

Fecha:

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

año mes día

Practica: 35

Datos del Titular

Nombre: MARGARITA ROCÍO SERRANO BARRIOS

Correo Electrónico: mserranob@ipn.mx

Teléfono:

55	57296000	51633
Lada	Teléfono	Extensión

Puesto: DIRECTORA DE EGRESADOS Y SERVICIO SOCIAL

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: APLICACIÓN DE LAS TICS EN EL PROCESO DE REGISTRO DE PROGRAMAS PARA SERVICIO SOCIAL

Fecha de Inicio de Operación: 2006-11-16

Es Resultado de un Trabajo en: Grupo

Categoría: Mejora regulatoria

Subcategoría: Mejora regulatoria

I. Antecedentes

Antecedentes: APLICACIÓN DE LAS TICS EN EL PROCESO DE REGISTRO DE PROGRAMAS PARA SERVICIO SOCIAL

I. ANTECEDENTES

En el año 2004 se comienza a gestionar la implementación de un sistema informático, que permitiría realizar el registro de diversas dependencias en él, tanto del sector público, privado y social, con el fin de poder cumplir uno de los requisitos necesarios para que los alumnos y pasantes del Instituto Politécnico Nacional pudieran realizar la prestación de su servicio social en dichas dependencias, al mismo tiempo se permitiría realizar el registro de programas de servicio social por cada una de estas dependencias.

Fue hasta el año 2006 que dicho proyecto entro en funcionamiento, llevando por nombre: Sistema Institucional de Servicio Social, (SISS).

Hasta antes de este sistema, los tramites que tenía que realizar cualquier dependencia, para el registro y activación de cualquier programa de servicio social eran demasiado tardados y engorrosos así mismo, los programas eran validados y activados por medio de un proceso que implicaba la espera de por lo menos un mes, siendo el mejor de los casos, ya que si la documentación presentada era errónea, tardaba aproximadamente el doble de tiempo, aunado a esto, cada dependencia interesada en realizar este trámite, tenía que presentarse ante el personal correspondiente de la Dirección de Egresados y Servicio Social, (DEySS), para entregar la documentación necesaria.

Con la implementación de este nuevo sistema, se eliminó la necesidad de entrega de documentación de manera física ya que a partir de esta práctica, las dependencias pueden

realizar su registro desde cualquier ordenador además, se acorto significativamente el tiempo de espera para que un programa sea activado, ahora en un lapso de 48 a 72 horas es validado y activado, incluso, si es necesaria la activación de un programa de manera urgente por algún motivo extraordinario, este puede ser revisado y activado en tan solo 5 minutos, únicamente comunicándose con la encargada del SISS.

Hasta antes de este sistema, se podía llegar a cometer un error de duplicidad de claves de programa, sin embargo, con esta innovación, se elimina por completo ese tipo de errores.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Esta práctica tiene como objeto contar con programas de servicio social de calidad, en colaboración con los sectores público, social, privado e intrainstitucional.

Permite a los alumnos y pasantes de Instituto Politécnico Nacional, relacionarse con los distintos factores sociales, fortaleciendo su formación y capacidades profesionales en beneficio de la sociedad. Además de consolidar la formación académica y profesional del prestador, crea en los prestadores una conciencia de servicio hacia el país y a la comunidad en la cual se desarrolla, dando una oportunidad de que los jóvenes comiencen a adquirir experiencia laboral. Anteriormente un programa de servicio social, se daba de alta por medio de oficios y el llenado de fichas técnicas correspondientes. Lo cual resultaba una gran pérdida de tiempo, ya que este proceso nos llevaba aproximadamente un mes.

Con este sistema se optimizó la captura de información y activación de los programas por parte de la empresa y por parte de la DEySS respectivamente. Ya que el Instituto Politécnico Nacional es una Institución Educativa que tiene como finalidad preparar en todos los aspectos a nuestros alumnos, pasantes y egresados para enfrentar las adversidades que se les presenten.

En la actualidad, el SISS permite a un prestatario realizar diversas actividades que con anterioridad no se podían llevar a cabo si no era por el personal de la DEySS, además de esto, ya no es necesario el envío de documentación para ciertas modificaciones.

La importancia que tiene la captura de la información en el SISS de parte de las diversas dependencias, es que gracias a esto, se reduce el tiempo de activación del programa, lo cual permite la mejora de la gestión para la prestación de servicio social.

Agilizar el proceso de integración de los programas al SISS, para que los prestadores de servicio social se incorporen a uno de ellos, lo cual podrá beneficiar su formación, profesional y humana.

Es importante colocar a nuestros prestadores de servicio social en diversas empresas para conseguir un mejor posicionamiento e imagen del Instituto Politécnico Nacional. Ya que en muchas ocasiones nuestros chicos son contratados dentro de las mismas empresas en donde realizaron su Servicio Social.

Esto permite también ampliar las posibilidades a otros alumnos para que realicen su servicio en

las mismas empresas.

Objetivo General:

Agilizar el proceso de integración de los programas al SISS, para que los prestadores de servicio social se incorporen a uno de ellos, lo cual podrá beneficiar su formación, profesional y humana.

Es importante colocar a nuestros prestadores de servicio social en diversas empresas para conseguir un mejor posicionamiento e imagen del Instituto Politécnico Nacional. Ya que en muchas ocasiones nuestros chicos son contratados dentro de las mismas empresas en donde realizaron su Servicio Social.

Esto permite también ampliar las posibilidades a otros alumnos para que realicen su servicio en las mismas empresas.

Con la implementación de este nuevo sistema, se eliminó la necesidad de entrega de documentación de manera física ya que a partir de esta práctica, las dependencias pueden realizar su registro desde cualquier ordenador además, se acorto significativamente el tiempo de espera para que un programa sea activado, ahora en un lapso de 48 a 72 horas es validado y activado, incluso, si es necesaria la activación de un programa de manera urgente por algún motivo extraordinario, este puede ser revisado y activado en tan solo 5 minutos, únicamente comunicándose con la Responsable de la Administración del SISS.

Mejora la calidad en el servicio y la gestión que proporciona la DEySS

Un mejor servicio para todas las partes involucradas.

Para el desarrollo profesional e integral de los alumnos del Instituto Politécnico Nacional.

Objetivo Cualitativo Uno:

Abrir más vacantes para la vinculación de los prestadores, en los programas de servicio social dentro de las dependencias.

Objetivo Cualitativo Dos:

Que el servicio social de alumnos empaten en las áreas de estudio que ofrece el IPN

Objetivo Cualitativo Tres:

Mejora la calidad en el servicio y la gestión que proporciona la DEySS

Objetivo Cuantitativo Uno:

Facilitar el Registro de programas, aumentando así un 10% el número de programas activos por año

Objetivo Cuantitativo Dos:

Reducción de tiempo de espera para la activación de dichos programas de 72 a 48 horas.

Objetivo Cuantitativo Tres:

: Reducción de documentación del 98 al 100%

Marco Normativo:

Marco Normativo: Marco Normativo o Fundamento Legal.

Ley General de Educación y sus reformas.

D.O.F. 13 de Julio de 1993, última reforma 9 de Abril de 2012.

Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5to. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.

D.O.F. 30 de Marzo de 1981. Última reforma 21 de Junio de 2002.

Reglamento Orgánico del Instituto Politécnico Nacional del 16 de Noviembre de 2016.

Gaceta Politécnica, número extraordinario 953, 31 de Agosto de 2012.
Reglamento de Servicio Social del Instituto Politécnico Nacional.
Gaceta Politécnica, número extraordinario 932 Bis, 24 de Abril de 2012.
PLANES Y PROGRAMAS.

- Programa Nacional de Educación Vigente.
- Nuevo Modelo Educativo del IPN.
- Modelo de Integración Social del IPN.
- Programa Operativo Anual Institucional.
- Manual de Organización General del Instituto Politécnico Nacional.
- GP: Noviembre de 2006.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

A partir de su puesta en marcha en el mes de Noviembre del 2006, el SISS fue por supuesto una herramienta que ayudaría a facilitar determinado proceso, con el paso de los años, se ha ido innovando en él, ya que ha tenido cambios, algunos de gran impacto y otros simplemente para corrección de procesos, sin embargo hasta la fecha ha sido la innovación más útil para el área de servicio social, puesto que ha facilitado por completo ciertos tramites, siendo un sistema muy eficaz, eficiente y muy amigable, ya que es fácil de manejar.

El Sistema Institucional de Servicio Social llevar un adecuado control de la información que debe proporcionar una dependencia, y principalmente contribuye la minimización de tiempo, para registrar un programa. Este sistema implica, la revisión detallada de toda la información desde la recopilación o captura por parte de las dependencias tanto privadas, públicas, o del sector social, así como las intrainstitucionales, lo cual permite un gran ahorro de tiempo, ya que antes de la creación de este, todos este trámite se llevaba a cabo de manera presencial, utilizando demasiada documentación.

Todos aquellos usuarios que desean tener acceso a este sistema necesitan requerimientos mínimos pues sólo es necesario contar con una PC, tener internet, y entrar al link de servicio social del IPN, (<https://serviciosocial.ipn.mx>)

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Beneficiarios: La DEySS ha disminuido tiempo en lo referente a la activación de los programas. Anteriormente podría pasar un mes o más y ahora sólo 48 horas aproximadamente.

Contar con un sistema de esta naturaleza ha implementado la integración de nuestros prestatarios con las escuelas y alumnos prestadores, el desgaste físico y los recursos humanos ya no es necesario.

La integración de nuevas tecnologías y herramientas de vanguardia, aprovecha las funciones que aportan la Internet y comunicaciones con costos realmente bajos han ayudado a incrementar la efectividad en la operación y activación de los programas de servicio social, actualmente de activan de 7 a 15 programas al día en tiempo real.

La eliminación de barreras de las distintas partes involucradas, ya se puede trabajar el sistema en puntos distantes.

Cabe hacer mención, que el Sistema Institucional de Servicio Social ha sido de gran apoyo para todos nuestros usuarios en general.

Se ha logrado optimizar, el tiempo de espera, así como la simplificación de los recursos humanos.

Ya que una tarea que antes era realizada por 4 personas, ahora recae en sólo dos; una por parte de la dependencia y otra por parte de la DEySS; en lo referente a la captura y activación de programas.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

Aprovechamiento: El beneficio que se ha obtenido con la creación del SISS, es el vínculo con nuestros usuarios prestatarios, la agilidad de la activación de los programas de Servicio Social, para el beneficio de nuestros alumnos, la optimización de horas hombre en la realización de esta actividad, ya que actualmente todo el trabajo se realiza a través de la WEB.

Un mejor control de los programas. Conocer los tiempos de activación de los mismos, el impacto de haber creado el SISS ha sido favorable. Ya que dentro de la empresa y de la misma DEySS el impacto social al reducir la necesidad de más empleados administrativos en el control del SISS ha sido importante

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior: Impacto interior: Optimiza los tiempos en la gestión del servicio que proporciona la DEySS, tanto para los alumnos y pasantes del Instituto como en las dependencias que registran los programas,

Impacto Sociedad: Impacto Sociedad: Gracias a la optimización de este proceso y a la reducción de tiempos en la vinculación de las dependencias con los prestadores, estos últimos se integran más rápido a sus actividades lo cual representa un flujo y presencia constante por parte de los prestadores de servicio social del IPN en distintos ámbitos, proporcionando a la sociedad sus servicios y conocimiento.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna: Participación Interna: Por parte de la DEySS, la administradora del SISS, ha tomado cursos de capacitación para el manejo del sistema para así poder brindar misma capacitación a los usuarios finales, principalmente, al personal de las empresas y unidades académicas que así lo soliciten, ya que es de suma importancia que las partes involucradas conozcan el funcionamiento y los procedimientos que este sistema administra.

Participación Social: Por parte de la DEySS, la administradora del SISS, ha tomado cursos de capacitación para el manejo del sistema para así poder brindar misma capacitación a los usuarios finales, principalmente, al personal de las empresas y unidades académicas que así lo soliciten, ya que es de suma importancia que las partes involucradas conozcan el funcionamiento y los procedimientos que este sistema administra.

Gracias a la optimización de este proceso y a la reducción de tiempos en la vinculación de las dependencias con los prestadores, estos últimos se integran más rápido a sus actividades lo cual representa un flujo y presencia constante por parte de los prestadores de servicio social del IPN en distintos ámbitos, proporcionando a la sociedad sus servicios y conocimiento.

Debemos de estar concientes que esta practica se lleva acabo para beneficio de los alumnos del IPN. Por tal motivo es importante que todas las partes involucradas, realicen correctamente el papel que les corresponde.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Factores de Desarrollo: La tardanza en los trámites y el gasto que se generaba para las dependencias que registraban programas; además del regazo del tiempo de inicio de servicio social para los prestadores fueron los factores determinantes para el desarrollo de la práctica. **Ciclos mejora:** Optimizar el tiempo para la pronta activación de los programas, mejorar la calidad de atención a los prestatarios, mayor cantidad de programas para los prestadores y menos papeleo para ambas partes.

Institucionalización: La práctica se realiza actualmente de una forma institucional ya que la DEySS atiende a todas las unidades académicas del IPN

Escuelas con RVOE que tienen estudiantes y pasantes que desean realizar su servicio social en alguna de las dependencias, por tanto el registro de los programas ha sido fundamentado para todas las escuelas de nivel medio y nivel superior que integran al instituto y que ayuda a la incorporación de los prestadores en el ámbito laboral.

Acciones:

- Optimización de tiempo (corto).
- Garantía de atención (corto).
- Mejora en la calidad (mediana).
- Aumento de programas/registrados (largo).
- Mayores programas para los prestadores (corto).
- Simplificación de los recursos humanos (mediano).
- Control de los programas (largo).

Ciclos Mejora:

Optimizar el tiempo para la pronta activación de los programas, mejorar la calidad de atención a los prestatarios, mayor cantidad de programas para los prestadores y menos papeleo para ambas partes.

Agilizar la activación de los programas que se capturan en el SISS

Institucionalización:

La práctica se realiza actualmente de una forma institucional ya que la DEySS atiende a todas las unidades académicas del IPN e Escuelas con RVOE que tienen estudiantes y pasantes que desean realizar su servicio social en alguna de las dependencias, por tanto el registro de los programas ha sido fundamentado para todas las escuelas de nivel medio y nivel superior que integran al instituto y que ayuda a la incorporación de los prestadores en el ámbito laboral.

Acciones :

Acciones:

- Optimización de tiempo (corto).
- Garantía de atención (corto).
- Mejora en la calidad (mediana).
- Aumento de programas/registrados (largo).
- Mayores programas para los prestadores (corto).

-Simplificación de los recursos humanos (mediano).

-Control de los programas (largo).

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Cada Institución de Educación en el país, maneja su propio sistema de Servicio Social y por ende cada una de estas, rige su propio criterio para la captación de programas de servicio social.

El alta de los programas de servicio social ante el SISS, puede ser realizado por cualquier institución siempre y cuando se sigan los protocolos y autorización para manejo del mismo.

Participación otras Instancias: Para poder lograr todos los objetivos planteados para la activación de los programas, ha sido importante la participación de todos los entes involucrados, empresas privadas, públicas, intrainstitucionales y sector civil, lo cual puede realizarse mediante condiciones equivalentes o bajo condiciones distintas.

Hay que reconocer que en la creación e implementación del sistema, hemos contado con el apoyo incondicional del Centro Nacional de Calculo (CENAC), ya que ellos son el área responsable de la creación y manejo de las bases de datos de nuestro sistema, mismos que han sido responsables de dar la capacitación necesaria a la administradora del sistema, para que ella a su vez de la capacitación a nuestros usuarios finales, empresa y escuelas.

La importancia de la participación de los prestatarios es de gran relevancia para el éxito del funcionamiento del sistema, ya que si ellos se negaran a capturar información, no habría vacantes para nuestros alumnos y pasantes.

Participación otras Instancias:

Para poder lograr todos los objetivos planteados para la activación de los programas, ha sido importante la participación de todos los entes involucrados, empresas privadas, públicas, intrainstitucionales y sector civil, lo cual puede realizarse mediante condiciones equivalentes o bajo condiciones distintas.

Hay que reconocer que en la creación e implementación del sistema, hemos contado con el apoyo incondicional del Centro Nacional de Calculo (CENAC), ya que ellos son el área responsable de la creación y manejo de las bases de datos de nuestro sistema, mismos que son responsables de dar la capacitación necesaria a la administradora del sistema (SISS).

La Administradora del Sistema, continuamente, esta en contacto con el CENAC. Para solicitarle algunas mejoras y agilizar algunos procesos en el Sistema

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Trabajo marco de Ley:

Marco Normativo o Fundamento Legal.

Ley General de Educación y sus reformas.

D.O.F. 13 de Julio de 1993, última reforma 9 de Abril de 2012.

Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5to. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.

D.O.F. 30 de Marzo de 1981. Ultima reforma 21 de junio de 2002.

Reglamento Orgánico del Instituto Politécnico Nacional del 16 de Noviembre de 2016.

Gaceta Politécnica, número extraordinario 932 Bis, 24 de Abril de 2012.

Transparencia:

Transparencia: La práctica también está basada al art. 18 de la ley federal de transparencia y acceso a la información pública.

Aplicación de recursos:

Aplicación de Recursos: Gracias a las herramientas tecnológicas que poseemos actualmente, la práctica innovó el proceso de registro, dando las facilidades a todos los usuarios del SISS para lograr la reducción de tiempo y en costos; ya que no se necesitan documentos.

Desarrollo profesional y humano:

Desarrollo profesional y humano: El desarrollo profesional integral de los humanos es de vital importancia para el instituto; a través de esta herramienta digital (SISS), se impulsa y se logra una vinculación efectiva, ya que los prestadores realizan las actividades que fortalecen sus criterios sociales.

Salud y seguridad:

Salud y seguridad: La práctica se controla y se maneja en la DEySS con todos los espacios físicos adecuados y las medidas de seguridad que son necesarias.

Medio ambiente:

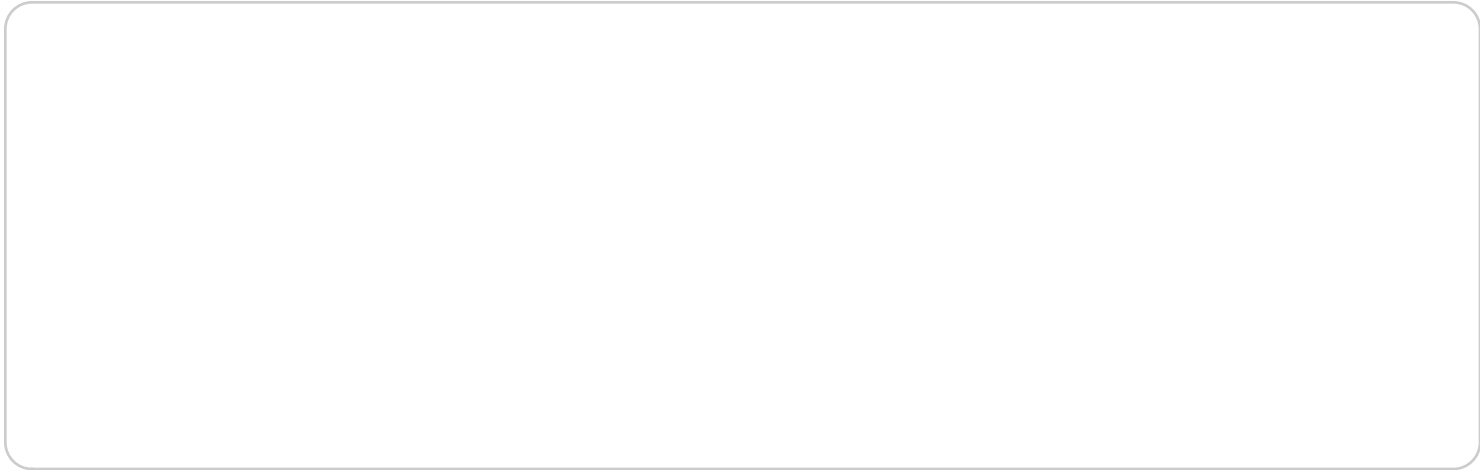
Medio ambiente: El uso de la tecnología para trámites que necesitaban el uso de documentación impresa y exceso de papel contribuye enormemente en la conciencia del aprovechamiento y conservación de los recursos naturales.

Reduciendo el consumo de papel y considerando el tiempo que lleva la práctica en ejecución tenemos como resultado una mejora significativa en el consumo de los bienes antes mencionados. En otros términos la práctica es amigable con el medio ambiente.



Fecha: 20170707
 año mes día

Practica: 35



XI. Nivel de madurez

- Enfoque:** Enfoque: En el año 2006 la DEySS pone en marcha el SISS, una de las funcionalidades, es la captura de programas por parte de las dependencias, dando como resultado la disminución en el tiempo de activación del mismo. Con este sistema se optimizo la captura y activación de ellos por parte de las empresas y por parte de la DEySS.
Con la creación del (SISS), todo el trámite para el registro de programas es a través de la Web.
-
- Implantación:** Implantación: El SISS es creado para optimizar el tiempo en la activación de los programas de Servicio Social, así como optimizar todas aquellas tareas que realiza el sistema; registro de prestatarios, registro de alumnos, validación por parte de las escuelas, aceptación de los alumnos por parte de las empresas, etc.
-
- Resultados:** Resultados: La optimización del tiempo de programas de 30 días, a 48 horas.
Se ha logrado optimizar el tiempo de activación de programas así como la simplificación de los recursos humanos.
Un mejor control de los programas. Conocer los tiempos de activación de los mismos, el impacto de haber creado el SISS ha sido favorable ya que dentro de la empresa y de la misma DEySS el impacto social al reducir la necesidad de más empleados administrativos ha sido significativo, ya que esta funcionalidad recae únicamente en dos personas, una por parte de la empresa y una por parte de la DEySS.
-

XII. Mejora Regulatoria

Facilidad de Tramites:

Facilidad de Tramites: El Sistema Institucional de Servicio Social, reduce el tiempo de registro de dependencias como el registro de programas, haciéndolo más ágil y sencillo, logrando con ello un mayor registro de los mismos por parte de los prestatarios, facilitando a su vez el proceso de registro de los prestadores de servicio social(alumnos y pasantes).

Reducir Costos:

Reducir Costos: Al ser un sistema informático, el SISS se encuentra disponible en una página Web, lo cual permite la utilización de él en cualquier momento y en cualquier lugar, sin necesidad de trasladarse y sin necesidad del manejo de papel, lo que se refleja en el ahorro de recursos, tanto humanos como económicos.

Antes el dar de alta un programa se llevaba alrededor de 45 días hábiles, actualmente máximo es un tiempo de 72 horas.

El traslado del prestatario a las instalaciones de la DEySS, implicaba gastos así como toda la papelería a utilizar. Eso sin tomar en cuenta las devoluciones de las fichas técnicas mal llenadas y con errores a la hora de plasmar la información en ellas.

Ya no existe costo alguno, como traslado y gasto de papelería, todo es por vía internet.

Facilidad de Proceso:

La creación de esta herramienta para agilizar la captura de los programas, con apoyo del CENAC.

El prestatario registra su programa

Es validado por la Administradora del sistema Institucional de Servicio Social

Si no tiene errores, se activa

De lo contrario se devuelve para su corrección

Una vez corregido se activa

Reducción de Proceso:

Facilidad de Proceso: si

El prestatario registra su programa

La Administradora del SISS valida si es correcto activa el programa de lo contrario se regresa con errores.

Si el programa esta correcto se activa para el registro de los prestadores.

Formas de trabajo: Si

Cada una de las partes involucradas en este proceso conocen como trabajar en el y cada rol que juegan en el mismo.

Formas de Trabajo:

Medir Desempeño: Se ha logrado optimizar, el tiempo de activación de programas así como la simplificación de los recursos.

Un mejor control de los programas.

Las empresas han reducido sus gastos tanto en material como en el traslado de los recursos humanos a nuestras instalaciones para realizar toda la traumatología que se realizaba antes de la creación del SISS.

Resultados: La activación de los programas ha tenido tanto éxito, que aproximadamente se activan de 7 a 15 programas cada 48 hrs. Contando actualmente con un total de 5441 programas activos.

Esta práctica tiene como objetivo contar con programas de servicio social de calidad en colaboración con los sectores público, social, privado e intrainstitucional y minimizar el tiempo de registro.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño: Conforme se van activando los programas se va llevando un control el Excel.

Resultados: Reducción de gastos de traslado.
Reducción de gastos de papelería
Reducción en el tiempo para dar de alta un programa por parte de los Prestatarios
Reducción de Tiempos en la activación de los programas.
El numero de vacantes en las empresas para Servicio Social es mayor (programas)



Fecha: 20170707
 año mes día

Practica: 35

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Comentarios: El link para entrar en el Sistema institucional de Servicio Social IPN es:
<https://serviciosocial.ipn.mx>

ARCHIVOS ADJUNTOS.

Archivos Adjuntos: Listados de programas activos actualmente (Archivo PDF), Archivo de pantallas de registro de los programas y Diagrama de flujo del proceso

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

35-PROGRAMAS DADOS DE ALTA EN EL SISS.pdf , 35-EVIDENCIA 3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.pdf