

Datos del Titular

Nombre: Arnoldo Téllez López
 Correo Electrónico: arnoldo.tellez@uanl.mx
 Teléfono: 81 83294134 4135
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: Director del Departamento de Becas

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Sistema de Archivo Digitalizado (SAD)
 Fecha de Inicio de Operación: 2012-07-02
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Mejora regulatoria
 Subcategoría: Mejora regulatoria

I. Antecedentes

Antecedentes: Nuestro proceso consistía en lo siguiente: archivar y resguardar, cada seis meses, las 112,000 solicitudes de beca, con sus respectivos 6 anexos, es decir, el archivo se componía de 1; 500,000 de documentos por año, requeríamos 600 cajas plásticas para archivo cada año. Estas cajas se apilaban en los pasillos, se resguardaban durante uno o dos años como máximo. Cuando se requería consultar alguna solicitud, se buscaba en la caja de forma manual. Cuando se traspapelaba alguna solicitud, se tenía que buscar en las más de 150 cajas del semestre en curso. Esto implicaba que más del 80% del personal se enfocara exclusivamente en esta actividad y se detuvieran los demás procesos. El control de las solicitudes que se sacaban de la caja, se hacía a través de un Excel simple. Cuando se requería obtener algún documento del archivo, se fotocopiaba y se archivaba nuevamente. Con el transcurso del tiempo los documentos y las cajas se humedecían o se rompían. Incluso las auditorías internas y externas nos hicieron observaciones con respecto al deterioro que presentaban. Ante esta problemática surge la necesidad de mejorar nuestro sistema de archivo, por lo cual realizamos una reingeniería, con lo cual simplificamos e incluso eliminamos algunos procesos para migrar del archivo físico al Sistema de Archivo Digitalizado (SAD). Lo que buscamos solucionar con el SAD es lo siguiente:

- Localizar en menos de 1 minuto las solicitudes, para una mayor rapidez en las aclaraciones o informaciones solicitadas por alumnos o autoridades administrativas.
- Resguardar la información y documentación en electrónico, por un mínimo de 5 años, para efectos de auditorías.

Fecha: 20170721
año mes día

Practica: 113

- Proporcionar la información a los alumnos y autoridades universitarias, desde cualquier equipo de cómputo.
- Incrementar diariamente el número de citas para aclaraciones. Con esto disminuir los días de espera de los alumnos citados para que conozcan los pormenores de su beca.
- Eliminar el archivo físico de los 1; 500,000 documentos cada año y por ende, la recuperación de un espacio mayor para desplazarnos dentro de las oficinas.
- Mayor limpieza e higiene en las instalaciones.
- Eliminar la burocracia y/o duplicidad de funciones.

Las áreas de oportunidad que identificamos son:

- Disminuir de 30 a 5 minutos el tiempo para brindar la aclaración o revisión del resultado de beca a los alumnos, ya que en menos de 1 minuto localizamos y visualizamos la solicitud y los documentos del alumno.
- Incrementar de 1 a 5 años mínimo el tiempo de resguardo, de todos los trámites, para responder a las auditorías internas y externas.
- Incrementar 30% el número de citas diarias para aclaraciones de resultado de beca.
- Acceder a la información desde cualquier equipo de cómputo, enlazado al sistema, lo que se traduce en reducir el tiempo de espera de los usuarios.
- Eliminar el archivo físico de más de 600 cajas de archivo por año, lo que nos permitió recuperar espacio físico y una mayor higiene.
- Fusionar las actividades del área de digitalización a la Coordinación Operativa, con lo cual simplificamos los procesos operativos.
- Incrementar la calidad de nuestro servicio.
- Agilizar nuestras funciones y eliminar la duplicidad de las mismas.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Desde octubre del 2015, se realizó una reingeniería para migrar del archivo físico al sistema de archivo y se logró simplificar el proceso de digitalización, ahora se realiza mediante transferencia digital del sistema SIASE al sistema Content Manager.

Actualmente la digitalización se lleva a cabo de la siguiente forma:

1. Al finalizar el proceso de trámite de becas, se transfiere del sistema SIASE al Content Manager las solicitudes que deberán digitalizarse.
2. Una vez seleccionadas las solicitudes se exportan al Content Manager siguiendo estos pasos: en la opción IMPORTAR, se selecciona el tipo de elemento detalle de becas (Documento), se ingresan los campos: matrícula, período, fecha, estatus y se pulsa Importar.
3. Cuando los alumnos anexan documentos después de la digitalización, se lleva a cabo lo siguiente: el capturista escanea los documentos en el sistema Content Manager y verifica que el archivo cumpla con los criterios de digitalización, posteriormente sigue las instrucciones del paso 2.
4. Finalmente, el personal del Departamento de Becas puede visualizar y consultar la información de forma electrónica, desde cualquier computadora.

Con la simplificación y eliminación de algunos requisitos para digitalizar los documentos, logramos eliminar pasos innecesarios, duplicidad de funciones y optimizar los tiempos de respuesta, lo cual quedó plasmado en nuestra normatividad.

La digitalización de solicitudes y documentos de sistema a sistema ha contribuido a mejorar nuestros tiempos de respuesta a los alumnos que acuden a pedir alguna aclaración o información sobre su resultado de beca, así como también a simplificar nuestras labores; ya que ahora visualizamos electrónicamente las solicitudes en menos de 1 minuto, con sólo ingresar la matrícula del alumno; esto nos ha permitido dar con certeza y rapidez las aclaraciones o informaciones solicitadas por alumnos o autoridades administrativas.

Objetivo General:

La misión del Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) es mantener y resguardar la información de todas las solicitudes de beca en forma electrónica y permanente, con el propósito de poder tener un fácil y rápido acceso a la misma para consulta, información o rendición de cuentas ante las autoridades universitarias o auditorías.

Lo que nos motivó a elegir la práctica del SAD son los alcances y resultados que hemos logrado interna y externamente; así como de los grandes beneficios para nuestros usuarios, al explotar la tecnología que tenemos a nuestra disposición. Entre ellos podemos mencionar algunos:

1. Rediseñamos nuestros flujos de operación, para disminuir el tiempo de localización y visualización electrónica de las solicitudes.
2. Disminuimos los tiempos de respuesta a los usuarios.
3. Incrementamos la satisfacción de los usuarios.
4. Ampliamos la capacidad de resguardo de la información y documentación en electrónico.
5. Logramos mayor limpieza e higiene en las instalaciones.
6. Eliminamos la burocracia y/o duplicidad de funciones.
7. Explotamos la tecnología que tenemos, con lo cual se redujeron costos.
8. Contribuimos al cuidado del medio ambiente, ya que eliminamos el archivo físico.

Esperamos alcanzar la digitalización de cada uno de los nuevos tipos de beca que se están incorporando a nuestros procesos, así como garantizar la mejora continua de este procedimiento.

Objetivo Cualitativo Uno:

Incorporar al SAD los oficios y los nuevos programas de beca.

Objetivo Cualitativo Dos:

Capacitar a todo el personal en la operación del SAD.

Objetivo Cualitativo Tres:	Implementar el SAD en todos nuestros equipos de cómputo.
Objetivo Cuantitativo Uno:	Reducir un 80% los tiempos de acceso al SAD.
Objetivo Cuantitativo Dos:	Disminuir un 90% el tiempo de espera de los usuarios.
Objetivo Cuantitativo Tres:	Digitalizar el 100% de documentos anexados en cada solicitud.
Marco Normativo:	<p>El Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) está sustentado bajo el siguiente marco normativo:</p> <p>Leyes y reglamentos de la UANL:</p> <p>Ley Orgánica</p> <p>Reglamento General de Becas</p> <p>Contrato Colectivo de Trabajo Vigente</p> <p>Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.</p> <p>Manuales administrativos:</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos de Becas</p> <p>Manual de Identidad UANL</p> <p>Normas de calidad:</p> <p>ISO 9001-2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.</p> <p>ISO 9000-2005 COPANT/ISO 9000-2005 NMX-CC-9000-IMNC-2005 Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.</p> <p>ISO 19011 - 2011 COPANT/ISO 19011-2011 NMX-CC-SSA-19011-IMNC-2011 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.</p>

III. Novedad de la práctica

Novedad :

La novedad del Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) radica en lo siguiente:

1. Incorporamos nuevas formas de operación, pasamos del archivo físico al archivo electrónico.
2. Fusionamos las actividades de la Coordinación de Proyectos y Digitalización a la Coordinación Operativa, con lo cual eliminamos la duplicidad de funciones, tiempos muertos del personal, burocracia en los procesos, lentitud en la toma de decisiones, así como el depender de otra área para consultar y resguardar la información.
3. Disminuimos nuestros flujos operativos, sólo un área es la responsable de todo el proceso.
4. Transformamos la cobertura de nuestras funciones, al capacitar a un mayor número de empleados para brindar el servicio a los usuarios.
5. Simplificamos nuestros procedimientos y requerimientos del Sistema de Administración de Calidad.
6. Explotamos los recursos tecnológicos y digitales entre los que destacan: la plataforma Capture Software, programa digital que nos ha permitido una mayor resolución de imágenes, y los escáneres con iluminación LED doble, brindándonos una gran claridad, uniformidad y estabilidad en color e imagen.

Otros de los elementos novedosos que podemos considerar son la reingeniería que hicimos con nuestros espacios físicos, ahora contamos con mayor espacio para que transiten los empleados y los usuarios, incluyendo los que usan aparatos para traslado, como por ejemplo silla de ruedas, andadores o bastones, entre otros.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

En el Departamento de Becas atendemos al personal de las 29 escuelas, 27 facultades y las diferentes áreas administrativas que conforman la UANL; así como al personal de diferentes instituciones públicas y privadas.

También atendemos en promedio a 200,000 alumnos por año, los cuales aspiran a obtener algún tipo de beca.

De los alumnos que realizan algún trámite de beca, un 30% solicitan una aclaración del resultado obtenido, lo cual significa que a 6,000 se le atiende dos o hasta tres veces en el semestre.

El tiempo que tardábamos con cada uno de ellos era aproximadamente 30 minutos, debido a que se tenía que buscar la solicitud en las cajas de archivo, para analizarla y darle la información detallada de su trámite y resultado de beca.

Por lo anterior nos vimos en la imperiosa necesidad de implementar acciones y estrategias que nos permitieran lograr un efecto positivo en la atención y percepción de los usuarios, tanto internos como externos.

Sin duda el Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) nos ha permitido lograr ser efectivos en los servicios que brindamos a cada uno de ellos, ya que disminuimos a 1 minuto los tiempos de consulta de dicha información y, por lo tanto, ahora el alumno solo invierte menos de 5 minutos para recibir la información referente al resultado de su beca.

También incrementamos en 50% el número de personal que puede brindar el servicio, ya que el SAD se implementó en todos los equipos de cómputo, lo que permitió incrementar el número de ventanillas para brindar la información.

En el Departamento de Becas atendemos al personal de las 29 escuelas, 27 facultades y las diferentes áreas administrativas que conforman la UANL; así como al personal de diferentes instituciones públicas y privadas.

También atendemos en promedio a 200,000 alumnos por año, los cuales aspiran a obtener algún tipo de beca.

De los alumnos que realizan algún trámite de beca, un 30% solicitan una aclaración del resultado obtenido, lo cual significa que a 6,000 se le atiende dos o hasta tres veces en el semestre.

El tiempo que tardábamos con cada uno de ellos era aproximadamente 30 minutos, debido a que se tenía que buscar la solicitud en las cajas de archivo, para analizarla y darle la información detallada de su trámite y resultado de beca.

Por lo anterior nos vimos en la imperiosa necesidad de implementar acciones y estrategias que nos permitieran lograr un efecto positivo en la atención y percepción de los usuarios, tanto internos como externos.

Sin duda el Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) nos ha permitido lograr ser efectivos en los servicios que brindamos a cada uno de ellos, ya que disminuimos a 1 minuto los tiempos de consulta de dicha información y, por lo tanto, ahora el alumno solo invierte menos de 5 minutos para recibir la información referente al resultado de su beca.

También incrementamos en 50% el número de personal que puede brindar el servicio, ya que el SAD se implementó en todos los equipos de cómputo, lo que permitió incrementar el número de ventanillas para brindar la información.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

El Departamento de Becas, consciente de la situación económica institucional y de la responsabilidad que tiene para optimizar tiempos y costos en la realización de cada proceso de becas, ha mejorado la aplicación y aprovechamiento de los recursos públicos que le son asignados; así como también ha explotado al máximo la tecnología con la que cuenta, todo esto con la finalidad de incrementar el bienestar y la satisfacción de la población universitaria.

Con el SAD la reducción de gastos de operación y administrativos son tangibles ya que cada año incrementamos la digitalización de documentos, como por ejemplo en el 2008 se digitalizaron 7,767 expedientes, en el 2009 ascendió a 11,957; para el 2010 se alcanzaron 12,339; en el 2011 fueron 13,258; en el 2012 se elevó a 14,959; para el 2013 se incrementó a 15,796; en el 2014 aumentó a 17,438 ; en el 2015 la cifra fue de 112,000; en el 2016 y en el primer semestre del 2017 van 180,000 expedientes digitalizados lo que representa un total de 385,514 archivos digitalizados, esto conlleva la eliminación del gasto del fotocopiado e impresiones de estudios socioeconómicos, de tóner, hojas para copiadora e impresora, mantenimiento de los equipos de cómputo, de materiales de resguardo como sobres y cajas de plástico; así como también el correspondiente al mantenimiento del área física y estanterías, donde se resguardaban las más de 600 cajas de archivo. Como podemos apreciar todo esto impactó en la mejora del gasto público.

Cabe mencionar que el equipo tecnológico de digitalización, se ha ido incrementando paulatinamente previo análisis de detección de necesidades y de diversos proveedores, eligiendo la opción más rentable.

Cabe destacar que la Fundación UANL nos hizo la donación de 10 equipos de cómputo, lo cual

Aprovechamiento: se traduce en ahorro y, además, en satisfacción para el usuario ya que con este equipo ampliamos la cobertura de servicio, al abrir más ventanillas para atención a los usuarios. También tenemos estudiantes que realizan su servicio social en nuestra área, lo cual también tiene un impacto positivo en los gastos, ya que no se requiere la contratación de más personal.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior: El impacto generado por el SAD hacia el interior de nuestra institución fue muy positivo, todo el personal recibió con beneplácito esta herramienta, además, reconoció las bondades y la gran utilidad que representa en nuestra labor diaria. Incluso ha generado un cambio de actitud en el personal y una motivación para capacitarse en el uso de la misma. Otro impacto es el referente a la reingeniería de los procesos, con el cual se ha logrado una mayor eficiencia del capital humano. Con la recuperación del espacio físico se logró un mejor desplazamiento en el interior de las oficinas y por ende mejoraron las relaciones interpersonales. Otra de las contribuciones es el ahorro del tiempo invertido en la búsqueda física y manual entre las 200,000 solicitudes anuales que recibíamos, ya que actualmente la búsqueda es electrónica y se invierte menos de 1 minuto en localizarlas. Se disminuyeron notablemente las cargas de trabajo y las horas hombre, ya que se incrementaron los equipos de cómputo y al personal se le redistribuyeron equitativamente las funciones y la atención a usuarios.

Impacto Sociedad: Con el SAD logramos un impacto directo en la sociedad, el cual se refleja a través de la satisfacción del estudiante y su familia, ya que cuando nos solicitan una aclaración del resultado de su beca, reciben de forma inmediata la información, esto debido a la simplificación de nuestro proceso, es decir, hora podemos localizar, visualizar y consultar las solicitudes en menos de 1 minuto y de forma electrónica, por lo tanto el tiempo que invierten en recibir la información completa no excede de 5 minutos. A través de la aplicación eficiente del gasto público que se nos asigna, contribuimos a generar un impacto positivo en la sociedad, ya que hemos invertimos en tecnología de punta de una forma muy transparente y consciente para mejorar nuestro servicio. Además, con el SAD contribuimos a conservar el medio ambiente, ya que cambiamos el archivo físico de alrededor de 1; 500,000 documentos por año, por el archivo electrónico, es decir, se dejaron de imprimir el 95% de esos documentos. Todo lo anterior ha permitido que nuestro departamento sea cada vez más competitivo, ya que en la actualidad somos modelo de réplica para otras instituciones. Los índices de satisfacción del cliente se incrementaron en más del 35%, con respecto a los resultados obtenidos antes de implementar el SAD.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

El personal que opera el Sistema de Archivo Digitalizado (SAD) tiene una participación muy activa y de gran responsabilidad, ya que la documentación y/o los archivos que se propone para ser digitalizados deben ser revisados y analizados en forma individual, para lo cual se les capacita para desarrollar estos procesos. Cabe destacar que el personal se involucra totalmente en el proceso de digitalización aportando ideas y nuevas propuestas que nos permiten ser eficientes y lograr la mejora continua.

Con esto se ha logrado una mayor sensibilización y empatía del personal con la población universitaria; así como una integración en la mejora del sistema.

Entre las acciones que realizamos para la capacitación del personal, se encuentran la impartición de cursos enfocados a la calidad en el servicio, trabajo en equipo, técnicas y procesos de digitalización.

Con la intención de crear un buen ambiente laboral, tener una comunicación abierta y directa que nos permita tomar las mejores decisiones en nuestras operaciones, se realizan juntas con cada una de las áreas del Departamento y en todos los niveles, lo cual nos permite conocer y considerar las sugerencias del personal, así como analizar cada uno de los casos relevantes que se presentan, reevaluar los grupos de beneficiarios para la digitalización y en general analizar las áreas de oportunidad.

Al personal se le motiva y reconoce su desempeño con flexibilidad de horarios de trabajo, pago de tiempo por tiempo, compensaciones económicas, reconocimientos económicos en su cumpleaños, entre otros.

Tenemos establecido un programa de evaluación del desempeño y del clima laboral que nos permite identificar las áreas de oportunidad y actuar en consecuencia.

Además, el contacto diario, cercano y directo con cada uno de los empleados, en los lugares comunes, como por ejemplo el comedor del Departamento de Becas, es una de las estrategias que nos funciona notablemente para involucrar al personal en la práctica, ya que se dan las condiciones informales y de confianza, para opinar y aportar mejoras a la práctica.

Participación Social:

Los alumnos y sus respectivas familias participan directamente con nuestra práctica, ya que se les informa y solicita cumplir con los requisitos establecidos en la convocatoria, la cual se difunde en el periódico de mayor circulación, en las juntas con padres de familia que se llevan a cabo en cada una de las dependencias, en las publicaciones de carteles informativos, así como en las diferentes ferias universitarias y en la página oficial de la UANL.

Con la intención de mejorar nuestros servicios y procesos, hacemos participe a la sociedad, a través de las aclaraciones personales de resultados de beca, además, aumentamos el número de buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones, que hemos puesto a su alcance, con la finalidad de conocer su percepción del servicio.

Otras participaciones muy directas de la sociedad se dan mediante su colaboración para responder nuestras encuestas de medición del servicio; así como la comunicación que entablamos en los distintos medios electrónicos y redes sociales, donde nos expresen sus inquietudes, las cuales son analizadas y consideradas para darle seguimiento.

Otra de las estrategias donde participa la sociedad, es la que se da a través de los organismos sociales o empresariales, entre los que podemos mencionar: Club de Leones, Asociación CR, La Casa del Estudiante, Asociación Estudiando entre Estudiantes, Patronato de Cerralvo, Fundación Vallarta, Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas y; dentro del sector empresarial, se encuentran Crisa y Gruma, con los cuales tenemos convenios de colaboración y a través de ellos recibimos las inquietudes y sugerencias para mejorar nuestra práctica.

Por todo lo anterior, la sociedad en general tiene oportunidad de conocer nuestra práctica de una forma transparente, precisa y clara.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Entre los factores impulsores que contribuyeron a la reingeniería y desarrollo del SAD, podemos distinguir los siguientes:

1. El involucramiento total del personal, quienes aportaron ideas, recomendaciones y sugerencias para identificar los requisitos y evaluar pro y contras de eliminarlos o simplificarlos.
2. El liderazgo del Director para identificar las debilidades y dirigir los esfuerzos hacia la mejora continua, impulsando el rediseño y la implementación de los nuevos procesos, que nos permitieron ofrecer un servicio de más alta calidad y simplificar nuestro trabajo diario, en beneficio de la comunidad universitaria y de nosotros mismos.
3. Otro factor impulsor fue el limitado espacio físico para almacenar las numerosas cajas de archivo.

El factor restrictivo con el que lidiamos para la reingeniería del SAD fue la agenda de la Dirección de Tecnologías de Información, ya que constantemente estaba saturada y no había el espacio suficiente para analizar el impacto tecnológico dentro de la organización. Esta área es la que nos provee el servicio tecnológico y soporte de los sistemas y redes, por lo cual estamos sujetos a su disponibilidad para llevar a cabo reingenierías en los sistemas.

Las acciones que emprendimos para lograr nuestro éxito fue:

1. Agendar el tiempo y espacio con la Dirección de Tecnologías de Información para presentar nuestra propuesta.
2. Acordar con ellos el plan de trabajo y los tiempos de cada fase.
3. Hicimos los estudios de detección de necesidades y de impacto económico; así como del impacto social e institucional.
4. Nos ajustamos al presupuesto existente.
5. Seguimos las instrucciones y sugerencias de la Dirección de Tecnologías de Información.
6. Trabajamos el proyecto piloto.
7. Finalmente logramos implementar el SAD mucho más simplificado.

El SAD es sustentable ya que se encuentra incorporado y descrito en cada uno de los Procedimientos; así como en el Manual de Organización del Sistema de Administración de Calidad que rige nuestras operaciones.

Ciclos Mejora:

A partir del 2003, contamos con el Sistema de Administración de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 modelo que nos permite mantener la mejora continua del servicio y de los procesos. Cada seis meses establecemos un plan de trabajo donde fijamos metas y analizamos nuestros procesos, así como la misión, visión, política, objetivos y resultado de las auditorías, lo cual nos permite realizar mejoras, a través de la identificación de las áreas de oportunidad; así como establecer acciones correctivas y preventivas. Además, se estudian, analizan y solucionan las quejas y sugerencias que recibimos por parte del usuario. Actualmente se efectúa una revisión interna cada seis meses y, por parte de la firma certificadora externa, se realiza una revisión de seguimiento una vez al año. Además, cada tres años se lleva a cabo la renovación del certificado

ISO 9001-2008 por parte de la compañía externa.

Entre las principales acciones de mejora que hemos emprendido en los últimos tres meses podemos mencionar las siguientes:

1. Revisión y ajustes a la normatividad que nos rige, específicamente lo referente a digitalización.
2. Monitoreo del funcionamiento del nuevo flujo del SAD, en cuanto a tiempos de respuesta e implementado en octubre del 2015.
3. Evaluación y análisis de los resultados obtenidos con la simplificación de la digitalización.
4. Propuestas para el rediseño de los procesos de digitalización.
5. Ampliación de las variables para la digitalización de documentos a todas las áreas del Departamento de Becas.
6. Actualización de las licencias de software del SAD.
7. Incrementar el alcance de los objetivos.
8. Implementación de acciones preventivas en las áreas de oportunidad detectadas.
9. Seguimiento a las felicitaciones, sugerencias y quejas de los usuarios.
10. Registro diario de discrepancias, fallas o situaciones imprevistas en la digitalización.

Institucionalización:

El SAD está institucionalizado, ya que se encuentra alineado al Programa de Desarrollo Institucional 2012-2020, y cumple con los criterios de las leyes y reglamentos de la UANL, entre ellos: la Ley Orgánica, el Estatuto General y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.

También está descrito en el Reglamento General y las Políticas Internas del Departamento de Becas; así como dentro del Manual de Organización y de cada uno de los Procedimientos del Sistema de Administración de Calidad, bajo la Norma ISO 9001-2008 que rige nuestras operaciones.

Además, está soportada en el SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos), que enlaza a nuestro Departamento con todas las dependencias de la UANL y con cada uno de los alumnos de la comunidad universitaria.

Todos estos programas y normativas institucionales son la base y fundamento, que aseguran su cumplimiento, permanencia y mejora, aun cuando hubiera cambio de autoridades administrativas.

Acciones :

Para garantizar la sustentabilidad del SAD podemos mencionar las siguientes:

Acciones a corto plazo: Capacitar paulatinamente al 100% de nuestro personal en la operación del SAD para poder disminuir un 90% el tiempo de espera de los usuarios.

Acciones a mediano plazo: Implementar el SAD en todos nuestros equipos de cómputo para digitalizar el 100% de todos los documentos anexados en cada solicitud de beca.

Acciones a largo plazo: Incorporar al SAD los oficios y documentos propios de la administración, así como los nuevos programas de becas institucionales, estatales y federales, para reducir un 80% los tiempos para acceder a la consulta electrónica, de los documentos archivados.

Cabe mencionar que todas estas acciones están enmarcadas en los Procedimientos de nuestro Sistema de Administración de Calidad para reforzar la sustentabilidad del SAD.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica: Este sistema de digitalización podría ser replicado en todas las preparatorias, facultades y áreas administrativas de la misma UANL, que almacenen un gran volumen de documentos. También puede ser replicada en otras universidades o instituciones educativas públicas y privadas, que manejen alto volumen de documentos. Actualmente se replica en algunas áreas administrativas de nuestra institución. Para llevar a cabo la replicabilidad contamos con una guía de operación, así como el personal capacitado para brindar asesoría a la institución que desee replicar el SAD, recursos que ponemos a disposición de quien desee implementarlo, lo cual se llevaría a cabo a través de convenios de colaboración.

Participación otras Instancias: La participación y colaboración de la Dirección de Tecnologías de Información ha sido fundamental y de gran importancia, ya que nos brinda el soporte y la asesoría técnica; así como la asignación de cuentas y contraseñas de los usuarios del SAD y, además, nos brinda soporte para el resguardo e interconexión de las bases de datos, entre otras.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley: El SAD se encuadra en la gestión ética de calidad, que se refiere a la operación institucional y toma de decisiones basada en un marco normativo y en procedimientos administrativos congruentes a la visión y misión de la UANL, respetando las condiciones laborales establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, así como la normatividad externa aplicable, con especial énfasis en materia de transparencia y acceso a la información y cuidados del medio ambiente. En nuestra organización tenemos claramente definidos los valores de profesionalidad, honradez, justicia, responsabilidad, solidaridad, verdad, trabajo en equipo y compromiso, siendo estos el marco del comportamiento de los integrantes del Departamento de Becas, reflejándose en las actitudes y el trato para cada uno de nuestros usuarios; así como en las evaluaciones aplicadas. Además, todas nuestras actividades, funciones y responsabilidades con respecto al SAD, están debidamente establecidas en el Manual de Organización, Procedimientos y Descripción de Puestos del Sistema de Administración de Calidad lo que se enfatiza nuestro respeto y apego a las leyes y normatividad que nos rige.

Transparencia: Cumpliendo con el marco normativo establecido por la Dirección de la Unidad de Enlace de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL, toda la información sobre los procedimientos y alcances del SAD, se encuentran disponibles, a través de la página oficial de la UANL (www.uanl.mx), por lo tanto, cualquier usuario puede acceder a ella siguiendo los procedimientos indicados en la misma página. También atendemos las dudas y brindamos aclaraciones a los usuarios personalmente, vía telefónica o a través de los medios electrónicos disponibles para tal efecto. Con esto contribuimos a promover una percepción de transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad. Por lo anterior, aseguramos que nuestra práctica está establecida en total apego a los valores de legalidad, eficacia, transparencia, honestidad y rendición de cuentas.

Aplicación de recursos: La implementación y reingeniería del SAD ha contribuido al uso eficiente de los recursos financieros y tecnológicos, ya que a través de la Dirección de Tecnologías de Información de la

UANL, adquirimos los equipos, licencias, actualizaciones, capacitación y soporte técnico para operarlo.

La operación del SAD se realiza con la misma plantilla de personal, esto es gracias a la constante capacitación y disponibilidad de cada integrante del Departamento de Becas, con lo cual también se contribuye al uso eficiente del capital humano.

En cuanto a la contribución eficiente de los recursos materiales podemos señalar que con la reingeniería de los procesos logramos una mayor optimización de los espacios físicos; así como también eliminamos los gastos de resguardo, entre ellos sobres, cajas de archivo para más de 1; 500,000 de documentos.

Esto demuestra que la reingeniería del SAD no elevó los costos y en cambio si incrementó notablemente los beneficios, tanto para los usuarios como para nuestra institución.

Desarrollo profesional y humano:

Para asegurar el éxito de todas y cada una de las operaciones propias del SAD, se implementó un esquema permanente de capacitación y formación del personal.

Destacando que se busca propiciar un espacio de desarrollo y crecimiento para todos y cada uno de los integrantes, en un ambiente de armonía, colaboración y respeto, que contribuya al crecimiento personal y profesional, permitiéndonos dar un servicio de mayor calidad, en beneficio de la comunidad universitaria.

Este esquema contempla:

La planificación de las necesidades de recursos humanos, a través del análisis y diagnóstico de la plantilla; así como también identificando las competencias, que se requieren para cada puesto, capacitando a todas aquellas personas que por su perfil pueden ocuparlos en un futuro.

La identificación y clasificación del talento, definiendo lo que quiere la institución y conociendo el potencial que poseen cada uno de sus integrantes, lo cual permite contemplarlos para promociones o movimientos internos dentro de la institución.

El seguimiento y evaluación de los empleados, cada semestre se aplica la encuesta de evaluación y desempeño del personal, en la cual existe una retroalimentación directa y abierta con el empleado, donde se le reconoce el trabajo y esfuerzo que ha mantenido en el transcurso de su permanencia dentro de la institución.

Cabe mencionar que a todo el personal se le brindan las facilidades necesarias que le permitan incrementar su escolaridad.

Todo esto nos aseguró la implementación, reingeniería y simplificación exitosa del SAD.

Salud y seguridad:

Con la intención de mantener un entorno seguro y saludable tanto para el personal como para los usuarios, se capacita al personal en el uso de equipo y herramientas de seguridad, para prevenir contingencias.

Además, se cuenta con un programa general de mantenimiento (fumigación, electricidad, plomería, impermeabilización, limpieza de vidrios y ductos de climas, etc.), donde se realiza la revisión constante y el mantenimiento de los muebles e inmuebles, para garantizar su correcto funcionamiento y la seguridad física.

También se invita a todo el personal y usuarios a participar en los programas y actividades institucionales que contribuyen a cuidarnos en los aspectos psicosociales, ambientales, de alimentación, actividad física y prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas, creados para preservar la salud.

Medio ambiente:

Con la implementación del SAD, se evita el uso de un alto volumen de papel y cajas plásticas para archivo.

Fecha: 20170721
año mes día

Practica: 113

El equipo de cómputo que deja de ser útil para el SAD es transferido dentro del mismo departamento o se destina a otras áreas de la Universidad para su reutilización. Además, participamos en el programa ecológico de las tres erres: Reducir, Reutilizar y Reciclar, con el cual se reduce el uso de energía eléctrica, utilizando sólo las luces y equipos de cómputo que sean necesarios para las actividades de digitalización, también contamos con grandes ventanales y el uso de colores claros en interiores que permite una mayor visibilidad en las áreas de trabajo.

Con todo esto contribuimos a conservar y mejorar el medio ambiente.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

Para llevar a cabo la operación del SAD establecimos un Plan de Trabajo semestral, el cual está apegado al procedimiento de digitalización y está enmarcado en el Sistema de Administración de Calidad, bajo la Norma ISO 9001-2008.

Los procesos del SAD están debidamente documentados y alineados a los objetivos de nuestra institución y a la digitalización de documentos.

Dentro del Plan de Trabajo cada semestre definimos los objetivos actuales y las metas que pretendemos alcanzar, así como los tiempos de ejecución, calendarización de actividades e indicadores a evaluar, así como también asignamos a los responsables de cada acción y estrategia a seguir. También se consideran los recursos con los que se cuenta.

El Director, los Coordinadores de área y los operadores del sistema son los que en conjunto determinan este Plan Estratégico de Trabajo.

Implantación:

El Departamento de Becas elabora un Plan Estratégico cada seis meses, para asegurar el cumplimiento de su Misión, Visión y el Plan de Desarrollo Institucional, Dentro de nuestro Plan de Trabajo tenemos estipulado las actividades a desarrollar, los responsables de ejecutarlas, productos esperados en cada proceso, las fechas de inicio y termino, así como las fechas de entrega de cada producto.

También se contempla la actualización y la disponibilidad de los Manuales y Procedimientos del SAD y todos los procesos del área, para que todo el personal contemos con la información actualizada e identifiquemos claramente nuestra responsabilidad, dentro del proceso de implantación y de la mejora continua.

Además, nuestras redes de comunicación nos permiten el flujo de la información acorde a nuestra planeación, ya que cada semana nos reunimos el Director y los Coordinadores y estos, a su vez, con su personal operativo, para evaluar nuestros indicadores y los avances en los resultados. Posteriormente el Director lo hace con las autoridades superiores para la retroalimentación.

Con lo anterior nos aseguramos que el SAD y los demás procesos se implanten conforme a la planeación establecida y se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia y en su caso reorientar las estrategias.

A continuación hacemos una breve descripción del mismo:

PLAN DE TRABAJO SEMESTRAL

Actividad: Selección de solicitudes y documentos de beca para digitalizar.

Responsable: Coordinadores de área.

Producto esperado: Archivo digital de las solicitudes y documentos de beca.

Fecha de inicio de todas las actividades: diariamente a partir de mayo y agosto de cada año (conforme a la programación de cada semestre).

Fecha de término de todas las actividades: marzo y diciembre de cada año (conforme a la programación de cada semestre).

Fecha de entrega de todas las actividades: diariamente a partir de mayo y agosto de cada año (conforme a la programación de cada semestre).

Resultados:

Para dar seguimiento a nuestro ciclo de mejora continua, cada semestre, en el Plan de Trabajo retomamos los resultados del periodo que finalizó, para analizarlos e identificar las áreas de oportunidad y, en su caso, las causas que impidieron el logro de dichos objetivos. Esto nos permite tomar decisiones oportunamente y reorientar nuestro Plan Estratégico en cuanto a los objetivos, acciones, estrategias, mediciones, evaluaciones, proyectos y servicios, para el siguiente semestre.

A partir de la reingeniería del SAD en octubre del 2015, hemos monitoreado y comparado los indicadores de cada uno de los objetivos cualitativos y cuantitativos establecidos en el Plan de Trabajo y los resultados obtenidos son:

1. Rapidez en acceso y consulta de solicitudes y documentos digitales (menos de 1 minuto).
2. Disminución en el tiempo de espera de los usuarios (90%).
3. Capacitación paulatina del personal (70%).
4. Implementación del SAD en la mayor parte de los equipos de cómputo (80%).
5. Digitalización de todos los documentos anexados en cada solicitud (100%).
6. Digitalización de los nuevos programas de beca (40%).
7. Incremento en la satisfacción del usuario (98%).

Actualmente tenemos identificadas algunas de las causas que impiden la digitalización de documentos entre las que destacan: solicitudes de beca con documentos pendientes, el trámite de beca se canceló a petición del alumno y cuando el trámite no procede en el sistema. Para lograr nuestros objetivos hemos establecido un plan de mejora continua para cada uno de estas situaciones, las cuales se encuentran descritas en nuestros Manuales de Procedimientos.

El Director, los Coordinadores de área y los operadores del sistema son los que en conjunto determinan este Plan Estratégico de Trabajo, fundamentado en los resultados que se monitorean al inicio y término de cada período escolar y con el cual se toman las decisiones que se plasman en el mismo.

XII. Mejora Regulatoria

Facilidad de Tramites:

Se incrementó el número de equipo de cómputo equipados con el SAD, es decir, antes sólo se podía digitalizar en 5 computadoras, ahora se implementó en 20 y se sigue incrementando, de forma paulatina.

Se incrementó el número de empleados capacitados en operar el SAD.

Se simplificó la forma de digitalizar, antes se hacía manual, es decir, documento por documento, y ahora se hace de sistema a sistema, del SIASE al Content Manager. Esto redujo el tiempo invertido en la digitalización de los trámites, antes este proceso se tardaban un mes, ahora una semana máximo.

Se simplificó el acceso para consultar el SAD, ahora se visualizan los documentos en menos de 1 minuto. Con esto se redujo el tiempo para dar información o aclaración al usuario, sobre el resultado de su beca. Antes, los usuarios invertían de 30 minutos a una hora, con esta simplificación sólo 5 minutos máximo para recibir la información.

Todos estos cambios quedaron regulados en nuestra normatividad, es decir, modificamos nuestro Manual de Organización, los procedimientos y políticas internas. En febrero del presente año se hicieron las revisiones del procedimiento para la auditoría.

Fusionamos las actividades y el personal de la Coordinación de Proyectos Especiales y Digitalización a la Coordinación Operativa, con esta fusión se logró simplificar el proceso de digitalización, anteriormente eran 3 áreas las implicadas para terminar al cien por ciento el servicio, ahora son 2 únicamente (la que opera la digitalización y el área de Trabajo Social, que requiere la información para brindársela directamente al alumno). Con esto eliminamos la burocracia entre las áreas.

Reducir Costos:

En los meses de abril a junio 2017 se digitalizaron 98,000 solicitudes de beca, de las cuales podemos mencionar que un 5% de alumnos acudieron al departamento, para solicitar una aclaración del resultado de su trámite y así obtener una reconsideración de beca.

Con la reingeniería de la digitalización, el tiempo de respuesta en las aclaraciones ha disminuido en un 90%, invirtiendo máximo 5 minutos en la aclaración, ya que actualmente el alumno llega a la ventanilla y por medio del sistema Content Manager, inmediatamente se obtiene la información de su trámite por medio de la matrícula, y se proporciona al instante los motivos del resultado de beca. Ahora sólo se requiere una persona para dar el servicio.

En resumen, los beneficios para el alumno son los siguientes: obtiene de forma inmediata los motivos por los cuales su trámite de beca fue rechazado o porque se asignó cierto porcentaje de beca, en los casos que aplique se modifica en ese momento el porcentaje de beca en el sistema y el tiempo invertido en el proceso de aclaración es igual o menor a los 5 minutos.

Para el personal del Departamento de Becas implicó ahorrar el tiempo de digitalización en un 90 por ciento, además el personal que antes era asignado para esta actividad ahora se destina al soporte de otras actividades, ya que ahora se requiere de una sola persona para realizar esta tarea. Para obtener el cambio en el porcentaje de beca (reconsideración) anteriormente el alumno debía acudir al departamento de becas a una de las 2 ventanillas destinadas para las aclaraciones, en las cuales se atendía en el orden conforme iban llegando, se les solicitaban sus datos de matrícula, nombre y porcentaje de beca otorgado, se anotaban en una lista, la cual se entregaba al auxiliar de departamento para realizar la búsqueda de las solicitudes físicas en el archivo, el alumno debía esperar y volver a formarse en la ventanilla más tarde, para explicarle los motivos del resultado de su trámite, invirtiendo en ocasiones hasta una hora para recibir la información.

Para dar este servicio destinábamos de 3 a 4 personas por proceso de trámite semestral, dos del área de trabajo social para la aclaración en la ventanilla y dos auxiliares de ventanilla para la búsqueda de las solicitudes.

Facilidad de Proceso:

Primeramente identificamos las áreas de oportunidad y se definió el Plan de Trabajo; en el cual establecimos los objetivos, tiempos, responsables y metas que pretendemos alcanzar, de manera que se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia; así como también establecimos indicadores de nuestra práctica y los objetivos de nuestro Departamento. Entre las actividades que llevamos a cabo para lograr nuestros objetivos están las siguientes:

- El análisis de solicitudes con mayor demanda para las aclaraciones de beca, lo que nos permitió ampliar los grupos de beneficiarios para priorizar en la digitalización.
- Instalación en más computadoras el equipo de digitalización, escaneo y los sistemas Capture Software y Content Manager.
- Capacitamos al personal de las áreas involucradas.
- Monitoreamos las áreas de oportunidad.
- Implementamos los cambios.
- Modificamos nuestro Manual de Organización, los procedimientos y políticas internas.
- Medimos y analizamos los resultados.

Reducción de Proceso:

Con la finalidad de reducir tiempos y costos se realizaron las siguientes actividades:

- Realizamos un análisis de compatibilidad de los equipos y softwares que teníamos al alcance, es decir, digitalización (Content Manager) y SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos).
 - Evaluamos la factibilidad de implementarlo.
 - Realizamos un análisis de las solicitudes con mayor demanda para las reconsideraciones y el tiempo invertido por el usuario y nuestro personal.
 - Fusionamos dos áreas y simplificamos el proceso para las aclaraciones, a través, de la digitalización de los documentos.
 - Modificamos nuestra normatividad.
 - Implementamos la reingeniería.
 - Evaluamos los resultados y realizamos las mejoras necesarias.
- Los resultados fueron sumamente favorables tanto para la institución como para los alumnos (los resultados fueron descritos en los apartados anteriores).

Formas de Trabajo:

Todas las actividades, funciones, responsabilidades y tiempos de cada proceso están debidamente descritos en nuestro Manual de Organización, así como en los procedimientos y normatividad del Departamento de Becas, lo cual asegura que todos trabajemos bajo las mismas condiciones y en forma homologada en los criterios.

Entre las acciones que llevamos a cabo para tener un lenguaje claro y simple hacia la comunidad universitaria están las siguientes: buscamos crear conciencia en todo el personal sobre la importancia de cada una de las funciones que desempeñamos; sobre lo importante que es la primera impresión que generamos en los usuarios, a través del primer contacto y por cualquier medio; sobre lo que espera el usuario de nosotros, en cuanto a trato y respuesta a su necesidad; así como también sobre lo valioso del tiempo y costo que nos implica tanto al alumno como a la

Facilidad de Tramites:

Se incrementó el número de equipo de cómputo equipados con el SAD, es decir, antes sólo se podía digitalizar en 5 computadoras, ahora se implementó en 20 y se sigue incrementando, de forma paulatina.

Se incrementó el número de empleados capacitados en operar el SAD.

Se simplificó la forma de digitalizar, antes se hacía manual, es decir, documento por documento, y ahora se hace de sistema a sistema, del SIASE al Content Manager. Esto redujo el tiempo invertido en la digitalización de los trámites, antes este proceso se tardaban un mes, ahora una semana máximo.

Se simplificó el acceso para consultar el SAD, ahora se visualizan los documentos en menos de 1 minuto. Con esto se redujo el tiempo para dar información o aclaración al usuario, sobre el resultado de su beca. Antes, los usuarios invertían de 30 minutos a una hora, con esta simplificación sólo 5 minutos máximo para recibir la información.

Todos estos cambios quedaron regulados en nuestra normatividad, es decir, modificamos nuestro Manual de Organización, los procedimientos y políticas internas. En febrero del presente año se hicieron las revisiones del procedimiento para la auditoría.

Fusionamos las actividades y el personal de la Coordinación de Proyectos Especiales y Digitalización a la Coordinación Operativa, con esta fusión se logró simplificar el proceso de digitalización, anteriormente eran 3 áreas las implicadas para terminar al cien por ciento el servicio, ahora son 2 únicamente (la que opera la digitalización y el área de Trabajo Social, que requiere la información para brindársela directamente al alumno). Con esto eliminamos la burocracia entre las áreas.

Reducir Costos:

En los meses de abril a junio 2017 se digitalizaron 98,000 solicitudes de beca, de las cuales podemos mencionar que un 5% de alumnos acudieron al departamento, para solicitar una aclaración del resultado de su trámite y así obtener una reconsideración de beca.

Con la reingeniería de la digitalización, el tiempo de respuesta en las aclaraciones ha disminuido en un 90%, invirtiendo máximo 5 minutos en la aclaración, ya que actualmente el alumno llega a la ventanilla y por medio del sistema Content Manager, inmediatamente se obtiene la información de su trámite por medio de la matrícula, y se proporciona al instante los motivos del resultado de beca. Ahora sólo se requiere una persona para dar el servicio.

En resumen, los beneficios para el alumno son los siguientes: obtiene de forma inmediata los motivos por los cuales su trámite de beca fue rechazado o porque se asignó cierto porcentaje de beca, en los casos que aplique se modifica en ese momento el porcentaje de beca en el sistema y el tiempo invertido en el proceso de aclaración es igual o menor a los 5 minutos.

Para el personal del Departamento de Becas implicó ahorrar el tiempo de digitalización en un 90 por ciento, además el personal que antes era asignado para esta actividad ahora se destina al soporte de otras actividades, ya que ahora se requiere de una sola persona para realizar esta tarea. Para obtener el cambio en el porcentaje de beca (reconsideración) anteriormente el alumno debía acudir al departamento de becas a una de las 2 ventanillas destinadas para las aclaraciones, en las cuales se atendía en el orden conforme iban llegando, se les solicitaban sus datos de matrícula, nombre y porcentaje de beca otorgado, se anotaban en una lista, la cual se entregaba al auxiliar de departamento para realizar la búsqueda de las solicitudes físicas en el archivo, el alumno debía esperar y volver a formarse en la ventanilla más tarde, para explicarle los motivos del resultado de su trámite, invirtiendo en ocasiones hasta una hora para recibir la información.

Para dar este servicio destinábamos de 3 a 4 personas por proceso de trámite semestral, dos del área de trabajo social para la aclaración en la ventanilla y dos auxiliares de ventanilla para la búsqueda de las solicitudes.

Facilidad de Proceso:

Primeramente identificamos las áreas de oportunidad y se definió el Plan de Trabajo; en el cual establecimos los objetivos, tiempos, responsables y metas que pretendemos alcanzar, de manera que se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia; así como también establecimos indicadores de nuestra práctica y los objetivos de nuestro Departamento. Entre las actividades que llevamos a cabo para lograr nuestros objetivos están las siguientes:

- El análisis de solicitudes con mayor demanda para las aclaraciones de beca, lo que nos permitió ampliar los grupos de beneficiarios para priorizar en la digitalización.
- Instalación en más computadoras el equipo de digitalización, escaneo y los sistemas Capture Software y Content Manager.
- Capacitamos al personal de las áreas involucradas.
- Monitoreamos las áreas de oportunidad.
- Implementamos los cambios.
- Modificamos nuestro Manual de Organización, los procedimientos y políticas internas.
- Medimos y analizamos los resultados.

Reducción de Proceso:

Con la finalidad de reducir tiempos y costos se realizaron las siguientes actividades:

- Realizamos un análisis de compatibilidad de los equipos y softwares que teníamos al alcance, es decir, digitalización (Content Manager) y SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos).
- Evaluamos la factibilidad de implementarlo.
- Realizamos un análisis de las solicitudes con mayor demanda para las reconsideraciones y el tiempo invertido por el usuario y nuestro personal.
- Fusionamos dos áreas y simplificamos el proceso para las aclaraciones, a través, de la digitalización de los documentos.
- Modificamos nuestra normatividad.
- Implementamos la reingeniería.
- Evaluamos los resultados y realizamos las mejoras necesarias.

Los resultados fueron sumamente favorables tanto para la institución como para los alumnos (los resultados fueron descritos en los apartados anteriores).

institución; también sobre el conocimiento o desconocimiento del argot universitario, de los trámites en general e incluso sobre la ubicación física de las dependencias. Enfatizamos mucho a dirigirnos con un lenguaje claro, simple y respetuoso.

Además nos mantenemos en constante capacitación, a fin de lograr una mayor sensibilidad y empatía.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

- Número de solicitudes de beca tramitadas semestralmente / Número de becas digitalizadas en el semestre.
- Número de empleados que operan el SAD anualmente / Número total de empleados operativos anualmente.
- Número de equipos de cómputo con el SAD semestralmente / Número total de equipos de cómputo operativos semestralmente.
- Número de documentos no digitalizados semestralmente / Número total de documentos anexados semestralmente.
- Número de nuevos programas de beca / Número de nuevos programas de beca digitalizados.

Resultados:

Los resultados obtenidos de nuestros indicadores en los últimos 3 meses, se han digitalizado 98,000 solicitudes con trámite de beca, cada uno con sus respectivos requisitos (de 7 a 10 documentos), lo que ha representado una disminución en el tiempo de respuesta del proceso de aclaraciones de hasta un 90% en la inversión de su trámite y la eliminación del resguardo físico de hasta 700,000 documentos utilizados para el trámite.

1. Rapidez en acceso y consulta de solicitudes y documentos digitales (menos de 1 minuto) lo que ha representado una disminución en el tiempo de respuesta del proceso de aclaraciones
2. Disminución en el tiempo de espera de los usuarios (90%).
3. Capacitación paulatina del personal (70%).
4. Implementación del SAD en la mayor parte de los equipos de cómputo (90%).
5. Digitalización de todos los documentos anexados en cada solicitud (100%).

Dentro de los cinco principales indicadores de nuestra práctica, podemos observar un incremento en los últimos tres meses, tanto del número de beneficiarios con solicitud de beca digitalizada, como el impacto que genera el ahorro del tiempo invertido en el trámite de aclaraciones de beca; así como también del espacio físico del departamento y el aprovechamiento de los recursos humanos.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Actualmente estamos trabajando con este proyecto para que nos permita la inclusión total de los grupos beneficiados con trámite de beca, ya que afortunadamente se siguen abriendo más programas de becas tanto institucionales como municipales, estatales y federales, aunado al crecimiento de nuestra población estudiantil.

El Departamento de Becas refrenda su compromiso de seguir incorporando los recursos tecnológicos en todos los procesos; con la finalidad de seguir con la mejora continua establecida en nuestro Sistema de Administración de Calidad, respetando la normativa de la UANL y demás leyes aplicables; todo en pro de la comunidad universitaria y de proporcionar accesibilidad mediante el uso de la tecnología, pero sobretodo agilizando el servicio que prestamos.



Fecha: 20170721
año mes día

Practica: 113

Actualmente estamos trabajando con este proyecto para que nos permita la inclusión total de los grupos beneficiados con trámite de beca, ya que afortunadamente se siguen abriendo más programas de becas tanto institucionales como municipales, estatales y federales, aunado al crecimiento de nuestra población estudiantil.

El Departamento de Becas refrenda su compromiso de seguir incorporando los recursos tecnológicos en todos los procesos; con la finalidad de seguir con la mejora continua establecida en nuestro Sistema de Administración de Calidad, respetando la normativa de la UANL y demás leyes aplicables; todo en pro de la comunidad universitaria y de proporcionar accesibilidad mediante el uso de la tecnología, pero sobretodo agilizando el servicio que prestamos.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 113-PROCED DE DIGITALIZACIÓN 2017.docx , 113-