

Fecha: 20170720
 año mes día
 Practica: 103

Datos del Titular

Nombre: ARNOLDO TÉLLEZ LÓPEZ
 Correo Electrónico: atellez50@hotmail.com
 Teléfono: 81 83294134 4135
 Lada Teléfono Extensión
 Puesto: DIRECTOR

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Otorgamiento de Becas Económicas Fundación UANL-Licenciatura
 Fecha de Inicio de Operación: 2014-06-30
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Ganadoras de eventos anteriores que han implantado mejora continua
 Subcategoría: Ganadoras de eventos anteriores que han implantado mejora continua

I. Antecedentes

Antecedentes: En el año 2012 la Universidad Autónoma de Nuevo León en conjunto con la Fundación UANL pone en marcha el programa de becas económicas el cual a través del Departamento de Becas, ofrece a los alumnos la oportunidad de continuar con sus estudios.

El apoyo que brindan las becas económicas consiste en un depósito mensual según el semestre que cursa el alumno y se otorga a estudiantes con promedio igual o superior a 80 y el ingreso familiar no sobrepase los cuatro salarios mínimos establecidos en el estado de Nuevo León.

Para el primer y segundo semestre la beca consiste en \$750.00 pesos mensuales; el tercer y cuarto semestre recibe \$830.00 por mes; el quinto y sexto semestre se depositan \$920.00 mensuales y del séptimo al décimo semestre el depósito mensual corresponde a los \$1000 pesos mensuales.

Cabe mencionar que la duración de la beca puede ser de un semestre o hasta los cinco años de la duración de su carrera, siempre y cuando el alumno cumpla con los requisitos establecidos y la renovación de beca en el periodo establecido; además del depósito mensual el alumno recibirá el 100% de beca en el pago de cuotas escolares; esto es la exención del pago de inscripción a la Universidad o Preparatoria.

Gracias a la obtención del premio del Reconocimiento a la Mejora de la Gestión en julio de 2014 al finalizar ese año la Fundación autoriza de 340 becas el incremento de 354 becas nuevas las cuales serían entregadas en el periodo Enero-Junio 2015; posteriormente para el semestre

Agosto-Diciembre 2015 se integran 184 becas más; para el periodo Enero-Junio 2016 se otorgaron 226 becas además de integrar 315 becas económicas en el nivel Medio Superior en el semestre Agosto-Diciembre 2016 por lo que al terminar el año 2016 contábamos con un total de 1,419 alumnos que han sido beneficiados con una beca económica que tiene como característica principal que es no reembolsable, lo que significa que el alumno no tiene que devolver económicamente ni un peso a la Fundación UANL o al Universidad Autónoma de Nuevo León.

El incremento en el número de becas y variedad en el tipo de becas se han logrado gracias al impacto del programa en las diferentes empresas que se han comprometido en apoyar a los alumnos con mayor necesidad económica que destacan por su rendimiento académico en nuestra institución.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Al inicio del programa contábamos con 340 alumnos beneficiados por lo cual su manejo y distinción era muy fácil, con el paso del tiempo y al ir incrementando el número de beneficiados se ha optado por identificar en tipo de beca a los grupos de beneficiados con beca económica de acuerdo al origen del recurso:

Fundación UANL-Licenciatura, Fundación UANL-Manutención, Fundación UANL-Tigres por un Mejor Futuro, Fundación UANL-HEB, Fundación UANL-Femsa, Fundación UANL-Senda, Fundación UANL-Banregio, Fundación UANL-Media Superior y Fundación UANL-Roberto Rocca.

Para el otorgamiento de las becas económicas de la Fundación UANL se han establecido requisitos, criterios y un procedimiento que el alumno beneficiado debe cumplir:

REQUISITOS:

Para acceder a la beca los alumnos deben cumplir con los siguientes requisitos generales:

Promedio igual o superior a 80.

Que el ingreso familiar no rebase los cuatro salarios mínimos.

No contar con título previo de licenciatura.

No contar con otro tipo de apoyo similar.

Copia de acta de nacimiento.

Copia de comprobante de domicilio.

Comprobantes de ingresos recientes de los integrantes económicamente activos en el domicilio.

Comprobante de situación familiar: viudez, orfandad, divorcio, separación, enfermedad crónica, desempleo, etc.

CRITERIOS:

1. Todas las becas que consisten en apoyo económico mensual son depositadas en la cuenta bancaria que se asigna al alumno

2. La cantidad que se entrega al alumno varía de acuerdo al año de estudios en el que se encuentra inscrito: primer año \$750.00 M.N.; segundo año \$830 M.N.; tercer año \$920.00 M.N.;

cuarto y quinto año \$1,000 M.N.

3. Los montos otorgados para la beca se han mantenido igual que cuando inicio el programa, esto con la finalidad de extender el apoyo a una mayor cantidad de alumnos.

4. Los depósitos de la beca se realizan durante seis meses consecutivos al finalizar el primer periodo semestral se evalúan las calificaciones y si el alumno cumple con el promedio establecido continúan los depósitos de lo contrario el alumno se dará de baja y será sustituido.

5. Los alumnos se seleccionan de acuerdo al promedio más alto y los ingresos más bajos o bien la situación familiar.

PROCEDIMIENTO

Los alumnos que cumplen los requisitos podrán ser considerados candidatos a la beca y para poder acceder a ella el alumno deberá estar pendiente de la convocatoria y acudir al Departamento de Becas a la entrega de los requisitos y el llenado de la solicitud.

El procedimiento para asignar la beca económica es el siguiente:

Se reciben las solicitudes en ventanilla del Departamento de Becas

Se revisa que los documentos cumplan con los requisitos, en caso contrario se solicita nuevamente el documento.

Se envían a Trabajo Social para su valoración económica, si en la valoración requiere algún requisito especial para comprobar situación, se le solicitara.

Las solicitudes valoradas son capturadas por la Coordinación de Becas Externas.

La Coordinación de Becas Externas analiza las solicitudes y selecciona los alumnos que cumplen con requisitos y criterios establecidos

Objetivo General:

Misión

Como departamento de becas preocupado por las necesidades de los estudiantes y atendiendo alguna de ellas se implementa esta práctica con la finalidad de poder coadyuvar con la manutención del estudiante, en los gastos de transportación, alimentación y material de uso escolar, entre otros; así como motivar la permanencia y eficiencia terminal de los alumnos, promoviendo la equidad y la formación de personas que contribuyan al desarrollo económico y social, a nivel estatal, nacional e internacional, razón principal de ser de nuestra práctica, para ello llevamos a cabo el otorgamiento de becas económicas Fundación UANL a alumnos que pertenecen a familias cuyo ingreso mensual no rebasa los cuatro salarios mínimos vigentes en el estado de Nuevo León, que cuentan con un promedio igual o superior a 80 y que no cuentan con título previo de Licenciatura o con un promedio igual o superior a 80 y que no cuentan con título previo de Licenciatura o con algún tipo de apoyo similar, cabe destacar que las becas son No reembolsables lo cual significa que el alumno no regresará en ningún momento del proceso ninguna cantidad de dinero por haber obtenido esta beneficio.

Objetivo específico: Beneficiar a los alumnos con mayor vulnerabilidad económica y con alto rendimiento académico contribuyendo así en la eficiencia terminal de sus estudios.

Objetivo Cualitativo Uno:

Motivar la permanencia de los estudiantes

Objetivo Cualitativo Dos:

Incrementar el desempeño académico de los estudiantes

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo Cualitativo Tres: | Difundir el programa entre las Universidades del Estado |
| Objetivo Cuantitativo Uno: | Incrementar la cantidad de benefactores en un 5 por ciento |
| Objetivo Cuantitativo Dos: | Incrementar la cantidad de benefactores en un 5 por ciento |
| Objetivo Cuantitativo Tres: | Incrementar el número de beneficiarios en un 10 por ciento |

Marco Normativo: El Departamento de Becas se rige bajo las leyes y reglamentos de la UANL, que tienen como fin regular los requisitos, plazos, términos, derechos, obligaciones y el perfil de los aspirantes que desean obtener una beca de la Universidad; entre las cuales se encuentran:

- . Ley Orgánica de la UANL
- . Estatuto General de la UANL
- . Reglamento General de Becas
- . Políticas Internas del Departamento de Becas
- . Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL
- . Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)
- . Manual Organizacional
- . Manual de Calidad
- . Procedimiento de Becas Externas

Además participa el Consejo Directivo de la Fundación UANL, A.C. el cual es el principal órgano de gobierno de la Fundación y está formado por un Presidente, un Secretario, un Tesorero, ocho Vocales y un Enlace con la UANL.

Existe también el Comité de Becas y Créditos, el cual es un órgano de administración, vigilancia y control de las políticas y los procedimientos del proceso de asignación de Becas y Créditos educativos para los alumnos de la Universidad; el cual está integrado por un Presidente y un Secretario, quienes son designados por el Rector, así como un representante de cada uno de los Departamentos siguientes: Escolar y de Archivo, Tesorería y Becas de la Universidad.

Para el otorgamiento de las becas económicas Fundación UANL trabajamos en total apego a políticas, procedimiento y leyes establecidos por el Departamento de Becas y la UANL; así mismo bajo los criterios que establezca el Consejo Directivo de la Fundación UANL A.C.; para su verificación se realizan las auditorías correspondientes al procedimiento.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

1.- Es importante resaltar que a partir de la obtención del premio se ha logrado incrementar la cantidad de alumnos beneficiarios de 340 a 1114 alumnos de Licenciatura.

2.-Para el semestre enero-junio 2016 se integraron 315 becas económicas para alumnos de educación media superior, los cuales deberán cumplir los requisitos establecidos para la beca de Licenciatura; el alumno recibirá como apoyo de beca 700.00 pesos mensuales por seis meses consecutivos, extensibles a un año según su rendimiento académico.

3.-En el semestre agosto-diciembre 2016 se integran en las becas Fundación UANL el programa Tigres en movimiento el cual se encuentra dirigido a alumnos que para el traslado diario de su casa a la escuela utiliza dos o más medios transportes públicos sumando 100 beneficiados más en el programa, logrando extender el apoyo de la beca Fundación UANL a otros grupos vulnerables de la población estudiantil de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

4.-Gracias a los resultados obtenidos del programa en el apoyo a alumnos de escasos recursos, se han realizado convenios para realizar apoyos económicos para alumnos que realizan prácticas profesionales, teniendo como único requisito obtener semestralmente un promedio igual o mayor a 90, el monto de estas becas varía de 3,000 pesos a 8,000 pesos mensuales.

5.-Otro aspecto para la optimización de tiempo y reducción de impresión de documentos, se realizó un ajuste en los requisitos establecidos:

AL INICIO DEL PROGRAMA EN 2012

1. Copia de Kardex
2. Identificación con fotografía.
3. CURP
4. 1 Fotografía infantil.
5. Acta de nacimiento.
6. Comprobante de domicilio.
7. Boleta de cuotas escolares pagada o con beca
8. Boleta de cuota interna pagada o con beca.
9. Comprobante de ingresos reciente.

ACTUALMENTE 2017

1. Acta de nacimiento.
2. Comprobante de domicilio.
3. Comprobante de ingresos reciente.
4. Adicionales sólo en el caso de comprobar situación familiar.

6.-Para aprovechar eficientemente los recursos y lograr la reducción de requisitos se realiza por medio del Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) la verificación de la inscripción del alumno en la opción de cuotas escolares y para calcular el rendimiento académico de los alumnos, la opción de kardex nos permite obtener los promedios de primera mano y a tiempo.

7.-En mayo 2017, se celebró evento de graduación de la primera generación de alumnos becados en el programa Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro y el nombramiento de los nuevos grupos por becar.

8.-Se autorizaron para el semestre enero-junio 2018 tan solo en el grupo de Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro 200 becas para beneficiar a alumnos que cursen el sexto o séptimo semestre y 200 becas para alumnos que cursen el octavo o noveno semestre y 200 becas más de la modalidad Fundación UANL-Tigres en movimiento; por lo que actualmente trabajamos en la selección de los alumnos.

En cuanto al uso de tecnología, se ha utilizado el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) en el cual se imprimen boleta de cuotas escolares de rectoría, además el kárdex académico del alumno, también se usa el Sistema Content Manager en que se digitalizan todos los documentos de los alumnos y nos sirve de gran beneficio porque ya tenemos la mayor parte de los requisitos del alumno, solo se actualiza su boleta de rectoría y su kárdex.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Para lograr el alcance actual de la beca la Fundación UANL ha realizado convenios con empresas y benefactores que han contribuido al crecimiento del programa de becas económicas a través de sus donativos, dentro de las cuales podemos mencionar: HEB, Ternium, Femsa, BanRegio, Sinergia Deportiva, Grupo Senda, entre otros del medio no comercial.

Para brindar un servicio personalizado y de calidad al proporcionar información clara y oportuna hemos identificado en grupos o programas la beca económica Fundación UANL:

- 1.-Beca Fundación UANL-Licenciatura
- 2.-Beca Fundación UANL-Manutención
- 3.-Beca Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro
- 4.-Beca Fundación UANL-Tigres en movimiento
- 5.-Beca Fundación UANL-HEB
- 6.-Beca Fundación UANL-Senda
- 7.-Beca Fundación UANL-Roberto Rocca
- 8.-Beca Fundación UANL-Femsa
- 9.-Beca Fundación UANL-BanRegio
- 10.-Beca Fundación UANL-Media Superior

A QUIEN BENEFICIA DIRECTA O INDIRECTAMENTE:

La beca económica Fundación UANL, beneficia a alumnos cuyo ingreso familiar no rebase los cuatro salarios mínimos establecidos en el estado de Nuevo León, que cumplan por semestre con un promedio igual o superior a 80, que no cuente con otro tipo de apoyo económico igual o parecido.

Para los casos de prácticas profesionales el promedio requerido es igual o superior a 90; para la beca de transporte el alumno deberá utilizar dos o más medios de transporte público y para obtener el pase Senda los alumnos deben vivir en la zona citrícola del estado.

La finalidad de la beca es apoyar al alumno con la manutención en gastos de útiles escolares,

cuota interna, transportación, alimentación o en el área de mayor necesidad del alumno, indirectamente el beneficio de la beca brinda apoyo en la economía familiar ya que al pertenecer a uno de los grupos de becas Fundación UANL, el alumno recibirá como beneficio adicional la exención del pago de cuotas escolares de rectoría es decir el pago total de su inscripción a la universidad o preparatoria.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA:

Con el apoyo de este programa hemos logrado beneficiar a alumnos de casi el total de planteles con que cuenta la Universidad, de 34 facultades tenemos becados con al menos un alumno 28 planteles de nivel licenciatura y en el nivel medios superior en 31 planteles se cuenta con al menos un alumno becado de 36. Se tiene proyectado alcanzar a cubrir el total de los planteles, sin embargo se trabajará conforme la necesidad de los grupos beneficiados vaya indicando.

IMPACTO PARA LA SOCIEDAD:

Con el programa se genera un impacto social al poder incluir en el ámbito laboral nuevos profesionistas, que gracias a este apoyo pueden lograr la conclusión de sus estudios. A la fecha de hoy se han concluido generación de Fundación UANL-CMIC, Fundación UANL-Licenciatura y Fundación UANL- Tigres por un mejor futuro.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

Para entregar en tiempo y forma la beca económica Fundación UANL es necesario contar con el presupuesto asignado para cada uno de los grupos de beneficiarios; dicho presupuesto es depositado en la cuenta Banorte asignada para posteriormente realizar la dispersión de los pagos mediante la banca en línea.

A continuación se muestra el aprovechamiento de cada uno de los presupuestos establecidos en cada grupo:

Beca Fundación UANL-Licenciatura: 419 alumnos los cuales reciben el apoyo según el semestre que cursan; 198 alumnos que cursan el octavo o noveno semestre y reciben por mes \$1,000.00 pesos m.n representando un recurso de \$1;188,000.00 pesos m.n. al semestre ; 132 alumnos de Facultad de Ciencias de la Tierra Unidad Ascensión(zona rural) que reciben un apoyo económico de \$500.00 pesos m.n. mensuales lo que equivalen a \$396,000.00 pesos m.n. semestrales y 89 alumnos que cursan el segundo semestre con un pago de \$830.00 pesos mensuales lo que significan \$443,220.00 pesos m.n.

Beca Fundación UANL-Manutención: para esta beca se destinan \$500,000.00 pesos m.n. por ciclo escolar lo que equivale a un año, con este recurso se beca a 100 alumnos de diferente semestre.

Beca Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro: cuenta con 385 alumnos; 285 se encuentran cursando el sexto semestre recibiendo un apoyo mensual de \$920.00 pesos m.n. lo que equivale a \$1;573,200.00 pesos m.n. por semestre y 100 alumnos que cursan el cuarto semestre recibiendo \$830.00 pesos lo que representa un presupuesto semestral de \$498,000.00 pesos m.n.

Beca Fundación UANL-Tigres en movimiento: para esta beca se destina por semestre un recurso equivalente a \$180,000.00 pesos m.n., de los cuales se depositan \$300.00 pesos m.n. mensuales

Aprovechamiento:

por concepto de apoyo de transportación a 100 alumnos de diferentes semestres.

Beca Fundación UANL-HEB: cuenta actualmente con tres generaciones; primera generación de 10 alumnos reciben un apoyo mensual de \$920.00 pesos m.n. lo que representan \$55,200.00 pesos m.n. semestrales; segunda generación de 10 alumnos reciben un apoyo mensual de \$830.00 pesos m.n. lo que equivale a \$49,800.00 pesos m.n. por semestre y para la tercera generación de 12 alumnos que reciben \$750.00 pesos por mes lo que significan \$54,000.00 pesos semestralmente.

Beca Fundación UANL-Senda: 100 alumnos que viven en zona rural reciben el apoyo semestral de un pase de transporte para autobús, con el cual pueden trasladarse de su casa a la escuela y de la escuela a su casa sin costo; para el semestre agosto-diciembre 2016 se destinó un recurso \$1,340,640.00 pesos m.n. y para el semestre enero-junio 2017 un presupuesto equivalente a \$439,800 pesos m.n.

Beca Fundación UANL-Roberto Rocca: para esta beca se destina un recurso semestral equivalente a los \$396,900.00 pesos m.n., con los cuales se becan 21 alumnos sobresalientes que prestan sus servicios de prácticas profesionales, recibiendo un cheque equivalente a \$18,900.00 pesos m.n.

Beca Fundación UANL-Femsa: se beca a 7 alumnos con promedio sobresaliente que realizan su práctica profesional, reciben un apoyo mensual de \$8,000.00 pesos m.n. el cual equivalen a un presupuesto semestral de \$336,000.00 pesos m.n.

Beca Fundación UANL-BanRegio: para esta beca se presupuesta un recurso semestral de \$76,380.00 pesos m.n. con este recurso reciben apoyo 20 alumnos de diferentes semestres.

Beca Fundación UANL-Media Superior: con esta beca logramos extender el beneficio al nivel medio superior desde el semestre agosto-diciembre 2016, entregamos a 315 alumnos un apoyo mensual de \$700.00 pesos los cuales representan un presupuesto semestral de \$1,323,000.00 pesos m.n.

Por lo tanto podemos decir que el recurso que la Universidad obtiene a través de la Fundación UANL para el semestre enero-junio 2017 se ve aprovechado por 1,499 alumnos, lo que equivale a un total presupuestal de \$7,069,700.00 pesos m.n. entregándose puntualmente cada mes.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

Impacto en la percepción de usuarios:

Se ha logrado un impacto positivo en los alumnos que actualmente cuentan con el apoyo de una beca económica o de transporte, este se ve reflejado en los resultados de sus calificaciones que se obtienen al finalizar el semestre, lo cual reitera el compromiso y el ánimo por la continuidad de la beca.

También se ve reflejado en la conclusión de dos generaciones de alumnos becados: 22 alumnos que pertenecían al grupo de Beca Fundación UANL-CMIC quienes concluyeron su carrera en el semestre enero-junio 2016 y 100 alumnos de la Beca Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro quienes terminaron su carrera en el periodo agosto-diciembre 2016.

Impacto al interior del centro de trabajo:

Gracias al apoyo que se ha obtenido mediante la Fundación UANL y debido al incremento en los

grupos de beneficiados, con la idea de continuar extendiendo el programa y dando seguimiento a la política de calidad del Departamento de Becas de mejora continua en los procesos, se integró equipo de cómputo nuevo como parte de los donativos obtenidos, lo cual ha logrado tener un impacto positivo en el personal al mejorar su rendimiento, esto además de motivarlos a continuar realizando su trabajo con entrega y bajo las normas de calidad establecidas.

Además de esto el personal ha mostrado satisfacción con los resultados obtenidos de su trabajo al poder apoyar a los alumnos con mayor necesidad.

Para lograr este trabajo el personal involucrado ha logrado una rápida adaptación al proceso de las becas económicas Fundación UANL, cambiando las actividades del proceso de becas para el pago de cuotas escolares rectoría e incorporar las tareas de búsqueda de candidatos que cubren perfil, obtención de promedios, valoración socioeconómica familiar, captura de candidatos, selección de beneficiados, entrega de resultados y seguimiento a los grupos de beneficiados como parte de sus nuevas actividades.

Impacto Sociedad:

El impacto que se ha logrado en los beneficiados se ve reflejado también directamente en sus familias debido al apoyo que el departamento extiende al proporcionar beca del 100 por ciento en el pago de cuotas escolares rectoría es decir la exención del pago, lo cual representa un ahorro por semestre para las familias de \$2,300.00 pesos m.n. en el nivel medio superior y \$2,500.00 pesos m.n. en nivel licenciatura.

Como sociedad podemos decir que el programa ha contribuido positivamente al incorporar al ámbito laboral a nuevos profesionistas comprometidos egresados de nuestra Máxima Casa de Estudios.

Consideraciones de medio ambiente, gasto público, bienestar social o competitividad en otros sectores de la sociedad:

Con los cambios realizados a los requisitos para la obtención de la beca, al disminuir el número de documentos solicitados contribuimos al cuidado del ambiente, ahorrando por alumno al menos 5 hojas de requisitos, lo cual se representan en 7,520 documentos que no se imprimieron o fotocopiaron para el semestre enero-junio 2017.

Con la implementación de la práctica se espera obtener profesionistas capacitados y comprometidos con la sociedad, al haber obtenido de parte de la misma el apoyo a través de este programa, logrando así el bienestar social.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

Participación del personal en la práctica:

Para cumplir con las actividades de este proceso la Dirección del Departamento de Becas ha asignado este proceso al área de Becas Externas, la cual desarrolla esta y otras actividades. El área se encuentra conformada por una coordinación y un auxiliar de departamento de becas externas, para lograr el cumplimiento de las actividades si lo requiere el proceso se solicitará apoyo de las otras áreas además de contar con el apoyo fijo de dos personas de Servicio Social por semestre.

El personal del Departamento de Becas participa activamente en este programa de becas económicas:

En primer instancia al proporcionar la información del programa a los usuarios que lo solicitan o bien al que no lo solicita pero de acuerdo a su situación cumple con los requisitos o bien se encuentra en situación de riesgo de suspender sus estudios por falta de pago o por alguna situación familiar difícil.

En segunda instancia el personal específicamente el Auxiliar de Departamento de Becas Externas y el personal de Servicio Social reciben en ventanilla los requisitos establecidos para este efecto o bien si la situación lo amerita se recibirán por correo esto en los casos de alumnos foráneos y alumnos de la Facultad de Medicina y Enfermería quienes realizan prácticas profesionales a contra turno de su horario escolar.

En tercera instancia se puede considerar la participación activa en los eventos que se realizan para efectuar la entrega de becas, los cuales en ocasiones se realizan fuera de horario laboral de acuerdo a la necesidad del programa.

Estrategias y acciones:

1.- Para lograr que el personal del Departamento de Becas y de Servicio Social que ingresa cada semestre pueda proporcionar la información de la beca económica Fundación UANL, se brinda una capacitación semestral de los requisitos y los grupos nuevos que se integran al programa, así como cambios en el proceso.

2.- Con la finalidad de agilizar el trámite de renovaciones y facilitar el trámite a los alumnos que por alguna causa ajena a su capacidad no pueda acudir en el horario establecido, el trámite se realizara por medio del correo electrónico, recibirá seguimiento de tramite el alumno que anexe papelería completa y correcta, se asigna una persona para llevar a cabo esta actividad.

3.- Para los casos en que el personal tenga que prestar sus servicios fuera de horario laboral, se realiza la compensación de horario, retribuyendo con un día de descanso autorizado para utilizarse cuando el personal así lo disponga siempre y cuando no se afecten las actividades del departamento.

Participación Social:

La participación de la sociedad en nuestra práctica se ve reflejada de la siguiente manera:

Primero participa al contribuir con el apoyo económico para la realización de esta causa, los benefactores quienes son personas físicas o bien empresas que realizan sus donativos con los cuales se brinda el apoyo mensual a los alumnos becados.

También participa al contribuir con sugerencias para brindar un mejor servicio esto a través del correo, o bien de la encuesta de satisfacción del usuario.

Estrategias y acciones:

1.- Se realizan los eventos de entrega de becas donde se invita a los benefactores para que asistan y puedan ver los resultados de su contribución.

2.- Se implementó la encuesta de satisfacción del usuario con la finalidad de medir la calidad en el servicio prestado; esta encuesta se aplicó a partir del semestre enero-junio 2016 en el trámite de la Beca Fundación UANL-Tigres en movimiento.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Factores contribuyen al sostenimiento de la práctica:

1. El compromiso permanente de la Dirección en la conservación y extensión del programa en todos los campus de la Universidad.
2. El empeño de la Fundación UANL en el trabajo de conseguir los donativos y nuevos benefactores para la continuación del programa.
3. La respuesta de los benefactores en la contribución de donativos.
4. El desempeño y entrega por parte del personal que lleva a cabo el proceso de tramitación, selección, entrega y seguimiento de la beca económica.
5. La aceptación y respuesta por parte de los alumnos beneficiados al cumplir los requisitos establecidos.

Factores restrictivos y como superarlos:

Tiempos de respuesta por parte de los alumnos en la convocatoria para nuevo ingreso o renovación, acudir a la difusión y trámite de beca, en las escuelas y facultades.

Otro de los factores restrictivos para llevar a cabo nuestra práctica están los recursos financieros insuficientes.

Por lo cual tuvimos que emprender acciones y diseñar estrategias que nos permitieran ampliar y fortalecer las fuentes de financiamiento, para lograr una mayor cobertura de beneficiados

Ciclos Mejora:

Modelo de mejora continúa:

Para lograr realizar eficientemente el proceso del trámite de beca económica así como la prestación del servicio a los alumnos que acuden al trámite en Enero de 2016 se integra al Sistema de Administración de Calidad bajo la norma ISO 9001-2008 la descripción escrita del proceso para la entrega de becas Fundación UANL.

A través de este sistema se lleva a cabo en el Departamento de Becas la evaluación de nuestro procedimiento con dos auditorías programadas al año, dentro de las acciones de mejora que se han realizado en los últimos tres meses podemos mencionar:

Revisión y actualización de la normatividad que rige al Departamento de Becas.

Revisión y actualización del Convenio de Colaboración de la Fundación- Universidad Autónoma de Nuevo León y Estado de Nuevo León.

Revisión y actualización del Reglamento de Becas

Revisión y actualización de Políticas Internas

Planear, Organización Lógica:

Para llevar a cabo las actividades que lograrán el cumplimiento de la practica; se han establecido en el procedimiento, los pasos y tareas a realizar.

Se estableció como objetivo de calidad alcanzar la satisfacción del usuario en cuanto al servicio prestado, además de lograr completar la plantilla de alumnos en el tiempo establecido.

Para realizar estas acciones se implementó la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios las cuales son aplicadas durante los trámites de beca.

Hacer correcta realización de tareas planeadas:

Para la ejecución del plan se prepara con anticipación el lugar donde se llevaran a cabo las actividades al igual que el material que se utilizará.

Para lograr un control y el cumplimiento oportuno de las actividades se establecen fechas y horarios de tramitación y entrega de resultados.

Verificación de los logros obtenidos

Para verificar que hemos obtenido los resultados esperados, se analiza la información obtenida de las encuestas al igual que los resultados semestrales de los promedios obtenidos por los alumnos becados.

Actuar posibilidad de aprovechar:

Con los resultados obtenidos de la auditoria y de las encuestas, trabajamos en las mejoras del sistema y el procedimiento.

Acciones que aseguran la permanencia de la práctica (manuales, políticas institucionales, acuerdos, convenios)

Se estableció en el sistema de administración de calidad del departamento el proceso por escrito del trámite de becas Fundación UANL.

Se establecieron políticas institucionales y de calidad

Existe Convenio entre la Universidad Autónoma de Nuevo León, la Fundación UANL y el Estado de Nuevo León.

Institucionalización:

La práctica está institucionalizada, ya que se encuentra plasmada en el Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020, dentro del Convenio de Colaboración, con la Fundación UANL y el Estado; así como en las leyes y reglamentos de la UANL, entre ellos, la Ley Orgánica, el Estatuto General y el Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL, el Reglamento General y las Políticas Internas del Departamento de Becas; así como dentro del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2008, lo cual asegura su permanencia y mejora, aún con el cambio de las autoridades administrativas actuales.

Acciones :

Acciones con enfoque social, ambiental o productivo:

Acciones corto plazo: acudir a las escuelas y facultades para realizar la difusión y tramite de la

beca.

Acciones mediano plazo: Gestionar el incremento en los montos de la beca otorgados.

Acciones largo plazo: Realizar estudio de seguimiento de egresados del programa.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

El programa de becas económicas Fundación UANL se caracteriza por ser una beca no reembolsable y la Universidad Autónoma de Nuevo León es la única en ofertarla; debido a esta característica aún no ha sido replicado este sistema.

Este tipo de programa podría ser replicado en otras Universidades Pública y Privadas del estado y el país. Actualmente la Dirección de Transporte del estado de Nuevo León entrega becas de transporte el cual consiste en un depósito por mes a alumnos que se encuentran estudiando en escuelas públicas del estado, para llevar a cabo la implementación tomaron en cuenta el funcionamiento de esta práctica, sin embargo en su totalidad no se ha llevado a cabo.

Participación otras Instancias:

Para llevar a cabo el cumplimiento de este programa la Universidad Autónoma de Nuevo León ha creado convenios con otros departamentos e instituciones: Fundación UANL A.C.: Asociación creada por la Universidad para la recaudación de los recursos económicos destinados para las becas económicas Fundación-UANL de Licenciatura y bachillerato, a través de la gestión de dichos recursos en empresas, benefactores (personas físicas) y a través del sorteo de la siembra cultural.

Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales UANL: trabaja como medio de enlace entre la Universidad Autónoma de Nuevo León y el sector empresarial del Estado, participa en el programa reuniendo los requisitos y llevando a cabo los trámites correspondientes en cuanto al registro de prácticas profesionales del alumno, para poder ser candidato de la beca económica que cubre sus gastos.

Tesorería del Estado de Nuevo León: la tesorería es la entidad receptora de los recursos emitidos por la Fundación UANL A.C. para el pago de tipo de beca Fundación UANL- Manutención y será la encargada de destinar dichos recursos para su entrega posterior.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

Nuestra práctica se encuadra en la gestión ética de calidad, que se refiere a la operación institucional y toma de decisiones, basada en un marco normativo y en procedimientos administrativos, congruentes a la visión y misión de la UANL, respetando las condiciones laborales establecidas en el Contrato Colectivo de Trabajo, así como la normatividad externa aplicable, con especial énfasis en materia de transparencia y acceso a la información y cuidados del medio ambiente.

Específicamente el Departamento de Becas se rige bajo las leyes y reglamentos de la UANL, que tienen como fin regular los requisitos, plazos, términos, derechos, obligaciones y el perfil del aspirante que desea obtener una beca económica, entre las cuales se encuentran:

- Ley Orgánica de la UANL
- Estatuto General de la UANL
- Reglamento General de Becas
- Políticas Internas del Departamento de Becas
- Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL
- Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)

En nuestra organización tenemos claramente definidos los valores de honradez, justicia, responsabilidad, solidaridad, verdad, trabajo en equipo y compromiso, siendo estos el marco del comportamiento de los integrantes del Departamento de Becas, reflejándose en las actitudes y el trato para cada uno de nuestros estudiantes.

Transparencia:

El Departamento de Becas se sustenta bajo el marco normativo que nos establece la Dirección de la Unidad de Enlace de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL. Nuestra práctica contribuye a promover una percepción de transparencia y rendición de cuentas frente a la sociedad a través de las siguientes acciones:

El alumno podrá consultar la información sobre su trámite de beca a través de los diferentes medios de comunicación, establecidos por la UANL.

Acciones percepción de transparencia:

- El apoyo de la beca se deposita únicamente en la cuenta bancaria registrada a nombre del alumno, por ningún caso se realizan depósitos a nombre de otra persona.
- Cuando el pago se realiza con cheque, este solo es entregado al alumno personalmente, quien debe anexar copia de su credencial de elector vigente.
- La lista de beneficiados se entrega en las facultades, para conocimiento de los alumnos que se encuentran becados en dicha institución.
- Los alumnos pueden acudir a solicitar información sobre su estatus de beca.
- Las dudas o aclaraciones son atendidas personalmente en ventanilla o vía electrónica por correo.
- Se presenta un informe semestral a la Fundación UANL y a la Rectoría que incluye: resultados, montos entregados y promedio de los alumnos beneficiados

Actividades enfatizan percepción ciudadana de transparencia:

- . Eventos de entrega de becas, se realizan eventos programados en conjunto con las empresas que aportan la donación.
- . Se realizan publicaciones y anuncios que son transmitidos en el canal de la Universidad, acerca de los resultados obtenidos de los programas.

El Departamento de Becas presentará un informe semestral a la Fundación UANL, donde incluya el listado de alumnos beneficiados con la beca económica.

Por lo anterior, concluimos que nuestra práctica está establecida en total apego a los valores de legalidad, eficacia, equidad, transparencia, honestidad y rendición de cuentas.

Aplicación de recursos:

A través de un amplio análisis de cada solicitud y con el apego a nuestra normatividad, se garantiza que los recursos que están destinados para las becas de la Fundación UANL sean otorgados a aquellos alumnos que realmente están en condiciones económicas adversas.

Costo: Desde el inicio del programa se han otorgado 10; 327,800.00 M.N. en becas económicas entre los 340 alumnos becados; además a estos alumnos la UANL les otorga la beca en las cuotas escolares lo que significa que ha dejado de percibir la cantidad de 3; 292,560.00 M.N.

La implementación de esta práctica genera en el Departamento de Becas un impacto principalmente al área de Trabajo Social, ya que se destina personal para la realización de Estudios Socio-Económicos lo cual implica una constante modificación en las actividades en el rol de trabajo.

Beneficio: Nuestra práctica apoya a la economía familiar de los alumnos, brindando recursos económicos para su manutención de aproximadamente 5;000,000.00 M.N. anualmente, promueve la educación de excelencia para un mayor desempeño académico y motiva la permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes.

Gracias a la tecnología el alumno puede disponer de su beca económica a través de cualquier cajero automático del estado.

Vías de comunicación utilizadas en la implementación:

Para lograr la implementación de la práctica la comunicación entre los participantes, se dio a través de los comunicados vía oficio y la respuesta de estos, vía correo electrónico o vía telefónica; medios con los que se alcanzó el éxito de la implementación debido a su claridad y rapidez.

Desarrollo profesional y humano:

Para asegurar el éxito de todas y cada una de las operaciones propias del área, en el Departamento de Becas contamos con un esquema permanente, de capacitación y formación del personal; propiciando un espacio de desarrollo y crecimiento para todos y cada uno de sus integrantes; en un ambiente de armonía, colaboración y respeto, lo cual contribuye a su crecimiento personal y profesional, permitiéndonos dar un servicio de mayor calidad en beneficio de la comunidad universitaria.

Este esquema contempla: La planificación de las necesidades de recursos humanos, a través del análisis y diagnóstico de la plantilla; así como también identificando las competencias, que se requieren para cada puesto, capacitando a todas aquellas personas que por su perfil pueden ocuparlos en un futuro.

La identificación y clasificación del talento, definiendo lo que quiere la institución y conociendo el potencial que poseen cada uno de sus integrantes, lo cual permite contemplarlos para promociones o movimientos internos dentro de la institución.

El desarrollo profesional, partiendo de lo que quiere la universidad y qué es lo que posee, detectando las necesidades o carencias y aportando los medios necesarios para abordar las oportunidades de mejora, a través de verificar quién dentro del Departamento de Becas puede suplir estas necesidades, quién tiene el perfil adecuado y quiénes están en la disposición de colaboración.

El seguimiento y evaluación de los empleados.

Cabe mencionar que a todo el personal se le brindan las facilidades necesarias que le permitan incrementar su escolaridad, como resultado de esto tenemos que, 5 de ellos concluyeron sus estudios a nivel licenciatura, 7 a nivel Maestría y 1 a nivel doctorado, actualmente 4 están estudiando el nivel de licenciatura y 2 en el bachillerato general.

Entre las acciones que realizamos para la capacitación del personal, se encuentran la impartición de cursos enfocados a: Desarrollo de la Calidad: Introducción al Sistema de Calidad ISO 9001-2008, Calidad en el Servicio, etc., Desarrollo personal: comunicación efectiva, manejo del estrés, formación de valores, etc., Desarrollo administrativo: planeación estratégica, trabajo en equipo, desarrollo organizacional, etc.

Como contribuyen estos medios en la colaboración del personal para contribuir en la mejora, promoviendo el trabajo en equipo:

La utilización de los medios de comunicación tales como: oficios, correo electrónico y teléfono son de vital importancia para el logro de los objetivos en la realización de la práctica ya que estos permiten la rápida comunicación y contacto con el personal involucrado, lo que permite la colaboración integral y el trabajo en equipo de los involucrados.

Considera espacios físicos para la realización de la práctica:

La realización de la práctica se realiza dentro de las instalaciones del Departamento de Becas, el cual cuenta con las instalaciones de espacio y herramientas necesarios para que el personal logre la ejecución de la actividad.

Actualmente se trabaja en la realización de la práctica en los espacios físicos de las dependencias, los cuales pueden ser salones o auditorios que cuenten con la infraestructura adecuada para la prestación del servicio a los usuarios.

Aprovechamiento de los espacios:

Cuando el espacio, para la realización de la actividad es insuficiente, se realiza la instalación física de toldos, mesas y sillas, en las afueras del departamento, sin embargo debido a las inclemencias del clima se trabaja en la posibilidad de trabajar directamente en las instalaciones de las dependencias en salones o auditorios disponibles, con la finalidad de brindar un mejor espacio físico donde realizar los trámites de beca.

Salud y seguridad:

Con la intención de mantener un entorno seguro y saludable para el personal y los usuarios, así como de las instalaciones, se cuenta con un programa general de mantenimiento, donde se realiza la revisión constante y el mantenimiento de los muebles e inmuebles para su buen funcionamiento, de acuerdo a los periodos de tiempo programados en el mismo, así como a través de las dependencias que proporcionan dichos servicios como fumigación, electricidad, plomería, impermeabilización, limpieza de vidrios y en ductos de climas, etc.

El personal de Becas es capacitado en el uso del equipo y las herramientas de seguridad, contra contingencias que se puedan presentar en el Departamento; así mismo para salvaguardar la integridad del personal de Trabajo Social que realiza visitas domiciliarias en zonas de riesgo, es asignado un guardia de seguridad de la UANL.

A través de diferentes programas y actividades, la UANL contribuye a cuidarnos en cinco aspectos o temas fundamentales: psicosociales, ambientales, de alimentación, de actividad física y de prevención del consumo de alcohol, tabaco y drogas.

Nuestra Máxima Casa de Estudios se esfuerza en que se conozcan y se desarrollen estilos de vida saludables para tener mayor posibilidad de alcanzar nuestros objetivos.

Dentro de los programas institucionales en los que participamos se encuentra el Programa Universidad Saludable; a través del cual se ofrece capacitación en prevención de enfermedades, lesiones o adicciones, mediante congresos, foros, diplomados y talleres permanentes. Este programa está integrado por todas las dependencias del área de salud: Facultad de Psicología, Medicina, odontología, Salud Pública y Nutrición.

Preocupada por el bienestar de toda la comunidad universitaria, la UANL puso en marcha la campaña de prevención Una Actitud Preventiva Para Una Seguridad Efectiva, enfocada a incentivar la cultura de la seguridad en el cual se ofrecen sugerencias para la seguridad personal, tanto en los recintos universitarios como fuera de ellos.

Además, dentro de los servicios de seguridad que tiene la UANL podemos resaltar las siguientes características:

El personal cuenta con capacitación en vialidad, emergencias médicas, prevención de incendios, prevención de accidentes y seguridad privada.

Se cuenta con bases de taxi, las cuales están ubicadas en forma estratégica; sus choferes están registrados, previa investigación.

Se cuenta con auxilio mecánico.

En caso de sufrir alguna lesión o algún accidente automovilístico se brinda apoyo para solicitar grúas, ambulancias, aviso a familiares; entre otros.

Medio ambiente:

Nuestra universidad preocupada por conservar y mejorar el medio ambiente ha implementado el Programa de Separación y Reciclaje de Residuos (PROSER), a través de la Secretaría de Desarrollo Sustentable.

Se han colocado juegos de tres contenedores de 85 litros cada uno, en los accesos y pasillos de

Fecha: 20170720

año mes día

Practica: 103

cada uno de los inmuebles. Estos contenedores disponen de tapas de color diferente según el residuo para el que estén destinados: tapa azul con entrada acanalada, para papel, cartulina y cartón; tapa amarilla con entrada redonda, para botellas de plástico y latas de aluminio; y tapa gris con entrada ancha, para el resto de los residuos mezclados (incluidos orgánicos y todos los otros inorgánicos); así como también contamos con contenedores de cartón de 20 litros en las oficinas.

Además, se ha implementado un programa de uso eficiente de energía, que le permite reducir su consumo de electricidad; además de contar con programas permanentes de forestación para captura de carbono en los diferentes campus universitarios. Por sus programas y acciones para reducir emisiones de dióxido de carbono (CO₂) y otros gases de efecto invernadero, la Universidad Autónoma de Nuevo León fue galardonada con un premio a nivel nacional, por su labor a favor del medio ambiente.

La UANL, preocupada por la formación integral, que incluye el respeto y cuidado del medio ambiente, ha creado UNI Verde, un consejo estudiantil destinado a promover la conciencia ambiental de toda la comunidad universitaria. Este programa tiene como misión el que los estudiantes, catedráticos y personal de la UANL desarrollen, establezcan y monitoreen diferentes proyectos y acciones en beneficio de nuestro planeta. UNI Verde tiene como objetivo la creación de núcleos pro ambientales, la realización de proyectos de carácter ambiental, el fomento al uso de materiales reciclables y/o biodegradables, la promoción de nuevos reglamentos y estatutos pro ambiente, así como innovar los sistemas actuales por nuevas tecnologías verdes que ayuden a la racionalización de recursos. Cabe mencionar que todos estos programas son institucionales y participamos toda la comunidad universitaria.

Preocupados por la conservación del medio ambiente y atendiendo su objetivo de mejora continua el Departamento de Becas ha realizado cambios en sus procesos que han favorecido al cuidado y conservación del ambiente, evitando la impresión y uso de papel innecesario para la realización de sus trámites.

Uno de ellos fue el cambio de modalidad en el trámite de becas de escasos recursos para la boleta de cuotas escolares el cual al día de hoy se realiza en línea, para ello los documentos son escaneados y enviados a través del sistema, evitando así la impresión y acumulación de papel dentro del departamento.

Específicamente para nuestra práctica, como ya lo mencionamos se redujo la cantidad de requisitos y por ende la cantidad de hojas que se imprimirán.

Como departamento también participamos en los programas establecidos para toda la Universidad, actualmente se mantiene como una cultura de cuidado ambiental la Separación y Reciclaje de Residuos se cuenta con tres contenedores cada uno identificado con la tapa de un color distinto: la

tapa azul con entrada acanalada para papel, cartulina y cartón; tapa amarilla con entrada redonda, para botellas de plástico y latas de aluminio; y tapa gris con entrada ancha, para el resto de los residuos mezclados (incluidos orgánicos y todos los otros inorgánicos); así como también contamos con contenedores de cartón de 20 litros en las oficinas.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

Para llevar a cabo la práctica se ha definido un plan de trabajo que es el instrumento que nos permite llevar a cabo el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos.

Dentro de nuestro plan de trabajo se han definido objetivos, tiempos, responsables y metas que se han alcanzado y las que pretendemos alcanzar, de forma que todos los recursos sean aprovechados eficientemente; también se han establecido indicadores alineados al propósito de ser de nuestra práctica y a los objetivos del Departamento.

Descripción del Plan de Trabajo:

OBJETIVOS:

La Universidad Autónoma de Nuevo León tiene como objetivo propiciar que los estudiantes de bajos ingresos económicos y con deseos de superación puedan ampliar sus oportunidades de acceso, permanencia y conclusión de estudios mediante el otorgamiento transparente e imparcial de becas económicas.

Como departamento unificado a este propósito se ha fijado como objetivo lograr la satisfacción del usuario del servicio en la realización de su trámite de beca y de los servicios prestados.

ACTIVIDADES:

Se realiza la planeación de fechas de tramitación, se lanza la convocatoria a través de cada una de las dependencias de nivel medio o superior, se inicia la recepción de solicitudes y requisitos en el Departamento de Becas, las trabajadoras sociales evalúan y analizan la situación socioeconómica de cada aspirante, se capturan las solicitudes en la base de datos, se elabora la propuesta de candidatos para su autorización por parte de la Fundación UANL y asigna el recurso que cubrirá el monto total de las becas, se publican los resultados, cada mes se realizaran los depósitos correspondientes y al finalizar cada semestre se revisa el desempeño académico de los alumnos.

RESPONSABLES: Dirección del Departamento de Becas. Coordinación de Becas Externas. Coordinación de Trabajo Social. Fundación UANL A.C.

PROCEDIMIENTO:

El trámite de Becas Económicas inicia con:

- 1.-Previa planeación y autorización del Director de Becas
- 2.-La Coordinación de Becas Externas coordina y asigna las actividades a las áreas involucradas
- 3.-La Coordinación de Trabajo Social, analizará y evaluará las solicitudes y los requisitos presentados por el alumno.
- 4.-Se seleccionan los alumnos que cumplen con el perfil,
- 5.- Elaboración de la propuesta de beneficiados, la cual se presenta a la Fundación UANL A.C. para su aprobación.
- 6.- Asignación de los recursos por parte de la Fundación UANL A.C.
- 7.- Informar y publicar en las dependencias el listado de alumnos aceptados.
- 8.- Realizar los depósitos mensuales.
- 9.- Revisar y evaluar el desempeño académico del alumno.
- 10.- Entregar informe de desempeño académico de los beneficiados para aprobación del nuevo recurso.

Implantación:

Para llevar a cabo el cumplimiento de nuestra práctica se han contemplado las actividades propias del procedimiento, los responsables de cada actividad, los productos esperados de cada actividad, las fechas de realización de las actividades, la fecha de conclusión de actividades, así como las fechas de entrega del producto. (Ver Anexo 2)

Las redes de comunicación utilizadas en el Departamento de Becas para difundir los acuerdos, compromisos o cambios en el proceso son: el correo institucional, el teléfono, de responsable a responsable y mediante la publicación de comunicados.

METAS:

Incrementar anualmente la cantidad de alumnos beneficiados.

Aumentar el número de benefactores a la Fundación UANL A.C.

Contribuir a disminuir la deserción escolar.

Alcanzar la cobertura total de las escuelas preparatorias y facultades de la Universidad incluyendo las de doble plantel y sus campus foráneos.

INDICADORES:

Nuestro objetivo es medible a través de los siguientes indicadores:

- 1.-Solicitudes analizadas y evaluadas estas son la cantidad de solicitudes valoradas es decir que ya fueron revisadas y autorizadas o rechazadas por trabajo social.
- 2.-Número de alumnos beneficiados con beca económica se refiere a la cantidad total de alumnos que fueron seleccionados para ser parte del programa.
- 3.-La satisfacción del usuario del servicio la cual se mide mediante la aplicación de encuesta de satisfacción, es importante mencionar que la aplicación de dicha encuesta se realizó por primera vez durante el período Agosto-Diciembre 2016.

Resultados:

Para evaluar el desempeño de nuestra práctica y gracias a la integración del proceso al Sistema de Calidad, se estableció como objetivo de calidad, lograr la satisfacción del usuario durante el trámite de becas económicas Fundación UANL.

Indicadores de Desempeño: se aplica la encuesta de satisfacción del usuario del servicio a los _____

alumnos que realizan algún trámite de beca Fundación UANL.

¿Cómo se Mide?:

Los resultados de la encuesta se vacían en archivo Excel para su contabilización y para la medición de los resultados obtenidos utilizamos la escala de Likert.

Se han evaluado a la fecha el trámite de la Beca Fundación UANL-Tigres en movimiento y la Beca Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro, habiendo obtenido el 94 por ciento para el primer trámite y el 98 por ciento para el segundo.

Formato de Encuesta de Satisfacción del Usuario y Grafica de Resultados (Ver Anexo 3).

Frecuencia de medición: se aplica cada año durante el proceso de algún trámite de beca Fundación UANL.

Meta a alcanzar: Lograr el 80 por ciento de satisfacción del usuario en el trámite de la beca Fundación UANL, en base a los resultados obtenidos de las encuestas y resultados de la auditoria se evalúa la posibilidad de incrementar nuestro objetivo al 90 por ciento de satisfacción del usuario.

XII. Ganadoras de Eventos Anteriores

Nombre Certamen: Reconocimiento a la Mejora de la Gestión 2014

Fecha Concurso: 30/06/14 12:00 AM

Aéreas Oportunidad: Áreas de Oportunidad:

- . Gestionar el incremento en el número de beneficiados de las becas, o bien la gestión en el incremento de los montos entregados.
- . Incrementar los tipos de beca económica que integran el programa.
- . Alcanzar cobertura en todos los centros educativos de la universidad, incluyendo a los foráneos.
- . Implementar medidas de difusión del programa entre las empresas, con la finalidad de motivar a nuevos benefactores para la donación
- . Lograr la asistencia de los alumnos beneficiados la importancia de su participación en eventos del programa.
- .Concientizar a los alumnos acerca de la importancia de acudir a recoger la beca a tiempo, así como cumplir los requisitos para su entrega.

Procesos y Sistemas que hayan mejorado desde el premio:

- El incremento de las becas económicas en el nivel Licenciatura de 340 en el 2014 a 1,184 al semestre enero-junio 2017.
- La integración de las becas económicas en el nivel Medio Superior, logrando 315 becas para alumnos de bachillerato.

- La obtención de nuevos convenios y alianzas con las empresas con lo que se ha logrado integrar la modalidad de beca transporte y beca de apoyo a prácticas profesionales.
- El reiterado compromiso del Rector por beneficiar a los estudiantes de nuestra máxima casa de estudios, con la iniciativa del programa Tigres en Movimiento que beneficiara a 100 alumnos con beca de transporte.
- Se redujeron considerablemente los requisitos requeridos para la realización del trámite de 9 a 4.
- Inclusión del uso de opciones en el sistema SIASE para la verificación del comprobante de pago de inscripción mediante las cuotas escolares rectoría y la obtención del promedio semestral del alumno a través de la consulta del kárdex.
- Integración del proceso de la práctica en el sistema de administración de calidad del Departamento.

Sistema de Evaluación:

Sistema de evaluación:

La evaluación de desempeño de la práctica que se llevó a cabo en la fecha de la obtención del premio fue a través de la medición de la cantidad de alumnos que se beneficiaron con beca económica esto es el número total de beneficiados contra los trámites realizados y del monitoreo de la situación académica del alumno para llevar a cabo este cumplimiento el alumno deberá igualar o incrementar su promedio semestral, para asegurar la permanencia en el programa.

La evaluación del desempeño de la práctica actualmente se mide, con la encuesta de satisfacción del usuario, la cual se aplica a los alumnos que acuden a realizar un trámite de beca Fundación UANL.

Para llevar a cabo este proceso se determina el número de encuestas para aplicar de acuerdo al número de alumnos que se pretende beneficiar o bien al número aproximado de trámites que se estima recibir, posteriormente los resultados son vaciados en la matriz, donde son contabilizadas las respuestas de los alumnos de acuerdo a la escala Likert, una vez obtenido los totales, se realiza la gráfica que muestra el alcance de nuestro objetivo de satisfacción de usuarios en el proceso de su tramitación de beca.(Ver anexo 3)

El análisis de los resultados que se obtiene del total de alumnos beneficiados contra el total de trámite y los promedios alcanzados por los alumnos nos muestran el desempeño por parte de los participantes externos de la práctica que son los alumnos. Y los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario nos brindan retroalimentación interna acerca del desempeño del personal que realiza la práctica.

Unidades:

Unidades:

El programa de becas económicas Fundación UANL se caracteriza por ser una beca no reembolsable y la Universidad Autónoma de Nuevo León es la única en ofertarla y aún no ha sido replicado este sistema.

Debido a esto y a los buenos resultados obtenidos creemos firmemente en que este tipo de programa podría ser replicado en otras Universidades Pública y Privadas del estado y el país.

La dirección de Transporte del estado de Nuevo León implemento una beca de apoyo económico

de transporte para el nivel medio superior, para lo cual solicito información acerca de nuestro programa la cual fue entregada vía electrónica, la beca entro en vigencia a partir del semestre agosto-diciembre 2016.

Proceso Replicable:

La escuela o institución que quiera llevar a cabo un programa igual o similar a la práctica, deberá acudir directamente a nuestras instalaciones y solicitar a través de un oficio la información, requisitos y procedimientos que se llevan a cabo para el cumplimiento del programa.

Una vez que se solicite la información si la institución considera conveniente, se podrá impartir la capacitación correspondiente.

Para llevar a cabo el programa se puede tomar como base de replica el diagrama y la descripción de la práctica. (Ver Anexo 1)

Categoría:

Mejora de Gestión Social

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

El desempeño de los beneficios obtenidos de la práctica se mide en base a la cantidad de alumnos becados, la capacidad para becarlos y los alumnos que gracias a este apoyo han podido concluir la carrera.

En cuanto a los costos podemos mencionar, que el presupuesto destinado a cada uno de los grupos de la Beca Fundación UANL, se ven aprovechados cada semestre por los alumnos, el costo para la Fundación UANL en lograr este objetivo se refleja de la siguiente manera:

Para el Semestre Enero-Junio 2017

FUNDACIÓN UANL-LICENCIATURA: entrega 287 becas, lo que equivale a \$1;631,220.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-LICENCIATURA LA ASCENCIÓN: entrega 132 becas, lo que es igual a \$396,000.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-MANUTENCIÓN: entrega 100 becas, lo que representa \$250,000.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-TIGRES POR UN MEJOR FUTURO: entrega 385 becas, lo que significa \$2,071,200.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-TIGRES EN MOVIMIENTO: entrega 100 becas, lo que simboliza \$180,000.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-HEB: entrega 32 becas, lo que equivale a \$159,000.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-SENDA: entrega 100 becas, lo que es igual a \$439,800.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-ROBERTO ROCCA: entrega 21 becas, lo que representa \$396,900.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-FEMSA: entrega 7 becas, lo que significa \$336,000.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-BANREGIO: entrega 20 becas, lo que simboliza \$76,380.00 pesos m.n.

FUNDACIÓN UANL-MEDIA SUPERIOR: entrega 315 becas, lo que es igual a \$1,323,000.00 pesos m.n.

Lo cual representa un total de 1,499 becas otorgadas, representando así un presupuesto semestral de \$7,259,500.00 pesos m.n.

El impacto se mide en los participantes, en el número de alumnos que logran concluir sus estudios con el apoyo de la beca Fundación UANL.

En el personal que lleva a cabo la práctica, en su desempeño, el cual se mide con la evaluación de desempeño y con los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.

Indicadores:

Los resultados de nuestra práctica son medidos al finalizar cada semestre, mediante los siguientes indicadores:

No. De becas económicas otorgadas por semestre /No. De solicitudes recibidas por semestre

Total del monto económico otorgado en becas al semestre/Total del monto del recurso económico por semestre

No. De alumnos becados al semestre /No. De alumnos inscritos en la UANL por semestre

No. De alumnos que tramitan por semestre/No. De encuestas que se aplican por semestre

Resultados:

A continuación mostramos los resultados de la práctica a partir de la obtención del premio en cuanto al costo beneficio de los recursos destinados para la práctica: a partir de la obtención del premio la práctica ha obtenido buenos resultados, se han alcanzado los objetivos acerca del incremento de los beneficiarios por ende el aumento en la cantidad de becas económicas entregadas.

A continuación se muestran la cantidad de becas económicas y montos entregados durante los últimos tres periodos:

Para el periodo Enero- Junio 2016 se entregaron 1,387 becas, las cuales representan un presupuesto total de \$7,555,600.00 pesos m.n.

En el periodo Agosto-Diciembre 2016, se entregaron 1,499 becas, las cuales representan un presupuesto total de \$8,160,340.00 pesos m.n.

Y para el periodo Enero-Junio 2017 se entregaron 1,499 becas, las cuales representan un presupuesto total de \$7,259,500.00 pesos m.n.

Tabla de Resultados de la práctica Fundación UANL 2016-2017(Ver Anexo 4)

Resultados:

No. De becas económicas otorgadas por semestre /No. De solicitudes recibidas por semestre

En el semestre Enero-Junio 2017 entregamos 1,499 becas, para las cuales se recibieron 2,190 tramites, por lo que podemos decir que becamos el 68 por ciento de los alumnos que tramitaron una beca económica Fundación UANL.

Total del monto económico presupuestado en becas al semestre/Total del monto del recurso

económico depositado por semestre

Para el semestre Enero-Junio 2017 se presupuestó un monto total para las 1,499 becas de la Fundación UANL de \$7,259,500.00 pesos m.n. del cual al finalizar el semestre, podemos decir que se entregó el 100 por ciento del recurso.

No. De alumnos becados al semestre /No. De alumnos inscritos en la UANL por semestre

En el semestre Enero-Junio 2016 se inscribieron a la Universidad 98,707 alumnos a la Universidad de los cuales 1,499 son alumnos becados por la beca Fundación UANL representando un 1.51 por ciento de la población estudiantil. Además recibieron el apoyo de la beca al 100 por ciento de la boleta de rectoría lo que representa \$2;960,00.00 pesos m.n. en el nivel Licenciatura y \$724,500.00 pesos m.n. en el nivel Medio Superior, esta beca le aparece al alumno automáticamente en el sistema.

No. De alumnos que se beca con un tipo de beca por año/No. De encuestas que se aplican por tipo de beca al año

La primera aplicación de encuestas de satisfacción del usuario se realizó en el periodo Enero-Junio 2016, con el trámite de beca Fundación UANL- Tigres en movimiento, tramitaron 150 alumnos de los cuales se becaron 100 y de los cuales al menos 50 respondieron la encuesta. En este periodo alcanzamos el 94 por ciento de 80 por ciento establecido como objetivo.

La segunda aplicación se realiza en el periodo Enero Junio 2017, con el trámite de renovación de beca Fundación UANL-Tigres por un mejor futuro y Fundación UANL-Licenciatura, para este trámite se recibieron 285 solicitudes de Tigres por un mejor futuro y 198 de Licenciatura en total 483 trámites de los cuales se renovaron 466 y al menos 100 respondieron la encuesta. En este periodo alcanzamos el 98 por ciento del 80 por ciento establecido.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Es importante mencionar que para el periodo Agosto-Diciembre 2017, continuaremos otorgando las 1,499 becas con las que cuenta la práctica actualmente, además de tener autorizadas para ese semestre:

200 becas nuevas para Fundación UANL- Tigres por un mejor futuro (solo 4° año), lo cual significa becar alumnos que cursen el séptimo semestre recibiendo un depósito mensual de \$1,000 pesos m.n.

200 becas nuevas para Fundación UANL- Tigres por un mejor futuro (solo 5° año), lo cual

Fecha:

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 0 | 1 | 7 | 0 | 7 | 2 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

año mes día

Practica: 103

significa becar alumnos que cursen el séptimo semestre recibiendo un depósito mensual de \$1,000 pesos m.n. y 200 becas nuevas para Fundación UANL-Tigres en Movimiento, en esta beca el alumno recibirá un apoyo mensual de \$300.00 pesos m.n. destinados para el uso de transporte publico el cual se deposita en su credencial universitaria.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 103-ANEXOS BECA ECONOMICA FUNDACION UANL 2017.pdf , 103-ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO.pdf