

Fecha: 20170711
 año mes día
 Practica: 42

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: La capacitación como estrategia para desarrollar competencias laborales
 Fecha de Inicio de Operación: 1998-01-08
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo
 Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa
 Subcategoría: Unidades administrativas del sector central, de órganos desconcentrados y organismos descentralizados, así como en las Secretarías de Educación o equi

I. Antecedentes

Antecedentes: En 1998 inicia operaciones el departamento de becas de la UANL con la finalidad de brindar apoyo a los estudiantes a través de becas en la cuota de pago de rectoría y así ayudar a la comunidad universitaria. La capacitación de los empleados es fundamental para brindar un servicio de calidad y contribuir a su desarrollo personal y profesional.

En sus inicios no se tenía establecido un programa de capacitación, se impartían cursos que solo estaban disponibles en el Centro de Capacitación y Adiestramiento de la UANL., o se solicitaba el apoyo por vía oficio a la Secretaría General de la UANL para la contratación de una fuente externa que lo impartiera.

De esta forma se buscaba sensibilizar al empleado que brinda el servicio ya que se impartían cursos de carácter personal y de servicio, por lo tanto no se podía medir su efectividad en el desempeño, detectando áreas de oportunidad en la atención al usuario del servicio interno y externo afectando el clima laboral y el logro de los objetivos de calidad del departamento.

A partir del 2003 con la certificación del Departamento de Becas bajo la norma ISO 9001:2000 solo se proporcionaban cursos relacionados con la calidad en el servicio contribuyendo al cumplimiento del requisito del sistema de calidad. Sin embargo se continuaba detectando áreas de oportunidad como resultado de la encuesta de satisfacción del servicio, debido a que los cursos proporcionados no estaban orientados a las funciones que realizaba cada empleado.

Actualmente la Política de Calidad es: en el Departamento de Becas estamos comprometidos con

la satisfacción de los usuarios del servicio de becas de la U.A.N.L., dentro del marco del Modelo de Responsabilidad Social Universitaria, a través del cumplimiento de su normatividad, del sistema de mejora continua y contando con personal capacitado. Por tal motivo el personal debe de ser competente, estar involucrado, conocer la importancia de su trabajo y de cómo contribuye al logro de los objetivos del departamento.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

Se inicia en 1998 pero a partir de mayo del 2008 se diseña un programa de capacitación para el personal del departamento de becas con el objetivo de mejorar el desempeño del empleado, donde se incluían temas relacionados con el servicio proporcionado, eligiendo solo los temas disponibles en el Centro de Capacitación y Adiestramiento de la UANL.

El Departamento de becas tiene implementado un procedimiento de capacitación, el cual se lleva de la siguiente manera:

1 La detección de necesidades de capacitación al personal es obtenida mediante diversos métodos realizados por el Director y el Coordinador Administrativo, los cuales pueden ser por medio de los siguientes formatos: El Requerimientos de Capacitación, Seguimiento del Impacto de la Capacitación en la Formación de la Competencia/Logro de Objetivos/Mejora del SAC, Evaluación de Desempeño.

Este proceso se realiza de la siguiente manera: Cada semestre el Director y los Coordinadores de cada Área, evalúan al personal a su cargo llenando los formatos anteriormente descritos, los cuales se aplican al final de cada proceso de trámites de beca. La información es registrada de una manera crítica y objetiva, proporcionando una retroalimentación a los empleados sobre los resultados de manera individual.

Las evaluaciones se entregarán a los responsables de área mediante el registro de calidad de Control de Entrega de Documentos para después de aplicadas se regresarán nuevamente al Coordinador Administrativo.

2 Tomando en cuenta los resultados de las encuestas aplicadas, el Coordinador Administrativo elabora las estadísticas y gráficas correspondientes para ser presentadas al Director y a los Responsables de Área para su análisis y de esta manera surgen las propuestas para que el coordinador Administrativo elabore el Programa general de Capacitación.

3 El Coordinador Administrativo solicita a la Dirección de Recursos Humanos su apoyo mediante el Centro de Capacitación y Desarrollo de la UANL, para que nos proporcione el listado correspondiente de los cursos que se van a impartir durante el año y se haga la elección correcta de los mismos para ser impartidos a nuestro personal dentro de nuestra institución.

4 La Dirección de Recursos Humanos autoriza el apoyo del Centro de Capacitación y Desarrollo de la UANL, para que nos proporcione el listado correspondiente de los cursos disponibles.

5 El Coordinador Administrativo realiza la elección de los cursos para la elaboración del

Resumen Ejecutivo



FECHA

Fecha: 20170711
año mes día

Practica: 42

Programa de Capacitación.

6 Se imparten los cursos conforme al programa de capacitación al personal del departamento por parte del Centro de Capacitación y Desarrollo de la UANL.

7 Al final del semestre los Responsables de Área llenan el formato de Seguimiento del Impacto de la Capacitación en la Formación de la Competencia/Logro de Objetivos/Mejora del SAC, para evaluar al personal.

8 Para determinar la efectividad del curso e identificar áreas de oportunidad el Director, el Coordinador Administrativo en conjunto con los Coordinadores de Área revisan y analizan los resultados y establecen acciones para la mejora.

Objetivo General:

Ofrecer un servicio personalizado y de alta calidad a los usuarios en la realización de trámites de becas, contando con personal capacitado de actitud positiva con valores de justicia y honradez comprometidos institucionalmente con la mejora continua.

Objetivo General: Contar con un personal capacitado para brindar un servicio de calidad contribuyendo al logro de las metas y objetivos establecidos dentro de la institución.

Objetivo Cualitativo Uno:

Evaluar las competencias del personal

Objetivo Cualitativo Dos:

Mejorar la eficiencia del personal después de recibir la capacitación

Objetivo Cualitativo Tres:

Reestructurar el programa de capacitación para cursos orientados a las necesidades detectadas

Objetivo Cuantitativo Uno:

Reestructurar al 100 por ciento los instrumentos de medición para evaluar las competencias del personal

Objetivo Cuantitativo Dos:

Aumentar a un 50 por ciento el equipo de capacitadores internos

Objetivo Cuantitativo Tres:

Aumentar en un 50 por ciento los cursos de capacitación

Marco Normativo:

El departamento de becas se rige bajo las leyes y reglamentos de la UANL que tienen como finalidad regular, controlar y proporcionar al trabajador derechos y obligaciones dentro de los que destaca la capacitación continua para proporcionar un servicio de calidad.

1 Estatuto General Capítulo III Del Personal Administrativo Artículo 142.

2 Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL. Capitulo XI, clausulas 164 al 174.

3 Lista de Programas de Capacitación a Trabajadores de la Universidad. Para dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de transparencia señaladas en el artículo 10 fracción VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, la Universidad Autónoma de Nuevo León emite en su Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo al artículo 7.

4 Norma ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad.

5 MAC-05 Responsabilidad de la Dirección

7 MAC-06 Administración de Recursos.

8 Manual de Organización,

9 Procedimiento de Capacitación.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

Hasta mayo del 2008 los temas en lo que se capacitaban al personal eran los disponibles en el Centro de Capacitación y Adiestramiento de la UANL los cuales no estaban orientados a las funciones que realizar el personal del departamento y afectaba el resultado de nuestros objetivos de calidad, por tal motivo surge la necesidad de capacitar al personal con temas relacionados al servicio que brinda dentro de la institución, para:

- Producir una mayor interacción e intercambio entre las personas,
- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización,
- Cambiar la actitud de las personas creando un clima más satisfactorio entre los empleados,
- Aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia,
- Ayudar al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones,
- Aumentar la confianza y la actitud asertiva,
- Forjar mejores actitudes comunicativas,
- Subir el nivel de satisfacción con el puesto,
- Permitir el logro de metas individuales,
- Eliminar los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual,

Se diseña un programa de capacitación y para la implementación se crea un equipo de instructores internos de cada una de las áreas del departamento que cuentan con la experiencia y conocimientos específicos de cada puesto del departamento.

En donde el equipo de instructores tomara en cuenta los elementos principales del plan de capacitación:

- A quién debe capacitarse: Empleado, trabajador, director.
- Quién será el capacitador: Instructor, asesor.
- Acerca de qué capacitar: Tema o contenido del programa.
- Dónde capacitar: Lugar físico.
- Cómo capacitar: Métodos de capacitación y recursos necesarios.
- Cuándo capacitar: Periodo de capacitación y horario.
- Cuánto capacitar: Duración de la capacitación.
- Para qué entrenar: Objetivo o resultados esperados.

De acuerdo a que nuestro servicio de trámite becas es en línea en el Sistema SIASE, se requiere que todo el personal sea capacitado en el área tecnológica para que pueda responder a las demandas que se presentan en el proceso y la operación del sistema.

Contribuyendo de esta manera al desarrollo de los empleados, brindando un servicio de calidad a la comunidad universitaria y sus familias, logrando la mejora continua del departamento.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Con la implementación de esta práctica los grupos de beneficiarios son:

- El personal del departamento de Becas en su ámbito personal, profesional y laboral con capacitación constante y actualizada para la realización de sus actividades.
- Al alumno y sus padres de familias al recibir un servicio de calidad.

El alcance de nuestra práctica abarca a todas las áreas de del departamento de becas y los requerimientos contemplan las necesidades de formación y capacitación requeridas para cumplir con los proyectos y/o lineamientos estratégicos del departamento relacionados con las funciones, responsabilidades y del área que lo solicita.

El impacto que tiene esta práctica es que el alumno y los padres de familia reciben una atención personalizada, un trato cordial, apropiado y de alta calidad de parte del personal del departamento, lo cual le brinda seguridad durante su trámite de beca y así queda de manifiesto la eficacia de los cursos contemplados dentro del programa de capacitación.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

El Departamento de becas consciente de la situación económica en la actualidad ha buscado las mejores estrategias para obtener y optimizar los recursos proporcionados por departamentos de esta institución a fin de incrementar la capacitación del personal para brindar un servicio personalizado y de alta calidad a toda la comunidad universitaria, logrando su satisfacción a través de nuestro servicio.

El aprovechamiento se refleja de la siguiente forma: El costo beneficio total de los cursos de capacitación de Calidad, de Desarrollo Administrativo y Personal a través de un año por personas externas es de \$ 718;200.00 pesos M.N., estamos hablando de un ahorro de \$718;200.00 pesos MN., para nuestra institución al impartir los cursos de capacitación por instructores internos.

El impacto de esta estrategia ha sido positiva no solo para nuestro departamento sino también para nuestra universidad; ya que se eliminan gastos considerables para la impartición de este tipo de cursos.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

El impacto que ha tenido la práctica hacia el interior del departamento es la satisfacción de recibir capacitación gratuita, profesional, adecuada y apropiada para la eficaz realización de sus actividades y funciones.

Para tal efecto se realiza una calendarización de cursos para que los empleados estén enterados y puedan programar sus actividades diarias, esta calendarización se pública en el pizarrón de corcho al que todo el personal tiene acceso.

Otro impacto positivo es que el alumno recibe un trato cordial y apropiado durante la realización

Fecha: 20170711
año mes día

Practica: 42

de su trámite de beca y así queda de manifiesto la eficacia del programa de capacitación, al tener resultados positivos de la evaluación del desempeño del personal.

Impacto Sociedad:

El impacto que tiene esta práctica es que el alumno y los padres de familia reciben una atención personalizada, un trato cordial, apropiado y de alta calidad de parte del personal del departamento, lo cual le brinda seguridad durante su trámite de beca y así queda de manifiesto la eficacia de los cursos contemplados dentro del programa de capacitación. Contribuyendo de esta manera al bienestar social del alumno y los padres de familia.

Todo esto ha permitido que nuestra institución sea cada vez más competitiva ya que en la actualidad es la Tercera Universidad más grande de México y la Institución Pública de Educación Superior más importante con la mayor oferta académica del noroeste del país.

Por otra parte se contribuye al medio ambiente al no contaminar con el uso de combustible en traslados ya que los cursos se imparten dentro del departamento.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

El Departamento de Becas crea un programa de capacitación constante que incluye temas de gestión de calidad, de sensibilización, cursos motivacionales, en los cuales se involucra a todo el personal del departamento y con esto se ha logrado adquirir un gran nivel de compromiso con su trabajo, cumpliendo con las metas de los objetivos de calidad y con la satisfacción del usuario del servicio.

Se proporciona capacitación al personal para lograr la competencia necesaria, para ello se cuenta con un programa de capacitación establecido, en base a las funciones que realiza el personal de manera que la meta es que sea más eficiente y preparado para el desarrollo de las mismas, buscando siempre un servicio de calidad y mejora constante.

En el Departamento de Becas el personal tiene una participación activa, ya que la atención es personalizada a cada uno de los alumnos que solicitan el trámite de beca, para lo cual se requiere que el personal esté debidamente capacitado para desarrollar cada una de sus funciones.

En el departamento de becas la capacitación se planifica y se programa de forma anual, se brinda cada 6 meses en donde se imparte 4 cursos de 4 horas de duración por 2 días.

Entre las acciones que realizamos para la capacitación del personal, se encuentran la impartición de cursos enfocados a: Desarrollo de Calidad: Calidad en el Servicio Desarrollo Personal: Programación Neurolingüística, Comunicación Efectiva, Manejo de Actitudes, Formación de Valores, Control y Manejo de Emociones Desarrollo Administrativo: Trabajo en Equipo, Planeación Estratégica, Manejo de Conflicto, Análisis de Problema y Toma de Decisiones. Desarrollo Profesional: Técnicas de Investigación. Requisitos para el trámite de beca de escasos recursos para grupos vulnerables y Requisitos para el trámite de beca de otros conceptos para grupos representativos de la UANL.

Con esto se ha logrado sensibilizar al personal en su actitud, paciencia y tranquilidad al momento de brindarle el servicio al usuario durante su trámite de beca.

Anexo 3 Programa de Capacitación 2017.

Con la intención de crear un buen ambiente laboral, tener una comunicación abierta y directa que nos permita tomar las mejores decisiones en nuestras operaciones, se realizan juntas con cada una de las áreas del departamento y en todos los niveles, lo cual nos permite conocer y considerar las sugerencias del personal, así como analizar cada uno de los casos relevantes que se presentaron en el proceso anterior, reevaluar las políticas internas y en general analizar las áreas de oportunidad. Además de las juntas, utilizamos los diferentes canales de comunicación interna, como son correo electrónico institucional, encuestas, entre otros.

Cada semestre el Director y los Coordinadores de cada Área evalúan al personal a su cargo de una manera crítica y objetiva, proporcionando de manera individual una retroalimentación a los empleados sobre los resultados de la evaluación en donde se les reconoce el buen trabajo que han realizado y las áreas de oportunidad para que mejoren su desempeño y así fortalecer el compromiso de la importancia de su trabajo.

Los resultados de la evaluación de desempeño se grafican y se publican en un pizarrón informativo para que los empleados conozcan de manera general los resultados.

El Departamento de Becas tiene establecidas diferentes acciones para motivar y reconocer el desempeño del personal, entre las que podemos mencionar flexibilidad de horarios de trabajo, otorgamiento de días de descanso contemplados en el Contrato Colectivo de Trabajo, entre otros.

También lleva a cabo actividades recreativas con todo el personal, lo que permite la integración del equipo de trabajo. Buscando la mejora continua en cada uno de nuestros procesos, tenemos establecido un programa de evaluación del desempeño, de forma permanente.

Participación Social:

La participación de la sociedad en esta práctica se da a través los medios como lo son el buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico, encuestas de satisfacción del usuario, vía telefónica, redes sociales, página web, del sistema en línea SIASE a través de los cuáles nos expresan sus dudas, sugerencias e inquietudes para ser analizadas y considerálas como un área de oportunidad que nos permita fortalecer nuestro programa de capacitación.

Con esta práctica la sociedad recibe mayor transparencia, oportunidad, precisión y calidad en la obtención de sus trámites.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Factores Impulsores: El compromiso de nuestro Rector en mantener una capacitación constante y actualizada en todas las dependencias centrales para que mediante esa forma puedan brindar un servicio de calidad a toda la comunidad universitaria y el liderazgo, preocupación, compromiso del director del departamento de becas para contar con personal calificado para realizar sus funciones con eficacia.

Factores Restrictivos: Los cursos de capacitación estaban estandarizados a todos los empleados de la UANL, no estaban estructurados a las necesidades del departamento de becas ni adecuados al tipo de servicio proporcionado.

Acción emprendida para superarlo. Se creó un grupo de instructores conformado por empleados del departamento que contaban con la experiencia y conocimientos del servicio proporcionado, los cuales son los responsables del diseño del programa de capacitación, tomando en cuenta los elementos principales del plan de capacitación:

A quién debe capacitarse: Empleado, trabajador, director.

Quién será el capacitador: Instructor, asesor.

Acerca de qué capacitar: Tema o contenido del programa.

Dónde capacitar: Lugar físico.

Cómo capacitar: Métodos de capacitación y recursos necesarios.

Cuándo capacitar: Periodo de capacitación y horario.

Cuánto capacitar: Duración de la capacitación.

Para qué entrenar: Objetivo o resultados esperados.

Factores Restrictivos: Las fechas de programación de los cursos establecidos por el Centro de Capacitación de la UANL, no se podían agendar de acuerdo a las fechas de las actividades del personal del departamento.

Acción emprendida para superarlo. Por tal motivo se proporciona la capacitación en el departamento de becas adaptando el programa de capacitación con la calendarización de trámites, utilizando para ello la sala de juntas.

Ciclos Mejora:

El Departamento de becas tiene implementado un procedimiento de capacitación, el cual se lleva de la siguiente manera:

1 La detección de necesidades de capacitación al personal es obtenida mediante diversos métodos realizados por el Director y el Coordinador Administrativo, los cuales pueden ser por medio de los siguientes formatos: Las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios del Servicio, Requerimientos de Capacitación, Seguimiento del Impacto de la Capacitación en la Formación de la Competencia/Logro de Objetivos/Mejora del SAC, Evaluación de Desempeño.

Este proceso se realiza de la siguiente manera: Cada semestre el Director y los Coordinadores de cada Área, evalúan al personal a su cargo llenando los formatos anteriormente descritos, los cuales se aplican al final de cada proceso de trámites de beca. La información es registrada de una manera crítica y objetiva, proporcionando una retroalimentación a los empleados sobre los resultados de manera individual.

Las evaluaciones se entregarán a los responsables de área mediante el registro de calidad de Control de Entrega de Documentos para después de aplicadas se regresarán nuevamente al Coordinador Administrativo.

2 Tomando en cuenta los resultados de las encuestas aplicadas, el Coordinador Administrativo elabora las estadísticas y gráficas correspondientes para ser presentadas al Director y a los Responsables de Área para su análisis y de esta manera surgen las propuestas para que el coordinador Administrativo elabore el Programa general de capacitación.

Para determinar la efectividad del curso e identificar áreas de oportunidad el Director, el Coordinador Administrativo en conjunto con los Coordinadores de Área revisan y analizan los resultados y establecen acciones para la mejora.

A partir de mayo del 2008 se diseña un programa de capacitación para el personal del departamento de becas con el objetivo de mejorar el desempeño del empleado, donde se incluían temas relacionados con el servicio proporcionado, eligiendo solo los temas disponibles en el Centro de Capacitación de la UANL.

En los últimos 3 meses se han emprendido las siguientes acciones:

- A la fecha se han presentado mejoras en el proceso de capacitación con la formación de un grupo de personas que imparten los cursos de manera interna en los temas específicos al servicio proporcionado.
- Se adquirió un aparato video proyector y una pantalla para mejorar la calidad de las presentaciones de los cursos y proyectos, al mismo tiempo logrando la velocidad del internet y la nitidez de las mismas.

Institucionalización:

A partir del 2008 el Departamento de Becas emprende nuevos retos para la mejora continua en la capacitación por tal motivo se diseña un nuevo programa de capacitación y para la implementación se creó un equipo de instructores internos de cada una de las áreas del departamento que cuentan con la experiencia y conocimientos requeridos. Contribuyendo al desarrollo de los empleados, brindando un servicio de calidad a la comunidad universitaria y sus familias, logrando de esta manera los objetivos de calidad.

En el Departamento de Becas las acciones tomadas quedan plasmadas bajo las leyes y reglamentos de la UANL que tienen como finalidad regular, controlar y proporcionar al trabajador derechos y obligaciones dentro de los que destaca la capacitación continua para proporcionar un servicio de calidad:

- 1 Estatuto General, Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL,
- 2 Lista de Programas de Capacitación a Trabajadores de la Universidad,
- 3 Norma ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta práctica esta institucionalizada ya que se encuentra dentro:

- 1 del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008,
- 2 en el Manual de Calidad, Manual de Organización,
- 3 en el Procedimiento General de Capacitación.

Acciones :

Entre las acciones que se proyectan en el corto, mediano y largo plazo para garantizar la sustentabilidad de la práctica son las siguientes:

Corto: Diseñar un objetivo de calidad enfocado a medir la efectividad de la capacitación proporcionada.

Mediano: Programar de 6 a 8 cursos por año.

Largo: Reestructuración de los instrumentos de medición de la detección de necesidades de capacitación.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

La Universidad Autónoma de Nuevo León preocupada por ser competente a nivel internacional y brindar un servicio de calidad ha buscado la certificación en el ISO 9001:2008 de todas sus dependencias tiene como medio la capacitación a todo su personal en los diferentes ámbitos.

Con todo ello las dependencias han ido estandarizando sus procesos y con establecimiento de objetivos de calidad relacionados a la capacitación de sus empleados y que todos conozcan la importancia de su trabajo.

Es importante mencionar que el grupo de capacitadores internos ha sido solicitado por otras dependencias de la Universidad para:

- Acudir a orientar a los usuarios sobre el trámite de Becas de Escasos Recursos debido a que actualmente el trámite es por sistema digital SIASE. Para llevar a cabo esta actividad utilizamos el Método de Cascada, onda o pirámide.
- Asesorar en los temas relacionados con la Certificación ISO 9001:2008 en la Preparatoria 3 y 25, y en la Facultad de Salud Pública y Nutrición en donde utilizamos el Método de capacitación móvil
- Compartimos el Macro y Micro flujos de procesos de becas y su estructura para que ellos lo replicarán en sus procesos y la forma de como se hace este diseño, en algunos departamentos centrales de la Rectoría de la UANL y para ello se utilizó el Método de formato de hoja de Excel

Anexo 4 PG-06-001 procedimiento Solicitud de Personal Capacitación y Formación.

Participación otras Instancias:

El Departamento de Becas en el 1998 empezamos con la preparación de los cursos de capacitación. Para tal efecto se contó con el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos y del Centro de Capacitación y Adiestramiento de la UANL. Esta capacitación fue solicitada a través del Director del Departamento a la Dirección Administrativa de la UANL para su aprobación.

Se contó con el apoyo:

- de la Dirección de Calidad de la UANL la cual proporcionó capacitación de en los temas relacionados con la Certificación ISO 9001:2008 al equipo de instructores internos del Departamento de Becas.
- de la Dirección de Tecnologías de la Información de la UANL el cual capacitó al personal del Departamento de Becas en la sistema digital del SIASE.

Para llevar a cabo este proceso de transmisión de conocimientos se utilizó el Método de Cascada, onda o pirámide para transmitir los conocimientos adquiridos al personal del departamento.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:	<p>Específicamente el departamento de becas se rige bajo leyes y reglamentos que establece la UANL y que tienen como fin controlar y salvaguardar los servicios de calidad a través de una capacitación continua del empleado: Estatuto General, Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL, Lista de Programas de Capacitación a Trabajadores de la Universidad, Norma ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>En nuestra institución se tienen claramente establecidos los valores de honradez, justicia, responsabilidad, solidaridad, verdad, trabajo en equipo y compromiso siendo estos la base del comportamiento del personal manifestándose en la atención y servicio hacia cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.</p>
Transparencia:	<p>El Departamento de Becas se sustenta bajo el marco normativo que nos establece la Dirección de Enlace y Transparencia y Acceso a la información de la UANL por lo cual nuestra práctica está establecida en total apego a los valores de legalidad, honestidad, eficacia, equidad, transparencia y rendición de cuentas y bajo Lista de Programas de Capacitación a Trabajadores de la Universidad: Para dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de transparencia señaladas en el artículo 10 fracción VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, la Universidad Autónoma de Nuevo León emite en su Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información, de acuerdo al artículo 7, en donde el mecanismo de rendición de cuentas es horizontal porque obligación de los servidores públicos de responder, <u>informar y explicar qué es lo que están haciendo.</u></p>
Aplicación de recursos:	<p>El Departamento de Becas contribuye al uso eficiente de recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos, cuenta con el programa de capacitación el cual se lleva a cabo en base a los cursos programados por el departamento de becas los cuales son impartidos por el equipo de <u>instructores internos.</u></p>
Desarrollo profesional y humano:	<p>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.</p> <p>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.</p>

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.

Entre las acciones que realizamos para la capacitación del personal, se encuentran la impartición de cursos enfocados a: Desarrollo de Calidad: Calidad en el Servicio Desarrollo Personal: Programación Neurolingüística, Comunicación Efectiva, Manejo de Actitudes, Formación de Valores, Control y Manejo de Emociones Desarrollo Administrativo: Trabajo en Equipo, Planeación Estratégica, Manejo de Conflicto, Análisis de Problema y Toma de Decisiones. Desarrollo Profesional: Técnicas de Investigación.

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 en los últimos cinco años: 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.

Una forma de reconocer y valorar el trabajo de los empleados es brindándoles las facilidades a ellos, sus hijos y cónyuge para continuar con sus estudios, apoyándoles con la cuota de rectoría y el pago de la cuota interna de la facultad o preparatoria.

También a los hijos de los empleados se les apoya con útiles escolares y juguetes para sus hijos en navidad.

Se les da un reconocimiento económico a los empleados de acuerdo a su antigüedad en la UANL.

Otra forma de apoyo es mediante el programa de estímulos económicos que constituyen el premio de productividad, puntualidad y asistencia.

Salud y seguridad:

Entre los programas institucionales en los que participamos se encuentra el Programa Universidad Saludable. Nuestra Máxima Casa de Estudios se esfuerza en que se conozcan y se desarrollen estilos de vida saludables para tener mayores posibilidades de alcanzar nuestros objetivos.

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. Mediante el Programa Universidad Saludable, se ofrece capacitación en prevención de enfermedades, lesiones o adicciones; a través de 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 una campaña de prevención, enfocada a incentivar la cultura de la seguridad. A través de la campaña Una Actitud Preventiva Para Una Seguridad Efectiva, se ofrecen alternativas 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: Se cuenta con sistema de alarmas en lugares estratégico de ciudad universitaria. la UANL cuenta con 580 oficiales (76 pertenecen a la institución y 504 son externos), ocho patrullas ubicadas en diferentes escuelas; 22 cuatrimotos y once bicicletas de montaña; así como ocho unidades del Tigre Bus que trasladan a los estudiantes hasta las estaciones del metro o paradas de camión. Programa Binomio K9: Equipos de manejador y perros entrenados, que dan apoyo en los accesos de los campus.

Corredor Seguro: En el campus de Ciencias de la Salud, un paso resguardado con binomios K9 y patrullaje que va desde la Estación del Metro Hospital hasta el propio Campus.

Protección Civil Universitaria: Equipo de paramédicos, bomberos y rescatistas, que son la primera atención que se da a la comunidad universitaria en los casos que sean necesarios (lesiones, crisis convulsivas, accidentes, incendios, etc.).

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

Además contamos con auxilio mecánico. En caso de sufrir alguna lesión o algún accidente automovilístico, se brinda apoyo para solicitar grúas, ambulancias, tránsito, aviso a familiares, entre otros.

El departamento de becas cuenta con un programa general de mantenimiento con el propósito de mantener un entorno seguro y saludable para ello se coordina con el departamento de Mantenimiento para los servicios de fumigación, electricidad, plomería, impermeabilización, limpieza de vidrios y en ductos de climas, etc. Por otra parte para el mantenimiento del equipo de cómputo es a través de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, en cuanto al sistema SIASE y Content Manager lo realiza la Dirección de Tecnologías de la Información. Además en los procesos de tramitación de becas se cuenta con guardias de seguridad, que se encargan de vigilar el orden y canalizar al usuario de servicio a las ventanillas correspondientes.

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

Medio ambiente:

La Máxima Casa de Estudios 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.

La Universidad ha colocado juegos de tres contenedores de 85 litros cada uno, en los accesos y pasillos de 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, la Universidad Autónoma de Nuevo León 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 medioambiente, 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.

La UANL preocupada por conservar y mejorar el medio ambiente ha implementado el Programa Institucional de Separación y Reciclaje de Residuos, en donde participamos toda la comunidad universitaria.

En el Departamento de Becas se tiene implementada la propuesta ecológica de las tres erres Reducir, Reutilizar y Reciclar. Se contribuye a la reducción con el ahorro de energía eléctrica utilizando solo aquellas luces que sean necesarias, además contamos con grandes ventanales para permitir una mayor entrada de luz y el uso de colores claros en interiores. Se reutiliza la otra cara de las hojas impresas para sacar copias de uso interno, se recargan los cartuchos de las copiadoras que hay en el departamento, por otra parte el mobiliario que es descartado en el departamento se canaliza a otras áreas de la universidad para su uso. Se cuenta con contenedores para el depósito de papel y botellas de plástico para su reciclaje.

Por otra parte se contribuye al medio ambiente al no contaminar con el uso de combustible en traslados ya que los cursos se imparten dentro del departamento.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

En el Departamento de Becas tenemos bien definido nuestro plan de trabajo, ya que es el instrumento que nos permite llevar a cabo los fines de la U.A.N.L. Dentro de nuestro plan de trabajo hemos definido los objetivos, tiempos, responsables y metas que pretendemos alcanzar, de manera que se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia; así como también tenemos establecidos indicadores alineados al propósito de nuestra práctica y a los objetivos de nuestro departamento.

PLAN DE TRABAJO

OBJETIVOS: Lograr capacitar a cada empleado para que alcance eficazmente la competencia del puesto que desempeña y así mantener la mejora continua.

METAS: Capacitar a todo el personal para que alcance la competencia del puesto que desempeña en el departamento.

INDICADORES

Nuestros objetivos se basan en la mejora continua, los cuales son medibles e identificables donde el indicador son: la evaluación de desempeño, Ficha de Requerimientos Capacitación, Impacto y seguimiento de la Capacitación, la descripción de puestos, programa de capacitación.

ACTIVIDADES

Se realiza la planeación iniciando con el rediseño de la descripción cada puesto para determinar la competencia requerida y en base a este rediseño la elaboración de una nueva Ficha de Requerimientos de Capacitación para detectar las necesidades de la capacitación, la cual se aplicarla a los empleados para posteriormente medir los resultados, analizarlos y detectar áreas de oportunidad para considerarlos en la elaboración del programa de capacitación.

AREA RESPONSABLE

Los responsables de llevar a cabo el cumplimiento de estos procesos son el Director, los Coordinadores de las Áreas, Equipo de Instructores Internos y el personal del departamento.

Implantación:

La planeación de nuestra práctica es realizada por el Director, los Coordinadores de las Áreas, Equipo de Instructores Internos y el personal de nuestro Departamento de la siguiente manera:
1- El Director y las coordinaciones responsables de Área planean y realizan reuniones de trabajo para revisar, analizar y rediseñar la Descripción de cada puesto, la Evaluación de Desempeño, la Ficha de Requerimientos de Capacitación, el Seguimiento del Impacto de la Capacitación para su revisión y aprobación..

2- El Coordinador Administrativo, apoyándose en los responsables de área aplican la Ficha de Requerimientos de Capacitación para detectar áreas de oportunidad.

3- El Coordinador Administrativo y los responsables de área, analizan la información obtenida y determinan los cursos de capacitación.

4- El Coordinador Administrativo elabora el Programa General de Capacitación incluyendo la calendarización de los cursos, lugar físico y receso.

5- El Coordinador Administrativo informa al equipo de Instructores Internos los temas a capacitar para la elaboración del material didáctico y teórico de la capacitación como manuales, folletos, Formatos de lista de asistencia y evaluación del curso.

6- El Equipo de Instructores Internos imparten la capacitación conforme al Programa establecido y al término de cada curso aplican la evaluación del curso.

7- El Director, el Coordinador Administrativo en conjunto con las Coordinaciones de Área elaboran y revisan los resultados del programa de capacitación.

8- El Coordinador Administrativo realiza el seguimiento del Impacto de la capacitación y la aplicación de la evaluación de desempeño y de acuerdo a resultados identificar áreas de oportunidad que den lugar a un nuevo programa de capacitación.

Producto Esperado: El personal sea capacitado al 100 por ciento y que sea competente en su puesto de trabajo.

Fecha de Inicio: agosto 2017

Fecha de Término: diciembre 2018

Con la intención de tener una comunicación abierta y directa que nos permita tomar las mejores decisiones en nuestras operaciones, se realizan juntas con cada una de las áreas del departamento y en todos los niveles, lo cual nos permite conocer y considerar las sugerencias del personal, así como analizar cada uno de los casos relevantes que se presentaron en el proceso anterior, reevaluar y en general analizar las áreas de oportunidad. Además de las juntas, utilizamos los diferentes canales de comunicación interna, como son memorándum, correo electrónico institucional, encuestas, entre otros.

Resultados:

Se espera que para diciembre del 2018 el personal del departamento de Becas sea capacitado al 100 por ciento y que sea competente en su puesto de trabajo.

Considerando los siguientes indicadores:

- La Evaluación de Desempeño,
- La Ficha de Requerimientos Capacitación,
- El Impacto y seguimiento de la Capacitación,
- El Programa de Capacitación,
- La Descripción de Puestos.

Los indicadores de La Evaluación de Desempeño, la Ficha de Requerimientos, Capacitación, el Impacto y seguimiento de la Capacitación y el Programa de Capacitación se evaluarán cada semestre y la Descripción de Puestos se revisará conforme a las necesidades de cada puesto.

Se realiza la Revisión de la Dirección en donde el coordinador Administrativo presenta los resultados de los indicadores y se analizan en conjunto con los Responsables de Área para tomar acciones para la mejora continua.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

Los resultados están conforme al objetivo planteado por el Departamento de Becas donde uno de los propósitos es ofrecer un servicio personalizado y de alta calidad a los usuarios en la realización de trámites de becas, contando con personal capacitado de actitud positiva con valores de justicia y honradez comprometidos institucionalmente con la mejora continua.

La medición del desempeño o funcionamiento de la práctica se lleva a cabo semestralmente, mediante los siguientes indicadores:

- Número de cursos programados
Número de cursos realizados
- Número de empleados capacitados para formar parte del equipo de capacitadores internos
Número de empleados seleccionados para el equipo de capacitadores internos
- Encuesta de evaluación de desempeño
Resultados de la encuesta de evaluación de desempeño
- Encuesta de requerimientos de capacitación
Resultados de requerimientos de capacitación
- Encuesta de seguimiento del impacto de la capacitación
Resultados de Encuesta de seguimiento del impacto de la capacitación

Resultados:

- Para el año 2016 se realizaron 5 cursos programados, cumpliendo con la meta establecida de realizar el 100 por ciento de los cursos y en el 2017 se espera alcanzar un total de 6 cursos en el año,

- Se capacitó a 12 empleados de los cuales se seleccionaron 6 para formar parte del equipo de capacitadores internos

- Encuesta de evaluación de desempeño:
Esta evaluación se aplicó en diciembre 2016 a todo el personal del Departamento de becas alcanzando el 96.6 por ciento.

- Encuesta de requerimientos de capacitación:
Se aplicó en noviembre 2016 por los Responsables de Área del cual, se generó una lista de los temas a capacitar que se consideraron en la elaboración del Programa de Capacitación 2017.

Fecha: 20170711
año mes día

Practica: 42

- Encuesta de seguimiento del impacto de la capacitación:

Para los resultados de esta encuesta se consideraron las gráficas de los resultados de la efectividad de recepción de documentos y verificación de solicitudes del trámite de becas de escasos recursos alcanzando el 98.66 por ciento y el 98 por ciento los cuales representan un avance del impacto de la capacitación del año 2016.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

El o los grupos de beneficiarios que cubre o atiende esta práctica son los siguientes:

Beneficiarios: Con la implementación de esta práctica los grupos de beneficiarios son:

- El personal del departamento de Becas en su ámbito personal, profesional y laboral con capacitación constante y actualizada para la realización de sus actividades.
- Al alumno y sus padres de familias al recibir un servicio de calidad.

El alcance de nuestra práctica abarca a todas las áreas de del departamento de becas y los requerimientos contemplan las necesidades de formación y capacitación requeridas para cumplir con los proyectos y/o lineamientos estratégicos del departamento relacionados con las funciones, responsabilidades y del área que lo solicita.

El impacto que hemos tenido ante la sociedad es que el alumno y los padres de familia reciben una atención personalizada, un trato cordial, apropiado y de alta calidad de parte del personal del departamento, lo cual le brinda seguridad durante su trámite de beca y así queda de manifiesto la eficacia de los cursos contemplados dentro del programa de capacitación.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

42-ANEXO 1 FORMATOS.pdf , 42-ANEXO 2 Diagrama de flujo CAPACITACIÓN.pdf