

Fecha: 20170718
 año mes día
 Practica: 74

Datos del Titular

Nombre: ERICKA ALEJANDRA MEJÍA CARRASCO
 Correo Electrónico: emejia@upn.mx
 Teléfono: 55 56309700 1590
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: SUBDIRECTORA DE SERVICIOS ESCOLARES

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Trámites de expedición y elaboración de Título, Diploma o Grado de los egresados de la Unidad Ajusco y Unidades UPN de la Ciudad de México.
 Fecha de Inicio de Operación: 2015-01-01
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Mejora regulatoria
 Subcategoría: Mejora regulatoria

I. Antecedentes

Antecedentes: El área de Servicios Escolares a través del Departamento de Registro y Titulación tiene entre sus funciones la elaboración y registro de Título, Diploma o Grado académico, según corresponda, el cual tenía marcadas entre las etapas del procedimiento para la elaboración del formato, su realización en piel de cerdo, la cual estaba a cargo de un proveedor externo. La elaboración del formato por parte de proveedor externo tenía como consecuencias que los formatos presentarían errores en su elaboración; diferencias en la calidad de la tipografía y en la densidad del papel utilizado en cada uno de ellos y un fuerte retraso en la entrega de los formatos que llevaban al Departamento a un rezago considerable en la emisión de los documentos correspondientes. Las situaciones descritas provocaban que los egresados presentaran quejas ante los distintos niveles que correspondían, incluyendo el Órgano Interno de Control, ya que en algunos casos, el retraso fue de hasta 2 años de espera para la conclusión del trámite. Se realizó un análisis del problema planteado por los egresados y se trabajó en diversas propuestas que ayudarán a la mejora de los procedimientos utilizados en la elaboración y expedición del formato de Título, Diploma o Grado en la Institución, teniendo como objetivos los siguientes:

- Disminución de los tiempo de respuesta a los egresados
- Mayor calidad en la emisión del formato de Título, Diploma o Grado
- Eliminar las quejas del usuario
- Simplificación del trámite
- Solicitud del trámite en línea
- Elaboración de instructivos

Las actividades se desarrollaron con la idea de tener impacto en el ámbito administrativo, lo anterior se sustenta en el hecho de tener una disminución en el tiempo de elaboración del formato, tener una estandarización en la elaboración del formato y por lo tanto un impacto en los costos en la operación del mismo proceso, ya que la práctica se realiza con insumos materiales y humanos de la propia Institución, en una mayor proporción que se combina con el trabajo de un proveedor externo que tiene una participación menor.

La reducción del tiempo de solicitud del servicio también tomó en cuenta la utilización de los medios digitales, por lo que se hizo necesario elaborar un instructivo que diera orientación clara y así poder comunicar con precisión la forma en que los egresados realizaran la solicitud del servicio

La práctica también tiene un impacto en el ámbito social al tener una relación directa con los egresados de la Institución, mismos que al ser atendidos con mayor prontitud en el trámite cuentan con la documentación oficial para lograr insertarse en el mercado laboral con mejores condiciones y proporcionando a la sociedad la certeza de los estudios realizados en su trayectoria escolar.

En lo educativo cumplimos con la misión de la Institución en el sentido de formar profesionales de la educación que se inserten al mercado laboral y a la sociedad con documentos que avalen su formación académica.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La práctica que se describe se puso en operación en el 2015 con la emisión del nuevo formato de Título, Diploma o Grado y el nuevo procedimiento de operación para la expedición y registro del mismo.

Para poder llegar a la práctica del nuevo modelo, se llevaron a cabo varias acciones importantes las cuales se mencionan a continuación:

• Investigación para la adquisición de materiales para el nuevo formato.

• Verificación de los diferentes elementos de seguridad que contendría el nuevo formato así como la incorporación de hologramas de seguridad tanto en fotografías como en firma.

• Comparación de diferentes cotizaciones en los costos, tomando como base el aprovechamiento y ahorro en el programa presupuesto.

• Se incorporó una aplicación tecnológica para la impresión de los formatos que se realizan ya en la Institución.

• Se desarrolló un nuevo procedimiento para el control y manejo de los formatos, que incluye inspección como punto relevante para evitar errores.

La práctica actualmente se opera como sigue:

El usuario

• Ingresa a la liga de la Institución www.upn.mx

• Selecciona en el menú la opción de transparencia y después transparencia focalizada.

• Selecciona la opción de Solicitud de Citas

• Ingresa matrícula, unidad y RFC

• Requisita formulario y selecciona aceptar.

• Descarga archivos adjuntos de apoyo

• Selecciona en el calendario de citas la opción e imprime comprobante.

 Acude al área de la Subdirección de Servicios Escolares, atención titulación y entrega documentación para trámite de titulación.

En el área de Titulación:

 Se recibe del egresado la documentación de acuerdo al Instructivo para los trámites administrativos y legales relativos al proceso de titulación en Unidad Ajusco.

 Se procede a la asignación de fecha de examen profesional. Una vez presentado el examen profesional por parte del usuario, se entrega comprobante de la sustentación de examen profesional (Acta de Examen), posteriormente, se conjunta el expediente se captura información en la base de datos en donde se asigna número de registro y bloque.

 Se realiza una segunda verificación de documentos originales con la finalidad de prevenir errores de datos y falta de documentación, se descargan datos en formato de seguimiento.

 Se asigna formato de Título a cada expediente descargando en base de datos el folio asignado.

 Se realiza la emisión del Título con el apoyo de la aplicación informática, la cual se encuentra resguardada por el Departamento de Registro y Titulación y es utilizada únicamente por el personal del Departamento.

 Una vez emitido el Título se procede a realizar una tercera verificación de datos del expediente.

 Se pega fotografía al Título y se protege con un holograma de seguridad y sello de la UPN en relieve.

 Se recaba la firma del titular de la Subdirección de Servicios Escolares y se protege con otro holograma de seguridad.

 Se recaban las firmas de los titulares de Secretaría Académica y de la Rectoría, una vez firmados se devuelven al Departamento de Registro y Titulación.

 El Departamento responsable organiza por bloque los expedientes para realizar la captura en el sistema informático de la Dirección General de Profesiones.

 Del sistema (SIREP) se generan listado y etiquetas por expediente para su entrega a la Dirección General de Profesiones.

 Se entregan los expedientes a la Dirección General de Profesiones para el Registro del Título y la expedición de Cédula Profesional.

Objetivo General:

Se eligió esta práctica para eficientar los tiempos de respuesta hacia nuestros usuarios, tener mejor control del proceso de titulación, que toda la información generada quede dentro de la Institución cumpliendo con la Ley de protección de datos de los usuarios.

Con esta nueva práctica se reducen los costos en la emisión del formato, se reduce el porcentaje de errores porque la emisión tiene varios filtros para evitarlos y en su caso, al momento de detectarlos se puede solucionar al momento, y dentro de la misma institución, lo que disminuyó hasta en un 50% los tiempos de respuesta a nuestros usuarios, se obtiene mayor seguridad de la información y mejor calidad en la presentación del formato de Título.

- Objetivo Cualitativo Uno: Detección del punto crítico en la operación del trámite.
- Objetivo Cualitativo Dos: Búsqueda de alternativas para eficientar la elaboración del formato tanto económicas, de tiempo y técnicas
- Objetivo Cualitativo Tres: Impresión del formato seleccionado y puesta en operación
- Objetivo Cuantitativo Uno: Disminuir el número de errores en la etapa de elaboración del formato.
- Objetivo Cuantitativo Dos: Aumentar el número de formatos expedidos para poder cumplir con las demandas de la comunidad usuaria del servicio.
- Objetivo Cuantitativo Tres: Disminuir los costos en la expedición del formato

Marco Normativo: El marco normativo que vigila las actividades de la práctica del proceso de titulación en Unidad 092 Ajusco y Unidades de la Ciudad de México son:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 5°.
2. Ley General de Educación, Artículo 37 y 60
3. Decreto de creación de la Universidad Pedagógica Nacional
4. Reglamento General de Titulación de Licenciatura en la Universidad Pedagógica Nacional.
5. Reglamento de Posgrado en la Universidad Pedagógica Nacional

III. Novedad de la práctica

Novedad : La Universidad ha desarrollado procedimientos que la llevan a modernizar y actualizar la forma de operación de los servicios que se ofertan a los usuarios, entre ellos cobran prioridad aquellos procesos que han presentado un número de quejas considerables y que requieren una atención urgente, como lo fue el caso de la expedición y registro del Título, Diploma o Grado académico. Para poder realizar una mejora de la gestión se necesitó integrar un sistema informático, un nuevo formato, medidas de seguridad, puntos de inspección y elaboración de un nuevo procedimiento. Lo anterior, permitió integrar diversos elementos que acercan cada vez más el proceso a la eficiencia administrativa y a cumplir con los estándares solicitados para que las instituciones utilicen las tecnologías de la información en beneficio de la sociedad. Con la implementación del nuevo modelo del formato se asegura su protección debido a que tiene consideradas ocho medidas diferentes de seguridad que van desde el tipo de papel hasta información variable de folios y código de barras. Por otra parte, la nueva forma de operación que se llevan a cabo para la emisión del formato asegura y protege la información de los usuarios, quedando dentro de la Institución. La elaboración del nuevo formato se solicita a proveedor externo con las medidas de seguridad elegidas y en blanco y es por ello que fue necesario desarrollar una aplicación informática para el manejo y control de los datos que debe contener el formato para su emisión; dicha aplicación se realizó con recursos humanos y tecnológicos propios de la Institución. La participación del personal tanto en la detección del punto crítico como en la conformación del

nuevo formato ha sido de vital importancia para la puesta en operación y el logro de los objetivos planteados al inicio del proyecto y desarrollo de la nueva práctica de gestión. Es importante destacar que el cambio de la práctica ha beneficiado enormemente a nuestros usuarios y al incrementar la velocidad en la que se gestiona la expedición y registro del nuevo formato, las medidas de seguridad han incrementado, mayor control en el manejo de los datos de los usuarios, terminar con el rezago, disminuir los costos y mayor aprovechamiento de los recursos internos entre las más importante.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Al realizar los cambios en la forma de operar la emisión del formato se ha conseguido obtener mayor control en el manejo de información con ello la reducción de error lo cual hace efectivo el nuevo modelo de procedimiento y esto conlleva un desempeño de actividades más rápidas confiables, seguras y con calidad, obteniendo como resultado el beneficio a nuestros usuarios disminuyendo el tiempo de la entrega de su documentación oficial, que antes del año 2015, se tenía en un aproximado de entre 12 y 16 meses, para el año 2016, con las nuevas prácticas implementadas se ha logrado que estos resultados vayan a la baja y que en promedio se entreguen en 8 meses.

Lo anterior, proporciona datos que apoyan a nuestros objetivos planteados, también refleja que analizando las prácticas y proponiendo nuevos métodos de trabajo se pueden realizar mejoras en la disminución de tiempos en beneficio de nuestros usuarios.

En los años 2012 y 2103 se tenía un rezago de trámites de titulación de 4924, con la implementación de la nueva práctica se logró reducir los trámites y a la población que se atendió en el año 2015, fue de 1481, actualmente la demanda que se cubre es de 1392 anualmente.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

La Universidad generó un nuevo formato para la expedición del Título, Diploma o Grado con el cual se logró reducir el costo de los insumos así como el costo por la elaboración personalizada de cada documento al sustituirlo por el uso de los recursos técnicos y humanos internos.

La creación de una aplicación tecnológica propia desarrollada con recurso humanos de la Institución, ha permitido disminuir el tiempo de respuesta hacia nuestros usuarios lo que se refleja en los resultados obtenidos para la evaluación de nuestra encuesta de servicio que se aplica.

Por otro lado, se incrementaron las medidas de seguridad del documento que se expide, mayor control en el manejo de datos personales y un mayor número de documentos emitidos con el mismo presupuesto a efecto de dar atención al rezago presentado al inicio de la detección del punto crítico

Aprovechamiento:

La Universidad generó un nuevo formato para la expedición del Título, Diploma o Grado con el cual se logró reducir el costo de los insumos así como el costo por la elaboración personalizada de cada documento al sustituirlo por el uso de los recursos técnicos y humanos internos. La creación de una aplicación tecnológica propia desarrollada con recurso humanos de la Institución, ha permitido disminuir el tiempo de respuesta hacia nuestros usuarios lo que se refleja en los resultados obtenidos para la evaluación de nuestra encuesta de servicio que se aplica. Por otro lado, se incrementaron las medidas de seguridad del documento que se expide, mayor control en el manejo de datos personales y un mayor número de documentos emitidos con el mismo presupuesto a efecto de dar atención al rezago presentado al inicio de la detección del punto crítico

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

Impacto interno.- Con el nuevo modelo de procedimiento de titulación se logró obtener mayor control de la información, mejor control en el resguardo de los nuevos formatos y un seguimiento continuo de los trámites de titulación. Asimismo, se logra un mayor control en el uso de los datos personales, disminuir los tiempos de elaboración del nuevo formato, disminuir el número de errores en la información depositada en los formatos y significativa disminución en las quejas presentadas por los usuarios en las distintas instancias.

Impacto Sociedad:

Impacto Directo en la Sociedad.- Con la reorganización de las actividades y el cambio del formato se mejoró el tiempo de respuesta hacia nuestros egresados lo que contribuye a aumentar el número de titulados y la pronta incorporación de los egresados al ámbito laboral, con los documentos probatorios que le dan la certeza a la sociedad de que han cubierto con el plan de estudios correspondiente.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Para poder realizar un diagnóstico completo fue necesario conocer la forma en que el personal a cargo del área de titulación realizaba su trabajo y cómo se realizaba la solicitud de elaboración de los formatos anteriores; una vez registrada la información en colaboración con el grupo de apoyo de la Subdirección de Servicios Escolares realizó el análisis de la información y propuso alternativas de trabajo. Al finalizar se presentó a la Secretaría Académica y Rectoría la propuesta de modificación del formato de Título, Diploma o Grado así como el nuevo procedimiento para la emisión del mismo y su registro a firma, una vez aprobado por las instancias superiores se realizó la difusión del nuevo proceso. Entre las medidas adoptadas se estuvieron la elaboración del nuevo procedimiento con su respectivo diagrama de flujo, el cual se entregó al personal involucrado en el proceso para que

pueda llevar a cabo las funciones que le sean asignadas, así como la realización de reuniones de trabajo con el personal del área de titulación en donde se aclaran dudas respecto al proceso. Por último y como parte de la mejora de la práctica el área de titulación genera reuniones de trabajo para llevar a cabo una lluvia de ideas que apoye al departamento a la mejora continua en su proceso y en la atención a los egresados.

Participación Social:

Se tienen reuniones de trabajo con la Dirección General de Profesiones para realizar convenios de colaboración con el objetivo de reducir el número de documentos y el tiempo de expedición de la Cédula Profesional

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Para estar en condiciones de modificar el proceso de expedición y registro del Título, Diploma o Grado fue necesario fundamentar la necesidad del cambio de procedimiento para lo cual fue necesario realizar un diagnóstico de las dificultades que se tenía con la forma de operar anteriormente, a través de éste se determinaron los factores que afectaban el buen desempeño de la práctica, entre ellos se determinó que el tipo de papel utilizado conllevaba un proceso de elaboración manual que generaba un gran retraso para poder llegar a la conclusión del proceso de elaboración, se detectó que existía disparidad en la elaboración de los mismos, esto es que las especificaciones técnicas variaban de un formato a otro, los formatos que se presentaban errores en la escritura de los documentos personalizados demoraban mucho tiempo en ser corregidos por el proveedor y en alguna ocasiones se debía realizar un nuevo formato, los costos elevados en la elaboración de cada formato no permitían solicitar un número mayor de ejemplares que permitieran cubrir las necesidades de emisión del documento oficial que se estaban demandando a la Universidad.

Ciclos Mejora:

Las acciones que se consideran a corto plazo es reducir la emisión de originales de actas de examen profesional con la finalidad de optimizar material y recurso financieros en la Institución. Las acciones a mediano plazo es la liberación de la primera versión del sistema tecnológico de titulación para Unidad Ajusco y Unidades de la Ciudad de México. Las acciones a largo plazo se encuentran la firma de un convenio de colaboración entre la Dirección General de Profesiones y la Universidad Pedagógica Nacional en donde se implementa el proceso de registro en Línea y el Título como documento único.

Institucionalización:

Al generar un nuevo formato que permitiera contar con mayores medidas de seguridad, una mejora en la elaboración del formato, una estandarización del mismo y una reducción en los costos permitió a la Universidad abatir el rezago existente así como una importante reducción en los tiempos de elaboración y registro del formato que beneficio a los usuarios del servicio. El nuevo procedimiento se implementó en el año 2015, los resultados en la disminución de tiempos de respuesta se están reflejando a partir de finales del año 2016. Por otra parte, se iniciaron los trabajos para el desarrollo e implementación del sistema tecnológico del proceso de titulación con la finalidad de mejorar la atención hacía nuestros egresados para lo cual se generará una herramienta informática que les permitirá realizar el seguimiento de su solicitud en línea evitando el desplazamiento a la Unidad Ajusco o la realización de diversas llamadas a efecto de que verifiquen el seguimiento de su trámite, se pretende iniciar los trabajos de

desarrollo informático a principios del año 2017 y su puesta en marcha a principios del 2018. Es importante señalar que las nuevas actividades del proceso de titulación como es el cambio del formato se tienen plasmadas en el procedimiento escrito del área de titulación, mismo que se encuentra en proceso de registro en el área de Planeación de la Universidad para su formalización e institucionalización.

Acciones :

de la Universidad para su formalización e institucionalización.

Las acciones que se consideran a corto plazo es reducir la emisión de originales de actas de examen profesional con la finalidad de optimizar material y recurso financieros en la Institución. Las acciones a mediano plazo es la liberación de la primera versión del sistema tecnológico de titulación para Unidad Ajusco y Unidades de la Ciudad de México.

Las acciones a largo plazo se encuentran la firma de un convenio de colaboración entre la Dirección General de Profesiones y la Universidad Pedagógica Nacional en donde se implementa el proceso de registro en Línea y el Título como documento único.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

El procedimiento ha iniciado su aplicación a las Unidades de la Ciudad de México a quienes se ha considerado estandarizar al 100% con los procedimientos de expedición y registro de la UPN Ajusco.

Actualmente se encuentran integradas a la emisión del nuevo formato de Título, Diploma o Grado, con los cuales se ha comenzado la estandarización en la emisión de documentos oficiales bajo un mismo procedimiento.

Las Unidades de la CDMX han iniciado procesos de capacitación en la UPN Ajusco a fin de ir generando los mismos criterios para la conformación de los expedientes de titulación, evitando que se generen menos traslados a los usuarios del servicio de titulación e ir estandarizando los conceptos generales utilizados para la realización del mismo.

La participación del personal involucrado en el proceso descrito ha sido de vital importancia para ir mejorando la práctica y su implementación en las Unidades que dependen de la Subdirección de Servicios Escolares de esta Casa de Estudios.

Participación otras Instancias:

todo el procedimiento de esta nueva práctica se desarrolló en la Institución

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:	Las nuevas acciones que se desarrollaron para implementar el cambio del Título Profesional se encuentran reguladas por el artículo 5° Constitucional referente al ejercicio profesional, el cual se encarga de supervisar la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.
Transparencia:	Para el desarrollo del sistema tecnológico del proceso de titulación se tiene un compromiso con el Órgano Interno de Control para su cumplimiento y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública.
Aplicación de recursos:	<p>Aplicación de recursos propios.</p> <p>Con la formalización del nuevo formato de Título se han aprovechado los recursos financieros asignados a este proceso ya que los costos de producción son más bajos, en la medida que únicamente se realiza, fuera de la Institución, la elaboración del formato de Título, se han aprovechado los recursos informáticos ya que el desarrollo de la aplicación para la impresión del Título se realizó con recurso humano de la propia Institución.</p> <p>Se tienen evidencias de costo beneficio al realizar el cambio en el formato del Título ya que con el mismo presupuesto asignado se obtiene la producción del formato y la compra de hologramas que permite obtener mayor seguridad en la expedición del Título, así como una mejor calidad en su presentación que beneficia a nuestros usuarios.</p>
Desarrollo profesional y humano:	La creación del nuevo modelo informático para la impresión del Título ha permitido que se realice <u>la inducción y capacitación al personal en la forma de como manipularlo.</u>
Salud y seguridad:	no aplica
Medio ambiente:	con esta nueva práctica la intención es reducir a 0 los errores y con ello administrar de mejor <u>manera el material del formato de Título.</u>

XI. Nivel de madurez

Enfoque:	<p>El nuevo modelo de procedimiento de titulación a partir de la modificación del formato de Título se tiene establecido en el plan de trabajo de la Subdirección de Servicios Escolares.</p> <p>Los objetivos se encuentran planificados y son los que se mencionaron con anterioridad, los procedimientos con los que se opera se encuentran por escrito, se tienen establecidos los indicadores del proceso de titulación y se encuentran relacionados con los objetivos planteados. Se desarrolló una encuesta de servicio para nuestros usuarios en donde valoramos diferentes criterios como: la atención pronta que se le brinda a nuestros usuarios, la agilidad que tiene el personal para la recepción de documentación de titulación, la honradez y ética profesional del personal, solución de problemas que plantea nuestro usuario al personal del área, atención telefónica que se brinda a los usuarios, rapidez de los servicios de titulación, estos criterios se toman como indicadores para saber el grado de satisfacción de los usuarios.</p>
Implantación:	El proceso de titulación tiene su plan de trabajo establecido en el Departamento de Registro y Titulación en donde se asignan las actividades por semana con sus respectivos responsables las fechas en las cuales deben ejecutarse, los canales de comunicación para la recepción de <u>información se tiene controladas en la agenda de trabajo y un cronograma de actividades.</u>

Resultados:  Reducir de 90 días hábiles a 30 días hábiles la expedición del Título para diciembre de 2017.

 Disminuir el número de quejas que en el año 2015 fueron 13 a 0 quejas, para el año 2018.

 Aumentar al 90% la satisfacción de nuestros usuarios comparado con los años 2014, 2015 que fue del 25%, para el apartado de rapidez de los servicios de titulación, para el año 2017.

 Reducir el número de errores en la etapa de elaboración de títulos para el año 2017.

XII. Mejora Regulatoria

Facilidad de Tramites:

Para la etapa de emisión de Título profesional con esta nueva práctica se logró eliminar el proceso de licitación de proveedor debido a que el Título se imprime dentro de la Institución con ello se logró disminuir tiempos en la elaboración y mayor control de seguridad.

Reducir Costos:

Se ha logrado reducir tiempos de entrega de trámite de titulación que entre los periodos de 2012 a 2014, eran de 18 meses aproximadamente, con esta nueva práctica a partir del año 2015, el tiempo promedio para entregar el trámite es de 8 meses.

Facilidad de Proceso:

Para la expedición y registro del mismo.

Para poder llegar a la práctica del nuevo modelo, se llevaron a cabo varias acciones importantes las cuales se mencionan a continuación:

 Investigación para la adquisición de materiales para el nuevo formato.

 Verificación de los diferentes elementos de seguridad que contendría el nuevo formato así como la incorporación de hologramas de seguridad tanto en fotografías como en firma.

 Comparación de diferentes cotizaciones en los costos, tomando como base el aprovechamiento y ahorro en el programa presupuesto.

 Se incorporó una aplicación tecnológica para la impresión de los formatos que se realizan ya en la Institución.

 Se desarrolló un nuevo procedimiento para el control y manejo de los formatos, que incluye inspección como punto relevante para evitar errores.

Reducción de Proceso:

Para la expedición y registro del mismo.

Para poder llegar a la práctica del nuevo modelo, se llevaron a cabo varias acciones importantes las cuales se mencionan a continuación:

 Investigación para la adquisición de materiales para el nuevo formato.

 Verificación de los diferentes elementos de seguridad que contendría el nuevo formato así como la incorporación de hologramas de seguridad tanto en fotografías como en firma.

 Comparación de diferentes cotizaciones en los costos, tomando como base el aprovechamiento y ahorro en el programa presupuesto.

 Se incorporó una aplicación tecnológica para la impresión de los formatos que se



realizan ya en la Institución.

Se desarrolló un nuevo procedimiento para el control y manejo de los formatos, que incluye inspección como punto relevante para evitar errores.

Formas de Trabajo:

Teniendo reuniones de trabajo con el personal involucrado, se tiene por escrito el procedimiento que se sigue en todo el trámite de titulación.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

Disminuir el número de quejas que en el año 2015 fueron 13 a 0 quejas, para el año 2018.

Aumentar al 90% la satisfacción de nuestros usuarios comparado con los años 2014, 2015 que fue del 25%, para el apartado de rapidez de los servicios de titulación, para el año 2017.

Reducir de 90 días hábiles a 30 días hábiles la expedición del Título para diciembre de 2017.

Resultados:

Tomando con soporte los oficios del Órgano Interno de Control al mes de julio de 2017 no se ha presentado ninguna queja referente a la entrega de documentación del trámite de titulación

Se tiene un cuadro estadístico donde se reflejan los resultados de la satisfacción del usuario referente a su trámite de titulación.

pregunta	%			
	1*	2*	3*	4*
Atención pronta al momento de llegada	4.21	3.37	45.22	46.91
Rapidez de los servicios de titulación	28.65	20.51	26.12	24.72

* son los parametros

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Satisfecho

4 = Muy satisfecho



Fecha: 20170718
año mes día

Practica: 74

Son dos etapas del proceso que se ejemplifican, se tienen nueve indicadores más en la encuesta de servicio.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Se adjunta archivo de la encuesta de servicio completa con sus respectivos parametros.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

74-ENCUESTA DE SERVICIO QUE SE APLICA A LOS TITULADOS UNA VEZ QUE SE ENTREGA SU TRAMITE CONCLUIDO.do , 74-PROCESO DE TUTULACIÓN UPN 1.pdf