

**Cédula de documentación de logros**Trimestre No.  4  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 de un documento oportuno, transparente y confiable a través de información que permite al usuario obtener un beneficio como alumno de 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)*

Incrementar la oportunidad en la entrega de las constancias de estudios a los usuarios.

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

Se han presentado situaciones en donde la Subdirectora de la Subdirección de Servicios Escolares, responsable de la firma de las constancias de estudio se ha ausentado, mismo que origina retraso en el tiempo de entrega del trámite a los usuarios.

**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)*

Entrega oportuna del trámite solicitado aumentando la confiabilidad de los tiempos señalados logrando la disminución del tiempo de resguardo de los trámites en el área de mostrador.

**6. Resultados obtenidos** *(Consiguar 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)*

Apoyo a la Subdirección de Servicios Escolares con la firma del trámite, mismo que permitirá la entrega oportuna de las constancias de estudios.

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

Aumento de confiabilidad en los usuarios en el atributo de servicio: oportunidad; lo que permite que en ausencia de la Subdirectora se efectuó la entrega del trámite cumpliendo con los tiempos señalados, determinando como responsables a los jefes de departamento la facultad de firmar el trámite logrando la confiabilidad del trámite.

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

En ausencia de la Subdirectora de la Subdirección de Servicios Escolares, se determina que el jefe de departamento de Certificación y Trámites tendrá la facultad de firmar el trámite y en ausencia de éste la tendrán los jefes de departamento de la Subdirección de Servicios Escolares, previo acuerdo con el solicitante.

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

1. Oportunidad en la entrega del trámite constancia de estudios.
2. Asegurar la entrega del trámite al usuario en el tiempo señalado y conforme a lo solicitado.
3. Aumento en la confiabilidad de entrega del trámite.

**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: lizamora@upn.mx

Nombre: Maricruz Mosco Peralta

Cargo: Jefe del Departamento de Certificación y Trámites.

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

---

Firma del responsable del logro

---

Firma del OIC

<b>Cédula de documentación de logros</b>	<b>Trimestre No. <u>  4  </u> de 2006</b>
<b>1. Institución</b> <i>(Nombre de la dependencia o entidad generadora del logro)</i>	
Universidad Pedagógica Nacional	
<b>2. Logro identificado</b> <i>(Nombre de la práctica que sustenta el logro)</i>	
Mayor número de alumnos de escasos recursos becados, incrementando con ello la permanencia del estudiantado en la institución.	
<b>3. Objetivo original del logro</b> <i>(Enunciar el propósito original de la mejora, independientemente de su vinculación con transparencia y combate a la corrupción)</i>	
Coadyuvar en la permanencia y conclusión de estudios de alumnos con escasos recursos económicos.	
<b>4. Antecedentes / Problema</b> <i>(Describir la problemática que dio origen a la aplicación de las medidas de mejora que generaron el logro)</i>	
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.	
<b>5. Descripción del logro</b> <i>(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)</i>	
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.	
<b>6. Resultados obtenidos</b> <i>(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)</i>	
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, se ha incrementado en cada ciclo escolar, actualmente la institución ha otorgado 1,152 beneficios para el ciclo escolar 2006-2007.	
A través del Programa Carta Compromiso al Ciudadano se realiza la medición del grado de satisfacción del usuario, lo que ha permitido implementar acciones de mejora dentro del proceso.	
<b>7. Justificación</b> <i>(Enunciar por qué el logro consignado contribuye a transparentar la gestión pública o a combatir la corrupción)</i>	
Las acciones implementadas en el proceso de asignación de becas han permitido contar con información que beneficia la revisión y dictaminación de los apoyos otorgados a estudiantes de	

escasos recursos económicos.

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

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 2006-2007, 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 permite corroborar la información de cada uno de los solicitantes de la beca.

Como una acción de mejora para el proceso 2006-2007, el cuestionario socioeconómico para aspirantes a beca PRONABES, se aplicó por primera vez por internet, a través de la página [www.upn.mx](http://www.upn.mx)

Para el proceso de asignación de becas PRONABES, correspondiente al ciclo escolar 2006-2007, se dió prioridad a la aplicación de las visitas domiciliarias para aquellos estudiantes aspirantes a la beca que no se encuentren en condiciones de comprobar sus ingresos familiares.

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

Actualmente los indicadores del Programa muestran beneficios significativos:

El 96% de los becarios PRONABES aprobaron las materias inscritas de manera ordinaria, la participación de becarios PRONABES en el total de aprobación de estudiantes de licenciatura en Ajusco representa el 24%, el 2% de los estudiantes beneficiados ha desertado del programa, 95% de los becados lograron Eficiencia Terminal y de la generación 2002-2006, el 14% (31 exalumnos) corresponde a becarios que se han titulado al haber transcurrido dieciocho meses de su egreso.

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

Leticia Zamora Rodríguez  
Subdirectora de Servicios Escolares  
Tel:56-30-97-00 ext. 1490  
[lzamora@upn.mx](mailto:lzamora@upn.mx)

Claudia Padilla Huerta  
Jefe del Departamento de Apoyos a Estudiantes  
Tel: 56-30-97-00 ext. 1358  
[cpadilla@upn.mx](mailto:cpadilla@upn.mx)

Leticia Zamora Rodríguez

Firma del responsable del logro

Firma del OIC

## Cédula de documentación de logros

Trimestre No. 4 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. No se presentó ninguna inconformidad sobre las licitaciones celebradas.

### 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, alcanzándose una percepción favorable del 81.5% en la encuesta aplicada durante el tercer trimestre. Asimismo, se incrementó el porcentaje de adquisiciones y servicios por licitación pública 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. Por otra parte, no se presentó ninguna inconformidad sobre los procesos de licitaciones.

<p><b>8. Acciones desarrolladas</b> <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><b>9. Beneficios obtenidos</b> <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, obteniéndose tras la aplicación de encuestas a usuarios internos una percepción favorable del 81.5%; 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. En el periodo se realizaron 16 licitaciones públicas, que representan el 32.05% del monto total de las adquisiciones de bienes y contratación de servicios presupuestadas. De las 16 licitaciones públicas realizadas, únicamente una se declaró desierta.</p>
<p><b>10. Contacto en la institución</b> <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: <a href="mailto:davila@upn.mx">davila@upn.mx</a></p>

---

Firma del responsable del logro

---

Firma del OIC

## Cédula de documentación de logros

Trimestre No. 4 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 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 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 en promedio 12,000 títulos mensuales 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](mailto:mcmontes@upn.mx)  
 56 30 97 00 Ext. 1341  
 Dirección de Biblioteca y Apoyo Académico

---

Firma del responsable del logro

---

Firma del OIC