

Cédula de documentación de logrosTrimestre No. 1 de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Universidad Pedagógica Nacional
Subdirección de Recursos Materiales

2. Logro identificado *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Aumento de las licitaciones públicas y mejora en la percepción de proveedores y usuarios internos del área de adquisiciones.

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Asegurar que las operaciones inherentes al proceso de adquisiciones y servicios se realicen atendiendo criterios de eficiencia, eficacia, economía, honestidad y transparencia.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

Adquisiciones y contratación de servicios por adjudicación directa sin fundamentos suficientes, por las cuales debe llevarse a cabo un procedimiento de licitación pública, falta de controles, falta de capacitación del personal del área de Adquisiciones.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

Con motivo del incremento en la realización de licitaciones públicas, además de dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se obtuvieron mejores condiciones económicas y técnicas para la Universidad, se evitaban posibles conductas irregulares de servidores públicos, ya que se transparentó el proceso de Adquisiciones.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

De acuerdo con encuestas realizadas con proveedores y usuarios internos, se mejoró la percepción que se tiene del área de adquisiciones. Asimismo, se incrementó el porcentaje de adquisiciones y servicios en relación al total del presupuesto autorizado y en comparación con ejercicios anteriores; se mejoraron los controles internos y registros relativos al proceso de adquisiciones, lo que permitió obtener mejor y más oportuna información.

7. Justificación *(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)*

Los resultados obtenidos de incremento en adquisiciones por licitación pública ha coadyuvado al cumplimiento con las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Asimismo, permitió sustentar la transparencia y el combate a la corrupción en los procesos de adquisiciones, ya que con la disminución de adjudicaciones directas se han evitado posibles conductas irregulares de proveedores y empleados del área.

<p>8. Acciones desarrolladas <i>(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)</i></p> <p>Se estableció el Subcomité Revisor de Bases de Licitaciones, se publican en la página de Internet de la UPN los proyectos de bases con anticipación a la celebración de las licitaciones y se envía a las Cámaras correspondientes dichos proyectos para que se emitan comentarios sobre las mismas. Se realizaron encuestas de opinión con proveedores y usuarios internos a fin de conocer la opinión que se tiene sobre el área y procesos de adquisiciones. Se llevaron a cabo diversas acciones de capacitación al personal involucrado en los procesos de adquisiciones, se estableció un formato para fijar los requisitos indispensables para justificar la adjudicación directa como excepción a la licitación pública, se incrementó el número de licitaciones públicas, incluyendo conceptos que no se licitaban.</p>
<p>9. Beneficios obtenidos <i>(Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)</i></p> <p>Con el incremento en licitaciones públicas realizadas, se obtuvieron mejores condiciones para la UPN, se dio cabal cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 134 y en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se mejoró la percepción de proveedores y usuarios internos, se aseguró la transparencia en las operaciones, se evitaron posibles conductas irregulares de proveedores y empleados, se evitaron observaciones de los órganos fiscalizadores y se cuenta con personal con más capacitación específica.</p>
<p>10. Contacto en la institución <i>(Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)</i></p> <p>C.P. José Juan Dávila de la Peña Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Tel. 56-30-97-00 ext. 1412 E-mail: davila@upn.mx</p>

Firma del responsable del logro

Firma del OIC

Cédula de documentación de logrosTrimestre No. 1 de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Universidad Pedagógica Nacional

2. Logro identificado *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Material bibliográfico recuperado, no devuelto a tiempo

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Recuperar el material bibliográfico no devuelto en la fecha establecida de acuerdo a las políticas del servicio, con la finalidad de mantener las colecciones completas y tenerlas a disposición de los usuarios.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

Por la necesidad de utilizar libros para cumplir con sus actividades académicas, un porcentaje minoritario de los usuarios de la biblioteca realizan la devolución tardía del material bibliográfico o el extravío de los mismos, de ahí que para evitar la extensión del préstamo establecido fue necesario implementar medidas y acciones en el control de préstamo y devolución de los mismos.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

Con la implementación del Programa de Transparencia y Combate a la Corrupción (POTCC), se mejoraron las acciones establecidas, logrando eficientar las estrategias para el préstamo y devolución del material bibliográfico. De esta manera organizada los controles han observado excelentes resultados facilitando el seguimiento de aquellos usuarios morosos, así como actualizando las bases de datos y aplicando acciones de seguridad que ha dado una mayor funcionalidad al servicio. Con estas medidas se alcanzaron las metas comprometidas en el POTCC.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

Con la aplicación del POTCC la Biblioteca recupero el 100% del material bibliográfico que no se había devuelto en tiempo y forma, así como ofrecer servicios de mayor calidad, y ahorrar tiempo al usuario en la búsqueda de la información a través del uso de sistemas automatizados.

7. Justificación *(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)*

La Biblioteca presta 500 títulos diariamente a través de este servicio, por lo que la planeación, organización, implementación, control y supervisión de los servicios proporcionados mediante el mostrador del área de circulación son de suma importancia para atender con oportunidad a los usuarios que demandan diariamente el servicio. Y así coadyuvar en los objetivos institucionales en la formación de nuestros estudiantes.

8. Acciones desarrolladas *(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)*

- Solicitar credencial vigente de la Universidad a los usuarios que requieran el servicio de préstamo de

material bibliográfico a domicilio, renovación o devolución del mismo.

- Actualizar cada inicio de semestre las bases de datos de los usuarios, solicitando la información a la subdirección de servicios escolares y a la subdirección de personal.
- Verificar y monitorear permanentemente el sistema para detectar devoluciones tardías, usuarios morosos y el uso inadecuado del sistema por parte del personal operativo.
- Asignar claves y password a todo el personal operativo que tiene acceso al módulo de préstamo.
- Elaborar informes de material bibliográfico no devuelto a tiempo.
- Supervisar de manera permanente el área de mostrador de préstamo por parte del Jefe del Departamento de Circulación.
- Elaborar "Cartas de No Adeudo" de material bibliográfico a los usuarios que así lo soliciten.
- Contar con una breve descripción de los requisitos para hacer uso del servicio de préstamo de material bibliográfico en la página de la Biblioteca.

9. Beneficios obtenidos *(Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)*

- Recuperar el material bibliográfico.
- Brindar servicios de calidad al usuario.
- Facilitar el material bibliográfico que requiere el usuario para el desarrollo de sus actividades académicas.
- Evitar conductas irregulares por parte del personal operativo y/o usuarios.
- Transparentar y eficientar el servicio.
- Mantener y resguardar las colecciones con que cuenta la Biblioteca.

10. Contacto en la institución *(Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)*

Lic. Mari Carmen Montes Morales
Jefa del Departamento de Circulación
mcmontes@upn.mx
56 30 97 00 Ext. 1341
Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico

Firma del responsable del logro

Firma del OIC

Cédula de documentación de logrosTrimestre No. 1 de 2006**1. Institución** *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Universidad Pedagógica Nacional ubicada en Carretera al Ajusco No. 24, Col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200, México, D.F.

2. Logro identificado *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Emisión automática del trámite constancia de estudios de matrículas 99 y anteriores a estas.

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Reducción del número de errores en la emisión del trámite constancia de estudios de matrículas 99 y anteriores a éstas, con la finalidad de emitir un documento confiable.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

Se cuenta con dos bases de datos de alumnos, CLIPPER (matrículas 99 y anteriores) y ORACLE (matrículas 2000 y actuales), de las cuales ORACLE permite la emisión automática no siendo el caso de CLIPPER, de esta manera las solicitudes de trámites de constancias que registran información en CLIPPER debían ser editadas a través de Word, lo cual generaba mayor margen de error y la posible modificación en la información contenida. Es importante mencionar que el registro diario de la emisión de constancias de estudios editadas se efectuaba de forma manual (en libreta de registro mediante asignación de folio), lo cual generaba la posible omisión al no registrarse de forma automática.

Cabe mencionar que la emisión del trámite editado requería más tiempo laboral a los Encargados de Trámites de Mostrador para la elaboración y registro de las mismas.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

Disminución de tiempo en las actividades efectuadas por parte de los Encargados de Trámites de Mostrador para la emisión del trámite de constancia de estudios y mayor confiabilidad en la información contenida en estos documentos.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

1. Emisión automática del trámite constancia de estudios de matrículas 99 y anteriores, que asegure la confiabilidad del mismo.
2. Eliminación de reelaboración de trámites editados con error.
3. Implantación del Sistema de Medición Interna: Atención Inmediata, Quejas y Sugerencias y Denuncias contra Servidor Público, donde el usuario manifestó sus quejas, comentarios y

sugerencias del documento entregado así como del servicio prestado.

4. Consideración de la totalidad de trámites emitidos, quedando como evidencia los reportes emitidos de forma automática.

7. Justificación *(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)*

El trámite de constancia de estudios es un documento escolar que da evidencia del nivel de estudios en la institución, por lo cual registra mayor volumen de solicitudes a inicio y fin de cada semestre, de esta manera a través de la emisión automática de las mismas, la información contenida (semestre, créditos y promedio) no puede ser modificada por el Encargado de Trámites de Mostrador, quien es responsable de su emisión, favoreciendo a la transparencia y combate a la corrupción en los documentos emitidos por la institución.

8. Acciones desarrolladas *(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)*

1. Se solicitó a la Subdirección de Informática mediante oficio, el diseño y desarrollo de la implantación de un módulo para la emisión de constancias de estudios de los alumnos registrados en el sistema CLIPPER, que le permitiera al Encargado de Trámites de Mostrador la generación automática de las mismas, así como la emisión del reporte diario de las constancias elaboradas. Como parte del plan de trabajo, se llevó a cabo la etapa de prueba piloto así como la verificación para su adecuado funcionamiento.
2. Considerando la demanda del trámite constancia de estudios a inicio y fin del período escolar, a fin de eficientizar el trabajo de las cinco personas que atienden en mostrador (tres en el turno matutino y dos en el turno vespertino), se elaboró un calendario señalando el Esquema de Operación en la gestión de tiempos para la atención en mostrador durante los primeros 15 días hábiles iniciando el período escolar así como los últimos 15 días antes de finalizar el mismo.

En el Esquema de Operación se consideró 10 minutos de receso para el personal, asignando en ambos turnos un rol diario a cada integrante. Es importante señalar que durante los 10 minutos de receso, personal adicional del departamento de Certificación y Trámites cubre los tiempos asignados al personal de mostrador en la atención y emisión del trámite de Constancia de Estudios.

3. Aplicación de encuestas de forma periódica, con la finalidad de conocer el nivel de cumplimiento de los compromisos de servicio así como la satisfacción de los usuarios en relación al trámite, para ello es necesario elaborar el diseño de la misma y determinar el tamaño de la muestra, para garantizar su aplicación a través de un porcentaje de usuarios por carrera, de acuerdo a las solicitudes de constancia de estudios del período anterior.

9. Beneficios obtenidos *(Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)*

1. Confiabilidad en la emisión del trámite constancia de estudios de matrículas 99 y anteriores.
2. Asegurar la entrega del trámite al usuario en el tiempo señalado y conforme a lo solicitado.
3. Reducción del tiempo de retención de documentos en el organizador de trámites elaborados.

4. Disminución de tiempo en la reelaboración del trámite editado con error, por parte del Encargado de Trámites de Mostrador.
5. Reducción de recursos requeridos en la reelaboración del trámite editado con error.
6. Obtención de resultados reales, como resultado de la medición del desempeño del proceso.
7. Proporcionar al usuario mayor transparencia de toda la información sobre los medios que están a su disposición para que manifieste el incumplimiento de los requisitos en la emisión del trámite y exija la solución de los problemas que se presenten durante la prestación del servicio, mediante: Atención Inmediata, Quejas y Sugerencias y Denuncias contra Servidor Público.

10. Contacto en la institución *(Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)*

Responsables del trámite Constancia de Estudios:

Nombre: Leticia Zamora Rodríguez

Cargo: Subdirectora de Servicios Escolares

Dirección: Carrera al Ajusco No. 24, col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200, México D.F.

Teléfono: 56 45 45 91

Correo electrónico: lzamora@upn.mx

Nombre: Maricruz Mosco Peralta

Cargo: Responsable del Proceso de Constancias de Estudios.

Dirección: Carrera al Ajusco No. 24, col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200, México D.F.

Teléfono: 56 30 97 04

Correo electrónico: mmosco@upn.mx

Leticia Zamora Rodríguez

Firma del responsable del logro

Firma del OIC

Cédula de documentación de logros

Trimestre No. 1 de 2006

1. Institución *(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)*

Universidad Pedagógica Nacional

2. Logro identificado *(Nombre de la práctica que sustenta el logro)*

Mayor número de alumnos de escasos recursos becados, incrementando con ello la permanencia del estudiantado en la institución.

3. Objetivo original del logro *(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)*

Coadyuvar en la permanencia y conclusión de estudios de alumnos con escasos recursos económicos.

4. Antecedentes / Problema *(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)*

Se detectó que podrían presentarse posibles conductas irregulares tales como la falsedad de datos asentados en el cuestionario socioeconómico, la situación académica de los solicitantes, o la alteración de documentos probatorios de la misma, lo que repercutía directamente en la asignación equitativa de las becas. Estos puntos de riesgo implicarían estar asignando recursos federales de manera incorrecta, lo que perjudica directamente a la institución.

5. Descripción del logro *(Resumir el marco general del impacto que tuvo el logro en la institución, desarrollar sus alcances y contextualizar sus efectos en el ámbito de transparencia y combate a la corrupción)*

La asignación de becas PRONABES se ha incrementado año con año desde su incorporación en 2001, asimismo los índices de aprobación, retención y eficiencia terminal de licenciatura se han incrementado.

6. Resultados obtenidos *(Consignar la información cuantitativa (ahorros, tiempos de atención, satisfacción del usuario, entre otros) que muestra los resultados del logro, así como los aspectos cualitativos que lo contextualicen)*

A partir del 2001, año en que inicio la Operación del Programa PRONABES, la Universidad Pedagógica Nacional otorgó 173 becas a estudiantes de escasos recursos económicos, número de asignaciones que ha incrementado en cada ciclo escolar, por lo que respecta al ciclo escolar 2005-2006, la institución ha otorgado 1,069 beneficiarios.

Medición del grado de satisfacción del usuario, a través del Programa Carta Compromiso al Ciudadano, lo que ha permitido implementar acciones de mejora dentro del proceso.

7. Justificación <i>(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)</i>
Las acciones que implementadas en el proceso de asignación de becas han permitido contar información que beneficia la revisión y dictaminación de los apoyos otorgados a estudiantes de escasos recursos económicos.
8. Acciones desarrolladas <i>(Describir las medidas implementadas para abatir la problemática identificada)</i>
Para evitar posibles conductas irregulares como podría ser la falsedad de datos y la alteración de documentos probatorios: para el Proceso de Asignación y Renovación de Becas PRONABES, ciclo escolar 2005-2006, en la convocatoria que fue publicada, se incluyó un párrafo que menciona que el proporcionar información falsa es motivo de exclusión del proceso de selección, pudiendo ser sancionado administrativa o penalmente, la Carta Compromiso, documento anexo a la solicitud, compromete al aspirante a otorgar información fehaciente para la solicitud de la beca, y la visita domiciliaria es un elemento que permitió corroborar la información de cada uno de los solicitantes de la beca.
9. Beneficios obtenidos <i>(Describir los beneficios del logro, ya sea hacia la ciudadanía, los usuarios o hacia la gestión interna de la institución)</i>
Actualmente los indicadores del Programa muestran beneficios significativos: El 94% de los becarios PRONABES aprobaron las materias inscritas de manera ordinaria, desertaron del Programa PRONABES el 2% estudiantes beneficiados y el 95% de los becados lograron Eficiencia Terminal.
10. Contacto en la institución <i>(Anotar nombre, cargo, teléfono y correo electrónico del responsable del logro y su área de adscripción)</i>
Leticia Zamora Rodríguez Subdirectora de Servicios Escolares Tel:56-30-97-00 ext. 1490 lzamora@upn.mx Claudia Padilla Huerta Jefe del Departamento de Apoyos a Estudiantes Tel: 56-30-97-00 ext. 1358 cpadilla@upn.mx

Leticia Zamora Rodríguez

Firma del responsable del logro

Firma del OIC