

## **5.2 DIAGNÓSTICO**

### **5.2.1 Ámbito Académico**

#### **5.2.1.1 Gestión Universitaria**

##### **I. CONDUCCIÓN GENERAL Y ADMINISTRACIÓN**

###### **I.1. Coordinación Académica de las Unidades UPN**

A partir del Acuerdo para la Modernización de la Educación Básica, la administración de las Unidades UPN se transfirió a las autoridades educativas estatales; sin embargo, la Unidad Ajusco mantiene la Rectoría Académica.

Por ello, es necesario efectuar una revisión de los programas curriculares que se desarrollan, para modificar, ampliar o actualizar su oferta educativa e intensificar la creación de REDES entre las Unidades con el propósito de redimensionar la función de la Universidad en el ámbito educativo

###### **I.2. Visitas de Vinculación**

La visita a las Unidades UPN en el interior de la República es una prioridad ya que es el medio idóneo de conocer sus avances y problemas que enfrentan, así como estrechar las relaciones con las autoridades educativas de los Estados.

###### **I.3. Proyecto: Exámenes estandarizados**

Se requiere trabajar de manera conjunta con el CENEVAL en la elaboración de los exámenes de ingreso y egreso de licenciatura que permitirán contar con una valoración externa.

##### **II. PROGRAMA INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (PIFI)**

###### **II.1. Proyecto: Reorganización y funcionamiento académico**

La reorganización académica en la Unidad Ajusco se considera indispensable para el desarrollo académico institucional; no obstante, se enfrenta con diversos obstáculos, entre los que se encuentran la separación de las funciones sustantivas, la inequidad en la asignación de cargas de trabajo y recursos, la atomización del personal y la fragmentación del trabajo académico.

Este proyecto plantea resolver aspectos sobre la falta de evaluación, articulación y actualización del programa académico de Ajusco y de su normatividad deficiente.

###### **II.2. Proyecto: Reordenamiento de la Oferta educativa**

Con el reordenamiento de la oferta educativa se busca establecer una política académica institucional que defina las prioridades para la elaboración de nuevos programas curriculares, proyectos de investigación, desarrollo y difusión que respondan a las necesidades de los programas curriculares y de los problemas educativos del país.

### **II.3. Proyecto: Atención a estudiantes**

En este rubro, se debe fortalecer los siguientes aspectos:

1. Habilidad en la comprensión lectora y expresión escrita de los estudiantes de los diferentes semestres.
2. Estrategias institucionales que acompañen a los estudiantes en su formación.
3. Desempeño escolar de los estudiantes.
4. Bajo índice de retención (36%, en promedio).
5. Muy pocos egresados continúan sus estudios en un posgrado (menos del 10%).
6. Sólo 40% de los egresados obtienen el título.

### **II.4. Proyecto: Mejoramiento del profesorado**

Con el propósito de apoyar la consolidación de una planta académica que responda adecuadamente a las necesidades de formación y desarrollo profesional del alumnado y contribuya a elevar la calidad de los programas educativos, es necesario:

- a) Apoyar la obtención del grado de maestría o doctorado de los docentes que cuentan con los estudios respectivos.
- b) Promover la consolidación de los Cuerpos Académicos.
- c) Generar un programa de movilidad para los docentes.
- d) Desarrollar programas de actualización que contribuyan al mejoramiento de la práctica docente.
- e) Fortalecer los programas de reconocimientos y estímulos destinados al mejoramiento del nivel académico de los docentes.

### **II.5. Proyecto: Sistema Integral de Información Académica**

El propósito de este proyecto es contar con las herramientas de información indispensables mejorar la calidad de la información sobre todo el país.

## **III. PROGRAMA INTEGRAL DE FORTALECIMIENTO DEL POSGRADO (PIFOP)**

Ante la necesidad de elevar la calidad académica del Programa de Posgrado y recibir recursos extraordinarios para su desarrollo, esta Casa de Estudios trabajó en el Programa Integral de Fortalecimiento al Posgrado (PIFOP), en el que se plantea la necesidad de un reordenamiento de la oferta de estos programas educativos.

Se consideró pertinente la participación de la Universidad en la Convocatoria para ingresar el Doctorado en Educación en el Padrón Nacional de Posgrado, con el propósito de obtener dicho reconocimiento.

## **IV. RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES**

### **IV.1. Relaciones interinstitucionales**

Se requiere incrementar los nexos de intercambio con otras instituciones de educación superior nacionales e internacionales, además de establecer convenios que permitan consolidar proyectos de carácter académico con otras instituciones y centros afines.

## **IV.2. Cooperación bilateral**

Se deben fortalecer las relaciones a nivel Internacional con Instituciones de Educación Superior, derivadas de los Acuerdos de Cooperación establecidos con diferentes países.

## **IV.3. Proyección de la UPN en el ámbito educativo, nacional e internacional**

Se debe fomentar la participación o representación por miembros del personal académico en diversas reuniones nacionales e internacionales que le permitan situarse en el ámbito educativo nacional e internacional.

### **5.2.1.2 Normatividad Académica y Órganos Colegiados**

Había imprecisión de criterios y planteamientos de consolidación para la organización académica. Se presentan retos que en cada etapa, antes de alcanzar un nuevo estatuto jurídico para la Universidad.

Se busca alcanzar el propósito de establecer un marco institucional que permitan mejorar el funcionamiento de la vida académica en la Unidad Ajusco con base en la experiencia, de esta manera ir definiendo los pasos posteriores que llevarán a una reforma concertada y ordenada en la institución.

### **5.2.1.3 Áreas Académicas**

Para las Áreas Académicas, el año 2005 se constituyó en un periodo de consolidación en apoyo al desarrollo de las tareas sustantivas de la Universidad Pedagógica Nacional, a través de la operación de los Programas Educativos de las Licenciaturas.

#### **Oferta Educativa**

Era necesaria la mejora de la operación en cuanto a la organización y desarrollo de actividades interdisciplinarias y se requería una mejor distribución y aplicación de los recursos y así lograr consensos que dieran prioridad al ejercicio de las actividades de mayor impacto y relevancia institucional. Asimismo se consideró prioritarias las visitas a la Institución, y el proceso de acreditación de los CIEES, se esta a la espera de la respuesta de los mismos.

#### **Titulación**

Las Comisiones de Titulación precisaban el establecimiento de reuniones semanales para revisar, analizar y en su caso dar trámite a todas las demandas y solicitudes para asignación de asesores, según el perfil profesional cuya finalidad es acompañar la elaboración de tesis y tesina.

#### **Fomento y Desarrollo de Investigación**

Es ineludible buscar mecanismos para organizar los proyectos de investigación por líneas en términos de las temáticas de las Áreas Académicas e incorporar nuevos proyectos de investigación que cumplan los criterios que se establecieron. Asimismo, es importante promover el trabajo académico a fin de incrementar el número de materiales para su publicación y fomentar la divulgación.

#### **Superación Académica**

Se establecieron procedimientos y criterios para gestionar con oportunidad los tramites para cursos y diplomados del personal académico y administrativo del Área.

### **Difusión Cultural**

Apoyar las solicitudes de los maestros de los cuerpos académicos, para difundir la producción académica de las Áreas a través de la asistencia a congresos y convenciones tanto en el país como en el extranjero, así como la organización de eventos en la Unidad Ajusco.

### **5.2.1.4 Difusión y Extensión Universitaria**

#### **Comunicación Audiovisual**

El área aún enfrenta serios problemas de obsolescencia de equipo, lo creó conflictos de lectura entre máquinas y generó procedimientos más largos.

El recorte de insumos significó un problema recurrente, ya que el consumo de materiales aumentó de acuerdo con los proyectos asignados, no así los presupuestos para la compra del material mínimo indispensable para la producción de televisión, radio y fotografía.

No se cuenta con una compañía que resuelva los problemas de mantenimiento al equipo eléctrico, electrónico y de informática; lo que provocó un mayor desgaste en las máquinas analógicas y las pocas digitales.

#### **Fomento Editorial**

El diagnóstico para el área de Fomento Editorial, fue el siguiente:

1. Falta de asesoría técnica y carencia de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, permanente para el equipo de cómputo Macintosh; indispensable para mantenerlo en óptimas condiciones.
2. Insuficiente personal para atender las actividades de producción editorial principalmente para las funciones de edición y producción editorial, corrección de estilo, formación de libros y diseño, atención al público en Librería, y apoyo en la comercialización y distribución.
3. Carencia de procedimientos para las actividades de la producción editorial, venta y distribución.
4. Falta de vestuario para el personal de librería que representó el stand UPN en ferias donde se promocionó la venta de las publicaciones UPN.
5. Instalaciones descuidadas que debilitaron el funcionamiento laboral.

### **Difusión Cultural**

El exiguo presupuesto limitó sobre todo la adquisición de equipo más adecuado para las actividades y hasta en el mantenimiento del que se dispone; así, el equipo de sonorización y de iluminación en el auditorio Lauro Aguirre está más deteriorado.

Los insumos para cuidado, manejo y montaje de obra plástica fueron insuficientes, ya que cada tipo de obra requirió de materiales específicos.

A partir del programa de reestructuración para vincular las tareas de docencia, investigación y difusión se necesitó de personal que se encargara del diseño del programa de trabajo con las Áreas Académicas, así como de las gestiones necesarias para la realización de las actividades.

Es necesario definir nuevos programas de operación conjunta con las Áreas Académicas, que partan desde el diagnóstico y contemplen hasta las modalidades operativas, así como de ampliar la oferta de servicios culturales, tales como teatro, literatura, y talleres y cursos que atiendan los campos de estudio de mayor riesgo para la población estudiantil.

Las actividades de difusión carecen de una calificación académica suficiente, por lo que no resultaron atractivas para ser desempeñadas por el personal académico, ante el bajo puntaje que le confieren.

Es necesario fortalecer y ampliar el programa de extensión universitaria, así como darle cabida en la estructura de la Dirección.

Hizo falta personal de apoyo para la realización de los eventos en el turno vespertino, así como profesionales que condujeran los talleres y grupos de teatro.

Uno de los grandes problemas que enfrentan los talleres culturales es la deserción, debido, fundamentalmente, a la cantidad de trabajos requeridos en sus asignaturas y a las pocas opciones en cuanto a horarios.

Durante todo el año, se impartieron los talleres de danza con equipos de sonido en pésimas condiciones.

### **Fomento y Desarrollo del Deporte**

La falta de un programa permanente de mantenimiento preventivo que contemplara suficiencia presupuestal así como una adecuada calendarización para dar servicio a los aparatos del gimnasio y demás instalaciones deportivas, tiene innumerables consecuencias, entre las que se encuentran las siguientes:

- a) Instalaciones poco atractivas para los usuarios.
- b) Elevación de costos debido a la necesidad de realizar constantes reparaciones por falta de mantenimiento preventivo.
- c) Descalificación por parte de ligas y federaciones y organizaciones deportivas para ser sede de encuentros deportivos debido a instalaciones inadecuadas, peligrosas o fuera de reglamento.
- d) Deterioro de la imagen institucional al reflejar instalaciones inadecuadas para la práctica deportiva, ante otras instituciones deportivas.
- e) La seguridad de los usuarios es puesta en constante riesgo debido al deterioro de las instalaciones deportivas.
- f) Deserción de usuarios por falta de equipo para realizar rutinas o la práctica de alguna disciplina.
- g) Al no contar con un servicio de mantenimiento correctivo profesional, las reparaciones fueron tardadas y no siempre con la garantía de ser adecuadas, todo ello dio como resultado reparaciones de poca duración, inadecuadas e incluso por falta de conocimiento técnico, no se reparó.

La falta de una plantilla de entrenadores suficientes provocó que no se ampliara la oferta de opciones para la práctica deportiva a la comunidad universitaria y dejó sin atención otros sectores interesados en alguna disciplina deportiva.

Es urgente contar con elementos de vigilancia asignados permanentemente para atender puntos críticos que garanticen la integridad física así como la seguridad de los usuarios de las instalaciones deportivas como las regaderas, el gimnasio y las canchas.

Es indispensable generar un programa de capacitación que contemple a todos los empleados, desde entrenador hasta apoyo administrativo para garantizar la profesionalización de sus actividades; y en el caso de los entrenadores que cubrieran con los requisitos de formación marcados por ligas y federaciones.

Es urgente solucionar la carencia de apoyo médico para atender cualquier emergencia durante el desarrollo de los partidos y en los entrenamientos de las distintas disciplinas.

Asimismo, se requiere practicar exámenes médicos completos y adecuados a los integrantes de las distintas selecciones representativas, a través de un convenio.

Es necesario tomar en cuenta que en los últimos años aumentó el número de equipos representativos institucionales, así como las actividades deportivas, por lo que se necesitó destinar recursos suficientes para la inscripción a eventos deportivos que permitieran la preparación al Torneo del CONDDE.

#### **5.2.1.5 Apoyo Académico (Servicios Bibliotecarios)**

Las necesidades para proporcionar mayor agilidad y funcionalidad a los servicios que se ofrecen a la Comunidad Universitaria, fueron las siguientes:

1. Mejorar el acceso de la entrada principal para discapacitados ya que durante el 2004 se abrió una sala de apoyo para personas invidentes a través de una rampa. Asimismo, mayor organización en los servicios de los salones de cómputo académico y apoyo a la titulación a través de sistemas automatizados.
2. Continuar con el fortalecimiento del acervo bibliográfico y la adquisición de nuevos títulos y más ejemplares de la bibliografía básica de los programas educativos.
3. Tener una nueva versión de la página Web, más funcional y dinámica con información y accesos que requieren los usuarios.
4. Cambiar las alfombras en las áreas de colecciones de estantería cerrada las cuales se encuentran deterioradas y provocan gran cantidad de polvo en los materiales bibliográficos.

#### **5.2.1.6 Unidades UPN**

La problemática que se identifica en el periodo en comento, se constituye básicamente en la permanencia, continuidad e incremento de los esfuerzos, compromisos y desarrollo de los equipos integrados a través de las redes y grupos de académicos en el ámbito nacional y en la Coordinación de Unidades UPN.

Las redes de trabajo entre las Unidades UPN y la Unidad Ajusco son muy incipientes, asimismo la consolidación de los Cuerpos Académicos y Áreas Académicas aún es insuficiente.

Falta un reordenamiento integral de la oferta educativa en las Unidades UPN y requiere que el personal experimente un proceso de superación académico.

La normatividad y la organización son insuficientes tanto a nivel local como nacional, y es necesaria la aplicación de un sistema de gestión en la calidad de los procesos administrativos y de servicios.

Se carece de sistemas automatizados para la prestación de trámites y servicios a la comunidad universitaria y a las áreas, de la puesta en marcha de Internet II y de aulas de videoconferencias.

La figura jurídica tiene limitaciones para apoyar a los estudiantes en los programas de movilidad.

La infraestructura física es insuficiente e inadecuada para la atención a la población estudiantil que se expresa en vinculación insuficiente entre los materiales de la Biblioteca de la Unidad Ajusco y los materiales que requieren los diferentes programas de estudio.

## **Unidades UPN D.F.**

### **Oferta Educativa**

Para atender la matrícula escolar en el periodo 2005-I, fue necesario organizar la logística relacionada a los procesos escolares y administrativos, que implica la preparación del Sistema de Control Escolar, asignación de grupos a asesores y alumnos, y contar con el suficiente número de asesores; sin embargo, la problemática fundamental deriva de la falta de instalaciones adecuadas y del número insuficiente de asesores, es decir, se carece de las aulas necesarias para impartir clase, y la planta académica es insuficiente para la atención en cada una de las seis Unidades UPN D.F.

Este problema se agudizó al inicio del semestre 2005-II, donde se requería dar atención al ingreso de la nueva generación de licenciatura así como a los alumnos de reingreso a la misma y programas de posgrado y actualización; además, cubrir las necesidades de infraestructura y personal docente. Cabe señalar que la demanda de Nuevo Ingreso a la licenciatura incrementó por el resultado a la Reforma de Nivel Preescolar.

Respecto a la Adecuación Curricular, fue necesario continuar con las actividades de actualización de los contenidos programáticos de la LE 94, línea Educación Preescolar y algunos materiales, sin trastocar el currículo original e incorporar el actual enfoque por competencias que subyace en los programas oficiales actuales de preescolar.

### **Titulación**

Los índices que se alcanzaron, en los diferentes programas educativos, no son satisfactorios, como causas principales se ubican las siguientes:

1. Dificultades de los alumnos para definir su objeto de estudio.
2. Falta de dominio de la metodología de investigación.
3. Falta de uniformidad de criterios por parte de asesores en el manejo de metodologías de investigación.
4. Escaso interés de los egresados por obtener el grado de licenciatura, o en su caso, Especialización o Maestría.
5. Serias limitaciones en redacción.

En algún momento se lanzaron diversas estrategias especiales para elevar los índices de titulación, pero lamentablemente se observó un desgaste importante por parte de los asesores los cuales soportaban demasiada carga, de tal forma que se optó por suspender algunas estrategias.

### **Personal Académico**

La planta académica vigente resulta insuficiente para garantizar la adecuada atención de los programas de estudio que integran la oferta educativa de las Unidades del D.F., sobre todo referente a los de Posgrados, en algunos casos no se cuenta con el perfil específico profesional del personal docente para realizar tareas académicas, el número de académicos con grado de Maestría es limitado, además, la mayoría de ellos no es de Tiempo Completo, lo cual implica que dividan sus compromisos de trabajo con otras instituciones y no se incorporen adecuadamente a las actividades sustantivas de la Unidad.

### **Actualización Docente**

Se cuenta con una serie de propuestas de Diplomados y Cursos para su dictamen y aprobación, lamentablemente el tiempo que se tarda en dar este dictamen retrasa las gestiones para su aplicación. Otra variable que determina la oferta de los mismos, es que no se cuenta ni con la infraestructura ni el personal docente que los imparta.

### **Difusión Cultural**

Un factor determinante para la organización de eventos culturales, académicos o sociales en las Unidades UPN D.F., es la falta de tiempo para organizar este tipo de actividades, sobre todo si se toma en cuenta que en las Unidades se imparte la modalidad semiescolarizada, en la cual los alumnos sólo asisten a clases una vez a la semana y el semestre consta de aproximadamente 16 sesiones. En estas circunstancias, resulta difícil llevar a cabo eventos de difusión, pues se tendrían que suspender clases para que los alumnos asistieran a los mismos.

Respecto al desarrollo del Fomento Editorial, el cumplir con lo establecido implica enfrentar obstáculos diversos como es la sobrecarga de los asesores de las Unidades, en muchos caso son ellos los indicados para emitir las convocatorias de participación o bien ellos presentan artículos para la revista o dictaminan algunos otros y al no cumplir con los lineamientos de calidad se rechazan o devuelven con observaciones para que su corrección; esto implica retraso en tiempo y número de artículos publicados.



## **5.2.2 Ámbito Administrativo**

### **5.2.2.1 Secretaría Administrativa**

1. Es necesario calificar el funcionamiento administrativo de los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos con relación a los requerimientos que se solicitan, con base en la legislación vigente aplicable.
2. Asimismo, aumentar las juntas de trabajo con los responsables de las áreas adscritas a la Secretaría Administrativa, cuya finalidad es mejorar servicios de calidad a la Comunidad Universitaria.
3. De igual manera, se puntualizarán estrategias a seguir para mejorar los acuerdos jurídico-laborales a favor del personal y esta Casas de Estudios, a través de reuniones de trabajo con los responsables de las delegaciones sindicales esta Casa de Estudios,.

### **5.2.2.2 Administración de Personal**

Es necesario contar con un sistema de nómina integral moderno y actualizado, que genere productos confiables y cien por ciento automatizados. Lo anterior, con la finalidad de atender la cantidad y características de las percepciones que son pagadas a los empuados tanto administrativos como docentes.

### **5.2.2.3 Recursos Financieros**

Con el propósito de apoyar de manera eficaz y oportuna las diversas actividades que se desarrollan en esta Casa de Estudios al inicio del ejercicio presupuestal 2005, se dio atención a las solicitudes recibidas por parte de las Unidades que integran esta Universidad en tanto se diera a conocer la distribución del presupuesto autorizado por área responsable.

Se procedió a tener una comunicación más estrecha con el Órgano Interno de Control a fin de dar seguimiento a las observaciones determinadas por este y por el Despacho Suárez del Real y Galván Flores, S. C., tanto de ejercicios anteriores como los correspondientes al segundo semestre del 2005, y así subsanar la problemática existente con la documentación correspondiente.

El registro de las operaciones del ejercicio presupuestal se llevó a cabo con un programa que data desde 1996, instalado en PC personales, por lo que se tiene previsto diseñar en red uno nuevo, que permita el registro de dichas operaciones de manera automatizada y vinculada con los equipos de cómputo que existen en los tres Departamentos que conforman la Subdirección de Recursos Financieros.

### **5.2.2.4 Recursos Materiales**

Debido a que el programa en el que se trabaja el control de contratos y pedidos, así como el control y status de las requisiciones, está limitado en algunas funciones, provoca que los procesos conciliatorios con el área financiera y la emisión de reportes e informes a las instancias internas y externas se lleven mayor tiempo en su elaboración y conjunción de información.

Hace falta implementar un plan de acción para mejorar en las áreas de Mantenimiento, Correspondencia, Intendencia, y la Coordinación de Análisis e Información para optimizar las solicitudes de servicio que presta el departamento.

No se cuentan con controles confiables que permitan un control en el acceso al estacionamiento de la Institución, y aún sigue siendo mayor la demanda de usuarios.

La inasistencia del personal, es una gran problemática, para la continuidad de las actividades en el área de servicios generales, en específico áreas como oficialía de partes, comunicaciones telefónicas y transportes.

Se continúa con la problemática en cuanto a la falta de insumos, materiales, lo que limita el dar cumplimiento a los servicios solicitados por las diferentes áreas de la Institución.

Carencia de un sistema para el control de almacenes que permita llevar a cabo los registros de entradas, salidas, kardex, solicitudes de artículos de stock de almacén hechas por las áreas de la Universidad y que se tenga informes estadísticos para los requerimientos de artículos.

#### **5.2.2.5 Informática**

En coordinación con cada uno de los departamentos que integran la Subdirección, se identificaron diversas necesidades de mejora en los servicios de atención a usuarios, en las Unidades del área metropolitana y del interior de la República Mexicana.

### **5.2.2.6 Planeación**

Las siguientes problemáticas inciden desfavorablemente en la consecución de los objetivos y las líneas estratégicas planteadas en el Programa Institucional de Mediano Plazo y los programas de trabajo de la Dirección:

1. Entrega a destiempo de los informes mensuales por parte de las áreas para la integración de documentos tales como el SISEVAL, Sistema Integral de Información, Programa Presupuesto, Informes trimestrales de labores y semestrales de autoevaluación, Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción (POTCC) y reportes para SEP, SFP, SHCP, entre otras.
2. Recepción de casos de Consejo Técnico, posteriores al envío de las Carpetas de Trabajo, lo que afectó el proceso de análisis y recopilación de información de apoyo para su dictaminación por parte de los consejeros.
3. Excesiva carga de trabajo por nuevos requerimientos de demanda la Administración Pública Federal asociados a los diferentes programas de Buen Gobierno.
4. De acuerdo a los cambios generados en la Dirección General de Innovación Calidad y Organización, con relación a la Nueva Guía, para la elaboración de los manuales de procedimientos, se observaron algunas dificultades para la revisión técnica de dichos manuales, lo que se reflejó en un atraso al programa establecido.

### **5.2.2.7 Administración Escolar**

1. Dificultad para atender la revisión de la situación académica de los alumnos que solicitaron asignación o renovación de beca UPN debido a la ausencia de un módulo que vincule la información del Sistema Automatizado de Control Escolar (SASCE 2000) con la información de becarios y solicitantes de primera vez.
2. Mecanismos inadecuados para que los alumnos sean incorporados al régimen del Seguro Facultativo del IMSS.
3. Desconocimiento del tiempo de respuesta de cada una de las instancias emisoras de documentos, para la autenticación de certificados del Nivel Medio Superior, de igual manera los estudiantes desconocen el proceso.
4. Los trámites ante la Dirección General de Profesiones se realizaron únicamente a través de gestoría, lo que generó retraso.
5. Falta de controles para regular el flujo de solicitantes en el proceso de entrega de paquetes de reinscripción, así como en la recepción de documentos de nuevo ingreso a licenciatura, debido a incumplimiento en requisitos de convocatoria.
6. Retraso en la entrega de documentos que están en validación, debido a la ausencia de vinculación del Proceso de Inscripción de Nuevo Ingreso con el Proceso de Autenticación de Antecedentes Escolares.
7. Falta evidencia en algunos casos del seguimiento en la atención de las inconformidades de los usuarios.
8. Se detecto mayor número de errores y tiempo en la elaboración de las constancias de estudio solicitadas por alumnos de matriculas anteriores al 99,

debido a que se encuentran registradas en la base de datos CLIPPER y son editadas por los encargados de trámites de mostrador.

9. Peticiones reiteradas de los usuarios para mejorar los tiempos de entrega del trámite de Duplicado de Certificado Terminal.

#### **5.2.2.8 Órgano Interno de Control**

En servicios personales, es urgente fortalecer y supervisar que las bases para la determinación de Retenciones de los Ingresos por Salarios y en General, por la Prestación de un Servicio Personal Subordinado y las relativas a Honorarios asimilables a sueldos; así como, las aportaciones y retenciones a la Tesorería del Departamento del Distrito Federal, ISSSTE, FOVISSSTE y SAR, y Programas de Separación Voluntaria a cargo de la Institución se realicen de conformidad con lo estipulado en la normatividad aplicable.

En materia financiera, contable y presupuestal: Registros de ADEFAS al cierre del ejercicio contable, intensificar las acciones para la recuperación de adeudos y establecer coordinación con las áreas responsables de la planeación, programación, ejecución, registro y pago del gasto, con la finalidad de eficientar el ejercicio del presupuesto Institucional.

En materia de adquisiciones de bienes y servicios: es necesario verificar que los procesos de adquisición de bienes y servicios e inversión, se apeguen a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas y demás normatividad aplicable en la materia.

En cuanto al control de activo fijo, fortalecer las acciones tendientes a mantener actualizado el inventario general del activo fijo de la Institución y los vales de resguardo.

En materia de almacenes es necesario fortalecer la supervisión en la recepción de bienes de la Institución y elaborar una base de datos que permita contar con un adecuado control y registro sobre la administración de los mismos.

Promover la elaboración y actualización de Manuales de Organización y Procedimientos en las áreas que así lo requieran, con el propósito de que el personal cuente con herramientas actualizadas de apoyo para el desarrollo de sus funciones.