

Fecha:

2	0	1	7	0	7	1	3
---	---	---	---	---	---	---	---

 año mes día
 Practica: 49

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: VISITA DOMICILIARIA ESTRATEGIA DE ACCESO Y PERMANENCIA A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD

Fecha de Inicio de Operación: 1998-01-08

Es Resultado de un Trabajo en: Grupo

Categoría: Mejora de la Gestión Social

Subcategoría: Responsabilidad social

I. Antecedentes

Antecedentes: La Universidad Autónoma de Nuevo León fundada desde 1933 se ha ido transformando a través de los años hasta ubicarse como la tercera universidad más grande en México y la Institución pública de educación superior más importante, con la mayor oferta académica del Noreste del país; cuyo compromiso es el desarrollo y la consolidación de una universidad pública de clase mundial, que sea reconocida por su responsabilidad social al ofrecer servicios educativos con los más altos estándares internacionales de pertinencia y calidad, en donde se promueve el acceso al conocimiento, en particular a grupos vulnerables, aportando iniciativas oportunas para mejorar el nivel de desarrollo humano de la sociedad nuevoleonense y del País.

Además genera conocimiento social, científico y humanista como una actividad que permite dar atención oportuna a las diversas problemáticas de la sociedad, y dentro de este marco de atención a esta problemática crea un Departamento de Becas donde se tiene como fin apoyar con beca a los alumnos de escasos recursos que desean estudiar en la UANL.

Para nuestra institución el objetivo más importante es procurar la permanencia de sus estudiantes atendiendo los aspectos socioeconómicos que impiden avanzar y concluir con éxito sus estudios, mediante el incremento continuo en el otorgamiento de becas institucionales, estatales y federales de acuerdo al reglamento general de becas establecido.

Una de las áreas que ha sufrido una reestructuración ha sido la de becas, la cual en un inicio era una extensión del Departamento de Escolar y de Archivo y de Tesorería de la UANL; es a partir de 1998 cuando surge como un departamento independiente, estableciendo un reglamento y parámetros para la asignación de las becas, así como los requisitos que debía cumplir cada aspirante. Para mejorar el proceso de asignación de becas surge la necesidad de crear la práctica de visitas domiciliarias teniendo como propósito la investigación de la situación socioeconómica

de los alumnos becados, para corroborar y ampliar los datos del estudiante y su familia partiendo de la documentación presentada en el trámite.

Cabe señalar que para la realización de las primeras visitas no se contaba con un procedimiento documentado y las actividades a realizar se trasmitían verbalmente por la Coordinadora de Trabajo Social, tampoco se tenía establecida una planeación que incluyera una meta, municipios y colonias que se visitarían, no se contaba con transporte de la institución (se utilizaba transporte público) ni con mapas para guiarse a los domicilios, por lo que en ocasiones, diferentes trabajadoras sociales visitaban el mismo domicilio, en el mismo día cuando dos o más integrantes de la familia estaban estudiando en la universidad.

Es a partir del año 2000 que se establece una planeación para llevar a cabo las visitas domiciliarias, donde se contemplan municipios y colonias a visitar, organizando por paquetes las solicitudes de los alumnos becados para realizarlas diariamente evitando la duplicidad de actividades y por lo tanto permitiendo la optimización de recursos.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

En el 2003 con la implementación del Sistema de Administración de Calidad se reestructura nuevamente la operación de la práctica estableciendo un procedimiento donde se tienen definidos metas, objetivos, registros de calidad, recursos necesarios y actividades a realizar, se elabora una calendarización donde se contemplan las fechas de inicio y término, municipios y colonias a visitar, así como el número de visitas a realizar, se cuenta también con un transporte oficial para llevar a cabo dicha práctica.

El equipo de Trabajo Social es el encargado de llevar a cabo la práctica de visitas domiciliarias, donde se consideran todas las colonias de Monterrey y su área metropolitana y en especial aquellas colonias marginadas en las que existe un alto grado de pandillerismo y delincuencia, como por ejemplo, Valle Santa Lucia, CROC, Fomerrey 23, 110, 112, 115, 116, Francisco Villa, Independencia, Garza Nieto, Sierra Ventana, La Campana, Alfonso Reyes (conocida como La Risca), Burócratas Municipales, Altamira, Floridos Bosques del Nogalar, Carmen Romano, Cañada de Brasil, entre otras.

De la misma manera se visita a los alumnos pertenecientes a comunidades rurales o ejidos en los distintos municipios del Estado de Nuevo León alejados de la mancha urbana pues se considera que son los menos favorecidos por las distintas oportunidades que la ciudad ofrece; en el caso de algunos municipios se decide pernoctar para lograr la realización de un mayor número de visitas. Entre los municipios y ejidos que visitamos podemos mencionar: Aramberri, Dr. Arroyo, Zaragoza, Mier y Noriega, Linares, Hidalgo, Gral. Terán, Galeana, Vallecillo, Anáhuac, Lampazos, China, Cerralvo, Villaldama, Bustamante, Sabinas Hidalgo, Montemorelos, Mina, Ciénega de Flores, Zuazua, Allende y los ejidos el Porvenir, la Caballada, el Salto, Sandia, la Asunción, la Encantada, la Joya, Dolores, Camacho. Camachito, los Rodríguez, entre otros. Anexo I Calendarización visitas domiciliarias

A pesar de los riesgos que conlleva el visitar estos lugares, no ha sido motivo para desistir y tomando las medidas necesarias se continúan realizando las visitas domiciliarias, dentro de la información recabada se consideran los ingresos y egresos familiares, estilo de vida, situaciones especiales (orfandad, viudez, divorcio o separación de padres, etc.) y enfermedades crónico-degenerativas que pudiese presentar alguno de los miembros de la familia y que afectan la

economía familiar; de esta manera se cumple con el propósito de la práctica de beneficiar a aquellos alumnos con deseos de estudiar evitando así la deserción escolar por motivos económicos y contribuyendo a la eficiencia terminal.

Las actividades propias para el desarrollo de la práctica son:

-El Director del departamento de becas gestiona ante la rectoría los recursos económicos para la realización de la práctica.

-El Coordinador Administrativo controla y administra los recursos necesarios, gestiona el transporte y para las zonas rurales los viáticos de alimentación y hospedaje.

-La Coordinadora de Trabajo Social en conjunto con las trabajadoras sociales realizan la planeación de las visitas domiciliarias, determinando los municipios a visitar y el período de programación.

-Las trabajadoras sociales asignadas generan los listados de las colonias a visitar del SIASE.

-Las Trabajadoras Sociales agrupan las visitas por municipio y colonia, realizan el punteo en un mapa y forman paquetes para visitar por día.

-En la visita domiciliaria la trabajadora social llega al domicilio del usuario del servicio, se le informa el motivo de la visita y se realiza una entrevista, recabada la información la trabajadora social realiza el diagnóstico social para asignación y continuidad de la beca.

-Se canaliza el reporte de alumnos visitados a la Coordinadora Operativa para que renueve la beca en el sistema.

-Las Trabajadoras Sociales aplican encuesta de satisfacción a usuarios de la visita, vía telefónica.

Objetivo General:

El objetivo de la práctica es el de investigar a los alumnos becados para constatar la situación socioeconómica de las familias y nuestra misión es el otorgamiento de becas a los alumnos de escasos recursos con equidad y justicia que viven en zonas rurales y urbanas incluyendo estrato socioeconómico medio, bajo, marginado y conflictivo, para contribuir a la permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes.

Objetivo Cualitativo Uno:

Contribuir al desarrollo personal y familiar de los alumnos visitados.

Objetivo Cualitativo Dos:

Promover el apoyo de otro tipo de becas a los alumnos visitados.

Objetivo Cualitativo Tres:

Eficientizar los recursos humanos y materiales para la planeación de las visitas.

Objetivo Cuantitativo Uno:

Lograr el 100 por ciento de las visitas domiciliarias programadas.

Objetivo Cuantitativo Dos:

Incrementar un 80 por ciento las visitas domiciliarias en zonas rurales.

Objetivo Cuantitativo Tres:

Monitorear la permanencia en la institución del 100 por ciento de los alumnos visitados.

Marco Normativo:

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

-Ley Orgánica de la UANL

-Estatuto General de la UANL

-Reglamento General de Becas, Artículo 27. Las becas de escasos recursos estarán sujetas a un estudio socio-económico, mediante una visita domiciliaria. Si en el resultado de esa visita se comprueba que en la solicitud se proporcionaron datos falsos o se omitieron otros, automáticamente será rechazada la solicitud de beca. Para dicha visita la familia del interesado

apoyará al personal con lo siguiente:

I. Permitir al personal de Trabajo Social del Departamento de Becas el acceso al domicilio, previa identificación. II. Proporcionar la información solicitada. III. Atender las indicaciones hechas por el personal. IV. Cumplir con los citatorios en la fecha y hora indicadas.

-Políticas Internas del Departamento de Becas

-Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL

-Plan Institucional 2020 de la UANL

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 cual está integrado por un Presidente y un Secretario, quienes son designados por el Rector, así como un representante de cada uno de los Departamentos siguientes: Escolar y de Archivo, Tesorería y Becas.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

La novedad de la práctica radica en que la Visita Domiciliaria es una estrategia que nos permite obtener un conocimiento detallado y objetivo de una realidad, problemática o situación familiar y que da pautas o lineamientos para elaborar un diagnóstico analítico, lograr mejores intervenciones y dar respuesta a la problemática que presentan los alumnos de escasos recursos para acceder, permanecer y concluir sus estudios a nivel medio y superior; otra de las ventajas que brinda esta práctica es la renovación automática de beca a un porcentaje significativo de los alumnos visitados durante un período de dos años, con excepción de aquellos alumnos quienes tienen alguna situación escolar pendiente que impida la renovación de la beca.

Anteponiendo el bien común por encima de los intereses particulares y a pesar del alto grado de inseguridad que prevalece en el Estado, se visitan zonas marginadas y rurales pues se consideran a los estratos menos favorecidos. Hasta donde se tiene conocimiento somos la única Universidad a nivel estatal que maneja las Visitas Domiciliarias con una planeación detallada y con el propósito de otorgar becas de manera justa, equitativa y honesta; para ello se destinan recursos económicos, materiales y humanos, contando con una plantilla bien organizada de Trabajadoras Sociales siendo este el personal profesional idóneo para emitir un diagnóstico social objetivo y preciso.

Incorporamos el uso de la tecnología a través de la plataforma Kodak utilizando el programa Content Manager el cual es un sistema que nos permite digitalizar documentos, a través del buscador Google Maps y el GPS localizamos la ubicación de los domicilios a visitar.

Anteriormente se contaba con un archivo físico de alrededor de 40,000 solicitudes de beca por semestre de las cuales se tenían que seleccionar manualmente aquellas que se programarían para visita, en este proceso de selección invertíamos aproximadamente de dos a tres semanas, se requería de doce trabajadoras sociales, cuatro estudiantes de servicios social y dos auxiliares administrativos pero a partir de febrero de 2016 con el uso del SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos) se rediseña el modo de operación de las visitas domiciliarias ya que realizamos de manera más ágil este proceso de selección requiriendo de solo dos trabajadoras sociales y un lapso de dos a tres días para generar los listados de los

alumnos a quienes se les realizara una visita domiciliaria, esto se traduce en optimización de recursos humanos permitiendo que el resto del personal lleve a cabo otras tareas y una disminución significativa del tiempo que se invierte para esta actividad.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

Esta práctica impacta positivamente en la comunidad ya que se realizan visitas domiciliarias, a aquellos alumnos provenientes de localidades marginadas, rurales, con riesgos de pandillerismo, delincuencia, entre otros, beneficiando desde sus inicios hasta el momento alrededor de 155,100 estudiantes universitarios de preparatoria o facultad y a sus familias que al realizarles la visita domiciliaria se determina un diagnóstico social y económico que nos permite asignar un porcentaje de beca y mantenerla hasta concluir sus estudios.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

El Departamento de Becas tiene la responsabilidad de optimizar y aplicar eficientemente los recursos públicos, apejándose estrictamente a la normatividad establecida, a fin de incrementar el bienestar y satisfacción de la población.

El aprovechamiento de los recursos se ve reflejado en el incremento de las visitas domiciliarias cada semestre, como podemos observar en los siguientes resultados anuales:

En el 2012, se benefició con visitas domiciliarias a 6,200 alumnos, lo que representa 29; 512,000.00 M.N.; en el 2013, fueron 4,894 estudiantes, lo que significa 23; 295,440.00 M.N.; para el 2014, alcanza 5,405, lo que equivale a 26; 862,850.00 M.N., para el 2015 5,099, que se traduce a 25; 342,030.00 M.N., en el 2016 se visitaron 5,276 familias que corresponde a 26; 221,720.00 M.N., para el primer semestre de 2017 llevamos 3,171 alumnos visitados alcanzando 7; 879,935.00 M.N. Anexo 3 -Gráficas de visitas domiciliarias

A través de la aplicación de la práctica, hemos logrado optimizar los recursos humanos, ya que inicialmente la plantilla del personal del área de trabajo social era de 22 empleados, y la primera vez que se realizaron visitas domiciliarias se atendieron solamente a 1,400 alumnos, actualmente son 12 trabajadoras sociales quienes llevan a cabo la práctica, atendiendo un promedio de 6,000 visitas domiciliarias anuales también con la implementación del SIASE se redujo drásticamente el número de personal que se encargaba de la selección de solicitudes para visita ya que en un inicio eran alrededor de 18 personas y se invertía de dos a tres semanas en esta actividad y ahora actualmente solo se requiere de 2 trabajadoras sociales y un lapso de tiempo de dos a tres días.

Otro de los resultados tangibles del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el alumno y su familia con la generación de ahorros de hasta 5,000.00 M.N. por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

Como de menciono anteriormente en febrero de 2016, se habilito en el SIASE una herramienta

Aprovechamiento: que nos permitió un ahorro significativo de tiempo en el proceso de selección de los alumnos a visitar.

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior: El impacto al interior del Departamento de Becas se refleja de la siguiente manera: Se han fomentado y fortalecido valores entre el personal tales como, actitud de servicio, empatía, responsabilidad social, justicia, honestidad y transparencia, factores que han sido definitivos para la implementación exitosa de la práctica. Además de la satisfacción de saber que al realizar las visitas domiciliarias apoyamos a los estudiantes con una beca que les permita continuar hasta concluir sus estudios, lo que representa para ellos más oportunidades de crecimiento personal, económico y profesional. Para el proceso de selección de alumnos para visita domiciliaria se contaba con un archivo físico de alrededor de 40,000 solicitudes de beca por semestre, en este proceso de selección invertíamos aproximadamente de dos a tres semanas, se requería de doce trabajadoras sociales, cuatro estudiantes de servicios social y dos auxiliares administrativos pero a partir de febrero de 2016 con el uso del SIASE (Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos) realizamos de manera más ágil este proceso, se requiere de solo dos trabajadoras sociales y en un lapso de dos a tres días se generan los listados de los alumnos a quienes se les realizara una visita domiciliaria, esto se traduce en optimización de recursos humanos permitiendo que el resto del personal lleve a cabo otras tareas y se disminuye significativamente el tiempo que se invierte para esta actividad.

Impacto Sociedad: Esta práctica tiene un gran impacto al contribuir con el bienestar social y económico de las familias, el beneficio se refleja directamente en el alumno y su familia con la generación de ahorros de hasta 5,000.00 M.N. por año aproximadamente en cada alumno, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar ya que se considera que los beneficiados con una beca tienen una mayor permanencia en los estudios y un mejor desempeño académico, en relación a los alumnos que no cuentan con este beneficio. Con respecto al impacto en la sociedad a nivel nacional ya que un porcentaje de los alumnos son estudiantes provenientes de otros estados de la República Mexicana a quienes se les condona parcialmente el pago de cuotas escolares, quienes al finalizar sus estudios regresan a sus lugares de origen y contribuyen aplicando los conocimientos adquiridos para el desarrollo económico y social de sus comunidades. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio reflejan que la visita domiciliaria es de suma importancia para las familias de los alumnos beneficiados porque se les brinda una atención personalizada al escuchar sus necesidades sociales y económicas. Anexo 4 Encuesta satisfacción del usuario Además se contribuye al cuidado del medio ambiente, ya que el estudiante al escanear directamente los documentos originales necesarios para el trámite de beca y enviarlos por internet evita el uso de papel para copias. Desde el momento en que el usuario realiza su trámite de beca aparece la leyenda todos los datos que el alumno proporciona son sujetos a una investigación, de esta manera se le informa

que se le realizará una visita domiciliaria; el usuario tiene acceso al resultado generado por la práctica a través del SIASE.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

En el Departamento de Becas el personal tiene una participación activa, ya que la atención es personalizada a cada uno de los alumnos que se les realiza una visita domiciliaria, para lo cual se requiere que el personal esté debidamente capacitado para desarrollar cada una de sus funciones. Se cuenta con un equipo de Licenciadas en Trabajo Social para realizar esta labor ya que por su perfil profesional y conocimiento del bienestar social son sensibles para identificar las diferentes problemáticas del alumno y su entorno. Por esta razón el departamento de becas gestiona una capacitación continua del personal en los temas de: Calidad en el Servicio, Comunicación Efectiva, Manejo de Actitudes, Análisis de Problemas y Toma de Decisiones, Formación de Valores, Control y Manejo de Emociones, Trabajo en Equipo, Planeación Estratégica, Manejo de Conflicto y Técnicas de Investigación.

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 del área de trabajo social, 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 de visitas domiciliarias y en general analizar las áreas de oportunidad.

Participación Social:

En la realización de visitas domiciliarias, los alumnos y sus familias nos permiten el acceso a sus viviendas y proporcionan la información de las necesidades sociales y económicas que presentan.

Las dependencias de la UANL y las Alcaldías Municipales proporcionan el apoyo para viáticos, alimentación y hospedaje al personal de Trabajo Social cuando se acude a realizar visitas domiciliarias a los alumnos que viven en zonas rurales o marginadas.

También con la intención de mejorar nuestros servicios y procesos, hacemos partícipe a la sociedad, a través de la implementación del buzón de sugerencias; así como de los distintos medios electrónicos o encuestas de satisfacción, para que nos expresen sus inquietudes, las cuales son analizadas y consideradas.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Los principales factores que permitieron el desarrollo de esta práctica son:

-El liderazgo y compromiso mostrado por nuestro Rector, así como por el Director del Departamento de Becas, de cumplir con el compromiso social que como institución de educación pública tenemos con la comunidad universitaria.

-Contar con el personal profesional capacitado, con actitud de servicio, comprometido con la responsabilidad social de apoyar a quien se requiere de manera justa y transparente.

Factores restrictivos:

Cuando se realiza la visita domiciliaria y el alumno proporciona un domicilio incorrecto impide que se recabe la información socioeconómica de él y su familia para emitir el diagnóstico social.

Acción emprendida para superarla: Se identifica el caso, se localiza al estudiante y se le exhorta a que proporcione su domicilio correcto para reprogramar la visita domiciliaria.

Factores restrictivos: Resistencia al cambio por parte del personal con la implementación del nuevo sistema.

Acción emprendida para superarla:

Capacitación en el uso del nuevo sistema y concientización de las bondades que ofrece en el desarrollo de la práctica.

Factores restrictivos:

Cuando el alumno se encuentra con situaciones de regularización, abandono o adeudo en su boleta de cuotas escolares, no tiene derecho a tramitar una beca.

Acción emprendida para superarla:

Se revisaron y se modificaron las políticas internas del departamento, para apoyarlos con una beca a través de una visita domiciliaria.

Ciclos Mejora:

El Departamento de Becas a partir del 2003, cuenta con el Sistema de administración de Calidad, basada en procesos, bajo la Norma ISO 9001-2008, modelo que nos ha permitido mantener el mejoramiento continuo del servicio y de cada uno de los procesos.

Este modelo se mantiene con la planeación de nuestros procesos, tomando en cuenta el análisis de nuestra misión, visión, política, objetivos y el resultado de las auditorías, lo cual nos permite realizar mejoras, a través de la identificación de las áreas de oportunidad; así como establecer acciones correctivas y preventivas. Además, se estudian, analizan y solucionan las quejas o sugerencias que recibimos por parte del usuario.

Se efectúa una auditoría interna cada seis meses y por parte de la firma certificadora externa se realiza una revisión de seguimiento una vez al año. Además, cada tres años se lleva a cabo la renovación del certificado ISO 9001-2008 por parte de la compañía externa.

Dentro de nuestro ciclo de mejora las principales acciones que hemos emprendido en los últimos tres meses son: Revisión y actualización de la normatividad que rige al Departamento de Becas. El rediseño del proceso de visitas domiciliarias, gracias a la implementación del nuevo sistema de becas.

-Perfeccionamiento de la planeación de Visitas Domiciliarias.

-Incrementar el alcance de nuestro objetivo de calidad.

-Implementación de acciones preventivas en las áreas de oportunidad detectadas.

-Seguimiento a las sugerencias, quejas y felicitaciones de los alumnos visitados.

Institucionalización:

La práctica está institucionalizada, ya que se encuentra plasmada en las leyes y reglamentos de la UANL, entre ellos están: la Ley Orgánica, el Estatuto General, el Reglamento General y las Políticas Internas del Departamento de Becas; así como dentro del Sistema de Gestión de

Acciones :

Calidad bajo la Norma ISO 9001-2008, lo cual asegura su permanencia y mejora, aún con el cambio de las autoridades administrativas actuales.

Acciones:

Corto:

-Eficientizar los recursos humanos y materiales para la realización de las visitas domiciliarias programadas.

Mediano:

-Monitorear la eficiencia terminal por medio del sistema de la UANL a los alumnos visitados.

Largo:

-Gestionar la adquisición de tablets para la realización de visitas domiciliarias, eliminando por completo el uso de papel.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Esta práctica ya se replica en otras dependencias, para transmitir la información utilizamos el método de cascada que consiste en impartir capacitación a grupos pequeños de personas, a su vez, los integrantes de cada grupo capacitarán a otros pequeños grupos de personas sobre los mismos métodos que recibieron y así sucesivamente.

La Facultad de Agronomía de la UANL solicitó información sobre la manera en que realizamos las visitas domiciliarias para considerarlo como guía en el otorgamiento de becas de su cuota escolar.

La Fundación UANL-Cemex solicitó apoyo al director del Departamento de Becas y al área de Trabajo Social para la realización de visitas domiciliarias a los candidatos para este programa que viven en las zonas urbanas y rurales.

Al inicio del Programa de becas de MANUTENCION (antes PRONABES) la Secretaría de Educación solicitó apoyo al Director del Departamento para que el equipo del área de Trabajo Social realizara las visitas domiciliarias a los aspirantes de dicha beca.

Otros espacios donde podría replicarse la práctica sería en cualquier institución educativa así como en instituciones gubernamentales y de salud (hospitales públicos) y sería de gran beneficio tanto para la institución que la aplique como para los usuarios del servicio; por una parte la institución se asegura que los recursos se destinen realmente al sector que van dirigidos y por otra el usuario ve resuelta su necesidad.

Por ejemplo en algunas dependencias de gobierno podría ser una medida anticorrupción al verificar que la situación socioeconómica del personal corresponda con el ingreso que le proporciona la dependencia y así determinar su confiabilidad y honestidad; en lo que respecta al área hospitalaria donde se determina una cuota de recuperación por el servicio prestado, sería importante aplicar esta práctica con la intención de que el usuario solo pague de acuerdo a su capacidad económica; en el sector empresarial existen puestos clave donde se requiere de empleados con un perfil muy específico, el realizar una visita domiciliaria le permitiría a la institución mayor seguridad al contratar al personal.

Participación otras Instancias:

El Departamento de Becas se coordina con las siguientes instituciones para la realización de la práctica:

-Alcaldías, Preparatorias y Facultades de la UANL de las zonas rurales que se visitan del Estado de Nuevo León proporcionan apoyo al personal de Trabajo Social cuando se acude a realizar

visitas domiciliarias a los alumnos.

-Departamento de Servicios Generales de la UANL proporcionan el transporte para la realización de las visitas domiciliarias.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

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

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

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

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

Transparencia:

El Departamento de Becas se sustenta bajo el marco normativo que nos establece la Dirección de la Unidad de Enlace de Transparencia y Acceso a la información.

Nuestra práctica contribuye a promover una percepción de transparencia y rendición de cuentas frente a la sociedad a través de las siguientes acciones:

-El alumno, a través de su cuenta y contraseña, puede consultar la información referente al resultado de su beca y cualquier otra información relacionada con su trámite.

-Las dudas y aclaraciones con respecto a su trámite, también las podrá consultar personalmente, vía telefónica o a través de los medios electrónicos disponibles para tal efecto.

-Toda la información sobre los trámites de beca en general, se encuentran disponibles a través de los diferentes medios de comunicación establecidos por la UANL.

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

Aplicación de recursos:

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

El costo para la UANL es dejar de percibir ingresos por concepto de cobro de cuotas escolares, ya que a un porcentaje significativo de alumnos se les condona el pago de este concepto, el aprovechamiento de los recursos se ve reflejado en la cantidad de visitas domiciliarias que se

realizan, como podemos observar en los siguientes resultados anuales:

En el 2012, se benefició con visitas domiciliarias a 6,200 alumnos, lo que representa 29; 512,000.00 M.N.; en el 2013, fueron 4,894 estudiantes, lo que significa 23; 295,440.00 M.N.; para el 2014, alcanza 5,405 lo que equivale a 26; 862,850.00 M.N., para el 2015 5, 099 lo que se traduce a 25; 342,030.00 M.N., en el 2016 se visitaron 5,276 familias que corresponde a 26;221,720.00 M.N., para el primer semestre de 2017 llevamos 3,171 alumnos visitados alcanzando 7;879,935.00 M.N.; es importante mencionar que un gran porcentaje de los alumnos visitados son beneficiados con la renovación automática de sus becas, no solo por un semestre sino por dos años consecutivos, por ejemplo, en el 2012 se renovaron 12, 671 becas de escasos recursos, en el 2013 15,118, el 2014 16,499, el 2015 15,398 y para el 2016 alcanzamos un total de 15,780 becas renovadas, cabe señalar que el proceso de renovación incluye las visitas realizadas en el año actual y dos años anteriores.

Desarrollo profesional y humano:

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

Este esquema contempla: La planificación de las necesidades de recursos humanos, a través del análisis y diagnóstico de la plantilla; así como también identificando las competencias que se requieren para cada puesto, capacitando a todas aquellas personas que por su perfil pueden ocuparlos en un futuro. La identificación y clasificación del talento, definiendo lo que quiere la institución y conociendo el potencial que poseen cada uno de sus integrantes, lo cual permite contemplarlos para promociones o movimientos internos dentro de la institución.

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

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.

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 el proceso 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 medio ambiente, ha creado UNI Verde, un consejo estudiantil destinado a promover la conciencia ambiental de toda la comunidad universitaria. Este programa, tiene como misión el que los estudiantes, catedráticos y personal de la UANL, desarrollen, establezcan y monitoreen diferentes proyectos y acciones en beneficio de nuestro planeta.

UNI Verde tiene como objetivo la creación de núcleos pro ambientales, la realización de proyectos de carácter ambiental, el fomento al uso de materiales reciclables y/o biodegradables, la promoción de nuevos reglamentos y estatutos pro ambiente, así como innovar los sistemas actuales por nuevas tecnologías verdes que ayuden a la racionalización de recursos.

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.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

El Departamento de Becas tiene un procedimiento donde está definido como se lleva a cabo la práctica el cual incluye: Responsables, marco normativo, objetivos e indicadores, entradas y salidas del proceso, identificación de proveedores, interacciones internas y externas, registros de calidad y documentos de origen interno y externo, descripción del proceso, diagrama de flujo.

OBJETIVO:

La práctica de visitas domiciliarias tiene como objetivo la investigación de los alumnos becados para constatar la situación socioeconómica de las familias.

META:

- Realizar el 100 por ciento de las visitas domiciliarias programadas en el semestre.

INDICADORES:

- Número de visitas domiciliarias programadas.
- Número de visitas domiciliarias realizadas. -
- La encuesta de satisfacción del usuario de visita domiciliaria vía telefónica.

Los responsables de llevar a cabo el cumplimiento de esta práctica son: el Director, Coordinadora de Trabajo Social, Coordinador Administrativo y las Trabajadoras Sociales.

Implantación:

DIRECTOR:

-Se encarga de realizar la GESTIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS PARA LA REALIZACION DE LA PRÁCTICA

Resultados:

Los resultados están conforme al objetivo planteado por el Departamento de Becas donde uno de los propósitos es realizar las visitas domiciliarias programadas a través de un servicio personalizado que contribuya al desarrollo académico y social del alumno.

De Enero a Abril de 2017 se realizaron 3,171 visitas domiciliarias, teniendo como meta el 98 por ciento y alcanzando el 100 por ciento, para lograr nuestro objetivo se estuvo monitoreando el cumplimiento de la meta considerando las causas que pudieran afectar el logro de la misma, estableciendo nuevas estrategias.

Indicadores:

- Número de visitas domiciliarias programadas.
- Número de visitas domiciliarias realizadas.
- Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de visitas domiciliarias.

A continuación presentamos los resultados de nuestros principales indicadores: número de visitas realizadas y la satisfacción del usuario, la medición la realizamos por semestre. Ver anexo 4

El costo para la UANL es dejar de percibir ingresos por concepto de cobro de cuotas escolares, ya que a un porcentaje significativo de alumnos se les condona el pago de este concepto, el aprovechamiento de los recursos se ve reflejado en el incremento de las visitas domiciliarias, como podemos observar en los siguientes resultados anuales:

En el 2012, se benefició con visitas domiciliarias a 6,200 alumnos, lo que representa 29; 512,000.00 M.N.; en el 2013, fueron 4,894 estudiantes, lo que significa 23; 295,440.00 M.N.; para el 2014, alcanza 5,405 lo que equivale a 26; 862,850.00 M.N., para el 2015 5,099 lo que se traduce a 25; 342,030.00 M.N., en el 2016 se visitaron 5,276 familias que corresponde a 26;221,720.00 M.N., para el primer semestre de 2017 llevamos 3,171 alumnos visitados alcanzando 7;879,935.00 M.N.; es importante mencionar que un gran porcentaje de los alumnos visitados son beneficiados con la renovación automática de sus becas, no solo por un semestre sino por dos años consecutivos, por ejemplo, en el 2012 se renovaron 12,671 becas de escasos recursos, en el 2013 15,118, el 2014 16,499, el 2015 15,398 y para el 2016 alcanzamos un total de 15,780 becas renovadas, cabe señalar que el proceso de renovación incluye las visitas realizadas en el año actual y dos años anteriores. Ver anexo 3

XII. Gestión Social

Impacto Económico:

Esta práctica tiene un gran impacto económico porque contribuye con el bienestar social y económico de las familias, y que los alumnos visitados tienen una mayor permanencia en los estudios y un mejor desempeño académico, en relación a los alumnos que no cuentan con este beneficio-comunidad.

De 2012 a abril de 2017 se han aplicado 24,769 visitas domiciliarias; lo que representa que la UANL dejó de percibir aproximadamente por concepto de cuotas escolares: 146; 993,910.00 M.N. Es importante mencionar que esta práctica no genera una utilidad económica para la UANL, sin embargo nos da la satisfacción de saber que hemos contribuido en el desarrollo

Impacto Económico:	económico y social de nuestra comunidad universitaria. Ver anexo 3
Impacto Social:	<p>La Universidad cuenta con programas permanentes de desarrollo para los empleados y sus familias.</p> <p>Gracias a la alianza estratégica entre la Máxima Casa de Estudios y el Sindicato de Trabajadores (STUANL), recientemente se concretó el programa Aula STUANL, el cual permite a los trabajadores de la UANL iniciar o concluir estudios de preparatoria en un modelo semipresencial.</p> <p>Entre otros programas permanentes de capacitación y desarrollo para los trabajadores, se encuentran los siguientes:</p> <p>Desarrollo de la calidad: Introducción al Sistema de Calidad ISO 9001-2008, Administración para la calidad, Herramientas para la calidad, Calidad en el Servicio, Interpretación de la Norma ISO 9001-2008, Acciones correctivas y preventivas con enfoque en la Norma ISO 9001-2008.</p> <p>Desarrollo personal: Desarrollo de la autoestima, Comunicación efectiva, Formación de valores, Manejo del estrés, Manejo de actitudes, Motivación para la acción, Relaciones interpersonales, Cómo ser persona altamente efectiva, Formador de formadores, Asertividad, Inteligencia emocional, Programación neurolingüística PNL.</p> <p>Desarrollo administrativo: MS Office 2008, Word, Power Point y Excel, Ortografía y redacción, Liderazgo, Planeación estratégica, Solución de problemas y toma de decisiones, Trabajo en equipo, Manejo de conflictos, Administración del tiempo, Desarrollo organizacional, Bibliotecología.</p> <p>Además, se cuenta con un programa de becas integral, para los trabajadores, sus cónyuges e hijos, que deseen realizar estudios en cualquier nivel académico de nuestra Máxima Casa de Estudios.</p>
Impacto Ecológico:	Específicamente en el programa de Becas de escasos recursos se realizan visitas domiciliarias a los alumnos para conocer a detalle su situación, esto nos permite otorgar automáticamente la beca y con ello evitamos el uso innecesario de papel, al no tener que imprimir la solicitud de beca o sacar copias de los documentos requeridos para el trámite, además el usuario disminuye el uso de combustible particular o de transporte público al evitarles traslados al departamento.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:	<p>Medir Desempeño: Los resultados están conforme al objetivo planteado por el Departamento de Becas donde uno de los propósitos es realizar visitas domiciliarias a través de un servicio personalizado que contribuya al desarrollo académico y social del alumno.</p> <p>La medición del desempeño o funcionamiento de la práctica se lleva a cabo semestralmente, mediante los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de visitas domiciliarias programadas. - Número de visitas domiciliarias realizadas. - Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de visitas domiciliarias.
Resultados:	Para el período enero-junio 2017 se realizaron 3,171 visitas domiciliarias, logrando el 100 por ciento de las visitas programadas, lo que representa que la UANL dejó de percibir 7; 879,935.00



Fecha:

2	0	1	7	0	7	1	3
---	---	---	---	---	---	---	---

año mes día

Practica: 49

M.N. para beneficio de los alumnos visitados y sus familias. Ver anexo 4

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: _____