

**ANEXO 1**

**FORMULARIO PARA LA INSCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA**

Marca "X" en opción

**PRELIMINAR**

**DEFINITIVO**

F-PMR-01

**I. DATOS INSTITUCIONALES**

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD	Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato			
2. NOMBRE DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD	Marcos Antonio Avalos Salazar			
3. CARGO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA	Director de Planeación y Desarrollo			
4. CORREO DEL RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA	marcos.avalos@utng.edu.mx			
5. PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	DEL	26/06/2019	AL	25/06/2024

**II. INTRODUCCIÓN**

La Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato, inició actividades en septiembre de 1994 en Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional y en 1996 en Victoria Guanajuato, asumiendo el compromiso de contribuir al mejoramiento del nivel de vida de los habitantes sobre todo de las zonas norte y noreste del Estado.

A veinticinco años de su fundación, la UTNG es una institución abierta a los procesos y cambios de orden económico, social, político y cultural que se viven en el entorno regional y estatal; situación que le ha planteado el reto de interpretar y responder de manera dinámica a las demandas y requerimientos a través del quehacer educativo.

Uno de los principales retos de la institución es continuar fortaleciendo la retención del alumno, en tal sentido se busca implementar acciones tendientes a mejorar la prestación de servicios pertinentes y oportunos.

El principal objetivo de la UTNG es ofrecer programas educativos de calidad en el nivel de Técnico Superior Universitario y Licenciatura, a través de la oferta de Planes y Programas de Estudio pertinentes con las necesidades de los sectores productivo y social, haciendo énfasis en la formación por competencias y en la formación integral de los alumnos; privilegiando la equidad, la igualdad de oportunidades, el acceso y cobertura, la eficiencia en el uso de los recursos y el impulso a la competitividad.

Garantizar la calidad de los servicios institucionales, así como la mejora continua y la oportuna atención de los distintos procesos de seguimiento y evaluación de la institución, mediante el fortalecimiento de la cultura de calidad.

De igual manera, busca promover la vinculación de los alumnos, egresados, docentes y en general los Programas Educativos de la Universidad con los sectores productivo y social, así como con otras Instituciones de Educación, tanto nacionales como internacionales, con el fin de impulsar la investigación, la mejora y una cultura científica y tecnológica.

El presente programa de mejora regulatoria plantea continuar con la mejora en el trámite de inscripción y reinscripción de alumnos de la UTNG, con el principal objetivo de simplificar dicho trámite mediante el uso de un lenguaje ciudadano y la disminución de tiempos de espera.

Finalmente, y en el mismo sentido, aplicar una mejora de calidad y una simplificación administrativa al trámite del Buzón de Quejas y Sugerencias, apegado a los lineamientos normativos para el mismo, así como un adecuado seguimiento y retroalimentación a los usuarios.

**III. DIAGNÓSTICO**

**III. a. DEL MARCO NORMATIVO:**

Con apego a las últimas reformas al artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley General de Educación; la Constitución Política del Estado de Guanajuato; La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato; Ley de Educación del Estado de Guanajuato y el Estatuto Orgánico de la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato, se identifica la necesidad de realizar actualización del marco regulatorio que rige diversas actividades y servicios que presta la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato a su estudiantado y la sociedad en general.

**III. b. DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS:**

La obtención de la cedula de aspirantes se otorga a las personas que soliciten el ingreso a la Universidad, la frecuencia mensual en este trámite durante el periodo de convocatoria es de 150 veces en promedio, el trámite se lleva a cabo de forma individual únicamente, el costo del servicio para el año 2019 es de \$ 260.00 (doscientos sesenta pesos 00/100 MN), el tiempo de respuesta es de 30 minutos una vez realizado el registro en línea, los requisitos solicitados son seis, los pasos para la obtención del trámite son cuatro y son pre-registro, realizar pago por derechos, entrega de requisitos presencial y registro de datos en CENEVAL, los actores que intervienen en el proceso son asistente servicios escolares, Psicólogo y

personal del banco, hasta la fecha no se han registrado quejas por el servicio, el nivel de digitalización en el trámite es cero.

La reinscripción de estudiantes se realiza de manera cuatrimestral por los alumnos que transitan de un grado a otro en la Universidad, la frecuencia mensual en este trámite durante el periodo de reinscripciones es de 1000 veces en promedio, el trámite se lleva a cabo de forma individual únicamente, el costo del servicio para el año 2019 es de \$ 1000.00 (un mil pesos 00/100 MN) para el nivel TSU y 1,700.00 (mil setecientos pesos 00/100 MN) para el nivel Ingeniería, el tiempo de respuesta es de 1 minuto una vez realizado el pago, los requisitos solicitados es uno, los pasos para la obtención del trámite son dos y son pago del reinscripción y firma de comprobante de reinscripción, los actores que intervienen en el proceso son asistente servicios escolares y personal del banco, hasta la fecha no se han registrado quejas por el servicio, el nivel de digitalización en el trámite es cero.

Buzón electrónico de atención a quejas y sugerencias, las situaciones recibidas al mes no se pueden determinar ya que puede ser que se tengan 5 quejas o no se pueda presentar ninguna. Es un trabajo en conjunto que tiene como finalidad dar la atención más oportuna a las situaciones que se presenten en la institución, no recibe retribución monetaria por este servicio en el proceso se tiene establecido 3 días, con este proyecto se establece 2 días para dar respuesta a las situaciones presentadas.

#### IV. PRIORIDADES

REGULACIONES	TRÁMITES Y SERVICIOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación del Reglamento del Consejo de Honor y Justicia.</li> <li>2. Actualización del Reglamento de Servicios Tecnológicos</li> <li>3. Actualización del Reglamento de Prestación de Servicios de Educación Continua.</li> <li>4. Actualización del Reglamento Académico</li> <li>5. Actualización del Reglamento del H. Consejo Directivo.</li> <li>6. Creación del Reglamento de Actividades Culturales y Deportivas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la obtención de cédula de aspirantes y entrega de documentación al 100% en línea con la ayuda de la Tecnologías de la Información</li> <li>2. Reducción de tiempo y resolución del trámite de Reinscripción de alumnos a la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato</li> <li>3. Mejora del total de trámites a nivel 4 de digitalización.</li> <li>4. Reducción de tiempo de resolución de situaciones presentadas en buzón electrónico (quejas, sugerencias, felicitaciones y dudas)</li> </ol>

#### V. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Mejorar el marco regulatorio para eficientar el cumplimiento del objeto de la Universidad; así como la prestación de servicios al estudiantado.
- Mantener actualizado y armonizado el marco normativo institucional con el Federal, Estatal.
- Manejar un lenguaje incluyente en las actualizaciones del marco normativo institucional, en apego y observancia a los derechos de igualdad y equidad.
- Realizar el registro de aspirantes en línea con la finalidad de reducir los requisitos físicos, tiempos en la atención, costos por traslados de su lugar de origen a la Institución, reducir el tiempo dedicado en el registro de datos en el sistema de información, así como reducir el número de veces presenciales que el aspirante acuda a la Universidad.
- Automatizar el proceso de reinscripción de alumnos vigentes en la Universidad con la finalidad de disminuir tiempos de espera y traslados, así como la actualización inmediata a través de gestión del trámite en línea.
- Mejorar la atención de las situaciones recibidas en buzón electrónico en cuanto al tiempo de respuesta y contar con un buzón electrónico accesible

#### VI. LÍNEAS DE ACCIÓN

##### VI. a. EN MEJORA DE LA REGULACIÓN:

ACCIÓN	NOMBRE DE LA REGULACIÓN	TIPO DE PROPUESTA (Crea, modifica, deroga, abroga)	OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE MEJORA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1 Tener un marco normativo que regule el funcionamiento interno del Consejo de Honor y Justicia	Reglamento del Consejo De Honor y Justicia	Creación	Regular el funcionamiento interno de la Comisión de Honor y justicia.	Regulación creada
2 Hacer eficiente la prestación de servicios de educación continua.	Reglamento de Servicios Tecnológicos	Modificación	Establece los procedimientos para validación y prestación de servicios tecnológicos.	Regulación modificada
3 Regular eficientemente la prestación de servicios de educación continua.	Reglamento de Prestación de Servicios de Educación Continua	Modificación	Actualizar el procedimiento para la prestación de servicios de educación continua.	Regulación modificada
4 Contar con un Reglamento académico fortalecido y actualizado respecto a los trámites de	Reglamento Académico	Modificación	Actualizar el procedimiento para ingreso del estudiantado.	Regulación modificada

ingreso a la UTNG.				
5 Contar con un reglamento armonizado con el marco normativo Estatal.	Reglamento del H. Consejo Directivo	Modificación	Actualizar y armonizar reglamento.	Regulación modificada
6 Crear disposiciones normativas que regulen el funcionamiento de las actividades que presta la Universidad.	Creación del Reglamento de Actividades Culturales y Deportivas	Creación	Regular las actividades culturales u deportivas, respecto a la forma y tiempo de desarrollo	Regulación creada

VI. b. EN SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS:

PROYECTO	NOMBRE DE TRÁMITE O SERVICIO	TIPO DE SIMPLIFICACIÓN	OBJETIVO DE LA PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1 Registro de aspirantes	Obtención de cédula de aspirantes.	Eliminación de requisitos, datos o documentos Reducción de plazo máximo de resolución; Digitalización de punta a punta; Mejora de medios digitales del trámite o servicio Procedimiento de resolución inmediato;	Eliminación de documentos en físico Resolución inmediata Tramite en línea a través del sistema Digitalización de documentos	Rediseño de trámite de obtención de cédula de aspirantes
2 Reinscripción de alumnos	Automatización del proceso de reinscripción	Eliminación de requisitos, datos o documentos Reducción de plazo máximo de resolución; Digitalización de punta a punta; Procedimiento de resolución inmediato;	Eliminación de documentos en físico Resolución inmediata Tramite en línea a través del sistema Digitalización de documentos	Rediseño de trámite de reinscripción de alumnos
3 Actualización de la metodología IT-UPD-03.	Atención de situaciones recibidas en buzón electrónico	Tiempo de respuesta	Reducción de tiempo de respuesta	Metodología actualizada
4 Cambiar en la página web institucional a un lugar accesible el apartado de quejas y sugerencias	Atención de situaciones recibidas en buzón electrónico	Accesibilidad	Contar con un buzón electrónico accesible libre de discriminación	Buzón electrónico accesible

VII. PLAN DE ACCION

		Periodo					
No.	Actividades Sustantivas	Responsable	Fecha de Ejecución	Fecha de Cumplimiento	Recursos	Problemática y solución	Colaborador responsable
1.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	25/06/2019	20/12/2019	Insumos proporcionados por los integrantes de la comisión.	Creación de normativa que regula el funcionamiento	Comisión de Honor y Justicia
2.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	15/01/2020	18/12/2020	Proyecto de procedimiento	Procesos poco claros para la validación de servicios tecnológicos/eficientar el procedimiento de validación de servicios tecnológicos	Director de Área de Vinculación y Servicios Tecnológicos

3.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	15/01/2020	20/12/2021	Proyecto de procedimiento	Procesos poco claros para la prestación de servicios de educación continua / eficientar el procedimiento de prestación de servicios de educación continua.	Director de Área de Vinculación y Servicios Tecnológicos
4.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	15/01/2022	20/12/2022	Documentos con modificaciones o actualizaciones de marco normativo Federal y Estatal	Actualizar el procedimiento de ingreso del estudiantado a la UTNG conforme a las modificaciones que sufra el marco normativo Federal y Estatal.	Secretaría Académica
5.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	15/01/2023	20/12/2023	Documentos con actualización de normativa Estatal	Actualizar y armonizar el reglamento conforme a la normatividad estatal.	Consejo Directivo
6.	1.1. Generación de anteproyecto. 1.2. validación por el área encargada de operarlo. 1.3. validación por autoridades externas (CGUTyP; SICES) 1.4. Validación por el H. Consejo Directivo.	Antonio Jacinto Mendiola Álvarez	15/01/2024	20/12/2024	Procedimiento del desarrollo de actividades culturales y deportivas.	Crear normativa interna que regule el funcionamiento.	Secretaría Académica / Subdirección de Formación Integral
7.	1.1. Mapeo de proceso de registro de aspirantes	José Alfredo González Méndez	30/10/2019	20/12/2019	Diagramas de flujo de procesos	Actualización de manuales de procesos.	Olga Leticia Díaz López. Jefa de Control Escolar
8.	1.2. Presentar propuesta para el nuevo proceso de registro de aspirantes	José Alfredo González Méndez	30/01/2020	15/02/2020	Diagramas de flujo de procesos	Actualización de manuales de procesos.	Olga Leticia Díaz López. Jefa de Control Escolar
9.	1.3. Modificación del proceso en SIGA	Sergio Humberto Vázquez Barrientos	29/02/2021	30/08/2022	Sistema modificado	Actualización del proceso en Sistema	José Alfredo González Méndez Subdirector de Servicios Escolares
10.	1.4. Pruebas del sistema para el registro en línea	José Alfredo González Méndez	3/09/2022	18/12/2023	Pruebas del nuevo proceso en sistema	Nuevo proceso de registro de aspirantes	Janet Sánchez Beltrán / Ana Karina Largo Rangel
11.	2.1. Mapeo de proceso de reinscripción de alumnos en línea	José Alfredo González Méndez	30/01/2020	30/04/2020	Diagramas de flujo de procesos	Actualización de manuales de procesos.	Olga Leticia Díaz López. Jefa de Control Escolar
12.	2.2. Modificación del proceso en SIGA	Sergio Humberto Vázquez Barrientos	30/05/2020	18/12/2020	Sistema modificado	Actualización del proceso en Sistema	José Alfredo González Méndez Subdirector de Servicios Escolares
13.	2.3 Pruebas del sistema para la reinscripción en línea	José Alfredo González Méndez	3/09/2021	18/12/2021	Pruebas del nuevo proceso en sistema	Nuevo proceso de registro de aspirantes	Olga Leticia Díaz López / Ana Karina Largo Rangel / Itzel Ivone Jiménez Gutiérrez

14.	3.1 Revisión de la metodología y actualización	Suset Chávez	30/09/2019	30/09/2026	Metodología actual	Actualización de metodología	Suset Chávez - UTNG
15.	4.1 Reuniones con el personal a cargo de la página institucional para solicitar el cambio y elegir un lugar de fácil acceso e identificación del apartado de quejas y sugerencias	Suset Chávez	30/05/2020	30/11/2020	Página institucional	Elegir un lugar estratégico para apartado de quejas y sugerencias en página institucional	Suset Chávez - UTNG
16.	4.2 Actualización de apartado de quejas y sugerencias en página web de la institución	Suset Chávez	30/08/2021	30/08/2022	Formato de apartados a llenar	Apartado actualizado	Suset Chávez - UTNG