



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NEZAHUALCÓYOTL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NEZAHUALCÓYOTL



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NEZAHUALCÓYOTL

Informe Anual del Programa de Mejora Regulatoria 2016

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NEZAHUALCÓYOTL



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

CONTENIDO

I.	MISIÓN Y VISIÓN.....	4
II.	ANTECEDENTES.....	5
III.	ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	12
IV.	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	13



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

I. MISIÓN

Promover la simplificación y mejora de los trámites y servicios que ofrece la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, mediante el análisis, revisión y actualización constante de las normas que regulan los procesos, a través de los medios electrónicos.

VISIÓN

Consolidar la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que la Universidad brinda a la comunidad Universitaria y público en general, orientada a la simplificación administrativa y satisfacción del cliente.



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

4

II. ANTECEDENTES

La Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl (UTN) es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de México, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creada por Ley según Decreto No. 24 de la H. LI Legislatura Local, publicado en la Gaceta de Gobierno de la propia Entidad Federativa, el 7 de septiembre de 1991.

Que de acuerdo a lo previsto por el artículo 4º de su referida Ley de Creación, tiene entre las finalidades que constituyen su objeto, las de impartir educación tecnológica de tipo superior; realizar investigaciones científicas y tecnológicas; desarrollar programas de apoyo técnico en beneficio de la comunidad; promover la cultura estatal, nacional y universal y llevar a cabo programas de vinculación con los sectores público, privado y social, para la consolidación del desarrollo tecnológico y social de la comunidad.

En lo que respecta a los trámites y servicios que la Universidad ofrece a la comunidad Universitaria y al público en general, es importante señalar que sólo 16 están dentro del portal de transparencia, por tal motivo se tiene que actualizar, anexando, modificando o en su caso cancelando trámites y/o servicios.

En este contexto, pudimos identificar en un análisis FODA, la situación del marco normativo que regula los trámites internos:

ANÁLISIS FODA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

“Validación electrónica del trámite de reinscripción por parte del alumnado”

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • La universidad cuenta con un Sistema Integral de Información Escolar, que proporciona los mecanismos necesarios para la administración de la información. • La comunidad estudiantil puede ingresar al Sistema Integral de Información Escolar, desde el portal de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar y sintetizar trámites. • Proporcionar atención a la comunidad universitaria a través del uso de las TIC'S. • El alumnado podrá consultar a través del Sistema Integral de Información Escolar, la liberación de su pago para reinscripción.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La información que proporciona la Dirección de Administración y Finanzas respecto al listado de pagos, no siempre es oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallas inusuales en el SIIE. • Fallas en el sistema del GEM, para la descarga del FUP, utilizado para efectuar los pagos referentes al proceso de reinscripción.

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

“Pre-registro de prestadores del servicio social provenientes de otras instituciones, en línea”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con una página en donde los prestadores externos provenientes de otras instituciones tienen acceso a la información de servicio social. • Contamos con un sistema integral que permite el control del servicio social de los alumnos. • Se proporciona información por vía telefónica. • Los prestadores externos provenientes de otras instituciones desde cualquier sitio que tengan acceso a internet, ingresan al SIIE-NET. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar el tiempo del trámite de servicio social y/o prácticas profesionales. • Reducir las veces en que el prestador se presente a la UTN para los trámites correspondientes. • Aprovechar el beneficio que otorgan las Tecnologías de la Información y Comunicación. • Tener la información del prestador en el momento para informes estadísticos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Personal administrativo insuficiente para el control de los trámites del servicio social externo. • Consumibles de equipo de cómputo y material de editorial insuficientes. • Insuficiente mobiliario y equipo para albergar los expedientes de los prestadores externos. • Insuficientes líneas telefónicas para proporcionar el servicio por este medio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad por parte del prestador externo al asistir continuamente a la ventanilla para su trámite de servicio social. • Falla de la plataforma de SIIE y de energía eléctrica. • Restricciones presupuestales que impactan en la asignación de recursos al área.

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

7

“Gestión de los Programas de Apoyo de CONACYT y COMECYT, en línea”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el trámite por medio de la página web de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, en la cual los alumnos, docentes y las empresas le podrán dar seguimiento vía electrónica a su solicitud, sin necesidad de acudir de manera presencial a la UTN. • Atender de manera rápida y eficaz los trámites solicitados. • Identificar el grado de avance del trámite, el tipo de solicitud y a que dependencia va dirigido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener la evaluación del trámite que se está realizando. • Tener claridad sobre el avance del trámite en curso. • Que los alumnos, docentes y las empresas puedan acercarse de una manera muy fácil a los programas de apoyo a proyectos.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del uso de la herramienta. • La adaptación por parte de los usuarios a la herramienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la herramienta no cumpla con el objetivo. • Que no se establezca una comunicación eficaz con los clientes.

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

“Atención a solicitudes de Servicios Tecnológicos, en línea”

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Personal comprometido para la prestación del servicio. • Infraestructura en materia de medios electrónicos. • Oferta de servicios tecnológicos al sector productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Normativo Interno actualizado en materia de servicios tecnológicos. • Simplificación de requisitos y de trámites para la prestación de servicios tecnológicos. • Mejorar tiempos de respuesta. • Optimizar y aprovechar la utilización de medios electrónicos. • Mejoramiento en la competitividad y el posicionamiento institucional en la prestación de servicios tecnológicos hacia el sector productivo. • Homologación de trámites institucionales.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Marco jurídico-normativo interno desactualizado en materia de servicios tecnológicos. • Marco jurídico-normativo externo poco flexible para la operación en materia de servicios tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de competitividad y posicionamiento en materia de servicios tecnológicos con otras instituciones afines. • Carencia de herramientas tecnológicas de vanguardia para la oferta y prestación de servicios tecnológicos. • Prestación de servicios que no cumplan con estándares de calidad óptimos. • Burocracia y falta de simplificación administrativa eterna en materia regulatoria de servicios tecnológicos.

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

“Instructivo para aspirantes participantes en el proceso de admisión a la UTN”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Encausar al estudiante en la elección de una carrera universitaria dentro de la UTN, de acuerdo a sus capacidades y aptitudes mediante un test predeterminado. • A corto plazo, obtener mayor cantidad de aspirantes; debido a que nuestra fuente de captación más frecuente es la recomendación de boca en boca. Asimismo nuestros alumnos recomendarán para la realización del test vocacional y de esta manera obtener mayor cantidad de aspirantes. • Mayor posicionamiento de la UTN contra la competencia. • Se implementaría en los planes y programas para difundir la Oferta educativa de la UTN. • Test elaborado por personal especializado en el conocimiento del comportamiento neurofisiológico del individuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se optimiza el tiempo para ubicar al aspirante en la carrera correcta, generando el perfil del estudiante acorde a nuestra oferta educativa. • Evitar la deserción en las carreras. • Preparar visitas guiadas para aspirantes que realizaron el test vocacional para captarlos y convertirlos en nuestra carta de presentación en la comunidad estudiantil.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para ingresar en la página, debido al servidor saturado. • Que el test no sea presentado por personal debidamente capacitado exprofeso. • Perdida de la importancia de este test dentro de la entrevista al aspirante si lo aplica quien entrelaza otra actividad del área, como actualmente se hace. 	<ul style="list-style-type: none"> • La lentitud de captación. • El costo que podría generar para la institución ya que se requiere de equipo exclusivo para la ejecución de dicha actividad. • Que no logremos posicionar al aspirante como una verdadera opción en la parte emocional de los interesados de otras

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

	instituciones como la UNAM, Politécnico, UAM, UAEM, entre otras.
--	--

10

“Sistema de control de asistencia biométrico”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Poner al alcance de los empleados Administrativos y Docentes a través de la página de la UTN, el formato de justificación de incidencias con su instructivo para agilizar el trámite ante el Departamento de Recursos Humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar en conjunto con el área de Informática de esta Casa de Estudios un sistema que sea capaz de automatizar el procesos de llenado e impresión del formato Único, con los debidos controles de acceso, pre llenado y seguridad. • Agilizar el trámite para la justificación de las incidencias del personal administrativo y docente. • Realizar el trámite de incidencias a través de la página de la UTN, agilizando tiempos de entrega y ahorro de papel.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Datos erróneos en el llenado del Formato de Justificación de Incidencias (Fechas, motivo, comisión, etc.). • El personal en ocasiones solicita apoyo personalizado en el llenado de formatos. • Entrega fuera de tiempo de los formatos por parte de los empleados. • Falta de conocimiento de las políticas de prestaciones de la UTN por parte del personal docente y administrativo. • Nula automatización del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de descuentos indebidos.

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

11

III. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Derivado del análisis realizado por la Secretaría Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Difusión y Extensión Universitaria, así como de la Secretaría de Vinculación Tecnológica Empresarial, se tuvo como objetivo principal la automatización, implementación, capacitación, difusión y segmentación de los siguientes trámites y/o servicios:

- Validación electrónica del trámite de reinscripción por parte del alumnado.
- Pre-registro de prestadores del servicio social provenientes de otras instituciones.
- Gestión de los programas de apoyo de CONACYT y COMECYT, en línea.
- Atención a solicitudes de servicios tecnológicos en línea.
- Sistema de control de asistencia biométrico.
- Instructivo para aspirantes participantes en el proceso de admisión a la UTN.
- Carta de Honor y Justicia.



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

Cabe mencionar que se validaron las Cédulas de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo por cada área de la UTN y se realizaron los flujogramas por cada una.

12

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

En apego a lo establecido en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios y su Reglamento y con la intención de coadyuvar en el cumplimiento del apartado “1.4 Generar una simplificación administrativa y adecuación normativa” de las Líneas de Acción, contenidas en el Plan de Desarrollo 2011 – 2017 del Estado de México, se presentó el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2016 de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, documento que tiene el objetivo de definir las acciones y estrategias encaminadas al incremento de la eficiencia, eficacia, agilización y modernización de los trámites y servicios que brinda la institución, mediante el análisis y optimización del marco regulatorio que los rige; y el compromiso de asegurar que los servicios que ésta Universidad brinda sean de calidad.

Derivado a lo anterior expuesto, el Comité Interno de Mejora Regulatoria de la UTN se dio a la tarea de seleccionar, entre sus diferentes áreas, los trámites y/o servicios fundamentales e indispensables para poder llevar a cabo la misión esencial de la Universidad de proporcionar educación superior tecnológica de calidad.

Se consideraron los siguientes servicios y/o trámites que se trabajaron en el año 2016 dentro del Plan de Mejora Regulatoria:



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

13

Validación de Cédulas de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo por cada área de la UTN.

- Validación electrónica del trámite de reinscripción por parte del alumnado.
- Pre-registro de prestadores del servicio social provenientes de otras instituciones.
- Gestión de los programas de apoyo de CONACYT y COMECYT, en línea.
- Atención a solicitudes de servicios tecnológicos en línea.
- Sistema de control de asistencia biométrico.
- Instructivo para aspirantes participantes en el proceso de admisión a la UTN.
- Carta de Honor y Justicia.

De los cuales se cumplieron al 100% las estrategias y acciones programadas para el mejoramiento de los trámites y servicios objeto de Mejora Regulatoria en el año 2016.



“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”