instituciones públicas y privadas, en nuestro caso es un documento externo carente de autenticidad académica y se están proliferando en nuestra ciudad. Estos delincuentes se establecen en lugares estratégicos, con montaje de mercadotecnia e infraestructura para el respectivo engaño al público en general. Los afectados pagaron cantidades económicas por estos documentos, mismos que se los requieren para ocupar puestos de mayor jerarquía en empresas, instituciones particulares y de gobierno así como para el ingreso a instituciones educativas o bien trámites como certificados de estudios e inclusiva titulación. Las autoridades de la UANL desde el año del 2008, han tenido un interés especial en mantener una comunicación institucional con la Dirección General de Profesiones de la SEP, Instituciones de Educación Superior y otras instancias, para efecto de validación en la autenticación de documentos académicos mediante un Sistema de Validación, en cumplimiento de ser una Institución Socialmente Responsable ante la proliferación de los documentos apócrifos, estableciendo un Proceso Estratégico con estrategias propias de la Reingeniería para prevenir una afectación de origen externo y dar una respuesta oportuna en la detección de estos documentos

La Universidad Autónoma de Nuevo León, ha establecido convenios de cooperación con organismos de la sociedad civil, universidades y empresas para promover la cultura de la legalidad consistente en promover en la ciudadanía los beneficios de vivir respetando las normas, rechazar y denunciar actos de corrupción e inspirar a través de acciones que impacten positivamente a los demás, mantiene también en su actividad el respeto a los derechos humanos, participación ciudadana, apoyos a grupos vulnerables, así como a grupos indígenas y adultos mayores.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

En el año del 2008, el DEyA detectó el inicio del incremento en documentos externos apócrifos, estableciendo una mejora al procedimiento en la detección de los documentos falsos. En la práctica de cotejar el documento con referencia de un documento auténtico, se efectúa con la verificación a través del personal con experiencia, incluyendo el uso de las tecnologías de la información: validación del código QR, solicitud en correo electrónico, verificación en nuestros archivos digitales. Es común que la solicitud de validación sea requerido por instituciones educativas para dar respuesta sobre el documento apócrifo.

La actividad administrativa de la Universidad Autónoma de Nuevo León se rige por el Calendario Académico Administrativo aprobado por el H. Consejo Universitario, en el cual se establecen: fechas para el examen de concurso de ingreso a los diferentes niveles ofertados, inscripciones, duración de los períodos escolares, recesos académicos, así como el periodo intersemestral, bajas, evaluaciones.

El Departamento Escolar y de Archivo está conformado por Divisiones involucradas en el proceso de autenticidad de documentos académicos: Inscripciones y Credencialización se encargada de la recepción de documentos y se efectúa la matrícula definitiva. El estudiante acude a las ventanillas de atención del DEyA previa programación, con el formato de Inscripción y los requisitos establecidos, entre los obligatorios se encuentran los Certificados de Estudios Oficiales, integrando su expediente. Los documentos que han cumplido correctamente en su inscripción son enviados a la División de Digitalización y Acreditación de Estudios, en

	<p>donde se aplica un segundo filtro de revisión y aquellos que requieran una validación de autenticidad son separados. En esta área se encuentran los módulos de recepción para los siguientes tramites; Digitalización de documentos, Certificación de estudios completos y parciales, Cartas de pasante y pasantías, Actas de exámenes para titulación, Constancias de estudios, Certificaciones de autenticación documental.</p>
Objetivo General:	<p>El Objetivo principal de esta práctica es que en la recepción de los documentos externos académicos para los diferentes trámites que se ofrecen en el Departamento Escolar y de Archivo, cumplan con la correspondiente autenticidad, brindando la certeza de la integridad de los <u>documentos. Por tal motivo la importancia de asegurar la autenticidad y veracidad documental.</u></p>
Objetivo Cualitativo Uno:	<p>la Universidad Autónoma de Nuevo León fomenta la difusión de la integridad en los valores y principios éticos en la comunidad universitaria y la sociedad en general, continuar aplicando medidas preventivas sobre los documentos apócrifos.</p>
Objetivo Cualitativo Dos:	<p>la comunicación en la sociedad sobre la cultura de la legalidad en su función académica - administrativa y lograr un acuerdo nacional en materia de esta problemática y de que estos <u>delitos sean castigados conforme a la ley y evitando la proliferación.</u></p>
Objetivo Cualitativo Tres:	<p>aumentar la aplicación de los avances en tecnologías de la información para la validación de los documentos requeridos por nuestra Universidad y dar una mayor certeza jurídica y legal a la <u>sociedad en general</u></p>
Objetivo Cuantitativo Uno:	<p>Capacitar a todo el personal operativo de los módulos de recepción, revisión y validación en la <u>detección de documentos.</u></p>
Objetivo Cuantitativo Dos:	<p>Alcanzar el mínimo de documentos recibidos apócrifos en cada trámite</p>
Objetivo Cuantitativo Tres:	<p>Dar seguimiento permanente a la detección de los documentos y asegurar la sanción <u>correspondiente por la autoridad universitaria.</u></p>
Marco Normativo:	<p>Ley Orgánica de la UANL, 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. Estatuto General de la UANL. Artículo 3.- La autonomía universitaria, es 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 <u>d e s a r r o l l o i n s t i t u c i o n a l s o s t e n i d o .</u> 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 de la Planeación Institucional. V. Expedir todas las normas y disposiciones jurídicas encaminadas a la mejor organización académica, <u>t é c n i c a y a d m i n i s t r a t i v a d e l a U n i v e r s i d a d .</u> VIII. Otorgar y expedir grados, títulos, certificados, diplomas, constancias, reconocimientos y cualquier otro documento inherente a sus actividades o funciones Reglamento General sobre los Procedimientos de Admisión y Permanencia de los Estudiantes Reglamento General de Titulación; Preparatoria Técnica, Técnico, Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado y Licenciatura, <u>Planeación Estratégica del Departamento Escolar y Archivo.</u></p>

Plan de Trabajo Rectoral 2015 2018
Sistema de Gestión de Calidad del Departamento Escolar y Archivo
Norma ISO 9001:2008
Ley Estatal de Educación
Sistema de Validación de Documentos Académicos de la DGP.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

- 1.-La Dirección del Departamento Escolar y Archivo, efectuó un estudio y análisis de los procesos del trabajo administrativo en función al problema encontrado. Realizó varias reuniones de trabajo con el personal involucrado en las diferentes áreas de posible riesgo a esta situación. Aquí es donde se inicia un trabajo de reingeniería impulsando dar una respuesta inmediata, radical y efectiva a este problema, cuyo objetivo fue la detección y control interno oportuno de los documentos carentes de validez oficial.
- 2.-La estrategia consistió en el involucramiento del personal con experiencia en la supervisión así como dar capacitación al los operativos de los módulos de atención y servicio.
- 3.-Como método eficaz para validar los documentos, fue el realizar comparaciones con las referencias existentes de documentos con validez oficial y los documentos apócrifos. En este procedimiento se verificó; el tipo de papel, los elementos de seguridad, sellos , logotipos, tipo de escritura, firmas de los funcionarios, contenido del programa, periodo escolar y otros elementos anexos. Actualmente la Secretaría de Educación Pública, en referencia a la aplicación del Código QR en los certificados de estudio de educación secundaria y los de bachillerato, equivalencias y revalidaciones, con la aplicación electrónica indicada nos ha podido ayudar en la agilización de la validación de estos documentos, en referencia así mismo, en la página de verificación de cédulas profesionales podemos asegurar la veracidad de los profesionistas egresados de las instituciones de otros estados del país en su ingreso a nuestros estudios de posgrados. En la medida en que las instituciones implementen en manera eficiente las tecnologías de la información se podrán simplificar y dar respuestas inmediatas y confiables de comunicación en la administración pública, para beneficio de la población en general. La Universidad Autónoma de Nuevo León, busca mediante una reingeniería constante, la mejora continua en sus diferentes procesos de trabajo aplicando las tecnologías de información y comunicación.
- 4.-Posteriormente el aseguramiento y control interno del documento en cuestión (aviso y bloqueo de la inscripción en archivos electrónicos) y la correspondiente notificación a la dependencia educativa en la cual se inscribió el alumno que entregó el documento apócrifo.

Fecha: 20170718

año mes día

Practica: 68

5.-Aplicación oficial de la normativa y Legislación Universitaria, aprobada por el H. Consejo Universitario. En el 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.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

La Universidad Autónoma de Nuevo León se constituye y construye en una cultura de la legalidad y fomenta esta cultura en todos los universitarios. Su esencia ideológica está plasmada en la antorcha, flama y elipse del electrón de su escudo y en el lema Alentando la llama de la verdad que se constituye hasta hoy en el sendero más seguro para la superación del ser humano. El incremento de la criminalidad, corrupción e inseguridad pública que está experimentando el país es multifactorial; la delincuencia nacional e internacional, la desintegración familiar, pérdida de valores, la existencia de más drogas ilegales y armamento, la falta de mejores oportunidades de trabajo entre los jóvenes. Ante este espectro social y difícil de controlar, se deben conjuntar voluntades y acciones para un cambio cultural, educativo y de formación integral en los jóvenes. Señalaba Don Alfonso Reyes (El Regiomontano Universal); el hombre debe educarse para el bien, esta educación y las doctrinas que en ella se inspiran constituyen la moral o la ética.

En el trabajo Administrativo del Departamento Escolar y de Archivo buscamos ser más eficientes, en el rediseño de todos sus procesos mediante una reingeniería que ayude a la mejora continua en calidad, atención, buen servicio, simplificación para una mejor fluidez, y logrando la satisfacción al cliente. El Departamento Escolar y Archivo cuenta con un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2008 en el que se documenta que uno de los objetivos de calidad es mantener una mejora continua en los diferentes servicios que esta entidad presta y que nuestra política de calidad nos esforzamos permanentemente en la búsqueda de la mejora continua. En el periodo Agosto Diciembre 2016 se atendió a una población de 190,169 estudiantes, aunado también a ex alumnos de diversas generaciones y los cuales solicitan tramites de certificación diversa. La efectividad de la práctica, es gracias a sus procesos de control interno, respaldo de las autoridades universitarias, involucramiento del personal en sus diferentes áreas de servicio y uso de las Tecnologías de la Información, mantenerse alerta en la recepción de documentos externos y revisar su autenticidad. Quienes elaboran documentos apócrifos, buscan constantemente vulnerar la seguridad de las instituciones educativas, mediante información falsa en internet, publicidad engañosa en la que indican estar conectados a una institución en específico, usar las Tecnologías de la Información y comunicación a sus intereses particulares. La aplicación de esta práctica en nuestro proceso de control interno y en respuesta a un problema de origen externo, hemos enfrentado la proliferación de estos documentos apócrifos, interrumpiendo en esta actividad dañina. Debemos mantener a la sociedad en un estado de Derecho y de convivencia civilizada, orientando a los estudiantes a ser mejores ciudadanos, íntegros y respetuosos de la ley, con la finalidad de lograr una convivencia cada vez más democrática y plural. Una detección oportuna permite una reacción rápida y la aplicación de medidas preventivas que garanticen una protección eficaz al interior de la institución. Desde un enfoque administrativo, un documento falsificado implica su anulación y los efectos a los que dio lugar.

La Universidad Autónoma de Nuevo León se constituye y construye en una cultura de la legalidad y fomenta esta cultura en todos los universitarios. Su esencia ideológica está plasmada en la antorcha, flama y elipse del electrón de su escudo y en el lema Alentando la llama de la verdad que se constituye hasta hoy en el sendero más seguro para la superación del ser humano. El incremento de la criminalidad, corrupción e inseguridad pública que está experimentando el país es multifactorial; la delincuencia nacional e internacional, la desintegración familiar, pérdida de valores, la existencia de más drogas ilegales y armamento, la falta de mejores oportunidades de trabajo entre los jóvenes. Ante este espectro social y difícil de controlar, se deben conjuntar voluntades y acciones para un cambio cultural, educativo y de formación integral en los jóvenes. Señalaba Don Alfonso Reyes (El Regiomontano Universal); el hombre debe educarse para el bien, esta educación y las doctrinas que en ella se inspiran constituyen la moral o la ética.

En el trabajo Administrativo del Departamento Escolar y de Archivo buscamos ser más eficientes, en el rediseño de todos sus procesos mediante una reingeniería que ayude a la mejora continua en calidad, atención, buen servicio, simplificación para una mejor fluidez, y logrando la satisfacción al cliente. El Departamento Escolar y Archivo cuenta con un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2008 en el que se documenta que uno de los objetivos de calidad es mantener una mejora continua en los diferentes servicios que esta entidad presta y que nuestra política de calidad nos esforzamos permanentemente en la búsqueda de la mejora continua. En el periodo Agosto Diciembre 2016 se atendió a una población de 190,169 estudiantes, aunado también a ex alumnos de diversas generaciones y los cuales solicitan tramites de certificación diversa. La efectividad de la práctica, es gracias a sus procesos de control interno, respaldo de las autoridades universitarias, involucramiento del personal en sus diferentes áreas de servicio y uso de las Tecnologías de la Información, mantenerse alerta en la recepción de documentos externos y revisar su autenticidad. Quienes elaboran documentos apócrifos, buscan constantemente vulnerar la seguridad de las instituciones educativas, mediante información falsa en internet, publicidad engañosa en la que indican estar conectados a una institución en específico, usar las Tecnologías de la Información y comunicación a sus intereses particulares. La aplicación de esta práctica en nuestro proceso de control interno y en respuesta a un problema de origen externo, hemos enfrentado la proliferación de estos documentos apócrifos, interrumpiendo en esta actividad dañina. Debemos mantener a la sociedad en un estado de Derecho y de convivencia civilizada, orientando a los estudiantes a ser mejores ciudadanos, íntegros y respetuosos de la ley, con la finalidad de lograr una convivencia cada vez más democrática y plural. Una detección oportuna permite una reacción rápida y la aplicación de medidas preventivas que garanticen una protección eficaz al interior de la institución. Desde un enfoque administrativo, un documento falsificado implica su anulación y los efectos a los que dio lugar.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

Las Tecnologías de información y de la Comunicación, ha eficientizado la gestión en la función administrativa y calidad en sus servicios hacia los clientes, mejorando la comunicación entre instituciones privadas y de gobierno. Las estrategias de modernización del Departamento Escolar y Archivo con el implemento de las de las tecnologías de la información, reingeniería de los procesos administrativos y la fusión de las áreas operativas se refleja en ahorro por una mayor

Aprovechamiento:

efectividad en sus procesos y recursos humanos. De esta forma la Universidad evita la contratación de más personal operativo, pagos por horas extras, dando como resultado una disminución en sueldos, salarios y prestaciones previstas en la parte contractual. Otro valor agregado con la modernización es en el brindarles a nuestros clientes una respuesta oportuna del trámite solicitado, esto en relación a la agilización de tiempos y movimientos al procesar la información requerida. Con esto contribuimos a que los clientes no se vean afectados en su economía por gastos de traslado que en muchos de los casos se verían reflejados en el consumo de combustible o en el uso de otros medios de transporte. Así mismo, un ahorro en espacios físicos, compra de archiveros, gavetas de almacenamiento, costos de mantenimiento, insumos a proveedores, gastos de importación, entre otros, manifestándose en un ahorro sustancial. Tomando en cuenta los beneficios anteriores, podemos destacar que la efectividad en el desempeño de las diferentes funciones, ha contribuido en las mejores condiciones del ambiente de trabajo que se reflejan en los indicadores establecidos en el sistema de gestión de calidad. Aumentando la capacidad de ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, considerando también un mejoramiento en la interrelación con las unidades académicas universitarias en los procesos administrativos con una comunicación en línea a través de la consulta de archivos digitales por medio del Sistema Integral para la Administración de los Sistemas Educativos (SIASE), integrando un expediente único del estudiante, lo que deberá redundar en mejores condiciones para que ellos, haciendo uso de la plataforma puedan solicitar tramites en línea. Toda acción de modernización que el Departamento Escolar y de Archivo emprende, la realiza con un enfoque al cliente y en pleno apego a su normativa y legislación universitaria. Actualmente la Universidad Autónoma de Nuevo León, cuenta con una amplia red de sitios web en internet de sus dependencias y la referente de la Ley de Transparencia y Acceso de la Información, en estos sitios web se publica de manera electrónica y accesible para la sociedad en general, información relevante de la Institución.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

La Universidad Autónoma de Nuevo León ha encaminado sus esfuerzos para el logro de la Visión 2020 UANL, en la que se determinan los rasgos distintivos, propósitos de trabajo institucional y programas prioritarios que pretende alcanzar, de los cuales por su relación con esta práctica destacamos los siguientes: mejora continua y aseguramiento de la calidad de las funciones institucionales, Gestión Responsable de la Infraestructura y el equipamiento; además de Gestión Institucional responsable; en los que se detallan acciones relevantes como son: certificación de los procesos administrativos y de gestión de apoyo a la realización de las actividades universitarias. Creación de un programa de ampliación y modernización de la infraestructura y el equipamiento, en apoyo de las actividades académicas, deportivas, culturales y administrativas; identificación y sistematización de buenas prácticas laborales, implementándolas en diferentes áreas del quehacer institucional.

El Departamento Escolar y de Archivo ha propuesto a la Rectoría y a la Secretaría General la implementación de la práctica que nos ocupa, siendo de gran aceptación, logrando con ello una rápida respuesta a la gestión de recursos necesarios para su implementación, además se han fortalecido los vínculos de comunicación institucional a través de la participación de los responsables de la administración escolar de escuelas y facultades, en diferentes talleres operativos en los que se refuerzan el conocimiento a detalle de la mejora de los procesos

inherentes.

En el ámbito del Departamento Escolar y de Archivo el empleo de esta práctica ha intensificado la profesionalización del personal administrativo que realiza las revisiones de los contenidos, robusteciendo los conocimientos respecto a la aplicación de la normativa universitaria.

Otro rasgo importante que ha beneficiado es el fortalecimiento del trabajo en equipo entre el personal del DEyA, pues a través del soporte del personal de mayor experiencia y de compartir sus conocimientos con el personal de reciente ingreso, ha permitido la conformación de un grupo de trabajo consolidado para el logro de los propósitos de la práctica.

Impacto Sociedad:

Con esta práctica, se ha podido confirmar un aumento en la sensibilización de la comunidad universitaria acerca de la importancia del cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen las actividades académicas y administrativas de la institución.

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL ha compartido sus mejores prácticas con otras universidades públicas y privadas a nivel nacional a través de diferentes plataformas, estableciendo vínculos de apoyo mutuo en el desarrollo de 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 de participación con diferentes autoridades de la Dirección General de Profesiones, y manifestaron su deseo de que se replicara en otras universidades.

En el año 2014 se realizó una ponencia magistral en el Congreso del ARSEE Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles A.C., teniendo como base el Experiencias con documentos apócrifos, procedimientos, consecuencias y validación, contando como foro a instituciones públicas y privadas del Estado de Nuevo León, con la finalidad de dar a conocer la disposición de nuestra universidad con la finalidad de compartir experiencias de nuestras mejores prácticas.

En el caso de la práctica que nos ocupa, ha sido tangible la importante participación y colaboración como institución de la Secretaría de Educación del Estado de Nuevo León, para el período Agosto Diciembre 2016, que contribuyó con la base de datos de alumnos egresados de nivel medio para llevar a cabo el proceso de inscripción sistematizada implementada por el Departamento Escolar y de Archivo a través del SIASE de 36,431 estudiantes, extendiéndose a los estudiantes de primer ingreso y reingreso oficiales a licenciatura y posgrado (provenientes de nuestras Escuelas Preparatorias y Facultades) representando una población de 145,749 estudiantes. Esta población 182, 180, estudiantes inscritos bajo la modalidad de sistematizada representando el 96% de la población inscrita, lo cual evitó el traslado de estudiante a las instalaciones del Departamento.

La inscripción presencial se aplicó a estudiantes ajenos a la Universidad Autónoma de Nuevo León quienes si acudieron a las ventanillas de servicio de esta entidad administrativa, dando un total una población estudiantil de 7,989 figurando un 4% de la población inscrita en la Institución. Esta minoría estudiantil requirió de la revisión documental en el proceso de inscripción, detectándose en algunos expedientes anomalías en los documentos presentados.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

En el Departamento Escolar y de Archivo el Director, establece diferentes estrategias de comunicación interna que se describe a continuación:

Reuniones directivas (revisión de la dirección): Se contempla su realización semestral, con el fin de asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad y su continua adecuación y mejora; en ella interviene el comité de calidad, formado por Dirección, Subdirección, Jefa de Inscripciones y Credencialización y además del auditor interno líder. La información de entrada para su estudio es: seguimiento a las acciones acordadas en revisiones previas, revisión de Misión, Visión, Valores Organizacionales, Política de Calidad y Objetivos de Calidad; resultados de la retroalimentación del cliente; resultados de Auditorías tanto interna como externa (si aplica), estado de acciones preventivas y correctivas; indicadores de desempeño de los procesos y del servicio, análisis de cambios que pueden afectar al sistema de gestión de calidad y recomendaciones para la mejora continua, teniendo en consideración a la planeación estratégica del DEyA (Planeación Anual de Proyectos).

Reunión de la alta dirección con los responsables de proceso: La Dirección convoca semanalmente a los Jefes de División y personal responsable de procesos, a reuniones de trabajo seguimiento, desarrolladas bajo un ambiente propositivo y de apertura a la retroalimentación para conseguir la mejora continua. Uno de los objetivos principales de este tipo de actividad de comunicación es informar la existencia de incidentes durante el desarrollo de las actividades diarias a nivel de procesos, como aquellas situaciones en las que se involucra el factor humano y cómo fueron éstos solucionados. Se complementa como información de entrada a estas reuniones los resultados de los hallazgos detectados durante la revisión de los expedientes de estudiantes que realizan algún trámite escolar, mejora del servicio relacionado con los requerimientos del cliente y necesidades de recursos; las conclusiones y acuerdos de las juntas de trabajo con personal responsable de la administración escolar de las dependencias académicas; además, se dan a conocer indicaciones de la autoridad superior acerca de algún tema en particular.

Junta plenaria con el personal operativo: Se ha instituido que la Dirección del DEyA, realice mensualmente reuniones plenarias de trabajo con el personal de todas las Divisiones de servicio, con el objetivo dar a conocer entre otras cosas, los impactos de implementación de la presente práctica y demás procesos realizados, ya que el involucramiento del personal operativo es definitivo para la obtención del éxito en los procesos.

Sesiones con los responsables de los servicios escolares de las dependencias académicas: Se comunica el nuevo proceso a todos los responsables de servicios escolares para que a su vez multipliquen la información entre su personal operativo, logrando la homologación en la aplicación de criterios administrativos.

Participación Social:

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 aplicaciones tecnológicas tales como el portal universitario www.uanl.mx; pantallas de acceso personalizado a través del SIASE, entre otras.

Los responsables de servicios escolares de las escuelas y facultades, son convocados por la Dirección del Departamento Escolar y de Archivo a reuniones semestrales, en la agenda de asuntos a tratar en dicha reunión se establecen los lineamientos que aplicarán para la conclusión del semestre en curso, así como detallar la planeación estratégica para aplicar el semestre a iniciar; además de presentarles los proyectos estratégicos que tienen relación con las actividades académico administrativas, como lo es la práctica de Blindaje de formatos y contenidos. De

igual forma, en estas reuniones se comparte material impreso tales como dípticos, posters, entre otros; para que sean distribuidos entre los interesados en realizar algún trámite ante este Departamento.

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:

La Visión 2020 UANL que el actual Rectorado emprendió, considera que uno de los valores inamisibles es el relacionado con el respeto a la naturaleza que por consecuencia nos lleva a la armonía con la sociedad, por ello la UANL en su conjunto debe fomentar la conciencia ecológica de coexistencia con todos los seres vivos del planeta para converger en un beneficio común.

Esta institución pública, tiene por compromiso contar con alto sentido de responsabilidad social, estableciendo en su Visión 2020 UANL los valores de equidad, honestidad, integridad, respeto a la naturaleza, comportamiento ético, libertad, solidaridad, paz; entre otros. En concordancia el DEyA está completamente comprometido para que los documentos expedidos tengan veracidad en sus contenidos, blindaje en sus formatos, para cuando el estudiante solicite documentos escolares o títulos y los muestre ante instancias externas a la UANL, cumplan con los lineamientos establecidos a nivel nacional e internacional.

Por lo anterior, estamos obligados a considerar dos premisas en nuestra función administrativa: respeto a la naturaleza y garantizar la certeza de los documentos académicos. Mismas que son visualizadas durante el diseño de los procesos que nos corresponde desarrollar, para que éstos avancen paralelamente al entorno del medio ambiente.

La incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la operatividad de la práctica, ha contribuido en la disminución considerable del uso del papel, bolígrafos, adhesivos, tintas, entre otros.

Esta institución educativa está constituida por 107 unidades académicas, estando localizada la más distante a 400 kms. del campus que alberga la administración central; y que en promedio emplean alrededor de 500 administradores escolares. La aplicación de sistemas informáticos de vanguardia en esta práctica, ha permitido evitar al máximo la movilidad del personal, contribuyendo con esto de manera indirecta, a la conservación del medio ambiente, pues al prescindir del uso de vehículos automotores se evita la combustión de hidrocarburos que emiten gases dañinos a la sociedad.

Uno de los aspectos restrictivos de la práctica fue romper los paradigmas ya que la mayoría del personal que laboraba en los procesos, tenía más de 20 años de servicio realizando las mismas actividades, en consecuencia, tenían desconfianza en el uso de la tecnología, trabajando con equipo obsoleto, como máquinas de escribir, todos los procesos se hacían en forma manual por lo que hacía más complejo, listas hechas a máquinas tanto de trámites realizados como de recibido (diarios), entre otros.

A fin de dar una solución integral y de vanguardia, se determinó realizar cursos de autoestima, motivación, uso del equipo de cómputo y de software.

Ciclos Mejora:

El Departamento Escolar y de Archivo de la UANL, es una de las entidades administrativas de mayor arraigo en la universidad; en el transcurrir de su historia se ha distinguido por ofrecer

trámites y servicios de calidad, con alto sentido de 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. La Visión 2020 UANL que a la letra dice: La Universidad Autónoma de Nuevo León es reconocida en 2020 como una institución socialmente responsable y de clase mundial por su calidad, relevancia y contribuciones al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación, la construcción de escuelas de pensamiento y al desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del País, se han fijado los compromisos que la universidad asume con el desarrollo social y económico del Estado y del País, sustentados en el Plan de Desarrollo Institucional y la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria.

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 Estrategias oportunas impulsadas por el DEyA para la detección y control interno de documentos externos carentes de validez, los convenios de colaboración con la Dirección General de Profesiones, quien nos brinda la confianza con la Validación Electrónica, Sistema de Validación de Documentos Académicos, SIREP y SIREPVE, así como los establecidos en el DEyA como el Programa de Auditoría del Historial Académico-Administrativo, SAT, SET, Content Manager, Módulo de fotografía integral y el sistema Institucional SIASE, todos ellos han aportado resultados tangibles y además proporcionan las condiciones para su permanencia; están previamente documentados en los procesos certificados de la norma internacional ISO 9001:2008 con el que cuenta el DEyA, exige el compromiso de realizar acciones que permitan la mejora continua en la operatividad de los mismos para ofrecer servicios altamente competitivos.

Acciones :

Corto plazo: La Universidad Autónoma de Nuevo León fomenta la difusión de la integridad en los valores y principios éticos en la comunidad universitaria y la sociedad en general, continuar aplicando medidas preventivas sobre los documentos apócrifos, además mantener la continuidad en la revisión exhaustiva en los documentos académicos.
Mediano plazo: Con el uso de las tecnologías ampliar la comunicación con las diversas instituciones de educación superior, nacionales y extranjeras, esto ayudará a mejorar los tiempos de respuesta para la validación de la autenticidad de los documentos.
Largo plazo: Una de las mejoras del proceso de la práctica Estrategias oportunas impulsadas



Fecha: 20170718
año mes día

Practica: 68

por el DEyA para la detección y control interno de documentos externos carentes de validez es obtener acuerdos o convenios con diferentes instituciones con el objetivo de establecer estrategias que contribuyan al blindaje de documentos académicos requeridos por la Universidad y dar una mayor certeza jurídica y legal a la sociedad en general.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

En los últimos 6 años, el Departamento Escolar y de Archivo ha acumulado una gran experiencia al compartir las mejores prácticas con 13 instituciones de educación superior públicas y privadas del país, además de 2 universidades extranjeras; en particular uno de los temas torales en el que nos han pedido asesoría es precisamente en la expedición de títulos. Sirva como ejemplo la asesoría brindada en el año 2009 por un grupo de empleados expertos en el tema mencionado, que acudieron a la Universidad Autónoma de Campeche; de manera similar otras nos han visitado interesadas en conocer los diferentes procesos que aquí se ejecutan, como la más reciente que fue el 24 de noviembre de 2016, distinguiéndonos con su visita la Universidad Panamericana.

Durante esas visitas, las diferentes instituciones nos han manifestado su preocupación de contar con una herramienta que les permita validar, autenticar, certificar y por ende el blindar los documentos escolares y títulos, que ellos expiden. De todos es conocido que últimamente el índice de documentos apócrifos que transitan en el país y fuera de él, ha ido en franco incremento; de aquí la importancia de que todas las instituciones educativas serias y con ética del país cuenten con un sistema como el que aquí se presenta.

Participación otras Instancias:

no aplica

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Un aspecto prioritario de la UANL es contar con una normativa congruente y que se actualice permanentemente conforme a las necesidades del desarrollo institucional, estableciendo las condiciones necesarias para el eficiente y eficaz tránsito de los cambios esperados.

En los últimos años se ha adecuado la normativa institucional y los procesos administrativos, por lo que la práctica que nos ocupa se fundamenta en la Legislación universitaria vigente compuesta de reglamentos generales que señalan el curso del quehacer universitario, de entre los cuales podemos mencionar:

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:

La Visión 2020 UANL en el contexto de sus valores manifiesta que la institución tiene la obligación de ser ejemplo de rectitud y probidad, orientando todos sus actos a la búsqueda de la verdad y apartándose de conductas y prácticas relacionadas con la simulación y el engaño. Además se incluye un conjunto de programas prioritarios para el logro de esta visión, como lo es el rubro de gestión institucional responsable, en su apartado relativo al fortalecimiento de los esquemas para la transparencia y 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; premisa que es extensiva al quehacer cotidiano de las diferentes entidades que integran a la UANL, 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

Fecha: 20170718

año mes día

Practica: 68

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:

A través del tiempo el Departamento Escolar y de Archivo se ha venido fortaleciendo con el personal altamente competente y con experiencia por demás demostrada, pero uno de los inconvenientes a los que nos hemos enfrentado durante los últimos ocho años, es el alto porcentaje de empleados que se han jubilado por cumplimiento de su relación contractual vigente en la UANL, por lo que se ha facilitado la incorporación de personal mejor preparado, con estudios actualizados en tecnologías de la información, esto ha favorecido la productividad del DEyA. Conscientes estamos 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 reorientar nuestras estrategias de planeación fortaleciéndolas con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, principalmente aquellas que tengan relación con informática y comunicación para el reforzamiento en el blindaje de los documentos y títulos; verbigracia la práctica que nos ocupa, es una de las que se ha privilegiado dotándola con la plataforma SIASE y la digitalización del total de los archivos que se resguardan en expedientes microfilmados, ésta última ya en obsolescencia debido a que no resulta rentable su permanencia. Adicionalmente hemos impulsado una reingeniería de nuestros procesos pues aparte de 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 marzo próximo pasado, verifiqué y validé que nuestros índices de satisfacción del cliente se ubican en un 100%. Otra ventaja a considerar, es que al implementar las tecnologías de información y comunicación 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 tanto en esta práctica, como en las demás 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. La capacitación planeada para el año en curso está enfocada en tres rubros generales: desarrollo humano, desarrollo de sus funciones y acerca del uso de las plataformas tecnológicas institucionales. Lo anterior se determinó como resultado del análisis de los instrumentos de evaluación del ambiente de trabajo, detección de necesidades de capacitación y de evaluación de desempeño, aplicados durante el 2016. En relación al desarrollo humano están considerados los siguientes cursos o talleres: control y manejo de emociones, manejo de actitud, desarrollo del potencial humano (autoestima), formación de valores y comunicación objetiva. En el aspecto del desarrollo administrativo de sus funciones se contemplan los cursos: Manejo de relaciones interpersonales basado en valores y comunicación, Administración del tiempo y manejo del estrés, Curso de primeros auxilios, Calidad en el servicio, Redacción de documentos en base a reglas gramaticales, sintácticas y ortográficas, además de las reglas de estilo de redacción Institucional, Introducción en el análisis de la norma ISO 9001:2008, Control y manejo de emociones, Manejo de actitud, Relaciones interpersonales, Ortografía y redacción, Introducción a la norma de calidad ISO 9001:2015, Programa de promoción de estilo de vida saludable y Bájale 1 tonelada a la Torre. Así como el adiestramiento necesario para el uso de los sistemas de información con los que cuenta la institución tales como el SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos), Content Manager, SAT (Sistema de Administración de Trámites) y SET (Sistema Escolar Titulación).

El reto es continuar fortaleciendo la capacidad profesional del trabajador del DEyA, para alcanzar los objetivos establecidos en el Manual de Gestión de la Calidad.

Salud y seguridad:

El Departamento Escolar y de Archivo, elabora la planeación de programa de actualización de equipo y de instalación, acordes a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020 UANL en su programa prioritario No.10. de la Gestión institucional responsable, apartado 10.16. Formular lineamientos técnicos para mejorar el desempeño ambiental de las dependencias académicas y administrativas en el uso eficiente de la energía, del agua, para la gestión de materiales y residuos, y para el uso del suelo y preservación del patrimonio cultural.

En esta dependencia administrativa se actualizaron todos los componentes de la iluminación de las oficinas, siendo sustituidos por lámparas de nueva tecnología que brindan confort y descanso visual, para favorecer la salud de los empleados que desarrollan sus labores cotidianas. Además se participa en la implementación del plan de contingencia para las oficinas administrativas, que coordina la Dirección de Seguridad y Vigilancia de la Universidad, a través de la instancia de Protección Civil Universitaria: Grupo de empleados que forman parte de las cuatro brigadas para atender, en casos necesario acciones tales como combate contra incendio, búsqueda y rescate, evacuación, primeros auxilios y respiración cardiovascular.

Es de señalar que en este Departamento se dispone de un sistema de monitoreo que permite la grabación de 24 horas y los 365 días al año, direccionado a los accesos y las ventanillas de servicio, con la intención de resguardar la integridad del personal que labora. Aunado a lo anterior, existe el control de acceso por personal de seguridad y vigilancia, para garantizar el ingreso de personas a esta entidad.

Medidas de seguridad: Rutas de evacuación y salida de emergencia, sistema de alarmas con detección de humo en caso de incendio, extintores de fuego localizados estratégicamente en cada

una de las áreas de servicio, extintores aéreos colocados en las instalaciones correspondientes al archivo histórico académico de los estudiantes, mantenimiento de la infraestructura de las áreas de servicio, entre otros.

El Departamento Escolar y de Archivo desarrolla actividades que promueven la prevención y preservación de la salud de su personal, son de destacar lo siguiente:

Eliminación del uso de sustancias tóxicas utilizadas en el revelado de fotografías, evitando con esto que el personal operativo tenga contacto con este tipo de sustancias.

Anualmente hace solicitud a los Servicios Médicos de la UANL para llevar a efecto la vacunación preventiva de enfermedades respiratorias al total de los empleados del mismo, por mencionar: influenza, gripe, pulmonía, etc.

Programa de Promoción de Estilo de Vida Saludable (PROMESA). Primer programa que se llevó en esta entidad por parte del Centro Universitario de Salud y surgió a raíz de la necesidad de mejorar la salud e imagen de los empleados, iniciando el programa en febrero de 2013 y terminando en noviembre de 2013. Cuya finalidad era promover la disminución de peso corporal y mejorar los hábitos alimentarios promoviendo un estilo de vida saludable, beneficiándose con este programa 76 empleados a quienes se les dio un seguimiento de carácter personalizado y con una frecuencia de revisión mensual, al término de éste se entregó constancia de participación.

Programa Bájale 1 Tonelada a la Torre. El objetivo del programa es sensibilizar y concientizar a los empleados universitarios, sobre la necesidad de modificar su estilo de vida, adoptando una alimentación correcta y una vida activa. Participan de forma voluntaria 84 empleados del DEyA, cuyo programa se inició en enero de 2016, estando vigente.

El personal que labora en el DEyA, cuenta con servicios médicos propios a través del Hospital Universitario, el cual le brinda atención en caso de ser requerido y actualmente en los diferentes campos universitarios se cuenta con los servicios médicos de emergencia a los trabajadores y estudiantes.

Medio ambiente:

La Universidad ha promulgado en su 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 campos y dependencias académicas y administrativas. Ésta última guarda correlación directa precisamente con esta entidad administrativa, que en ningún momento debe de soslayar que todos sus procesos administrativos se diseñen 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:

Sirva como ratificación que el DEyA expresa en su misión: Otorgar inscripción, matrícula y credencial universitaria, en los Niveles Medio Superior y Superior, manteniendo el historial académico administrativo del estudiante para que, al concluir sus estudios, se expidan certificados, títulos profesionales, diplomas, grados académicos y demás documentos con validez nacional que apruebe el H. Consejo Universitario. Por lo anterior podemos decir que estamos certificados por la norma ISO 9001:2008,

En nuestro Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, están documentados, 11 procesos de los cuales los siguientes aplican a la práctica que nos ocupa: el procedimiento PG-07-001 Procedimiento de Actas de Titulación, Examen Profesional y de Grado, PG-07-002 Procedimiento de Título, Duplicado de Cédula y Constancia de Título en Trámite, PG-07-003 Procedimiento de Certificados, Cartas de Pasante, Pasantías y Diplomas, PG-07-004 Procedimiento para el Registro de Programas Educativos, Sellos, Formatos, Firmas y Escuelas Incorporadas ante la DGP, dentro de los cuales se encuentra comprendida la expedición de dos documentos de alta relevancia institucional como lo son los documentos escolares y el título profesional y/o diploma de grado. En las diferentes revisiones externas a las que se ha sometido el auditor responsable ha emitido comentarios positivos en atención con la madurez de los procesos implementados y siempre con la orientación de los objetivos propuestos. Es relevante mencionar que desde el año 2003 nuestro Departamento, nunca ha tenido no conformidades mayores y/o menores en sus auditorías de seguimiento o de recertificación.

El DEyA durante sus más de ocho décadas de creación se ha distinguido por ser garantía en la expedición de documentos académicos de los estudiantes y egresados, generando certeza y confianza para el interesado como la instancia que lo recibe.

Implantación:

El proceso de revisión documental se realiza en base al calendario académico-administrativo aprobado por el H. Consejo Universitario, en donde se establecen las actividades a desarrollar durante el ciclo escolar.

Considerando los periodos de inscripción, la División de Inscripción y Credencialización realiza la programación de inscripción definitiva y provisional, sistematizada y presencial de los estudiantes por tipo de inscripción, para los estudiantes ajenos se les solicita documentos

originales los cuales le serán devueltos mediante una programación establecida en la página web. De acuerdo a lo antes mencionado el personal administrativo del proceso de revisión documental se apega estrictamente a cumplir en los tiempos establecidos para la entrega de dichos documentos.

Resultados:

La Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020 y la Agenda Estratégica de Responsabilidad Social Universitaria para alcanzar la Visión 2020 UANL, fomenta el establecimiento de métodos y programas así como el funcionamiento de cada una de las dependencias que la conforman. En su desarrollo el DEyA al ser una entidad administrativa de servicio que atiende por semestre a más de 190,169 estudiantes ha estipulado en su Sistema de Gestión de la Calidad un conjunto de objetivos a alcanzar y que son sometidos a revisión por el Comité de Calidad cada seis meses. Tales objetivos señalan el rumbo que los proceso operativos deben alcanzar y que tiene relación con la práctica que nos ocupa.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

Los indicadores de medición se establecen en el manual de gestión de la calidad en base a los registros de documentos académicos enviados a verificar a diferentes entidades educativas: Los indicadores que se lograron implementar como resultado de la práctica son los siguientes:
Cantidad de documentos de inscripción revisados/Cantidad de trámites de inscripción
Cantidad de documentos de certificación revisados/Cantidad de trámites de certificación
Cantidad de documentos de titulación revisados/Cantidad de trámites de titulación
Cantidad de documentos de inscripción detectados apócrifos/Cantidad de trámites de inscripción
Cantidad de documentos de titulación detectados apócrifos/Cantidad de trámites de titulación.

Resultados:

En el semestre Agosto diciembre 2016 se registró una población de 190,169 estudiantes inscritos en la división de Inscripciones y Credencialización, de lo anterior mencionado se recibió una cantidad de 7,989 estudiantes con inscripción presencial a la Universidad, que entregaron documentos originales para ingresar a preparatoria, licenciatura y posgrado. Se detectaron 34 documentos de dudosa validez de los cuales 17 de estos documentos resultaron apócrifos y 17 auténticos, por lo que deducimos que representa un 0.2% de la cantidad recibida de inscripciones.

Para el período en cuestión en la División de Certificación de Documentos Escolares, Registro y Titulación, tramitaron en 6835 títulos, después de una revisión exhaustiva de los documentos requeridos para la titulación, se encontró un certificado de nivel medio superior, que después de ser validado este resultó apócrifo.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Esta práctica se sustenta en la integridad de los valores de honradez, lealtad y principios éticos, buscando una respuesta inmediata a la sociedad ante esta problemática, asumiendo medidas que eviten el ingreso de estos documentos carentes de validez a nuestra institución, así como estar en la vanguardia de las tecnologías de la información y la comunicación para la detección oportuna en conjunto con la capacitación de nuestro personal.

Adjunto archivo información complementaria de la práctica



Fecha: 20170718
año mes día

Practica: 68

Esta práctica se sustenta en la integridad de los valores de honradez, lealtad y principios éticos, buscando una respuesta inmediata a la sociedad ante esta problemática, asumiendo medidas que eviten el ingreso de estos documentos carentes de validez a nuestra institución, así como estar en la vanguardia de las tecnologías de la información y la comunicación para la detección oportuna en conjunto con la capacitación de nuestro personal.

Adjunto archivo información complementaria de la práctica

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 68-evidencias parte I.pdf , 68-diagrama de flujo.pdf