

Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Ingeniería



PLAN DE DESARROLLO

de la Secretaría Administrativa

PLAN DE DESARROLLO

de la Secretaría Administrativa

Contenido

I. Razón de ser	8
Misión	8
Visión	8
Política de calidad	8
Objetivos de la Calidad	8
II. Preceptos institucionales	10
Políticas	10
Valores	11
III. Diagnóstico (metodología y fuentes)	12
Estado actual y retos de la Facultad de Ingeniería	12
Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)	15
IV. Estrategias y retos de la Secretaría Administrativa vinculadas al Plan de Desarrollo de la FI 2015-2019	18
V. Estrategias y actividades de la Secretaría Administrativa vinculadas a programas y proyectos del Plan de Desarrollo de la FI 2015-2019	20
1. Interacción y comunicación con los usuarios de la Secretaría Administrativa	20
1.1. Mejoramiento de los canales de comunicación interna entre los procesos sustantivos de la Secretaría Administrativa	20
2. Sistematización, simplificación y automatización administrativa	25
3. Servicios de apoyo en la Secretaría Administrativa	28
4. Infraestructura	34

Presentación

El compromiso permanente con la satisfacción de nuestros usuarios, el apego irrestricto a la normatividad universitaria, la alineación del trabajo administrativo a los programas estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional y la búsqueda de la mejora continua de la calidad de los servicios que se proporcionan, son las líneas de trabajo sobre las cuales se desarrolla el presente Plan de Desarrollo de la Secretaría Administrativa.

El objetivo de este documento es ser una herramienta de planeación que, basado en las opiniones y quejas de nuestros usuarios, los comentarios vertidos en el diagnóstico institucional levantado para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional, en la evaluación objetiva de los resultados obtenidos y de la experiencia profesional del equipo de trabajo de la Secretaría Administrativa, permita estructurar los programas estratégicos sobre los cuales se deberán sustentar los cambios y mejoras que la Secretaría Administrativa debe ofrecer a sus usuarios y partes interesadas.

El presente Plan de Desarrollo está constituido por 4 programas estratégicos, 1.Interacción y comunicación con los usuarios de la Secretaría Administrativa, 2.Sistematización, simplificación y automatización administrativa, 3. Servicios de apoyo en la Secretaría Administrativa y el 4. Infraestructura, a través de los cuales se espera atender las demandas más sentidas de nuestros usuarios y generar el cambio y mejora que se le debe a la Entidad.

Dos elementos que distinguen a esta Secretaría Administrativa son el que desde el año 2005, los procesos sustantivos de la misma, están certificados bajo la Norma ISO-9001, lo que ha implicado que el trabajo administrativo esté normalizado de acuerdo a parámetros internacionales, además de todos los beneficios en términos de liderazgo, de orden y control que supone la utilización de este esquema de trabajo.

Por otro lado, a diferencia de otras secretarías y unidades administrativas de la UNAM, en esta se cuenta con un área de sistemas propia lo que ha permitido un uso intensivo de las Tecnologías de información y comunicación (TIC's), para el desarrollo de sistemas informáticos para uso de nuestros usuarios externos. De la misma manera, a través del desarrollo de las actividades propuestas en estos programas estratégicos, se espera potenciar estas ventajas competitivas.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Ing. Luis Jiménez Escobar Secretario Administrativo

I. Razón de ser

Misión

Colaborar con el Titular de la Entidad en la planeación, organización, y establecimiento de sistemas, normas y procedimientos tendientes a optimizar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, con el fin de facilitar el cumplimiento de las funciones sustantivas y el logro de los objetivos institucionales.

Visión

Ser una administración ágil y coordinada que brinde un apoyo eficaz y eficiente a las actividades sustantivas de la UNAM, que promueva la calidad de los servicios que presta, simplifique los trámites, disminuya tiempos de respuesta y dé certeza de la transparencia en el ejercicio de los recursos.

Política de Calidad

La Secretaría Administrativa de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, está comprometida a proporcionar servicios administrativos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios, cumpliendo con la normatividad aplicable, a través de la mejora continua de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos de la Calidad

- 1. Proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios y partes interesadas.
- 2. Promover las relaciones de beneficio mutuo con las centralizadoras y los proveedores.
- 3. Cumplir con la normatividad aplicable.
- 4. Realizar los servicios de manera oportuna, disminuyendo los tiempos de respuesta.

- 5. Mantener e incrementar las competencias del personal.
- 6. Mantener la infraestructura en condiciones apropiadas para el desarrollo de las funciones sustantivas.
- 7. Contribuir a la protección del medio ambiente.
- 8. Mejorar el ambiente de trabajo.
- 9. Promover la mejora continua de los procesos.

II. Preceptos institucionales

Políticas

Motivación

Son los aspectos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta su culminación. Es la voluntad para hacer un esfuerzo por alcanzar las metas de la Secretaría Administrativa, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Condiciones de trabajo

Se refiere a la infraestructura, las condiciones físicas, ambientales y humanas del área donde se realiza el trabajo; así como las medidas de seguridad, salud e higiene para asegurar la integridad física del personal que labora en esta Entidad.

Comunicación

Consiste en la apreciación de la claridad, veracidad, precisión y oportunidad de la información que se transmite entre el personal de la Secretaría Administrativa sobre los aspectos relacionados al trabajo.

Capacitación y desarrollo

Se refiere a las facilidades y oportunidades de formación de la persona en el cargo, así como la mejora de sus competencias.

Liderazgo

Está enfocado a evaluar la percepción que tiene el personal sobre la influencia que tienen del área directiva para conducirlos al logro de los objetivos, y su capacidad para propiciar un ambiente adecuado de trabajo.

Simplificación

Crear nuevos modelos de organización y de decisión que aseguren una mayor eficiencia operativa. Implantar procesos tecnológicos de avanzada que den agilidad, seguridad y mayores capacidades en el manejo de la información, por parte de la Secretaría Administrativa de la Facultad.

Transparencia

Garantía de la Secretaría Administrativa de aportar información sobre las actividades de interés general que se desarrollan en la Facultad, que se traducen

en la elevación interna y externa de los niveles de confianza mutua y en una mayor amplitud de los canales de comunicación.

Rendición de cuentas

El apego irrestricto al cumplimiento de la Leyes vigentes y Normatividad Universitaria con el fin de dar certeza y legalidad a cada uno de los servicios y trámites que se llevan a cabo en la Secretaría Administrativa.

Cuidado del ambiente

Búsqueda continua del ahorro de energía, de uso de papel y de bienes de bajo impacto ambiental que permitan la protección al medio ambiente y racionalidad en el uso de recursos institucionales que contribuyan al bienestar común.

Valores

Equidad

Lograr la igualdad de oportunidades de desarrollo para todos los miembros de la Secretaría Administrativa y promover que este valor norme las acciones cotidianas de la de esta Secretaría.

Ética

Desarrollar actitudes, prácticas y hábitos que, teniendo como eje la integridad y la honestidad, beneficien a la comunidad y sean ejemplo para toda la Facultad de Ingeniería.

Honestidad

Actuar con transparencia y sinceridad siendo congruente entre lo que se dice y lo que se hace.

III. Diagnóstico (metodología y fuentes)

La metodología utilizada para conocer el estado actual de la Secretaría Administrativa y la percepción que tienen nuestros clientes de los trámites y servicios que se ofrecen, es el análisis de los comentarios vertidos por profesores y alumnos en el diagnóstico elaborado para el Plan de Desarrollo Institucional así como en los resultados de la última revisión por la Dirección. Una vez conocidos éstos, el análisis se estructuró en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), con el fin de reconocer estas y determinar las estrategias defensivas y de sobrevivencia que nos permitieron estructurar los 4 programas estratégicos, que de manera transversal, permitirán cambiar el estado actual hacia el estado comprometido en los retos de la Secretaría Administrativa.

Estado actual y retos de la Facultad de Ingeniería

"El favorecer el desarrollo de una gestión administrativa planeada, transparente y sustentable acorde a los principios de optimización de recursos y de la cultura de servicio", es el objetivo que se plantea que la Secretaría Administrativa alcance a través del trabajo cotidiano comprometido y como resultado de la puesta en marcha de los programas estratégicos que a nivel institucional e interno se plantean.

Algunas de las ideas principales que aluden a las actividades de la Secretaría Administrativa descritas en el Plan de Desarrollo de la Facultad de Ingeniería 2015-2019, se transcriben a continuación con el fin de servir de preámbulo a los elementos que se pretende atacar a través de los programas estratégicos que conforman este documento.

"La infraestructura de la Facultad da soporte a las actividades de docencia, investigación y difusión de la cultura, su uso cotidiano conlleva nuevas necesidades de mantenimiento, limpieza y equipamiento que se deben atender a fin de contar con espacios dignos y seguros.

El mantenimiento se realiza en dos niveles: el interno o cotidiano realizado con el personal propio de la Secretaría y el externo o especial que se realiza a través de contratistas. Tan sólo en el rubro de limpieza, en el 2014 se realizaron más de 149 mil servicios, no obstante profesores y alumnos consideran que es insuficiente y que los horarios estipulados para su realización son inadecuados". Sin duda, esta es la demanda más sentida por parte de la comunidad. Los usuarios proponen, que de manera urgente se establezca una agenda a través de la cual se determinen los horarios adecuados para la limpieza de los mismos, se destine personal suficiente

para esta actividad y se planifiquen las actividades para que tanto sanitarios, como salones, laboratorios y cubículos de profesores sean aseados de manera cotidiana. Se considera que los espacios como cubículos de profesores requieren ser dignificados y/o rehabilitados con urgencia. También se demanda mayor cantidad de núcleos sanitarios y constante provisión de papel de baño y jabón. Al exterior, se demanda provisión de basureros identificados para la separación de desechos.

En el caso de los laboratorios, a pesar el esfuerzo desplegado a través de las diferentes etapas del Programa de Equipamiento y Mantenimiento de Laboratorios que desde hace años ha orientado gran cantidad de recursos económicos para este programa, existe una percepción de que las condiciones de los mismos, no favorecen la labor docente y de investigación.

La segunda demanda más sentida por parte de nuestros usuarios es la simplificación y automatización de los trámites y servicios que provee la Secretaría Administrativa. Se reconoce que se ha avanzado en este sentido, se hace alusión a sistemas como el sistema de trámites de presupuesto SITRAP, el sistema de préstamo de equipo audiovisual SIPEA o el sistema de vale de abastecimiento SIVALE, en donde se menciona que a pesar de la automatización, cuando se llega a las ventanillas de trámites, se solicitan documentos adicionales que entorpecen el esfuerzo simplificador de estos sistemas, aunado a horarios de ventanilla no acordes a las necesidades académicas y calendarios de cierre muy limitantes.

Si bien reconocen el trabajo de algunos trabajadores tanto de base, confianza y/o funcionarios, también se sabe que la falta de capacitación de algunos de ellos, impacta de manera negativa en los servicios que se ofrecen. En este sentido, se menciona que es necesario revisar y fortalecer el área de apoyo a proyectos que generan ingresos extraordinarios así como el personal que apoya en los proyectos PAPIIT y PAPIME. Mencionan al proceso de bienes y suministros como uno de los que deben ser simplificados y automatizados, de manera prioritaria; piden una mejor comunicación entre los departamentos de la Secretaría Administrativa.

La falta de seguridad y los robos principalmente de bicicletas es otra demanda sentida de la comunidad. Se menciona como fortalezas las acciones desplegadas en el uso de biométricos, "puertas con chapas eléctricas", uso de cámaras de vigilancia y algunos vigilantes muy comprometidos, sin embargo consideran que el número de los mismos y las acciones emprendidas, son insuficientes. La accesibilidad en las instalaciones es una necesidad externada en el diagnóstico, ya citado.

La Secretaría Administrativa cuenta con 251 trabajadores cifra que incluye al personal de base, confianza y funcionarios, para apoyar a una población estudiantil de 14,389 alumnos: 13,008 de licenciatura y 1,381 de posgrado y 1,864 profesores para la impartición de trece licenciaturas en Ingeniería, un Programa Único de Especialidades de Ingeniería (PUEI) y el Programa de Maestría y Doctorado en Ingeniería (PMYDI). El reto para la Secretaría Administrativa es muy alto pero la

reflexión y análisis de nuestras fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades, aunado al conocimiento de lo que nuestros usuarios y el Titular de la Entidad esperan de la misma, serán los mejores parámetros y alicientes que permitan la mejora continua de nuestros trámites y servicios.

Bajo este contexto, a continuación, se presentan los resultados del análisis FODA que da origen al Plan de Desarrollo de la Secretaría Administrativa 2015-2019.

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)

FORTALEZAS

- Se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para los 4 procesos básicos y 2 de Dirección de la Secretaría Administrativa.
- Se cuenta con personal de confianza y funcionarios con formación profesional y/o amplia experiencia con alto compromiso de trabajo.
- Liderazgo del Titular de la Secretaría, favoreciendo el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo.
- Se cuenta con un Departamento de Sistemas propio.
- Se cuenta con una plataforma informática que da sustento a 29 sistemas para el uso, registro, control y atención de usuarios.
- Se cuenta con una filosofía de enfoque a procesos y una visión sistémica para la administración del trabajo entre áreas
- Se cuenta con un Programa de Capacitación institucional.
- Se tiene instaurada la planificación de actividades a través de planes de acción y la medición de resultados a través de indicadores de realización.
- Se cuenta con una misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad.
- Se cuenta con una estructura organizacional definida, un manual de organización registrado y un manual de procedimientos certificado bajo una norma internacional.
- Reconocimiento a nivel UNAM de la Secretaría Administrativa.
- Se cuenta con una Comisión Local de Seguridad instaurada.
- Se cuenta con un sistema de seguridad consistente en 380 biométricos, 300 cámaras y 7 estacionamientos controlados.
- Sistemas de seguridad en red y con información resguardada en bases de datos.

OPORTUNIDADES

- Plantilla del personal de base no regulada y no seleccionada por las autoridades de la Secretaría Administrativa.
- Insuficiencia de personal de base, confianza y funcionarios.
- Lentitud en la liberación y cobertura de plazas de base y confianza.
- Falta de compromiso del personal sindicalizado.
- Falta de una formación orientada a la capacitación de líderes proactivos.
- Mala comunicación entre áreas.
- Falta de canales de comunicación adecuados con nuestros usuarios.
- Falta de reuniones de trabajo para fomentar visión de equipo.
- Niveles salariales no acordes con las cargas de trabajo.
- Instalaciones construidas sin visión de protección civil y sin condiciones de accesibilidad.

DEBILIDADES

- Uso de TIC'S a nivel UNAM
- Uso de bases de datos oficiales y manejo de *web services*.
- Plan de Desarrollo Institucional que brinda un marco claro y preciso de acción.
- Migración hacia la norma ISO 9001-2015, con énfasis en un enfoque de prevención de riesgos.
- Auditorías realizadas por Auditoría Interna, Auditoría Superior de la Federación, por el despacho Salles-Grant Thornton y por la casa certificadora TÜV Rheinland, sin observaciones relevantes ni no conformidades detectadas.
- Prestigio académico de la Facultad de Ingeniería a nivel nacional e internacional.
- Liderazgo proactivo y asertivo del Titular.

AMENAZAS

- Disposiciones en relación al CCT del personal administrativo de base tomadas a nivel central, que poco favorecen la regulación, control y exigencia a cumplir con las funciones de los puestos de base.
- Falta de recursos presupuestales otorgados a la UNAM.
- Disminución en los ingresos extraordinarios que impiden contar con recursos adicionales al presupuesto asignado.
- Recortes presupuestales.
- Administración Central poco flexible, no moderna y en algunos casos, obsoleta.
- Formas de trabajo a nivel institucional basado en usos y costumbres.
- Regulaciones financieras poco flexibles y poco amigables.
- Crisis económica en el país.
- Ambiente de inseguridad y violencia en el país.
- Zonas marginadas alrededor del Campus CU.
- Falta de estrategias de seguridad institucionales que refuercen el trabajo de los vigilantes.
- Prejuicio y percepción mala y devaluada del trabajo administrativo.

Estrategia

OFENSIVA (FO)

- Desarrollo de un sistema para la implantación de folio único en la Secretaría Administrativa.
- Mejora de los trámites y servicios buscando sean simplificados, reingenierizados y en los casos procedentes, automatizados.
- Auditorías internas y externas con miras a obtener criterios y sugerencias de mejora, de vanguardia y/o de clase mundial.
- Programa para la mejora de comunicación con nuestros usuarios con la utilización intensiva de TIC's.
- Planificación del programa de limpieza basado en una zonificación de áreas y establecimiento de brigadas de acción.
- Diagnóstico de necesidades específicas de mejoramiento y dignificación de espacios de la Entidad.
- Programa de mantenimiento de la infraestructura que contemple las necesidades de las áreas académicas.

REORIENTACIÓN (DO)

- Capacitación en temas de liderazgo, habilidades gerenciales, desarrollo humano y trabajo en equipo para el personal.
- Capacitación en temas relacionados con el trabajo operativo que se desarrolla en todas las áreas de la Secretaría Administrativa.
- Técnicas de integración del personal.
- Reforzamiento de visión de enfoque a procesos para la atención de nuestros usuarios externos.
- Gestión de un tablero de control, kiosco y *apps* para usuarios sobre trámites y servicios que se ofrecen.

DEFENSIVA (FA)

- Difusión de los diferentes trámites y servicios que se ofrecen con procedimientos claros para la solicitud de trámites y servicios.
- Actualización de la página WEB de la Secretaría Administrativa.
- Programa Interno de Protección Civil y una Comisión Interna de Protección Civil definida, comprometida y en funciones.

SUPERVIVENCIA (DA)

 Programa de Difusión de las mejoras implantadas por la Secretaría Administrativa.

IV. Estrategias y retos de la SecretaríaAdministrativa vinculadas al Plan de Desarrollo de la FI 2015-2019.

- Cumplimiento efectivo de los programas y metas del Plan de Desarrollo de la Secretaría Administrativa y del Plan de Desarrollo Institucional.
- En relación a lo observado por Auditoría Interna de la UNAM, atender las seis observaciones en tiempo y forma.
- Mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría Administrativa de la Facultad de Ingeniería.
- En relación a las intervenciones hechas por la Auditoria Superior de la Federación, mantener el comportamiento de cumplimiento.
- De las revisiones realizadas por el despacho externo Grant Thornthon Salles, mantener el comportamiento de cumplimiento.
- Mejorar los niveles de conformidad del SGC, aumentando el cumplimiento en relación de la meta.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites y servicios que brinda la Secretaría Administrativa a fin de alcanzar la meta establecida por la Administración Central.
- Mantener el buen clima laboral del personal de confianza y funcionarios de esta Secretaría, así mismo incorporar a este esquema al personal administrativo de base.
- Reforzar el programa de capacitación al personal de confianza y funcionarios de esta Secretaría.
- Continuar con la dinámica de generación de acciones de mejora que se traducen en proyectos de simplificación y mejora administrativa.

En suma la Secretaría Administrativa quiere llegar a:

- Eliminar reprocesos, desperdicios y tiempos muertos.
- Disminuir urgencias.
- Simplificación del trabajo.
- Mejorar la atención y comunicación con el usuario.
- Automatización de trámites y servicios.
- Ser una Secretaría Administrativa sustentable a través de la reducción del uso de papel, de ahorro de energía y disminución de desperdicio de agua.
- Reducir quejas.
- Coadyuvar al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Universitario.
- Cumplir con las metas del Plan de Desarrollo de la Facultad de Ingeniería.
- Ser la mejor Secretaría Administrativa de la UNAM.

- V. Estrategias y actividades de la Secretaría Administrativa vinculadas a programas y proyectos del Plan de Desarrollo de la FI 2015-2019.
- 1. Interacción y comunicación con los usuarios de la Secretaría Administrativa
- 1.1. Mejoramiento de los canales de comunicación interna entre los procesos sustantivos de la Secretaría Administrativa.

Objetivo

• Contar con mejores canales de comunicación entre los responsables de los cuatro procesos sustantivos de la Secretaría Administrativa.

Relación con el(los) proyecto(s) del Plan de desarrollo 2015-2019 de la Facultad de Ingeniería: 6.3

Meta 1

Tener el 100% de los procesos de realización de la Secretaría Administrativa y procedimientos relacionados, léase Bienes y Suministros, Personal, Presupuesto y Servicios Generales, diagramadas sus secuencias e interacciones, conocidas sus interconexiones, así como identificados los elementos de entrada y salida de cada uno de estos, a fin de contribuir a la mejora de la comunicación interna.

Indicadores

Trazabilidad de los procesos de la Secretaria Administrativa: X= (número de procesos diagramados/número total de procesos del SGC)*100

Trazabilidad de los procedimientos de la Secretaria Administrativa: X = (número de procedimientos diagramados/número total de procedimientos del SGC)*100

Fecha de cumplimiento: abril 2016.

Línea de acción 1

Diagramación de la secuencia e interacción, así como las interconexiones de cada uno de los procedimientos que brinda la Secretaría Administrativa.

Actividad(es):

1. Entrevistas con personal responsable de cada uno de los procedimientos.

Inicio: noviembre 2015. Término: abril 2016.

2. Diagramación de la interacción entre las áreas.

Inicio: noviembre 2015. Término: abril 2016.

3. Identificación de puntos críticos, desviaciones, reprocesos y actividades que no generan valor.

Inicio: enero de 2016. Término: abril 2016.

4. Propuesta de mejora para la comunicación interna.

Inicio: noviembre 2015. Término: abril 2016.

1.2 Mejoramiento de los medios de información y difusión con los usuarios de la Secretaría Administrativa.

Objetivo

Establecer un sistema eficiente de comunicación entre los responsables de los procesos y los usuarios a través de reuniones informativas, establecimiento de un tablero de control para identificar etapas de atención de los trámites y servicios solicitados y generación de soluciones y *apps* automatizadas para uso de usuarios internos y externos de la Secretaría Administrativa.

Meta 1.

Impartición de un taller de gestión administrativa orientado al cuerpo directivo, jefes de departamento y líderes de proyecto de la Facultad de Ingeniería.

Indicador

Taller de gestión administrativa:

X= Taller impartido-Taller no impartido

Fecha de cumplimiento: febrero 2016.

Meta 2

Utilización de soluciones informáticas, TIC's y desarrollos tecnológicos de, al menos, un 50% de los trámites y servicios que se ofrecen a usuarios, por año, que permitan mejora de comunicación e información con nuestros usuarios.

Indicador

Uso de TIC's para mejora de comunicación:

X= (Número de soluciones informáticas utilizadas para mejorar la comunicación e información de la atención de trámites y servicios que se solicitan a la Secretaría Administrativa en el año n/ Total de trámites y servicios ofrecidos a usuarios)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre de 2017.

Meta 3

Desarrollo e implementación de al menos 1 mecanismo y/o medio de comunicación basados en el uso de TIC's, con nuestros usuarios, por año.

Indicador

Medios de comunicación desarrollados con uso de TIC's:

X= (Total de medios de comunicación implantados/Total de trámites y servicios seleccionados por año ofrecidos a usuarios)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre de 2018.

Línea de acción 1

Impartición del taller de gestión administrativa, análisis de las observaciones y comentarios detectados con miras a instrumentarlos.

Actividad(es)

1. Definición de alcance.

Inicio: diciembre 2015. Término: febrero 2016.

2. Desarrollo del contenido temático.

Inicio: diciembre 2015. Término: febrero 2016.

3. Preparación de la presentación.

Inicio: diciembre 2015. Término: febrero 2016.

4. Definición de la logística.

Inicio: diciembre 2015. Término: febrero 2016.

Línea de acción 2

Análisis de los trámites y servicios susceptibles de ser automatizados.

Actividad(es)

1. Identificación de los trámites y servicios de interés para los usuarios.

Inicio: marzo 2016.

Término: noviembre 2016.

2. Selección de trámites y servicios a automatizar.

Inicio: marzo 2016.

Término: noviembre 2016.

Línea de acción 3

Desarrollo e implementación de las herramientas y mecanismos de comunicación externa.

Actividad(es)

1. Selección y definición del instrumento de comunicación.

Inicio: noviembre 2016.

Término: noviembre 2018.

3. Desarrollo de los instrumentos de comunicación.

Inicio: noviembre 2016.

Término: noviembre 2018.

4. Prueba piloto.

Inicio: noviembre 2016.

Término: noviembre 2018.

5. Implementación, adecuaciones y mejoras.

Inicio: noviembre 2016.

Término: noviembre 2018.

Productos esperados

- 1. Taller.
- 2. Chat interactivo.
- 3. Apps de trámites y servicios.
- 4. Kiosco interactivo de trámites y servicios.

2. Sistematización, simplificación y automatización administrativa

Objetivo

• Sistematizar, simplificar y/o automatizar, sustancialmente los procedimientos, trámites y servicios, que deriven en mejoras para los usuarios de la Secretaría, mediante la detección y eliminación de tareas redundantes o que resten valor a los servicios ofrecidos a la Entidad.

Relación con el(los) proyecto(s) del Plan de desarrollo 2015-2019 de la Facultad de Ingeniería: 6.3

Meta 1

Identificación y clasificación al interior de la Secretaría Administrativa del 100% de los procedimientos internos de trabajo y de los trámites y servicios que se ofrecen a usuarios, sujetos a sistematizar, simplificar y/o automatizar.

Indicadores

Procedimientos, trámites y servicios identificados para ser sistematizados, simplificados y/o automatizados:

X= (Número de procedimientos identificados para sistematizar, simplificar y/o automatizar en el año n/Total de procedimientos de trabajo de la Secretaría Administrativa)*100.

X= (Número de trámites y servicios identificados para sistematizar, simplificar y/o automatizar en el año n / Total de trámites y servicios ofrecidos a usuarios)*100.

Fecha de cumplimiento: diciembre 2016.

Línea de acción 1

Revisar y seleccionar los trámites y servicios viables de ser sistematizados, simplificados y/o automatizados.

Actividad(es)

1. Elaborar diagrama de flujo de los procedimientos, trámites y servicios.

Inicio: mayo 2016.

Término: diciembre 2016.

2. Identificar las actividades que no generan valor a los procedimientos, trámites y servicios e incorporar, en su caso, los elementos de mejora detectados.

Inicio: mayo 2016.

Término: diciembre 2016.

3. Redefinir, reestructurar y/o simplificar los procedimientos, trámites y servicios.

Inicio: mayo 2016.

Término: diciembre 2016.

Línea de acción 2

Sistematizar, simplificar y/o automatizar los procedimientos, trámites y servicios identificados.

Actividad(es)

1. Priorizar los procedimientos, trámites y/o servicios de acuerdo a los criterios de impacto, costo-beneficio y tiempo.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

2. Determinar los medios, mecanismos y/o herramientas.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

3. Desarrollo del medio, mecanismo y/o herramienta de mejora.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

4. Prueba piloto, ajustes y modificaciones.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

5. Notificación para la integridad del SGC ante la Administración Central.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

6. Puesta en marcha.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

7. Evaluación de resultados.

Inicio: enero 2017.

Término: noviembre 2018.

Productos esperados

- 1. Desarrollo de formularios y sistemas.
- 2. Folio Único y Ventanilla Virtual.
- 3. Sistemas implantados.
- 4. Tablero de control.

3. Servicios de apoyo en la Secretaría Administrativa

Diagnóstico

La Coordinación de Servicios Generales de la Secretaría Administrativa está integrada por los departamentos de: servicios diversos, prácticas escolares e intendencia y vigilancia. Cada uno de estos departamentos tiene asignadas funciones específicas que para desarrollarlas, cuenta con personal operativo que en su gran mayoría es personal sindicalizado para el desarrollo de las actividades que son requeridas por la Facultad.

La situación actual se puede resumir en los siguientes rubros:

- 1. Prácticas Escolares y Servicios Diversos
 - Insuficiencia de personal con la categoría de Oficiales de Transporte y Oficiales de Transporte Especializado.
 - Perfiles de puesto con requisitos mínimos no comparables a las empresas prestadoras de estos servicios.
 - Entrega parcial o incompleta de los programas de prácticas escolares por parte de las Divisiones.
 - Falta de cumplimiento a los programas de prácticas escolares por parte de las áreas académicas, quienes con frecuencia cancelan, y/o modifican fechas y destinos, ocasionando subejercicio presupuestal.
 - Equipo de fotocopiado contratado obligatoriamente por parte de la administración central, el cual cuenta con un historial de uso elevado.
 - Derivado del avance tecnológico, las instalaciones audiovisuales en salones son obsoletas.

2. Intendencia y vigilancia

- Insuficiencia de personal con la categoría de Vigilancia.
- La categoría de Auxiliar de Intendencia es pie de rama en el escalafón del personal administrativo de base, lo que se traduce en que su cobertura es por recomendación y el personal de nuevo ingreso carece del compromiso institucional.

- El uso de las aulas y laboratorios es continuo, lo que dificulta la atención adecuada de la limpieza.
- Las jornadas laborales de los jefes de servicio de base no son acordes a los horarios de los Auxiliares de Intendencia, lo que dificulta la supervisión de los mismos.
- No hay empalme de las jornadas laborables de los Jefes de Servicio, lo que impide la continuidad de la supervisión de los servicios.

Objetivo

• Mejorar los servicios diversos, de intendencia y vigilancia con el fin de que estos sean eficientes, pertinentes y adecuados y que contribuyan al desarrollo óptimo de las actividades sustantivas de la Entidad.

Relación con el(los) proyecto(s) del Plan de desarrollo 2015-2019 de la Facultad de Ingeniería: 6.1

Meta 1

Actualizar el Reglamento de Prácticas Escolares, con la finalidad de que los servicios sean más eficientes y expeditos, mediante la difusión y aplicación de los lineamientos y políticas emanados del mismo.

Indicador

Optimización de los recursos destinados a prácticas escolares:

X= Reglamento de prácticas escolares actualizado-Reglamento de prácticas escolares no actualizado.

Fecha de cumplimiento: febrero 2017.

Línea de acción 1.

Actualización del Reglamento de Prácticas Escolares.

Actividad(es)

1. Integrar la comisión encargada de revisar y actualizar el Reglamento de Prácticas Escolares.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017. 2. Revisar y adecuar el Reglamento de Prácticas Escolares actual y establecer parámetros de cumplimiento.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017.

3. Someter a consideración del Consejo Técnico el nuevo Reglamento de Prácticas Escolares para su autorización.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017.

4. Depósito del Reglamento en la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017.

5. Difusión del nuevo Reglamento de Prácticas Escolares.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017.

6. Aplicación irrestricta del Reglamento de Prácticas Escolares.

Inicio: abril 2016. Término: febrero 2017.

Meta 2

Realizar la zonificación del 100% de espacios susceptibles de limpieza y vigilancia de la Facultad de Ingeniería, campus CU, con el fin de lograr una adecuada distribución del personal de limpieza y vigilancia para equilibrar cargas de trabajo en toda la Entidad y en particular, atender las zonas de impacto, estratégicas y prioritarias a fin de garantizar una óptima limpieza cotidiana y especial solicitada.

Indicadores

Zonas de distribución de limpieza y/o vigilancia:

X= Zonificación del 100% de áreas de limpieza y vigilancia de la Facultad de Ingeniería-No zonificación del 100% de áreas de limpieza y vigilancia de la Facultad de Ingeniería.

Satisfacción del usuario en 80% en los servicios de limpieza cotidiana obtenido al semestre a través del Sistema de satisfacción de usuario (SIESU):

X= (Número de servicios de limpieza realizados/Número de servicios de limpieza planificados)*100.

Satisfacción del usuario en 80% en los servicios de limpieza en sanitarios obtenido al semestre a través del Sistema de satisfacción de usuario (SIESU):

X= (Número de servicios de limpieza realizados en sanitarios/Número de servicios de limpieza planificados en sanitarios)*100

Satisfacción del usuario en el 95% de los trabajos de limpieza especiales:

X= (No. de servicios de limpieza especiales calificados/No. de servicios de limpieza especiales solicitados)*100.

Satisfacción del usuario en el 95% de los servicios de vigilancia especial solicitados: X= (No. de servicios de vigilancia especiales calificados/No. de servicios de vigilancia especiales solicitados)*100.

Fecha de cumplimiento: julio 2016.

Línea de acción 1

Zonificación de la Facultad de Ingeniería con un 90% del personal de intendencia de la plantilla real.

Actividad(es)

1. Generar los criterios adecuados para determinar los tipos de áreas de la Facultad, considerando el flujo de personas, zona de uso de estudiantes, áreas académicas, dificultad del espacio por alta densidad de equipos, disponibilidad de tiempos en los espacios a limpiar, entre otros.

Inicio: enero 2016. Término: julio 2016.

2. Zonificación de la Entidad a través del Plan Maestro.

Inicio: enero 2016. Término: julio 2016. 3. Distribución del recurso humano disponible por áreas de acuerdo a zonificación.

Inicio: enero 2016. Término: julio 2016.

Línea de acción 2

Estructurar el Programa Anual de limpieza con base en los criterios de la zonificación.

Actividad(es)

1. Elaboración del Programa Anual de limpieza.

Inicio: julio 2016.

Término: diciembre 2016.

2. Concientización a los jefes de servicio sobre los requerimientos y necesidades de la Entidad en cuestiones de limpieza.

Inicio: julio 2016.

Término: diciembre 2016.

3. Conformación de las brigadas de limpieza para cumplimiento de necesidades.

Inicio: julio 2016.

Término: diciembre 2016.

4. Ejecución y puesta en marcha del programa anual de limpieza

Inicio: julio 2016.

Término: diciembre 2016.

5. Elaboración de controles internos de trabajo para medición de desempeño.

Inicio: julio 2016.

Término: diciembre 2016.

Línea de acción 3

Contar con el número de vigilantes acorde a las necesidades de la Entidad.

Actividad(es)

1. Solicitar a la Dirección de Estudios Administrativos, el análisis de las cargas de trabajo del personal de vigilancia de acuerdo a la infraestructura de la Entidad.

Inicio: marzo 2016.

Término: diciembre 2016.

2. Si se determina la falta de personal, solicitar la cobertura de las nuevas plazas.

Inicio: marzo 2016.

Término: diciembre 2016.

3. Reasignación de tareas conforme a las necesidades de la Entidad.

Inicio: marzo 2016.

Término: diciembre 2016.

Productos esperados

- 1. Nuevo Reglamento de Prácticas Escolares
- 2. Programa anual de limpieza.
- 3. Autorización de plazas con categoría de vigilante.

4. Infraestructura.

Con el programa de infraestructura de la Facultad de Ingeniería, se pretende brindar a los estudiantes espacios seguros, funcionales y confortables acorde a los programas de estudio que en esta entidad se imparten.

Derivado del propio uso de las instalaciones así como de la antigüedad de algunos de los edificios con los que cuenta la Facultad, se presentan con frecuencia problemas relacionados con el funcionamiento de las instalaciones; es aquí donde el mantenimiento correctivo y preventivo juega un papel fundamental en la conservación de la infraestructura.

Por otra parte, la actualización de los planes y programas de estudio, la creación de nuevas carreras y el desarrollo de nuevas tecnologías, exige el establecimiento de proyectos para rehabilitar, dignificar, adecuar y conservar en estado óptimo las instalaciones existentes. Adicionalmente, el crecimiento de la matricula obliga a establecer estrategias para optimizar los espacios existentes, así como proyectar la creación de nuevas áreas que permitan atender con eficiencia a la población de toda la Entidad.

Objetivo

• Contar con instalaciones funcionales, adecuadas y seguras, que permitan brindar a la comunidad de la Facultad de Ingeniería, condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades sustantivas de la Institución.

Las funciones específicas que se deberán seguir son:

- Identificar las principales necesidades de mantenimiento correctivo para el adecuado funcionamiento de las instalaciones existentes.
- Orientar y apoyar oportunamente a las áreas académicas para la realización de proyectos que impliquen adecuaciones, remodelaciones o en su caso obra nueva, apegados a la normatividad institucional aplicable.
- Integrar en un programa de mantenimiento preventivo y correctivo anual, los requerimientos de las diferentes áreas académicas de la Facultad.
- Desarrollar acciones encaminadas a facilitar el tránsito en las instalaciones de la Facultad para personas con capacidades diferentes.

- Desarrollar un programa de difusión y concientización a la población de la Facultad, que permita generar una cultura de cuidado del patrimonio escolar, fomentando el uso adecuado de las instalaciones.
- Fortalecer los programas de ahorro de agua y de energía existentes en la Facultad.

Relación con el(los) proyecto(s) del Plan de desarrollo 2015-2019 de la Facultad de Ingeniería: 6.1

Meta 1

Sustitución de 2 niveles por edificio al año de sillas con paleta de salones; sustitución de mesas de 2 laboratorios por año y sustitución de bancos de 5 laboratorios por año de la Entidad.

Indicadores

Cambio de sillas con paleta, mesas y bancos:

X= (Número de salones con sillas con paleta nuevas /Total de salones en dos niveles por edificio)*100.

X= (Número de laboratorios con mesas nuevas/Total de mesas de 2 laboratorios por año)*100.

X= (Número de laboratorios con bancos nuevos/Total de bancos de 5 laboratorios por año)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre 2018.

Línea de acción 1

Con cargo a ingresos extraordinarios y cuotas voluntarias de alumnos de la Entidad, cambiar sillas con paleta, mesas y bancos de salones y laboratorios.

Actividad(es)

1. Hacer el censo de las sillas, mesas y bancos de salones y laboratorios de la Entidad.

Inicio: abril 2016. Término: mayo 2016. 2. Ejecutar el programa de sustitución de sillas, mesas y bancos de salones y laboratorios de la Entidad.

Inicio: mayo 2016.

Término: noviembre 2018.

3. Programa de donaciones del mobiliario sustituido.

Inicio: abril 2016.

Término: noviembre 2018.

Meta 2

Sustituir al año al menos un 10% de los equipos de cómputo de préstamo para salones, a fin de hacerlos compatibles con tecnologías bluetooth y/o WiFi, además de dar soporte a los softwares de uso académico.

Indicador

Sustitución de equipos de cómputo para salones:

X= (Equipos de cómputo para uso en salones cambiados / Número total de equipos de cómputo para uso en salones)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre de 2018.

Línea de acción 1

Programa de sustitución de equipos de cómputo de préstamo para aulas en el Conjunto Norte.

Actividad(es)

1. Determinar las características y tecnología de los equipos a sustituir.

Inicio: mayo 2016. Término: julio 2016.

2. Adquisición de los equipos de cómputo.

Inicio: mayo 2016.

Término: noviembre 2018.

3. Integración y preparación de los equipos al inventario del Sistema de préstamo de equipo audiovisual (SIPEA).

Inicio: mayo 2016.

Término: noviembre 2018.

Meta 3

Diagnosticar, analizar y adecuar la infraestructura existente para personas con discapacidad, con la finalidad de mejorar la accesibilidad modificando y/o construyendo al menos 10 rampas con barandales y hacer adecuaciones para mejorar la accesibilidad en al menos 1 sanitario por núcleo sanitario por año de acuerdo a la normatividad aplicable e instalar un elevador en el edificio I.

Indicadores

Modificación de la infraestructura para personas con capacidades diferentes:

X= (Número de rampas modificadas o construidas en el período/Total de 10 rampas con barandales planificados)*100.

X= (Número de sanitarios modificados para mejorar la accesibilidad en la Facultad/Total de 3 sanitarios modificados o construidos en el período en la Facultad)*100.

X= Elevador instalado-Elevador no instalado.

Fecha de cumplimiento: noviembre 2018.

Línea de acción 1

Modificación de las instalaciones para hacer de la Facultad de Ingeniería una Entidad accesible.

Actividad(es)

1. Levantamiento de la infraestructura para personas con discapacidad.

Inicio: abril 2016.

Término: diciembre 2017.

2. Realizar el programa de adecuación de instalaciones.

Inicio: abril 2016.

Término: diciembre 2017.

3. Realización de los proyectos de una Facultad accesible

Inicio: abril 2016.

Término: diciembre 2017.

Línea de acción 2

Buscar a través de organizaciones civiles como SEFI, la donación de recursos para la instalación de un elevador en el edificio I.

Actividad(es)

1. Hacer el proyecto de instalación de elevador en edifico I

Inicio: junio 2016.

Término: noviembre de 2018.

2. Buscar patrocinadores del proyecto.

Inicio: junio 2016.

Término: noviembre de 2018.

3. Instalación de elevador en edificio I.

Inicio: junio 2016.

Término: noviembre de 2018.

4. Elaboración y publicación de reglamento para uso de elevadores.

Inicio: junio 2016.

Término: noviembre de 2018.

Meta 4

Cambio del 50% de lámparas existentes por ahorradoras de energía en los próximos cuatro años.

Indicador

Porcentaje de ahorro de energía:

X= (Número de luminarias de ahorro energía instaladas en la Entidad en el período/Número total de luminarias de la Entidad)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre 2018.

Línea de acción 1

Sustitución del 50% lámparas existentes por ahorradoras de energía con tecnología LED.

Actividad(es)

1. Sustitución de lámparas existentes por ahorradoras con tecnología LED.

Inicio: diciembre 2015. Término: noviembre 2018.

Meta 5

Cambio de 3 unidades del parque vehicular –camionetas- para prácticas escolares en el transcurso de la actual gestión.

Indicador

Número de unidades nuevas por unidad obsoletas:

X= (Número de unidades nuevas incorporadas al parque vehicular de la Entidad por año /3 unidades sustituidas del parque vehicular de la Entidad)*100.

Fecha de cumplimiento: noviembre 2018.

Línea de acción 1

Sustitución de 3 unidades para prácticas escolares, dando de baja 1 por año siendo estas las más antiguas.

Actividad(es)

1. Baja de 1 unidad por año, para llegar a 3 unidades.

Inicio: enero 2016.

Término: noviembre 2018.

2. Comprar 1 unidad nueva por año para prácticas escolares, llegando a un total de 3.

Inicio: enero 2016.

Término: noviembre 2018.

Meta 6

Realización de un Programa anual de mantenimiento de instalaciones por año de acuerdo a necesidades de la Entidad.

Indicador

Programa anual de mantenimiento de instalaciones:

X= Programa anual de mantenimiento de instalaciones realizado y aprobado-Programa anual de mantenimiento de instalaciones no realizado y no aprobado.

Fecha de cumplimiento: noviembre 2018.

Línea de acción 1

Conceptualización del nuevo programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo acorde a los criterios de los planes de desarrollo de la Entidad y de la Secretaría Administrativa.

Actividad(es)

1. Realizar el diagnóstico jerarquizando las necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo de todas las áreas que conforman esta Entidad.

Inicio: diciembre 2015. Término: diciembre 2016. 2. Elaboración del Programa de Mantenimiento correctivo y preventivo.

Inicio: diciembre 2015. Término: diciembre 2016.

3. Verificar el cumplimiento del Programa de Mantenimiento.

Inicio: diciembre 2015. Término: diciembre 2016.

Productos esperados

- 1. Sillas con paleta, mesas y bancos nuevos.
- 2. Equipos de cómputo con tecnología bluetooth y/o Wi-Fi.
- 3. Facultad de Ingeniería accesible con rampas y sanitarios para personas con discapacidad.
- 4. Elevador en el edificio I.
- 5. Reglamento de uso de elevadores.
- 6. Reducir el consumo general de energía.
- 7. Programa de ahorro de energía.
- 8. Sustitución de 3 unidades por parque vehicular nuevo.
- 9. Contar con instalaciones funcionales acordes a necesidades de la Facultad.