

## Módulo de constancias digitales.

POSTULACIÓN	66
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG).
SUBCRITERIO	Necesidades del ciudadano, buenas prácticas.
INDICADOR	Información sobre el trámite o servicio, tiempo que toma realizar el trámite o servicio, confianza que inspira el personal.

### DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Desarrollar e implementar un sistema automatizado que permita a los estudiantes la solicitud y obtención de constancias escolares digitales o físicas, reduciendo los tiempos de respuesta y de desplazamiento a través del envío a domicilio de la solicitud realizada.

### SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Derivado a la modalidad virtual de nuestra institución, se cuenta con una población estudiantil de más de 16,000 alumnos, que residen en los 46 municipios del estado de Guanajuato, así como en otros estados de la República Mexicana o países

Nuestros alumnos cuentan con la necesidad de la obtención de un documento oficial que acredite su condición de alumno, motivo por el cuál la solicitud y obtención de una constancia de estudios era un proceso extenso pues las mismas únicamente se obtienen de manera física, lo que genera rezago en la emisión, así mismo el alumno debe trasladarse de su lugar de residencia a oficinas centrales por la obtención de la misma.

Dado esto se busca contar con una herramienta que nos permitiera acercar y facilitar la solicitud y obtención de constancias digitales con envío a domicilio.

## ETAPAS DE DESARROLLO

- Definir el proceso de expedición de constancias escolares.
- Definir de tiempos máximos de atención.
- Diseño del sistema.
- Desarrollar el sistema informático.
- Implementar el sistema.
- Difundir el uso del sistema.
- Evaluar y mejorar el sistema.
- Consolidar y madurar el sistema.

## RESULTADOS ALCANZADOS

Se logró:

- Conocimiento y control del tipo de constancias con mayor solicitud.
- Sinergia y colaboración de las diferentes áreas involucradas.
- Fortalecimiento y expansión en la atención a los usuarios en los diferentes servicios escolares.
- Incremento en el número de solicitudes atendidas conforme a la necesidad del usuario,

## ALIANZAS GENERADAS

Al momento solo alianzas internas entre áreas involucradas.

## RECURSOS EMPLEADOS

Tecnológicos:

- Servidor de alojamiento.
- Accesos de roles y base de datos.

Recursos Humanos:

- Programador y Diseñador Web.
- Administrador de servidores.
- Personal Control Escolar.
- Personal Financiero.

Material e Información:

- Tipos de constancias.
- Validaciones y Firmas.
- Tiempos de atención.
- Guías de paquetería.

## FORTALEZAS

Sistema automatizado

- Catálogo de tipos de constancias.
- Control histórico de solicitudes recibidas vs concluidas.
- Solicitud por medio de un folio que permite un control interno.
- Solicitud de envió a domicilio por paquetería.
- Notificación por correo de constancias esta lista.

## DEBILIDADES

- Duplicidad de solicitudes sin registro de pago.
- No hay un mecanismo que valore la satisfacción del usuario.
- Existe resistencia del usuario en documentos digitalizados.
- Existen solicitudes de constancias con características específicas por el alumno.

## OBSERVACIONES

Sin observaciones.

## DOCUMENTOS ADJUNTOS

# Modulo Constancias Digitales



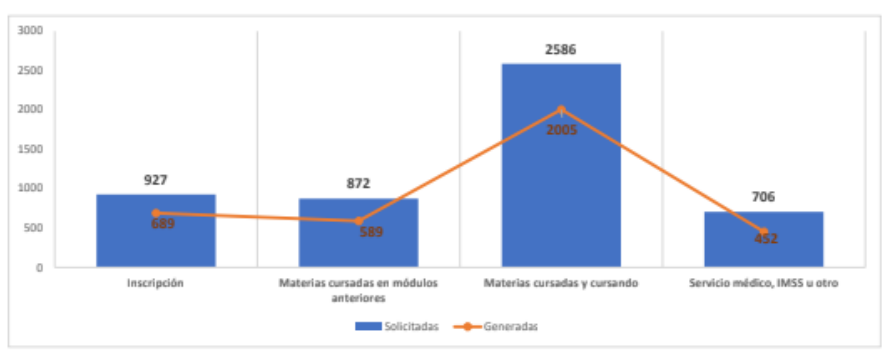
*¡Con UVEG, haz lo que te gusta sin dejar de estudiar!*



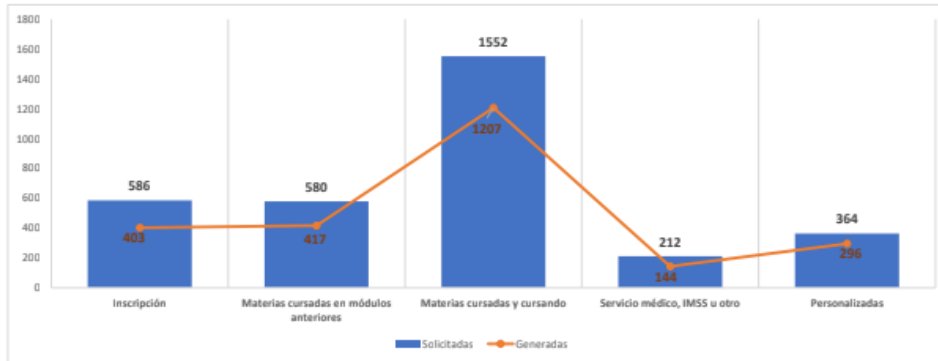


**RESULTADOS**

**Constancias 2018**



### Constancias 2019



### Constancias 2019

