



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura



Red de Escuelas  
Asociadas a la  
UNESCO en  
México (Red PEA)

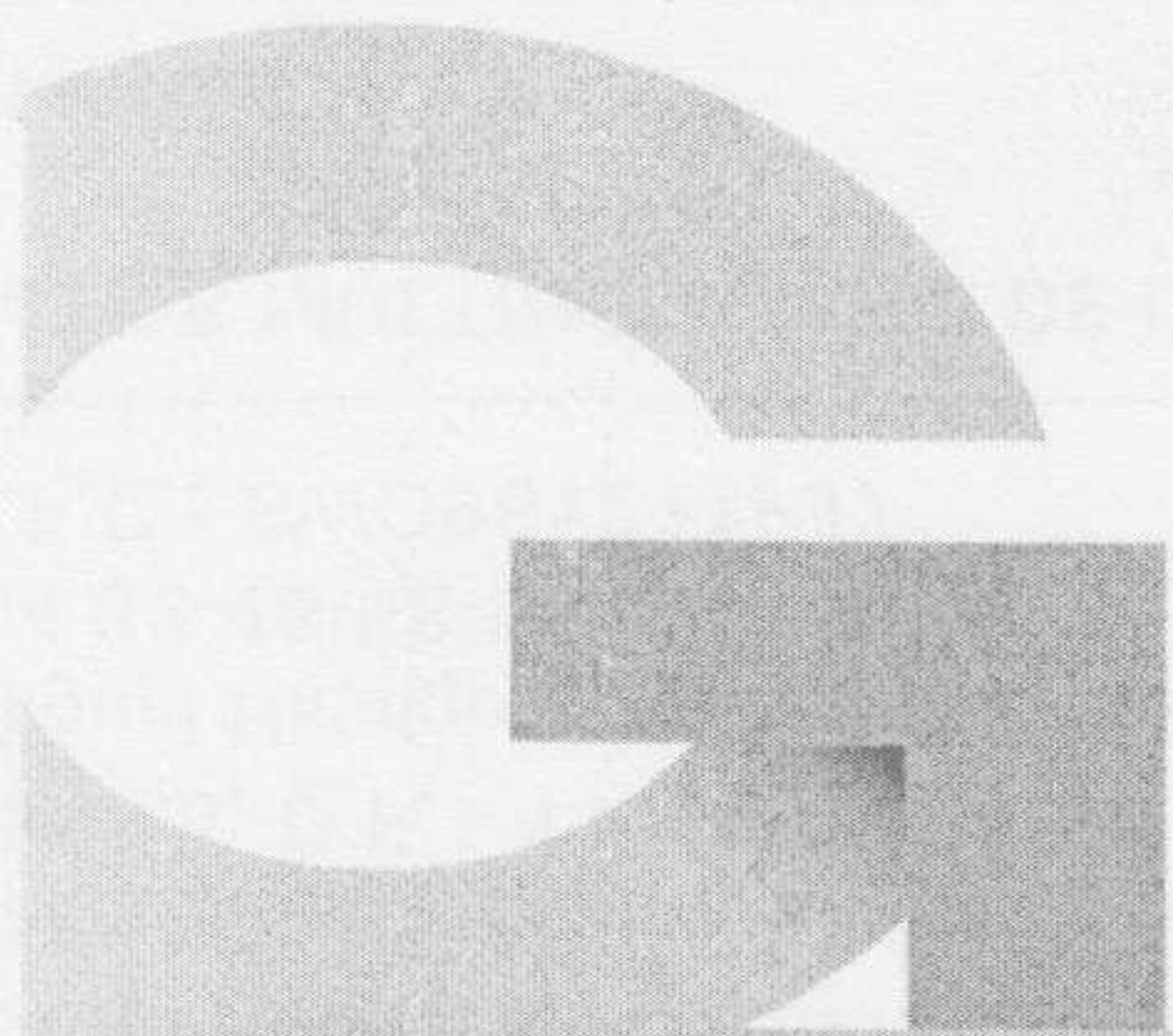


GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**engrande**



INSTITUCIÓN CERTIFICADA  
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008

# Programa Anual Mejora Regulatoria 2014



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

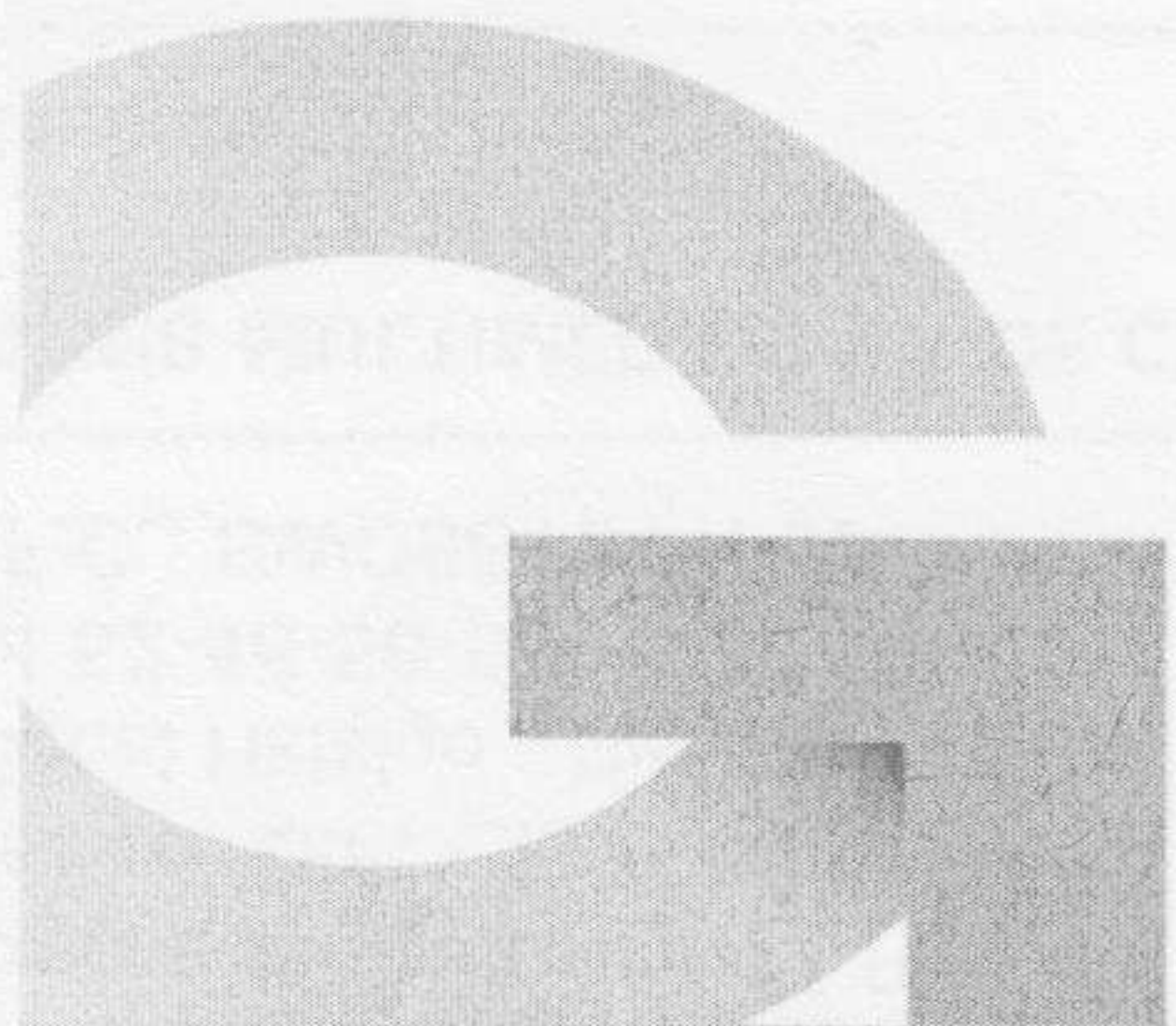


GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



## INDICE

Presentación.....	1
Misión y Visión.....	3
Diagnóstico de Mejora Regulatoria (Análisis FODA) .....	4
Escenario Regulatorio (Estrategias y Acciones).....	9



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



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura



Red de Escuelas  
Asociadas a la  
UNESCO en  
México (Red PEA)



Sistema Nacional  
de Educación Superior



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**engrande**



INSTITUCIÓN CERTIFICADA  
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008

## PRESENTACIÓN

En apego a lo establecido en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, 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 presenta el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2014 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 con el compromiso de asegurar que los servicios que ésta Institución brinda sean de calidad.

Derivado de lo anterior, 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 proporcionar un servicio eficiente, transparente, oportuno y de calidad.

En este contexto, se consideraron los siguientes servicios y/o trámites que formarán parte del presente Programa Anual de Mejora Regulatoria 2014:



- Registro del trámite de recuperaciones en línea.
- Notificación electrónica del registro y acreditación del servicio social.
- Servicio de consulta del catálogo del acervo bibliográfico en línea.
- Registro de proyectos para el desarrollo de estadias profesionales, por parte del sector empresarial, en línea.

De los cuales se realizará:

- Realización de flujo gramas por cada trámite y/o servicio.
- Cédulas de Información de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo por cada área de la UTN.
- Formato 1 DPTS: Descripción del Programa por Tramite y/o Servicio.
- Formato 2 RTAPA: Reporte Trimestral de Avance del Programa Anual.
- Registro en el RETYS.



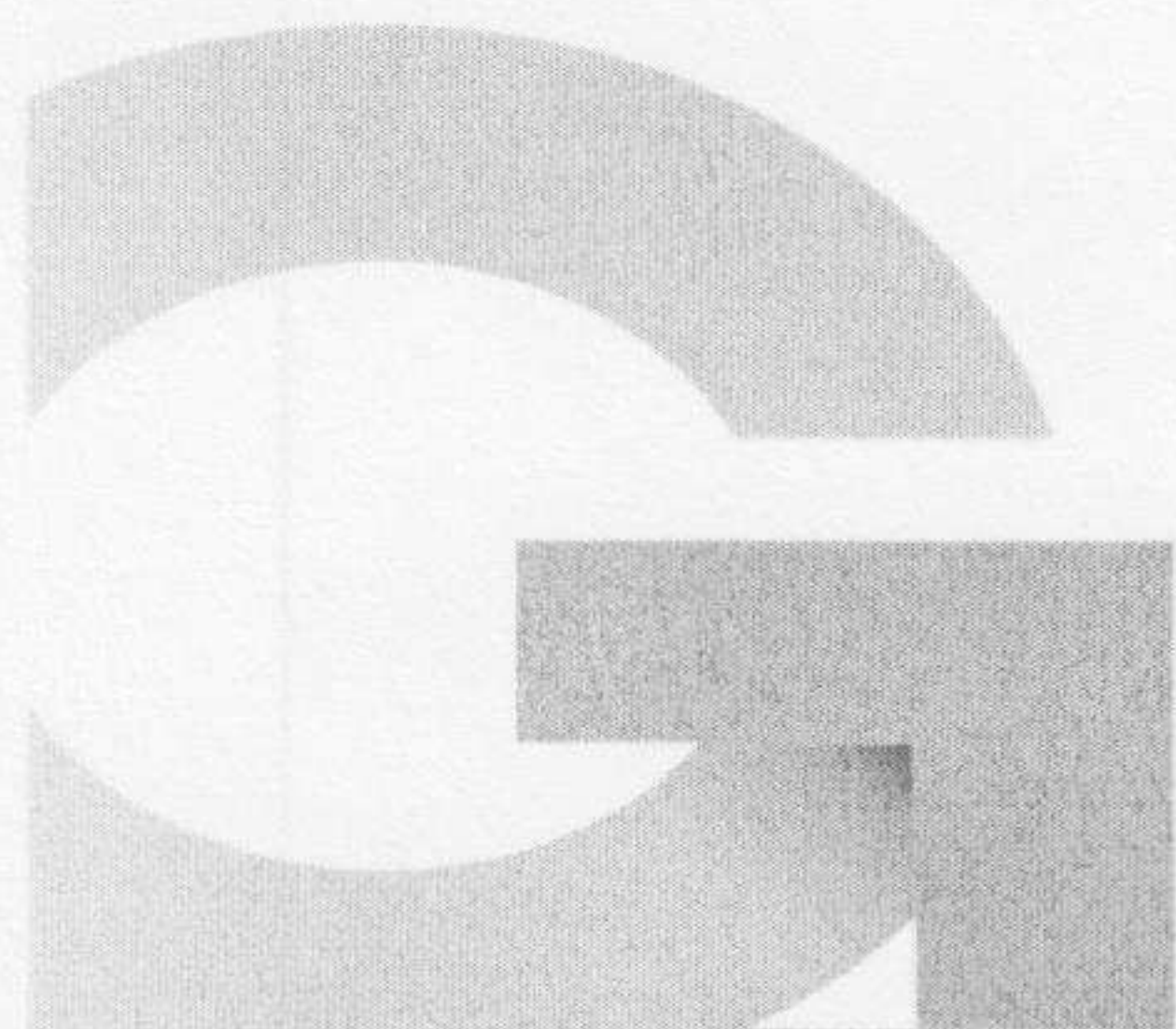


## MISIÓN

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.



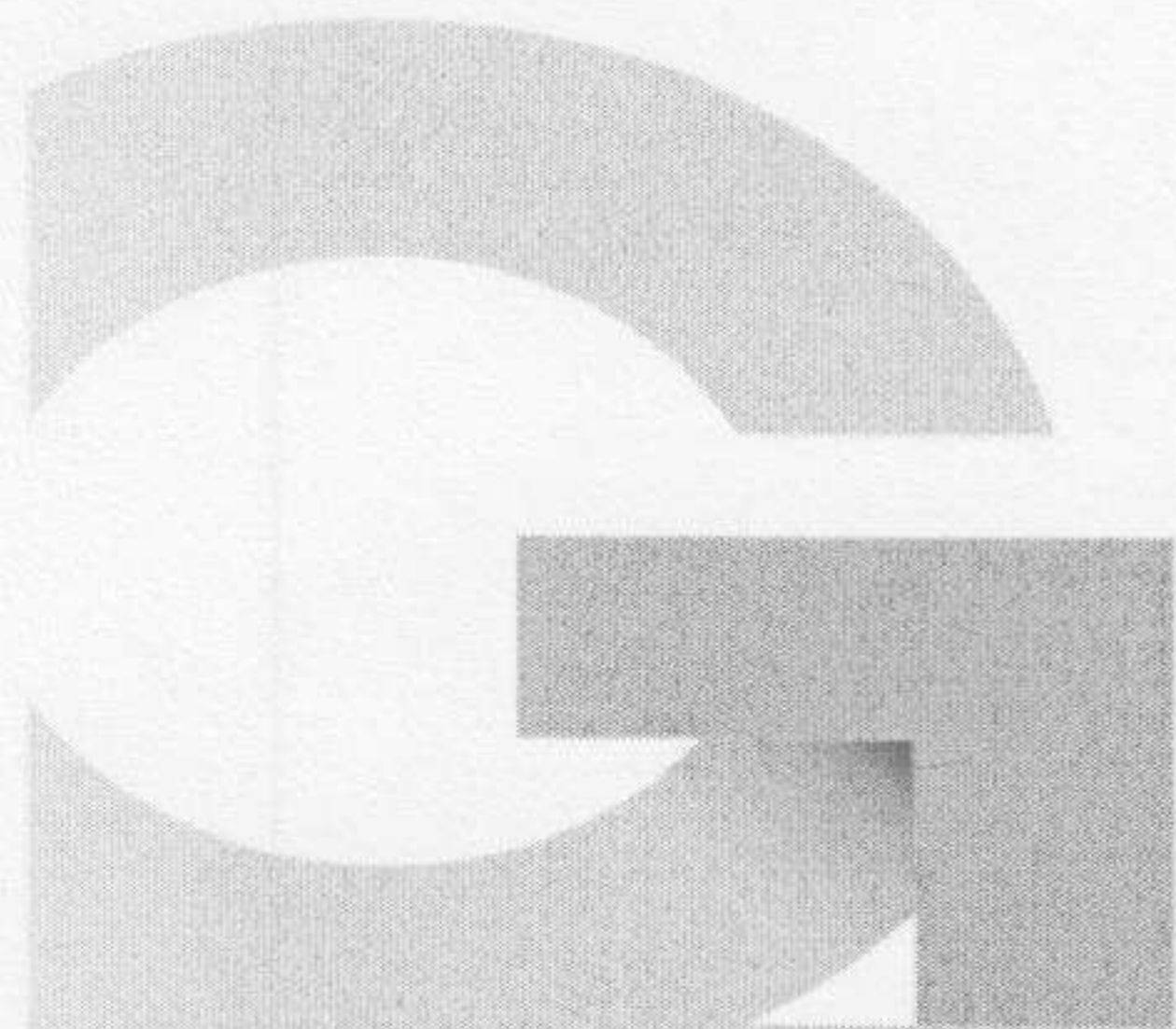
## Diagnóstico de Mejora Regulatoria Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl

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 4° 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 13 están declarados en el sistema del RETyS, en la página de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado de México.

Es importante aclarar, que es indispensable eficientar algunos trámites y servicios que se ofrecen al público en general, toda vez que la calidad del servicio debe ser continuo.



## ANÁLISIS FODA DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS

“Registro del trámite de recuperaciones en línea”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integral de Información Escolar, que proporciona los mecanismos necesarios para la administración de la información así como para realizar los diferentes tramites.</li> <li>• Página electrónica, que proporciona requisitos y procedimientos para realizar algún trámite así como la consulta del comportamiento escolar de los alumnos.</li> <li>• Personal suficiente para la atención.</li> <li>• Acceso a los laboratorios con equipamiento suficiente.</li> <li>• Medios de comunicación, los equipos con los que contamos tienen servicio de internet.</li> <li>• Por el área donde se encuentra ubicada la Universidad, contamos con bancos, supermercados, tiendas de conveniencia etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematizar y sintetizar tramites.</li> <li>• Atención personalizada y de calidad.</li> <li>• Proporcionar atención a la comunidad universitaria a distancia</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica de la Universidad.</li> <li>• Deficiencia en las compañías que proporcionan los servicios de comunicación (Iusacel).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bajo aprovechamiento de la tecnología, la actualización del sistema, equipamiento e insumos.</li> <li>• La comunidad que atiende la Universidad es de bajos recursos y por lo tanto no es tan fácil que tengan acceso a computadora propia o internet, etc.</li> </ul>





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura



Red de Escuelas  
Asociadas a la  
UNESCO en  
México (Red REA)



Instituto Nacional de  
Evaluación Educativa



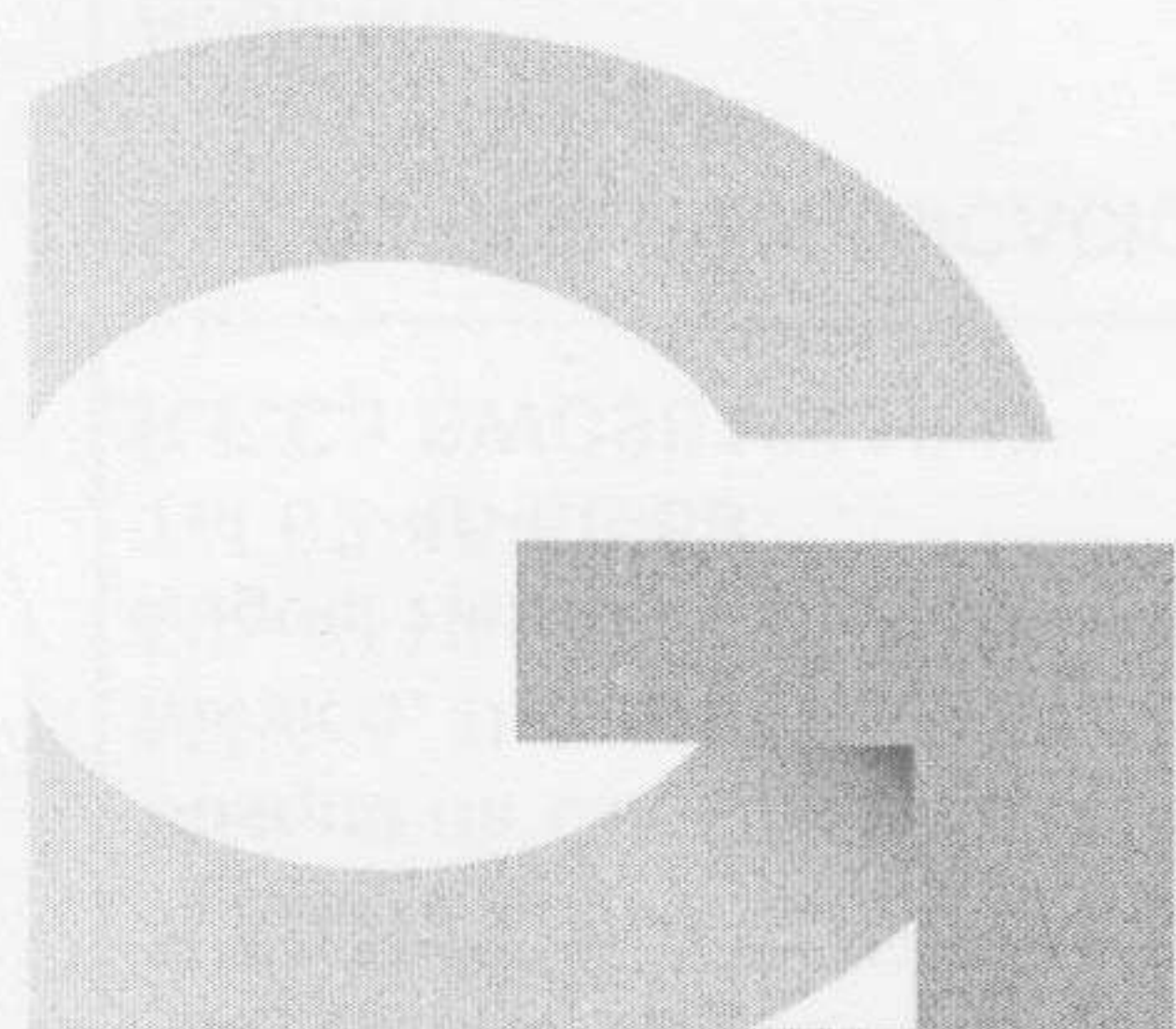
GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**engrande**



INSTITUCIÓN CERTIFICADA  
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008

“Notificación electrónica del registro y acreditación del servicio social”.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con una página en donde los alumnos tienen acceso a la información de servicio social.</li> <li>• Contamos con un sistema integral que permite el control del servicio social de los alumnos.</li> <li>• Se proporciona información a través de las redes sociales y vía telefónica.</li> <li>• Los alumnos desde cualquier sitio que tenga acceso a internet, ingresan al SIIE-NET.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir el número de veces que los alumnos se presentan en la ventanilla de servicio social para su trámite.</li> <li>• Agilizar el tiempo del trámite de servicio social.</li> <li>• Los alumnos se presentan para entregar la documentación y dar formalidad al trámite, pocas veces.</li> <li>• El Departamento de Servicio Social canaliza al Departamento de Servicios Escolares la acreditación de servicio social para agilizar el trámite de titulación.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de personal debido al incremento en la matrícula.</li> <li>• Falta de una línea telefónica para seguir proporcionando el servicio por este medio.</li> <li>• Espacio insuficiente para desarrollar las actividades de atención al alumno.</li> <li>• Falta de consumibles de equipo de cómputo y materiales de editorial.</li> <li>• Falta de mobiliario y equipo.</li> <li>• Falla de la plataforma de SIIE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconformidad del alumno al asistir continuamente a la ventanilla para su trámite de servicio social.</li> </ul>





“Servicio de consulta del catálogo del acervo bibliográfico en línea”

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con una base de datos que integra la totalidad del acervo bibliográfico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la base de datos para poderlo ofertar como un servicio electrónico a los usuarios.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos del acervo bibliográfico desactualizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desaprovechamiento de los Servicios bibliotecarios.</li> </ul>

“Registro de proyectos para el desarrollo de estadias profesionales, por parte del sector empresarial, en línea”

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un directorio empresarial de 900 empresas de la zona de influencia de la Universidad.</li> <li>• Trabajar de manera coordinada con los responsables del programa de Estadías de cada una de las Divisiones Académicas.</li> <li>• Contar con el apoyo de las Divisiones Académicas para impartir pláticas informativas sobre los servicios que ofrece el Departamento a los alumnos del último cuatrimestre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el número de empresas y proyectos acordes al perfil profesional de los alumnos, para el desarrollo de Estadía Profesional.</li> </ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Página Institucional de la Universidad, no despliega el formato de solicitud y es muy tardada su consulta.</li> <li>• El correo electrónico Institucional con el que se cuenta para la interacción con el sector productivo, no funciona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la Universidad pierda su credibilidad ante el sector productivo por no cubrirles todas las solicitudes de proyecto de estadía profesional.</li> </ul>

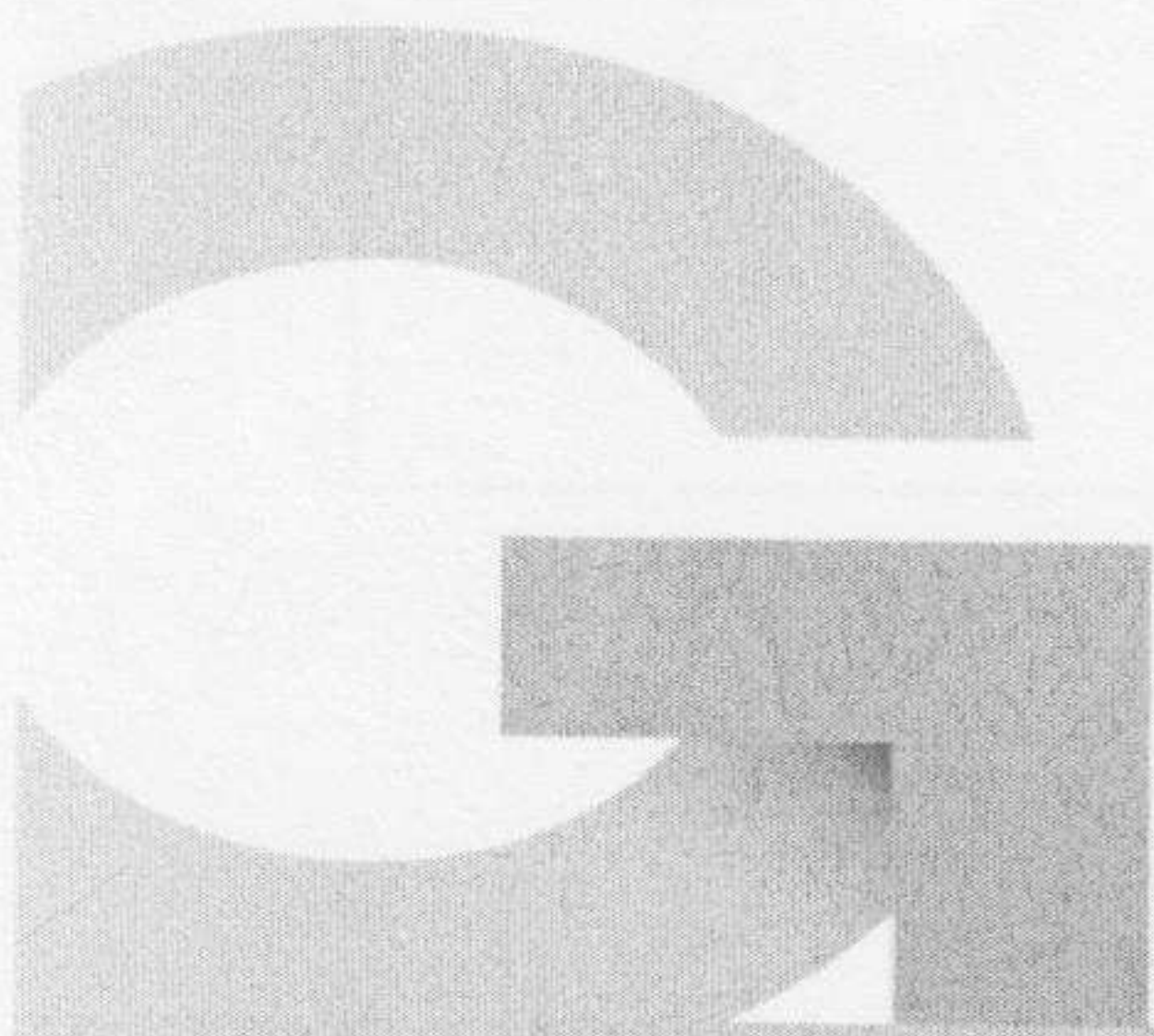
## ESCENARIO REGULATORIO

Derivado de la problemática detectada, se establecerán las áreas de oportunidad de la Universidad en las que se podrá trabajar en cuanto a la revisión del marco normativo, requisitos de trámites y servicios, tiempos de respuesta y la utilización de medios electrónicos. Se podrá establecer un escenario tendencial de no aplicar medidas correctivas, para partir de lo deseable, es decir, lo ideal para mejorar los tiempos en la realización de los trámites y servicios; y lo factible, considerando la oportunidad y disponibilidad de los recursos financieros, humanos y materiales; estableciendo las acciones de Mejora Regulatoria, para que el tiempo de los trámites y/o servicios se reduzca y se simplifique.

## 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 tendrá como objetivo principal la automatización, implementación, capacitación, difusión y segmentación de los siguientes trámites y/o servicios:

- Registro del trámite de recuperaciones en línea.
- Notificación electrónica del registro y acreditación del servicio social.
- Servicio de consulta del catálogo del acervo bibliográfico en línea.
- Registro de proyectos para el desarrollo de estadías profesionales, por parte del sector empresarial, en línea.





GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura



Red de Escuelas  
Asociadas a la  
UNESCO en  
México (Red PEA)



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
DE NEZAHUALCÓYOTL



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**ENGRANDE**



INSTITUCIÓN CERTIFICADA  
BAJO LA NORMA ISO 9001:2008

## PROPUESTA INTEGRAL POR TRÁMITE

“Registro del trámite de recuperaciones en línea”.

Objetivo: Realizar el registro para el trámite de recuperación en línea, eficientando el servicio.

Al contar con este trámite se mejoraría la presentación de los servicios que ofrece esta casa de estudios, además de ahorrar insumos para el registro, en este sentido y considerando que en la actualidad los equipos como: computadoras, internet y páginas web son las herramientas y medios de comunicación que utilizamos de manera cada vez más cotidiana, por lo anterior es de primordial importancia utilizarlos con un enfoque de eficiencia hacia la preservación del medio ambiente, contribuyendo a combatir su deterioro con el uso de las tecnologías y hacia las carreras que se imparten en esta Universidad.

“Notificación electrónica del registro y acreditación del servicio social”.

Objetivo: Notificar electrónicamente vía internet del registro y acreditación de servicio social de los alumnos al ingresar al SIIE-NET”

Conforme a la problemática expuesta, se considera que mediante la revisión del servicio proporcionado a los alumnos y al análisis para buscar la alternativa de sistematización y automatización del mismo, se busca disminuir los tiempos de respuesta, ya que en



caso de no aplicar alguna medida, continuaríamos generando inconformidad por parte de los alumnos.

Estableciendo las acciones de Mejora Regulatoria, el tiempo del trámite se reduciría y se simplificarían de manera significativa.

“Servicio de consulta del catálogo del acervo bibliográfico en línea”.

Objetivo: Actualizar y mantener vigente el catalogo del acervo bibliográfico en la página electrónica de la UTN.

Se pretende establecer los mecanismos correspondientes que permitan mantener permanentemente actualizado el catalogo del acervo bibliográfico que tiene bajo su resguardo el Departamento de Servicios Bibliotecarios, permitiendo la actualización antes mencionada poder ofertar el mencionado catálogo a través de un medio electrónico vía internet a toda la población estudiantil y con esto poderles otorgar una herramienta de consulta que les permita facilitar sus consultas bibliográficas ya sea en las instalaciones mismas de la biblioteca o bien en instalaciones alegadas, como podrían ser su domicilio o su lugar de trabajo permitiéndoles confirmar la existencia del materia que necesitan y evitar con esto desplazamientos innecesarios.

“Registro de proyectos para el desarrollo de estadías profesionales, por parte del sector empresarial, en línea.

Objetivo: Atender vía electrónica a empresarios, mediante la difusión interactiva en la página web de la Universidad para el Programa Educativo de Estadías Profesionales”.

De acuerdo a la problemática expuesta, se considera que mediante la revisión del servicio proporcionado al sector productivo y al análisis para buscar la alternativa de sistematización y automatización del mismo, se busca automatizar la atención de los empresarios para recabar las propuestas de sus proyectos, a través de un link en la página web de la UTN, información que será segmentada por área académica, logrando con esto la disminución del tiempo de respuestas, mediante la vinculación directa entre los empresarios y los responsables del programa de estadías de cada una de las áreas académicas, ya que en caso de no aplicar alguna medida, continuaríamos generando inconformidad entre los empresarios.