

Fecha: 20170721  
 año mes día  
 Practica: 122

## Datos del Titular

Nombre: Arnoldo Téllez López  
 Correo Electrónico: arnoldo.tellez@uanl.mx  
 Teléfono: 81 83294000 5228  
 Lada Teléfono Extensión  
 Puesto: Director

## Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Beca de Transporte Bono Preferente  
 Fecha de Inicio de Operación: 2016-08-01  
 Es Resultado de un Trabajo en: Grupo  
 Categoría: Mejora de la Gestión Social  
 Subcategoría: Responsabilidad social

## I. Antecedentes

Antecedentes: La UANL es una institución de carácter público, comprometida con la sociedad que tiene como misión la formación de bachilleres, técnicos, profesionales, maestros universitarios e investigadores capaces de desempeñarse eficientemente en la sociedad del conocimiento; poseedores de un amplio sentido de la vida y con plena conciencia de la situación regional, nacional y mundial; que aplican principios y valores universitarios, se comprometen con el desarrollo sustentable, económico, científico, tecnológico y cultural de la humanidad; son innovadores y competitivos, logran su desarrollo personal y contribuyen al progreso del país en el contexto internacional.

Para nuestra institución es de suma importancia que ningún alumno deje de estudiar por falta de recursos y es por eso que en el Departamento de Becas nos preocupamos en generar más oportunidades y mejores condiciones de becas para continuar transformando la vida de nuestros estudiantes.

El principal objetivo del Departamento de Becas es apoyar con el otorgamiento de becas en sus distintas modalidades a todas las personas que lo soliciten de acuerdo a la normatividad y políticas de la UANL a través de un servicio personalizado y humano, de manera justa y pertinente para así contribuir al desarrollo académico y social que busca la UANL, en este sentido, la UANL a través de nuestra dependencia promueve la responsabilidad social, dentro y fuera de la institución.

Es así que de acuerdo a la Visión 2020 y conociendo la necesidad de apoyo económico que existe en nuestra comunidad universitaria conformada por más de 190 mil estudiantes, es que

surge nuestra práctica en el mes de agosto de 2016, en donde la Universidad Autónoma de Nuevo León en conjunto con el Gobierno del Estado de Nuevo León ponen en marcha el programa de Beca de Transporte Bono Preferente a través del Departamento de Becas, con el objetivo de contribuir a facilitar la movilidad y desplazamiento de los estudiantes de educación media superior, así como mejorar su economía, calidad de vida y fomentar la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad. De esta manera se benefician a estudiantes en situación de pobreza y/o que están en peligro de abandono escolar.

## II. Descripción y operación de la práctica

### Explicación:

En el mes de Agosto de 2016 en continuidad con la Visión 2020, la cual nos marca: La Universidad Autónoma de Nuevo León es reconocida en el año 2020 como una institución socialmente responsable y de clase mundial por su calidad, relevancia y contribuciones al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación, la construcción de escuelas de pensamiento y al desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del País, se da inicio con esta práctica, Beca de Transporte Bono Preferente, beca otorgada por el Gobierno de Nuevo León y la UANL a estudiantes de nivel medio superior que hayan obtenido una beca de escasos recursos en la cuota de rectoría, práctica innovadora y única en su tipo a nivel estatal, que consiste en una aportación mensual de \$300 para cubrir el costo de las tarifas de transporte público.

El beneficiario deberá cubrir básicamente tres requisitos: haber obtenido beca de escasos recursos en el semestre actual en la cuota de rectoría de la UANL, contar con credencial universitaria y estar dispuesto en realizar una actividad al mes de servicio comunitario. La beca de transporte bono preferente se implementa bajo el siguiente proceso:

1. Se instala el Comité de la Beca de Transporte Bono Preferente del Estado de NL.
2. Se llevó a cabo reuniones de dicho comité, analizando la efectividad de dicha beca.
3. Se implementa convenio entre la UANL y Gobierno del Estado, en base al Reglamento de la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.
4. El Departamento de Becas establece el periodo de trámites de becas de escasos recursos.
5. Los estudiantes realizan su trámite mediante el SIASE.
6. El Departamento de Becas realiza el análisis de los trámites de beca y se genera el Padrón de Beneficiarios de la Beca de Transporte Bono Preferente.
7. La UANL envía dicho Padrón a la Agencia Estatal de Transporte.
8. El Departamento de Becas notifica vía correo electrónico a los estudiantes beneficiarios.
9. El Departamento de Becas envía el Padrón de Beneficiarios a las diferentes Preparatorias de la UANL, actualmente participan 29 planteles. Anexo 1 Evidencia de notificación vía correo electrónico.
10. La Preparatoria publica los listados de los estudiantes beneficiados.
11. El beneficiario recibe su beca de transporte bono preferente los primeros días de cada mes a través de un depósito monetario directamente en su credencial universitaria, para su uso exclusivo en el transporte público.
12. El beneficiario del bono preferente debe realizar al mes un proyecto de cambio a favor de su

comunidad, en cada etapa deben tomar fotografías para ir documentando el desarrollo del proyecto.

13. El Coordinador de Becas de Nivel Medio Superior registra en una base de datos a los alumnos beneficiados, el proyecto que implementaron y las evidencias así como la continuidad de la beca.

Actualmente la UANL cuenta con una población en el nivel medio superior de alrededor de 80,000 estudiantes de los cuales se han beneficiado con la beca de transporte bono preferente a más de 18 mil estudiantes en el transcurso del año y esto solo en una primera etapa, tiene una duración de 6 meses la cual puede extenderse hasta concluir con sus estudios del nivel medio superior siempre y cuando cumpla con los requisitos.

- Objetivo General:** El objetivo y misión de la práctica es contribuir a facilitar la movilidad y desplazamiento de los estudiantes de educación media superior con el fin de mejorar su economía y calidad de vida, logrando así que el estudiante beneficiado trascienda en lo personal y en lo profesional, además fomenta la corresponsabilidad social ya que el alumno contribuye a su comunidad implementando un proyecto de cambio.
- Objetivo Cualitativo Uno:** Facilitar la movilidad y desplazamiento de los estudiantes.
- Objetivo Cualitativo Dos:** Mejorar la calidad de vida del estudiante así como de su familia.
- Objetivo Cualitativo Tres:** Trascender con la implementación de dicho programa de beca de transporte bono preferente en el estado y en el país.
- Objetivo Cuantitativo Uno:** Incrementar a los beneficiarios en un 50 % del total de estudiantes del nivel medio superior.
- Objetivo Cuantitativo Dos:** Incluir en un 20 % a los estudiantes de nivel licenciatura a dicho programa (segunda etapa).
- Objetivo Cuantitativo Tres:** replicar dicho programa a otros grupos de estudiantes de la UANL, tales como deportistas destacados, artistas, hijos de empleados, mérito académico, por mencionar algunos.
- Marco Normativo:** En la Universidad Autónoma de Nuevo León se busca la verdad; se estudia, se investiga, se facilita el aprendizaje, se trabaja, se está al servicio del hombre y de su entorno; se asegura una sólida formación que unifica ciencia, sociedad, tecnología y desarrollo, cimentando todo en la reflexión, la creatividad, la sabiduría, la generosidad y el humanismo; se consolida la cultura de planeación en toda su comunidad; se da espacio libre a la discusión de ideas y se fomenta el espíritu crítico, pluralista y participativo; se hace vida el compromiso de conservar la propia identidad, fortaleciendo la cultura nacional y regional integrándolas con los valores de la cultura universal; se colabora en la edificación de una sociedad en la que prevalezcan la justicia y la libertad; se genera una apertura comprometida en el servicio social y en la vinculación con los sectores productivo y de servicios públicos, privado y gubernamental; y se da testimonio de orden, entusiasmo, respeto, responsabilidad, transparencia en el manejo de sus recursos y disposición permanente para la rendición de cuentas claras.  
El vigor de la vida universitaria se sustenta en su Ley Orgánica, ordenamiento jurídico elaborado con visión de futuro que permite afrontar con éxito los imponentes retos y desafíos que debe superar una Institución de Educación Superior dispuesta a lograr la excelencia internacional, en el contexto de competitividad, globalización y revolución científico-tecnológica a la que nos somete el mundo actual.  
Respetuosos del marco jurídico que establecen la Ley Orgánica y el Estatuto General, los

integrantes de esta Máxima Autoridad Universitaria han sometido a revisión las aportaciones de sus diferentes Comisiones Permanentes, así como las de la sociedad en general, las cuales se reciben tanto en lo particular como a través de los integrantes del Consejo Consultivo Externo, el Consejo Consultivo Internacional y la Fundación UANL.

El delicado y minucioso trabajo que permite a la Institución poner al día la Normativa Universitaria, es testimonio fehaciente del esfuerzo permanente de la UANL para lograr la pertinencia de su acción, que gracias a la solidez de su marco legal, le permite construir, mediante el ejercicio responsable de la Autonomía, un nuevo modelo universitario centrado en el aprendizaje, en el que docencia, investigación, extensión de la cultura, vinculación y servicio social generen la propagación y efectiva penetración social del conocimiento, para cumplir el rol determinante que como piedra angular, dé soporte al bienestar social, al desarrollo económico y a la competitividad que Nuevo León y México requieren.

En ese sentido es que el Departamento de Becas se rige bajo las leyes y reglamentos de la UANL, por mencionar:

1. Ley Orgánica de la UANL.
2. Estatuto General de la UANL.
3. Reglamento General de Becas de la UANL.
4. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.
5. Políticas Internas del Departamento de Becas de la UANL.
6. Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL
7. Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)
8. Manual Organizacional.
9. Manual de Calidad.

10. Procedimiento Específico de Becas de Nivel Medio Superior.

11. Visión 2020 de la UANL.

12. Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020.

13. Agenda de Responsabilidad Social Universitaria.

14. Reglamento de la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.

15. Ley General de Educación.

16. Ley Estatal de Educación.

---

- 17. Manual de Presupuestos de la UANL.
  - 18. Comité de Becas y Créditos.
  - 19. Comité de la Beca Bono.
- 

### III. Novedad de la práctica

Novedad :

La beca transporte bono preferente es una práctica pionera, innovadora y única en su tipo ya que hasta donde es de nuestro conocimiento no existe otro beneficio similar en el resto del País, esta práctica promueve no solo la transformación de los estudiantes beneficiados al mejorar su economía familiar sino que además impacta significativamente a la comunidad provocando un efecto cascada, es decir el alumno recibe el apoyo económico y el dinero que su familia invertía en transporte lo utiliza para cubrir otras necesidades, de esta manera se benefician a estudiantes en situación de pobreza y/o que están en peligro de abandono escolar y ellos en retribución desarrollan e implementan un proyecto que beneficia a otras personas de su comunidad. Anexo 3 ejemplo de la participación de los alumnos beneficiados en servicio comunitario

La UANL es una institución de alto prestigio nacional e internacional, que se caracteriza por su gran aportación en temas de responsabilidad social y con gran sentido humano, con nuestra práctica estamos abonando a lograr dicho prestigio.

Para una mejor administración de la práctica se utilizan diferentes plataformas tecnológicas como son:

- Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE); lo que le permite al estudiantes conocer y tramitar de manera electrónica algún tipo de beca que la UANL ofrezca.
- Sistema de dispersión de la Empresa Enlaces Inteligentes, lo que permite y facilita al estudiante beneficiario recibir su beca (deposito) de transporte bono preferente directamente al tomar la unidad de transporte público.
- Diferentes programas de Microsoft: como Word, Excel, Power Point, por mencionar algunos.

### IV. Efectividad de la práctica

**Beneficiarios:**

Actualmente el Departamento de Becas de la UANL a través de la Coordinación de Becas de Nivel Medio Superior beneficia a estudiantes de nivel medio superior que presentan condiciones de escasos recursos, que viven en zonas de rezago social, tanto de Monterrey como su área metropolitana.

El impacto de la práctica se ve reflejado con los resultados que se derivan de la implementación de dicho programa, al observar como los beneficiarios describen su experiencia, como se involucran y participan activamente en un bien común de su entorno, la protección, rehabilitación y mejoramiento del medio ambiente, la participación con la comunidad de una manera positiva, y todo esto gracias a la beca de transporte bono preferente, que les brinda la oportunidad y el deseo de continuar con sus estudios, mejorando la calidad de vida de la familia en todos los sentidos. Dichos comentarios de casos de éxito son publicados en los diferentes medios de comunicación de la UANL, así como en las preparatorias para concientizar y motivar a los estudiantes a continuar con sus estudios.

Actualmente la UANL cuenta con una población en el nivel medio superior de alrededor de 80,000 estudiantes de los cuales se han beneficiado con la beca de transporte bono preferente a más de 18 mil estudiantes en el transcurso del año y esto solo en una primera etapa, tiene una duración de 6 meses la cual puede extenderse hasta concluir con sus estudios del nivel medio superior siempre y cuando cumpla con los requisitos.

El buen resultado de nuestra práctica es gracias al interés y compromiso de nuestro Rector el Mtro. Rogelio Garza Rivera, así como de nuestra Secretaria General, nuestro Director del Departamento de Becas, la Coordinación de Becas de Nivel Medio Superior, los Directores (as) y responsables operativos de las diferentes preparatorias, así como también del Gobierno del Estado, de la empresa Enlaces Inteligentes, de la plataforma Diseña el Cambio y por su puesto de los estudiantes y familiares que se ven beneficiados con nuestra práctica.

Reiterando que nuestra institución es de alto prestigio nacional e internacional, que se caracteriza por su gran aportación en temas de responsabilidad social y con gran sentido humano, estando seguros que con nuestra práctica estamos aportando de gran manera a lograr y mantener nuestra calidad y prestigio educativo.

### V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

**Aprovechamiento:**

Para lograr el aprovechamiento de los recursos públicos y a fin de incrementar el bienestar de la comunidad, en la implementación de la práctica se tomaron en consideración a alumnos con un trámite de beca de escasos recursos puesto que se tiene un antecedente previo de su situación económica y así estos recursos se asignan a quienes se encuentran en situación de pobreza y/o que están en peligro de abandono escolar, lo que garantiza que el presupuesto establecido por la UANL en conjunto con el Gobierno del Estado realmente se destine a quien más lo necesita.

En el período comprendido de agosto del 2016 a julio del 2017, se han beneficiado a más de 18 mil estudiantes en la cuota de rectoría y a su vez con la beca de transporte bono preferente, lo

**Aprovechamiento:** que equivale a un recurso anual por parte del Gobierno del Estado de \$64, 800,000.00 M.N.,  
Y por parte de la UANL, a través de la beca de escasos recursos en la Cuota Escolar de Rectoría equivale a un recurso anual de \$89, 460,000.00 M.N.  
Otro de los resultados del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el estudiante y su familia con la generación de ahorros de hasta \$6,800.00 M.N., por año aproximadamente en cada estudiante por concepto de cuotas escolares y transporte público, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

### VI. Participación Ciudadana

**Impacto Interior:** Existe una enorme satisfacción en el personal del Departamento de Becas al ser parte del proceso de la asignación de la beca transporte bono preferente, ya que como se mencionó con anterioridad hay una garantía de que el presupuesto establecido para esta beca realmente se destine a los estudiantes económicamente más vulnerables. SERIA CONVENIENTE DESARROLLAR MAS EL PUNTO DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA PERSONAL CON LA PRACTICA, COMO HA SIDO ESTAR EN CONTACTO DIRECTO CON LOS ALUMNOS  
Esforzándonos en crear más y mejores procesos operativos así mismo ha fortalecido las habilidades e intensificado la profesionalización del personal a través de capacitación en rubros de inteligencia emocional, calidad en el servicio, uso de la informática y cursos de sensibilización y concientización para garantizar su contribución dentro del proceso de dicha beca, así mismo se ha promovido en cada uno de los empleados el lado humano que la UANL inculca en toda la comunidad universitaria.  
La operatividad de los procesos del sistema de gestión de la calidad, generan mayor certeza y transparencia, tanto del personal como de las diferentes variables involucradas en el proceso, utilizando las herramientas y plataformas tecnológicas de la institución.

**Impacto Sociedad:** El objetivo de la práctica en primera instancia es beneficiar al estudiante y su economía familiar y en segundo lugar pero no menos importante al resto de comunidad nuevoleonense debido a que al ser beneficiario de esta beca se motiva al alumno a convertirse en un agente de cambio y desarrollar valores como la empatía, generosidad, compasión, responsabilidad social, entre otros; ya que para recibir el apoyo monetario se requiere la implementación de un proyecto en beneficio de la comunidad, dentro de los cuales podemos mencionar limpieza y reforestación de plazas y parque públicos, limpieza de alcantarillas, repartir comida a personas sin hogar, visitar asilos de ancianos para fomentar la convivencia con las personas de la tercera edad, juntar tapas roscas para apoyo a los niños con cáncer, etc., por lo que podemos concluir que la práctica

impacta fuertemente en la sociedad. Ver Anexo 3

La UANL, es una institución de cultura superior, al servicio de la sociedad, y de puertas abiertas, que busca la paz y el compromiso social, en ese sentido a través del Departamento de Becas se han creado diferentes canales de comunicación con otras universidades públicas y privadas del estado y del país, compartiendo nuestras mejores prácticas de becas, como es el caso de la beca de transporte bono preferente.

Así mismo se ha logrado mediante la implementación de la beca de transporte bono preferente una gran aceptación y un gran impacto positivo en los estudiantes beneficiarios así como en sus familias, y comunidad en general; al recibir dicho apoyo y generar una mejor movilidad y desplazamiento, así como mejorar su economía, calidad de vida y fomentar la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad. Ejemplo: Al concientizar sobre el cuidado de los recursos naturales, ahorrar en los servicios del hogar, así como la recolección de basura, o mejoramiento de espacios públicos, campañas de concientización, por mencionar algunos.

De esta manera se motiva y benefician a estudiantes en situación de pobreza y/o abandono escolar en continuar con sus estudios y ser agentes de cambio.

## VII. Involucramiento del Personal

### Participación Interna:

Para el Departamento de Becas, el recurso humano es el factor más importante en la implementación de los procesos y las metas de calidad planteadas, ya que entre diversas acciones son el rostro del departamento al momento de brindar la atención a los estudiantes o público en general.

Es por eso que nuestro personal está altamente capacitado para desarrollar cada una de sus funciones de manera eficiente, con calidad y profesionalismo, sin dejar de lado la parte humana que caracteriza a nuestra institución.

La atención que se brinda a cada uno de los estudiantes que solicitan el trámite de beca es personalizada, para lo cual se requiere que el personal esté debidamente capacitado y comprometido.

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

Como comentábamos anteriormente para el Director del Departamento de Becas lo más importante es su recurso humano. Se llevan a cabo juntas operativas semanales y semestrales con el Director y los Coordinadores de cada Área, en donde se comparten y hacen comentarios y recomendaciones de la importancia y relevancia de sus actividades, así como el impacto en la calidad del servicio, se evalúa al personal 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 área de oportunidad para que



mejoren su desempeño y fortalecen el compromiso y la importancia de su trabajo.

El Coordinador de Recursos Humanos del Departamento de Becas mantiene comunicación constante con la Dirección de Recursos Humanos y Nominas de la UANL, para lo que sea pertinente. Se tienen 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, impulsar y motivar a continuar con su preparación académica ya sea estudiante algún diplomado, idioma o bien posgrado, 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.

Parte del compromiso del personal del Departamento de Becas y de la Coordinación de Becas de Nivel Medio Superior es atender fuera de oficina y horario las diferentes juntas, eventos, ferias de becas y pláticas de concientización de la beca de transporte bono preferente.

Aunado a lo anterior, es de suma importancia la capacitación constante a los responsables de becas de los diferentes planteles, en donde se tiene el calendario de reuniones mensuales para ver avances, compartir casos de éxitos, mejores prácticas implementadas y dar seguimiento general a las necesidades y dudas de nuestros estudiantes beneficiarios.

Así mismo se programan juntas de concientización, con los estudiantes beneficiarios, visitando cada una de las preparatorias y llevando a cabo pláticas productivas en donde se les da seguimiento a sus dudas, problemas y se les escucha respecto al cómo se sienten al ser parte de esta gran beca de transporte bono preferente. Recordándoles y motivándoles a continuar con su transformación estudiantil y corresponsabilidad social.

La difusión del programa es de suma importancia y se realiza a través de los medios de comunicación universitarios. Anexo 4 Evidencia d.

### Participación Social:

La sociedad es la parte más importante de nuestra práctica, recordando que los beneficiarios de dicha práctica son estudiantes del nivel medio superior así como sus familias del estado de Nuevo León.

Para lograr el beneficio de la beca de transporte bono preferente, la sociedad y el estudiante se involucran y cumple son su responsabilidad tramitando su beca de escasos recursos en la cuota de rectoría mediante el Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE), en la fecha que le corresponde.

En el trámite de beca de escasos recursos se ha visto un aumento considerable de solicitudes y esto es gracias a la beca de transporte bono preferente, ya que una vez que el alumno es acreedor a la beca de escasos recursos, automáticamente se le otorga la beca de transporte bono preferente, brindando un apoyo considerable en la economía y mejorando la calidad de vida de los estudiantes y sus familias.

Ademas de mejorar su economía, calidad de vida, fomenta la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad.

Fecha: 20170721  
año mes día

Practica: 122

dentro del servicio comunitario, el cual es requisito para mantener dicho apoyo de beca de transporte bono preferente. Dicha actividad se documenta en la plataforma Diseña el Cambio.

Recordando que el objetivo de esta práctica consiste en apoyar a estudiantes de nivel medio superior que aspiran a una educación universitaria de calidad y a mejorar su calidad de vida, contribuyendo a la Visión 2020 de la UANL.

### VIII. Sustentabilidad de la práctica

#### Factores de Desarrollo:

Durante la planeación de la implementación de dicha practica, se establecieron diferentes analisis y panoramas por parte del comité conformado por el Gobierno del Estado, las Secretarias de Educación y Desarrollo Social, la UANL y diversas instituciones gubernamentales y privadas.

Dentro de la UANL, se llevo acabo la planeación a traves de juntas con el Director de Becas y la Coordinación de Becas de Nivel Medio Superior, así como con los Directores de las diferentes Preparatorias de la UANL, donde se presentan posibles escenarios para favorecer de una manera más efectiva a nuestros estudiantes del nivel medio superior.

Siguiendo el camino de mejora y una planeación estrategica, basada en la Visión 2020 de la UANL, así como el Plan de Desarrollo Institucional, entro otros factores importantes para el desarrollo de esta practica, tal como lo indican los diez rasgos distintivos de nuestra visión:

1. Una Institución de educación impulsora del progreso, que sustenta su actividad en un Plan de Desarrollo Institucional y una Agenda de Responsabilidad Social Universitaria derivada de dicho plan, adoptando permanentemente un compromiso público con los intereses de la sociedad de la que forma parte.
2. Una institución que posee una amplia y moderna infraestructura y equipamiento de apoyo a la impartición de los programas educativos que se ofrecen, así como para el desarrollo de los proyectos de los cuerpos académicos y de las actividades culturales y de extensión universitaria.
3. Una planta física funcional para los requisitos de cada una de las dependencias académicas, administrativas y centros de investigación de la universidad.
4. Una institución que cuenta con un sólido y certificado sistema de gestión de la calidad para la rendición oportuna de cuentas a la sociedad, apoyado en una normativa actualizada y pertinente; la actualización y capacitación permanente del personal directivo y administrativo; sistemas informáticos de frontera; un sistema consolidado de indicadores de desempeño, esquemas de seguimiento y evaluación, así como lineamientos explícitos para la planeación, la transparencia y la toma de decisiones.

Todos estos factotes contribuyen a la creación pero sobre todo a la permanencia de esta práctica. La gran satisfacción y la seguridad que estamos contribuyendo de manera efectiva con nuestra sociedad, pero sobre todo con nuestro principal objetivo que son nuestra razon de ser como institución, los estudiantes. El insentivar y apoyar su movilidad y desplazamiento, siempre inculcando el gran sentido humano y de responsabilidad social que caracteriza a la UANL.

Factor restrictivo: al inicio de la práctica nos encontramos con la falta de difusión de dicha beca hacia los estudiantes de nivel medio superior,

Acción emprendida: sin embargo gracias al impulso y compromiso de nuestro Rector, Secretaria General y al involucramiento del personal del Departamento de Becas y de los responsables de

Fecha: 20170721

año mes día

Practica: 122

becas de las diferentes preparatorias y buenos resultados y a la buena difusión del programa se dio un incremento tanto en la corresponsabilidad como en el número de beneficiarios.

Factor restrictivo: los estudiantes desconocían la realización de la actividad de servicio comunitario. (Dicha actividad es requisito para continuar con la beca)

Acción emprendida: por lo cual se realizó una campaña de concientización y descripción paso a paso de cómo realizar dicha actividad.

### Ciclos Mejora:

Con el gran interés de nuestra máxima autoridad en la UANL, nuestro Rector, en impulsar y consolidar la Visión 2020, basados en el Plan de Desarrollo Institucional y la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria, es que el Departamento de Becas nos sentimos comprometidos con nuestra institución, colaborando de manera activa y eficiente en los diversos procesos administrativos de becas que emanan de dicho departamento.

El Departamento de Becas tiene como objetivo apoyar con el otorgamiento de Becas en sus distintas modalidades a todas las personas que lo soliciten de acuerdo a la normatividad y políticas de la UANL a través de un servicio personalizado y humano, de manera justa y pertinente para así contribuir al desarrollo académico y social que busca la UANL.

Es por eso que la práctica Beca de Transporte Bono Preferente tiene como principal objetivo la cobertura, movilidad y desplazamiento, así como la equidad que tiene la educación en el nivel medio superior de sectores o grupos de la población que se encuentran en situación de resago, que les impida incorporarse a una vida productiva en desarrollo.

Además el Director del Departamento de Becas en coordinación con el área de Becas de Nivel Medio Superior se reúnen frecuentemente para la planeación de los trámites de Becas de Nivel Medio Superior, en sus diferentes modalidades incluyendo la beca de transporte bono preferente, basados en el Reglamento General de Becas y en la Visión 2020 UANL.

Es de gran importancia para el departamento mantener la mejora dentro de sus procesos, a continuación se describen los siguientes:

Revisión y actualización de las normas que rigen al Departamento de Becas; se revisa la política, la misión, visión y valores del Departamento de Becas, política interna para el otorgamiento de becas.

Revisión y actualización del Convenio de Colaboración entre el Gobierno del Estado y la Universidad Autónoma de Nuevo León: se realiza para mantener de manera segura y efectiva la dispersión de los apoyos a los beneficiarios de la UANL, así como afectar las actualizaciones pertinentes y mantener la protección de datos personales de los alumnos beneficiados.

Curso de Capacitación y Sensibilización: se imparte con apoyo del Centro de Capacitación y Adiestramiento de la UANL, con el objetivo mencionado anteriormente, lo más importante es nuestro recurso humano.

Actualmente se está dando el apoyo de beca de transporte bono preferente a la primera generación de estudiantes beneficiarios de la beca de transporte bono preferente, quienes ya concluyeron sus estudios de nivel medio superior y están por ingresar a nivel licenciatura.

### Institucionalización:

En las últimas dos décadas la UANL ha sustentado su desarrollo y la toma de decisiones en procesos de planeación participativos que le han permitido identificar los retos que enfrenta la institución en el cumplimiento de sus funciones y construir e implementar oportunamente los

medios para atenderlos. Para ello, ha sido fundamental contar con marcos orientadores de acción que establecen las aspiraciones que la comunidad universitaria pretende lograr en periodos a mediano plazo. Ejemplo de esto es la formulación de las diferentes visiones acordes a las características del entorno y sus exigencias de intensificar acciones pertinentes para la construcción y consecución de los objetivos trazados en la Planeación Estratégica, así como en el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL.

El trabajo de los universitarios para cumplir la Misión y hacer realidad la Visión 2020 UANL, deberá concentrarse, en el logro de los 15 propósitos declarados en la misma, de entre los que por su relación en esta práctica podemos mencionar:

1. Ampliar y diversificar las oportunidades de acceso a la Universidad para un mayor número de jóvenes con deseos y capacidades para la realización de estudios.
2. Asegurar la igualdad de oportunidades educativas de buena calidad para todos, independientemente de la situación social, raza, género o discapacidad de los estudiantes.
3. Construir y consolidar nuevos y más efectivos esquemas de vinculación con los sectores público, social y empresarial del Estado y del País.

Por lo cual el Departamento de Becas se basa en planes de acción orientados en lograr sus aspiraciones a corto, mediano y largo plazo, dentro de la Planeación estratégica así como el Plan de Desarrollo Institucional de la UANL.

Acciones :

Acciones de proyección:

Corto plazo: mantener el 100 % de estudiantes beneficiarios con la beca de transporte bono preferente.

Mediano plazo: Aumentar el número de estudiantes beneficiarios en el nivel medio superior.

Largo plazo: Expandir el apoyo a nivel licenciatura (2da etapa del programa).

## IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

La universidad procura la permanencia de sus estudiantes atendiendo los aspectos socioeconómicos que impidan avanzar y concluir con éxito sus estudios, mediante esta práctica es como se busca contribuir a dicha permanencia, siendo pionera a nivel estatal. La beca de transporte bono preferente se caracteriza por ser una beca de carácter social, la cual busca la transformación de los jóvenes que adquieren dicha beca, y así mismo la transformación de la sociedad al ver el involucramiento activo en mejorar las condiciones de vida en general de la comunidad. Es por eso y debido a la gran aceptación y demanda, así como a los buenos resultados obtenidos es que no dudamos que este tipo de práctica podría ser replicado en otras Universidades Públicas y Privadas del estado y del País.

Desde el Departamento de Becas, nuestro director y el Coordinador de Becas de Nivel Medio Superior se reúnen con las autoridades de cada preparatoria para presentar los avances y áreas de oportunidad de la beca de transporte bono preferente, así mismo se realiza una constante vinculación con diferentes actores gubernamentales, iniciativa privada y ONG'S, ejemplo: en conjunto con diversas autoridades universitarias y de gobierno, el Director del Departamento de Becas y el Coordinador de Becas de Nivel Medio Superior participaron en una entrega de Becas

en el municipio de Mina, NL., donde se pudo explicar la práctica así como concientizar a los jóvenes en ser agentes de cambio.

**Participación otras Instancias:**

La Beca de Transporte Bono Preferente no se habria logrado sin el apoyo desidido de nastro Rector y la Secretaria General, así como diferentes actores gubernamentales, como el Gobernador Constitucional del Estado de NL, el apoyo e involucramiento de la iniciativa privada, instituciones de educación y ONG'S. Con el objetivo de formalizar dichos acuerdos se crean convenios de colaboracion, ejemplos;

- Con el Gobierno del Estado a traves de la Agencia Estatal de Transporte, es la instancia para coordinar la operación de dicho programa de beca de transporte bono preferente.

- La AC, Diseña el Cambio es la plataforma en donde los beneficiarios comparten sus actividades de servicio comunitario, subiendo a la web las evidencias y descripción de sus actividades, logrando un gran impacto transformador de cambio en su comunidad.

- La empresa Enlaces Inteligentes, quienes son los responsables de hacer la dispersión de los apoyos a los más de 18 mil beneficiarios cada mes y brindar el apoyo para que no presenten problemas al momento de utilizar su credencial universitaria en el día a día.

**Dentro de la UANL:**

- La Dirección de Tecnologías de Información, quienes nos apoyan con su personal de sistemas para facilitar la información de los estudiantes acreedores a dicha beca.

- La Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales, quienes nos apoyan y se involucran en la realización del servicio comunitario con los beneficiarios, vinculando con ONG'S y empresas social mente respobles.

- La Dirección de Recursos Humanos y Nominas de la UANL, quienes nos apoyan en las capacitaciones del personal del Departamento de Becas.

- La Dirección del Nivel Medio Superior, quienes nos brindan las facilidades para el desarrollo de dicha practica.

## X. Énfasis a principios y valores

**Trabajo marco de la ley:**

La Legislación universitaria vigente está compuesta por reglamentos generales que señalan el curso del quehacer universitario. La normativa institucional y los procesos administrativos del Departamento de Becas estan encamindos en dichas leyes y reglamentos, para fin de regular los requisitos, plazos, términos, derechos, obligaciones y el perfil del aspirante que desea obtener una beca de la Universidad. Entre los cuales se encuentran:

1. Ley Orgánica de la UANL.
2. Estatuto General de la UANL.
3. Reglamento General de Becas de la UANL.
  - a. Artículo 1.- La Universidad Autónoma de Nuevo León, en su calidad de Institución Pública de Educación Superior, se compromete a otorgar Becas de estudios a sus alumnos de los niveles medio superior y superior, así como a sus profesores que deseen obtener un posgrado. 1
4. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.
5. Políticas Internas del Departamento de Becas de la UANL.
6. Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL

7. Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)
8. Manual Organizacional.
9. Manual de Calidad.
10. Procedimiento Específico de Becas de Nivel Medio Superior.
11. Visión 2020 de la UANL.
  - a. La Universidad Autónoma de Nuevo León es reconocida en el año 2020 como una institución socialmente responsable y de clase mundial por su calidad, relevancia y contribuciones al desarrollo científico y tecnológico, a la innovación, la construcción de escuelas de pensamiento y al desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del País.
12. Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020.
13. Agenda de Responsabilidad Social Universitaria.
14. Reglamento de la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.
15. Ley General de Educación.
16. Ley Estatal de Educación.
17. Manual de Presupuestos de la UANL.
18. 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.
19. Comité de la Beca Bono Preferente donde se encuentran Gobierno, la UANL e Instituciones.
20. Reglas de operación de la Agencia Estatal de Transporte por parte del Gobierno de Nuevo León.
21. Reglas de operación por parte de la Plataforma Diseña el Cambio, respecto a la actividad de servicio comunitario.

Otro aspecto a considerar es lograr que se consoliden los esquemas de gestión para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad de los programas y procesos educativos, estipulado en el Plan de Desarrollo Institucional.

Aunado a lo anterior existe 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 Departamento de Becas ratifica y promueve los siguientes valores universitarios en la realización de los ideales de la gestión socialmente responsable de la formación integral, de la generación y aplicación del conocimiento y la cultura, y del funcionamiento institucional en todos sus ámbitos: verdad, equidad, honestidad, libertad, solidaridad, respeto a la vida y a los demás, paz, respeto a la naturaleza, integridad, comportamiento ético y justicia.

Así mismo la UANL ha hecho propios ocho atributos primordiales que sustentan su desarrollo y el cumplimiento de su Misión: autonomía, espíritu crítico, pensamiento analítico, humanismo, pertinencia, liderazgo, trabajo multo, inter y trasdisciplinario y responsabilidad social universitaria.

Transparencia:

El carácter público de la universidad la obliga a ser solidaria y a mantener el compromiso de atender a toda la población por igual, en particular a la más desfavorecida, por lo que se realizan esfuerzos institucionales permanentes para lograr tal propósito. La UANL tiene la obligación de ser ejemplo de rectitud y honestidad, orientando todos sus actos a la búsqueda de la verdad y apartándose de conductas relacionadas con la simulación y el engaño.

Para cumplir con la Misión y hacer realidad la Visión 2020 UANL, el trabajo de los universitarios deberá concentrarse en el logro de los siguientes propósitos: Consolidar un espacio público con altos niveles de calidad y pertinencias a la atención de problemáticas relevantes del desarrollo de la sociedad neolonesa y del País, y a la construcción de políticas públicas para el desarrollo.

Implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas. Asegurarse de que la universidad cuente con la infraestructura y el equipamiento necesarios para apoyar el trabajo académico, cultural, artístico, deportivo y de gestión. Consolidar la cultura de la mejora continua de la calidad en todos los ámbitos del quehacer institucional, como filosofía para alcanzar altos niveles de reconocimiento social, a partir del cumplimiento de los objetivos y las metas del Plan de Desarrollo Institucional y de la Agenda de Responsabilidad Social Universitaria. Consolidar los esquemas para la gestión transparente y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad. Así mismo, nos rige el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

La UANL, siendo una institución de carácter público, se obliga a transparentar el uso y aplicación de los recursos públicos asignados, pues nos debemos a la sociedad, ante lo que el Departamento de Becas tiene como objetivo apoyar con el otorgamiento de Becas en sus distintas modalidades a todas las personas que lo soliciten de acuerdo a la normatividad y políticas de la UANL a través de un servicio personalizado y humano, de manera justa y pertinente para así contribuir al desarrollo académico y social que busca la UANL.

En el concepto de principios y definiciones del marco normativo anteriormente mencionado, que en su capítulo I, fracción II, nos consigna transparentar la gestión universitaria mediante el ejercicio de libre acceso que tiene toda persona interesada en la información que se genera en la institución, sin menoscabo y privilegiando la fracción IV, que nos obliga a proteger los datos personales en posesión de autoridades universitarias, así como su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos, mismos que podrá ejercer esta institución. Finalmente, el apartado V de este mismo artículo, nos obliga a mejorar la gestión y administración de los documentos que obran en poder de los archivos administrativos de esta máxima casa de estudios.

### Aplicación de recursos:

Conscientes en las políticas gubernamentales que han reducido notablemente las partidas presupuestales para la contratación de nuevo personal en el ámbito administrativo, el Departamento de Becas ha tenido que implementar diferentes estrategias para capacitar y fortalecer al personal, así mismo con la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas. Gracias a lo anterior es que nuestro personal esta altamente capacitado, tanto en el rubro de comunicación efectiva como en el manejo de diferentes herramienta tecnológicas.

Debido a esto es que se facilita la implementación de la beca de transporte bono preferente la cual facilita la movilidad y desplazamiento de los estudiantes de educación media superior, así como mejorar su economía, calidad de vida y fomentar la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad. Dicho apoyo es facilitado gracias a la incorporacion de nuevas heramientas tecnologicas en su credencial universitaria.

Así mismo dentro del Departamento de Becas se contribuye a lo establecido en los Programas Prioritarios de la Vision 2020, el cual nos indican, en su punto:

7.- Gestion responsable de la infraestructura y el equipamiento

8.- Procuración de fondos y desarrollo economico.

Ademas el Departamento de Becas hace uso eficiente de recursos financieros, materiales humanos y tecnológicos, la Dirección realiza la requisición oportuna de los recursos para: Implementar, mantener y mejorar cada una de las actividades del área de Becas de Nivel Medio Superior. Derivado de lo anterior podemos decir que se cumple con la aplicación eficiente de los recursos financieros destinados para la práctica.

En el departamento además utilizamos los diferentes canales de comunicación interna, como son correo electrónico institucional, grupos de mensajería móvil como WhatsApp, telefono, entre otros.

La medición en la calidad en el servicio es muy importante para el desarrollo del departamento por lo que cada semestre se aplican encuestas para medir el clima y desempeño laboral entre el personal, con el objetivo de detectar las áreas de oportunidad y establecer las acciones necesarias que nos permita tener una mejora en nuestro servicio.

Desarrollo profesional y humano:

El Departamento de Becas cuenta con un esquema de capacitación y formación del personal, de forma permanente; 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.

El esquema contempla lo siguiente:

- 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 ocuparlo en un futuro.

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

- 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 cubrir estas necesidades, quién tiene el perfil adecuado y quiénes están en disposición de colaborar.

- Seguimiento y evaluación de los empleados: se realiza después de cada periodo de trámite es decir dos veces al año la evaluación de desempeño del personal esto con la finalidad de dar seguimiento a las necesidades que surjan de dicha evaluación.

-Otra 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, el pago de la cuota interna de la facultad o preparatoria y brindándoles el apoyo de la beca de transporte bono preferente.

-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.

- Se brinda el programa de estímulos económicos que constituyen el premio de productividad, puntualidad y asistencia.

- También se llevan a cabo acciones para la capacitación del personal, una de ellas es la impartición de cursos enfocados a:

. Desarrollo de la Calidad (Introducción al Sistema de Calidad ISO 9001-2015, 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.)

. Desarrollo tecnológico (office, manejo de plataformas, internet, etc.).

## Salud y seguridad:

La UANL cuenta con diferentes areas y departamentos para la prevencion de salud y seguridad universitaria, tales como:

- Dirección de Tecnologías de Información la cual tiene como vision; Planear, desarrollar, implantar y mantener Servicios de Tecnologías de Información innovadores, que contribuyan a la eficiencia de los procesos administrativos, académicos y de investigación, con Entrega de Valor a la UANL.

- La Coordinación de Soporte Técnico que tiene como objetivo administrar y mantener el equipo tecnológico, de multimedia y espacios web actualizados contribuyendo a su vez, con todas las acciones para cumplir con calidad los objetivos de la Dirección.

- El Centro Universitario de Salud el cual tiene la misión de fortalecer la enseñanza-aprendizaje en el ámbito multidisciplinario y prestar servicios docente-asistenciales de calidad y seguridad, contribuyendo a mejorar de manera constante la calidad de vida en salud de la población y en formación de profesionales de alta calidad científica y adecuado enfoque social.

-Así mismo cuenta con un departamento de servicios médicos exclusivo para sus empleados, además del Hospital Universitario José Eleuterio González, donde se brinda atención de calidad a las personas que así lo requieran. Además de esto se construyeron módulos de atención médica de emergencia para empleados y estudiantes en los diferentes campus universitarios.

- Así mismo se cuenta con la Dirección de Prevención y Protección Universitaria la cual es una organización comprometida a brindar y mantener un ambiente seguro, para toda la comunidad universitaria y tiene como misión salvaguardar la integridad física de las personas, el patrimonio y los intereses de la Universidad Autónoma de Nuevo León, mediante el cumplimiento de la normatividad universitaria y legislación vigente, aplicados en la seguridad y vigilancia, implementando estrategias y procedimientos operativos encaminados a prevenir la comisión de faltas y delitos, dentro de los recintos universitarios.

- Esta recién instalado un nuevo programa denominado Conecta UANL, el cual tiene como objetivo optimizar la movilidad al interior del campus, garantizar la seguridad vial, reducir los

tiempos de traslado y crear espacios publicos que incetiven la convivencia e integración de nuestros estudiantes.

Las acciones implementadas por el Director del Departamento de Becas cuentan con un programa general que se involucran a los empleados del departamento en los programas antes mencionados, tanto de salud como de seguridad.

Por mencionar algunas de las medidas en temas de seguridad el departamento cuenta con presencia de elemenetos de seguridad que nos apoyan durante el trámite de becas, cuenta con la señalización de las rutas de evacuacion y libre acceso. Dispone de un sistema de alarma con detección de humo, y se localozan de manera estrategica extintores de fuego.

Medio ambiente:

Dentro del Visión 2020 de la UANL, nos mencionan quince propósitos del trabajo institucional planteados en el periodo 2012 2020, el cual dice; El trabajo de los universitarios para cumplir con la Misión y hacer realidad la Visión 2020 deberá concentrarse, en los próximos años, en el logro de los siguientes 15 propósitos:

1. Consiste en consolidar un espacio público de ejercicio ciudadano caracterizado por:

a) la gestión responsable de la formación el desarrollo científico, humanístico, cultural y tecnológico, así como de la institución en su conjunto.

g) trata de la implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas los cuales están directamente relacionados con el programa prioritario de Gestión Institucional responsable, con la formulación e implementación de acciones que permitan aminorar los impactos sociales y medioambientales negativos que producen el desarrollo de las actividades universitarias identificando y evaluando dichos impactos.

En este sentido el Departamento de Becas está convencido en la contribución de dichos propósitos y que debe priorizar para la consecución del Plan de Desarrollo Institucional, para lo que sus procesos administrativos se proyectan y diseñan salvaguardando la conservación del medio ambiente; tanto en los espacios interiores como aquellos que son extensivos para la convivencia de la sociedad.

Gracias a las diferentes mejoras que se han implementado en el Departamento de Becas al contar con servicios sistematizados, nos han permitido que los trámites de becas hayan pasado por modificaciones, tal es el caso en la eliminación en el uso de papel, así como mejorar en la economía familiar evitando el traslado al Departamento.

En lo particular la beca de transporte bono preferente se establece la implementación de uso de tecnologías de información así como el uso herramientas para facilitar que el apoyo de beca de transporte bono preferente le llegue al beneficiario.

Como departamento también participamos en los programas establecidos para toda la

Universidad, actualmente se mantiene la participación en el Programa de Separación y Reciclaje de Residuos (PROSPER) en el cual en cada departamento se han colocado juegos de tres contenedores, 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.

La UANL, preocupada por la formación integral, que incluye el respeto y cuidado del medio ambiente, ha creado diversos grupos estudiantiles comprometidos con el cuidado del medio ambiente, tal es el caso de la Federación de Universitarios UNIVERDE, 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. El cual tiene como objetivo la creación de núcleos pro ambiental, 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.

### XI. Nivel de madurez

**Enfoque:**

El Departamento de Becas es un departamento administrativo que forma parte de la administración central de la UANL, basado en las leyes y reglamentos de la UANL, cuenta con Visión, Misión, Valores Organizacionales y Política de Calidad, así como dentro de los reglamentos académicos y disciplinarios se encuentra el Reglamento General de Becas aprobado en 27 de noviembre del 2001.

Tenemos la misión de Ofrecer a los alumnos de la Universidad, la opción de beca que sea pertinente a su situación, apoyando con un sentido de equidad su formación educativa y cumpliendo con la labor social de nuestra Institución y estamos comprometidos en incrementar nuestro nivel de calidad, brindando un servicio altamente competitivo, siempre en apego a la Normatividad y Legislación de la UANL, que satisfaga los requerimientos de los estudiantes y público en general, esforzándonos permanentemente en la búsqueda de la mejora continua. En ese sentido el Departamento busca implementa diferentes estrategias e instrumentos para un mejor funcionamiento de sus funciones y en lo particular de la práctica aquí presentada; 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, tareas, tiempos, responsables y metas que se han alcanzado y las que pretendemos alcanzar, de tal forma que todos los recursos son aprovechados eficientemente; también se han establecido indicadores alineados al propósito de ser de nuestra práctica y a los objetivos del Departamento. Así como diversas auditorias internas que buscan la mejora en la calidad de nuestros servicios.

**Plan de Trabajo:**

**Objetivo:** La UANL tiene como objetivo propiciar que los estudiantes de bajos recursos y con deseos de superación puedan ampliar sus oportunidades de acceso, permanencia y conclusión de estudios mediante el otorgamiento de la beca de transparente bono preferente, así como de becas de escasos recursos, beneficiando sobre todo aquellos alumnos de los sectores más desfavorecidos de la población. Como departamento aunado a este propósito se ha fijado como objetivo promover este tipo de beca aumentando el número de estudiantes beneficiados.

Reconociendo que el objetivo de la práctica es facilitar la movilidad y desplazamiento de los estudiantes de educación media superior, así como mejorar su economía, calidad de vida y fomentar la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad. De esta manera se benefician a estudiantes en situación de pobreza y/o que estan en peligro de abandono escolar. Siendo una práctica innovadora y única en su tipo a nivel estatal, que busca la transformación de los estudiantes beneficiarios de nivel medio superior.

**Metas:** Incrementar mensual, semestral y anualmente el impacto positivo generado por la corresponsabilidad de los beneficiarios, así como aumentar la cantidad de estudiantes beneficiados y acrecentar las condiciones y nivel de vida de los participantes y sus familias.

**Indicadores:** Nuestro objetivo es medible a través de los siguientes indicadores:

- Número de alumnos beneficiados con beca de escasos recursos.
- Reportes mensuales por parte de la Agencia Estatal de Transporte.
- Reportes mensuales de las actividades de servicio comunitario por parte de Diseña el Cambio.
- Satisfacción del usuario del servicio de trámite de Becas de Nivel Medio Superior la cual se mide mediante la aplicación de encuesta de satisfacción.

**Actividades:** El director del Departamento de Becas, el Director de la Agencia Estatal de Transporte, el Coordinador de Becas de Nivel Medio Superior, en conjunto con los Directores y responsables de becas de las preparatorias, realizan la planeación de dicha beca de transporte previo a cada inicio de semestre.

**Implantación:**

Para llevar a cabo el cumplimiento de nuestra práctica el Director del Departamento de Becas ha contemplado y tomado en cuenta las actividades propias de nuestro procedimiento, así como a los responsables de cada tarea, a los productos esperados de cada tarea, las fechas de realización de las tareas, la fecha de conclusión de tareas, así como las fechas de entrega del producto.

Para llevar dicho cumplimiento de la práctica se toma en cuenta el siguiente plan de acción:

1. Juntas semestrales dentro del Departamento de Becas; el Coordinador de Becas de Nivel Medio Superior y la Coordinadora Operativa del Departamento de Becas, se reúnen para que a su vez soliciten a sistemas de la Dirección de Tecnologías de Información nos facilite la información de los estudiantes de nivel medio superior que obtuvieron beca de escasos recursos en la cuota de rectoría.

2. Juntas mensuales y semestrales con la Agencia Estatal de Transporte, Enlaces Inteligentes y Diseña el Cambio, así como con los responsables de becas de las diferentes preparatorias. Dichas reuniones se programan para el mejor funcionamiento de la práctica, llevando acabo la planeacion de actividades durante el semestre, seguimiento constante con el fin de incrementar en medida de lo posible el número de alumnos beneficiados.

3. Platinas mensuales o semestrales de concientización a los estudiantes beneficiarios.

Anexo 5. Evidencia fotográfica de juntas con los responsables de becas de las diferentes preparatorias.

### Resultados:

El Departamento de Becas al ser un departamento administratido de la rectoria, y ser un area de atención a la comunidad en general, el cual atiende y recibe solicitudes via telefono, correo institucional, redes sociales, o bien fisicamente en las oficinas, hemos logrado medir el nivel de impacto principalmente en la respuesta que ha tenido nuestra práctica entre los estudiantes y sus familias, para evaluar el desempeño de nuestra práctica y gracias a la integración del proceso al Sistema de Calidad se ha establecido lo siguiente:

#### Objetivos:

- Lograr la satisfacción del 100% del usuario de Becas del Nivel Medio Superior durante el trámite de becas de escasos recursos y en el otorgamiento y durante la duración de la beca de transporte bono preferente.
- Disminuir las problemáticas presentadas por los estudiantes durante el proceso de recepción de su beca de transporte bono preferente.
- Llegar a más estudiantes de nivel medio superior y en un mediano y largo plazo incrementar el número de beneficiarios en dicha practica.

#### Indicadores de Desempeño:

El Departamento de Becas cuenta con procedimiento especificos para la tramitación de cada tipo de beca, utiliza instrumentos para la medicion de un buen servicio, donde podemos observar con gran emoción como los beneficiarios describen su experiencia, y describen que de no ser por el apoyo otorgado de beca de transporte bono preferente no hubiesen podido contuniar o concluir con sus estudios de preparatria, lo cual aporta un gran valor de responsabilidad social a la sociedad y motiva a los estudiantes a seguir creciendo en lo personal y en lo profesional. Logrando mejores condiciones de vida familiar y de comunidad en general.

#### Indicadores Obtenidos:

A continuación se muestran la cantidad de becas de escasos recursos y montos entregados durante el periodo que lleva puesta en marcha la práctica, agosto 2016 a junio 2017:

Agosto Diciembre 2016

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 20,288  
Monto: \$40, 576,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Agosto: 11,955

o Septiembre: 13,610

o Octubre: 16,434

o Noviembre: 16,655

o Diciembre: 17,986. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 374,000.00

Enero Junio 2017

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 18,550

Monto: \$37, 100,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Enero: 17,986

o Febrero: 14,728

o Marzo: 15,348

o Abril: 16,298

o Mayo: 17,542

o Junio: 17,982

o Julio: 17,988. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 378,400.00

Dando otro análisis del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el estudiante y su familia con la generación de ahorros de hasta \$6,800 de pesos M.N., por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares y transporte público, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

## XII. Gestión Social

### Impacto Económico:

A continuación se muestran la cantidad de becas de escasos recursos y montos entregados durante el periodo que lleva puesta en marcha la práctica, agosto 2016 a junio 2017:

Agosto Diciembre 2016

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 20,288

Monto: \$40, 576,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Agosto: 11,955

o Septiembre: 13,610

o Octubre: 16,434

o Noviembre: 16,655

o Diciembre: 17,986. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 374,000.00

Enero Junio 2017

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 18,550

Monto: \$37, 100,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

**Impacto Económico:**

- o Enero: 17,986
- o Febrero: 14,728
- o Marzo: 15,348
- o Abril: 16,298
- o Mayo: 17,542
- o Junio: 17,982
- o Julio: 17,988. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 378,400.00

Dando otro análisis del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el estudiante y su familia con la generación de ahorros de hasta \$6,800 de pesos M.N., por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares y transporte público, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

**Impacto Social:**

El objetivo de la práctica en primera instancia es beneficiar al estudiante y su economía familiar y en segundo lugar pero no menos importante al resto de comunidad nuevoleonense debido a que al ser beneficiario de esta beca se motiva al alumno a convertirse en un agente de cambio y desarrollar valores como la empatía, generosidad, compasión, responsabilidad social, entre otros; ya que para recibir el apoyo monetario se requiere la implementación de un proyecto en beneficio de la comunidad, dentro de los cuales podemos mencionar limpieza y reforestación de plazas y parque públicos, limpieza de alcantarillas, repartir comida a personas sin hogar, visitar asilos de ancianos para fomentar la convivencia con las personas de la tercera edad, juntar tapa roscas para apoyo a los niños con cáncer, etc., por lo que podemos concluir que la práctica impacta fuertemente en la sociedad. Ver Anexo 3

La UANL, es una institución de cultura superior, al servicio de la sociedad, y de puertas abiertas, que busca la paz y el compromiso social, en ese sentido a través del Departamento de Becas se han creado diferentes canales de comunicación con otras universidades públicas y privadas del estado y del país, compartiendo nuestras mejores prácticas de becas, como es el caso de la beca de transporte bono preferente.

Así mismo se ha logrado mediante la implementación de la beca de transporte bono preferente una gran aceptación y un gran impacto positivo en los estudiantes beneficiarios así como en sus familias, y comunidad en general; al recibir dicho apoyo y generar una mejor movilidad y desplazamiento, así como mejorar su economía, calidad de vida y fomentar la corresponsabilidad social a través de la participación activa de la población beneficiada en favor del desarrollo de su comunidad. Ejemplo: Al concientizar sobre el cuidado de los recursos naturales, ahorrar en los servicios del hogar, así como la recolección de basura, o mejoramiento de espacios públicos, campañas de concientización, por mencionar algunos.

De esta manera se motiva y benefician a estudiantes en situación de pobreza y/o abandono escolar en continuar con sus estudios y ser agentes de cambio.

**Impacto Ecológico:**

Dentro del Visión 2020 de la UANL, nos mencionan quince propósitos del trabajo institucional planteados en el periodo 2012 2020, el cual dice; El trabajo de los universitarios para cumplir con la Misión y hacer realidad la Visión 2020 deberá concentrarse, en los próximos años, en el logro de los siguientes 15 propósitos:

### Impacto Ecológico:

1. Consiste en consolidar un espacio público de ejercicio ciudadano caracterizado por:

- a) la gestión responsable de la formación el desarrollo científico, humanístico, cultural y tecnológico, así como de la institución en su conjunto.
- g) trata de la implementación de prácticas sustentables en todos sus campus y dependencias académicas y administrativas los cuales están directamente relacionados con el programa prioritario de Gestión Institucional responsable, con la formulación e implementación de acciones que permitan aminorar los impactos sociales y medioambientales negativos que producen el desarrollo de las actividades universitarias identificando y evaluando dichos impactos.

En este sentido el Departamento de Becas está convencido en la contribución de dichos propósitos y que debe priorizar para la consecución del Plan de Desarrollo Institucional, para lo que sus procesos administrativos se proyectan y diseñan salvaguardando la conservación del medio ambiente; tanto en los espacios interiores como aquellos que son extensivos para la convivencia de la sociedad.

Gracias a las diferentes mejoras que se han implementado en el Departamento de Becas al contar con servicios sistematizados, nos han permitido que los trámites de becas hayan pasado por modificaciones, tal es el caso en la eliminación en el uso de papel, así como mejorar en la economía familiar evitando el traslado al Departamento.

En lo particular la beca de transporte bono preferente se establece la implementación de uso de tecnologías de información así como el uso herramientas para facilitar que el apoyo de beca de transporte bono preferente le llegue al beneficiario.

Como departamento también participamos en los programas establecidos para toda la Universidad, actualmente se mantiene la participación en el Programa de Separación y Reciclaje de Residuos (PROSPER) en el cual en cada departamento se han colocado juegos de tres contenedores, 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.

La UANL, preocupada por la formación integral, que incluye el respeto y cuidado del medio ambiente, ha creado diversos grupos estudiantiles comprometidos con el cuidado del medio ambiente, tal es el caso de la Federación de Universitarios UNIVERDE, 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. El cual tiene como objetivo la creación de núcleos pro ambiental, 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.



## XIII. Resultados de la práctica

### Medir Desempeño:

El Departamento de Becas al ser un departamento administrado de la rectoría, y ser un área de atención a la comunidad en general, el cual atiende y recibe solicitudes vía teléfono, correo institucional, redes sociales, o bien físicamente en las oficinas, hemos logrado medir el nivel de impacto principalmente en la respuesta que ha tenido nuestra práctica entre los estudiantes y sus familias, para evaluar el desempeño de nuestra práctica y gracias a la integración del proceso al Sistema de Calidad se ha establecido lo siguiente:

### Objetivos:

- Lograr la satisfacción del 100% del usuario de Becas del Nivel Medio Superior durante el trámite de becas de escasos recursos y en el otorgamiento y durante la duración de la beca de transporte bono preferente.
- Disminuir las problemáticas presentadas por los estudiantes durante el proceso de recepción de su beca de transporte bono preferente.
- Llegar a más estudiantes de nivel medio superior y en un mediano y largo plazo incrementar el número de beneficiarios en dicha práctica.

### Indicadores de Desempeño:

El Departamento de Becas cuenta con procedimiento específicos para la tramitación de cada tipo de beca, utiliza instrumentos para la medición de un buen servicio, donde podemos observar con gran emoción como los beneficiarios describen su experiencia, y describen que de no ser por el apoyo otorgado de beca de transporte bono preferente no hubiesen podido continuar o concluir con sus estudios de preparatoria, lo cual aporta un gran valor de responsabilidad social a la sociedad y motiva a los estudiantes a seguir creciendo en lo personal y en lo profesional. Logrando mejores condiciones de vida familiar y de comunidad en general.

### Indicadores Obtenidos:

A continuación se muestran la cantidad de becas de escasos recursos y montos entregados durante el periodo que lleva puesta en marcha la práctica, agosto 2016 a junio 2017:

#### Agosto Diciembre 2016

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 20,288

Monto: \$40, 576,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Agosto: 11,955

o Septiembre: 13,610

o Octubre: 16,434

o Noviembre: 16,655

o Diciembre: 17,986. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 374,000.00

#### Enero Junio 2017

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 18,550

Monto: \$37, 100,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Enero: 17,986

- o Febrero: 14,728
- o Marzo: 15,348
- o Abril: 16,298
- o Mayo: 17,542
- o Junio: 17,982
- o Julio: 17,988. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 378,400.00

Dando otro análisis del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el estudiante y su familia con la generación de ahorros de hasta \$6,800 de pesos M.N., por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares y transporte público, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

## Resultados:

### Indicadores Obtenidos:

A continuación se muestran la cantidad de becas de escasos recursos y montos entregados durante el periodo que lleva puesta en marcha la práctica, agosto 2016 a junio 2017:

#### Agosto Diciembre 2016

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 20,288

Monto: \$40, 576,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Agosto: 11,955

o Septiembre: 13,610

o Octubre: 16,434

o Noviembre: 16,655

o Diciembre: 17,986. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 374,000.00

#### Enero Junio 2017

- Becas de escasos recursos en la cuota de rectoría: 18,550

Monto: \$37, 100,000.00

- Becas de transporte bono preferente:

o Enero: 17,986

o Febrero: 14,728

o Marzo: 15,348

o Abril: 16,298

o Mayo: 17,542

o Junio: 17,982

o Julio: 17,988. Anexo 6 Gráfica de Indicadores

Monto Total por semestre: \$32, 378,400.00



Fecha: 20170721  
año mes día

Practica: 122

Dando otro análisis del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el estudiante y su familia con la generación de ahorros de hasta \$6,800 de pesos M.N., por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares y transporte público, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

---

## XIV. Comentarios adicionales

Comentarios: Se adjuntan Anexos de la Práctica de Transporte Bono Preferente.

## Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 122-Anexos .pdf , 122-Diagrama de Flujo - Practica Beca de Transporte Bono Preferente RMG 2017.docx