

Fecha: 20170714  
 año mes día  
 Practica: 53

## 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: CONSTRUYENDO UN MEJOR FUTURO PARA LOS ALUMNOS DE LA UANL  
 Fecha de Inicio de Operación: 2014-07-14  
 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, en su visión 2020, uno de sus principales valores es el de la solidaridad que tiene como carácter la obligación a ser solidaria y mantener el compromiso de procurar atender a toda la población por igual, en especial a la más desfavorecida, por lo que debe de realizar esfuerzos institucionales para lograr su propósito.

Por ello considera fundamental no sólo la formación profesional del estudiante por lo que, día a día se empeña en la formación de hombres y mujeres humanamente responsables, profesionalmente competentes, pero sobretodo con perspectiva humanista y compromiso social expresado en la búsqueda del sentido profundo y operante de justicia social que tiende al desarrollo integral de las comunidades humanas, en especial de los sectores menos favorecidos, de sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo y estado civil se encuentran en situación de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores áreas de oportunidad para su bienestar tanto económico como en la educación.

Es así como surge nuestra práctica en el año 2014, en donde la Universidad Autónoma de Nuevo León en conjunto con la Fundación UANL, Sinergia Deportiva y CEMEX pone en marcha el programa de Remodelación de casas través del Departamento de Becas, ofreciendo a los alumnos con necesidades económicas elevar la calidad de vida y proporcionar un espacio digno para estudiar y vivir.

Al inicio del proyecto se benefició solo a 10 alumnos a los cuales se les apoyo con el 100 % de beca en la cuota de rectoría y el beneficio de la remodelación de la recamara y otros espacios de

Fecha: 20170714

año mes día

Practica: 53

la casa del alumno, empezando en los municipios de Arambarri, Ciénega de Flores, Guadalupe, Monterrey, Salinas Victoria, Sabinas Hidalgo, Santa Catarina, Escobedo y Apodaca del estado de Nuevo León.

Hoy en día se han unido a este programa instituciones como HOME DEPOT, Coflex, Pinturas Berel y la Asociación Rob & Patricia Schneider, en donde no solo se preocupan por la remodelación de la casa sino que equipan con mobiliario la casa, creando de esta manera espacios adecuados para el estudio y el bienestar del estudiante y su familia.

## II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La práctica inicia en el 2014 siendo pionero en el ejercicio de esta práctica a nivel nacional, el alcance que tiene es a todos los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León el cual consiste en brindar un servicio de calidad en el servicio para el trámite de beca y la forma en que se lleva a cabo es la siguiente:

1. Se inicia en base a los estudiantes que tramitaron la beca de manutención, se lleva a cabo la selección de 15 alumnos que vivan en extrema pobreza en conjunto con un alto rendimiento académico.

2. Estos estudiantes se les localiza para que acudan al Departamento de Becas de la UANL a llenar la solicitud de beca en la Coordinación de Becas Externas y deberán de anexar los requisitos de:

Copia de acta de nacimiento

Copia de comprobante de domicilio

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

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

Tener un Promedio igual o superior a 80.

Que el ingreso familiar no rebase los cuatro salarios mínimos.

No contar con título previo de licenciatura.

3.- La Coordinadora de Becas Externas realiza la búsqueda del domicilio mediante la herramienta de ubicación google maps observando de esta manera las condiciones en que se encuentra la vivienda.

4. Una vez que se hace la selección se realiza una lista con los nombres de los alumnos, su matrícula, dirección de su casa y se canaliza a la Coordinadora de Trabajo Social, para que se programe las fechas de las visitas domiciliarias y la aplicación de los estudios socioeconómicos.

5.- La Coordinadora de Trabajo Social realiza la programación de las fechas y la asignación de las Trabajadoras Sociales que realizarán la visita domiciliaria.

6.- La Trabajadora Social acude al domicilio del alumno a realizar la visita domiciliaria y la aplicación del estudio socioeconómico el cual es primordial porque en el expresarán y su situación económica en la que se encuentran y la Trabajadora Social plasmara el sentir de los alumnos y sus familias al realizar su diagnóstico en él, la acompaña el Auxiliar de Departamento de Becas Externa el cual realiza la toma de fotografías para ver las condiciones se encuentra la habitación del estudiante y áreas cercanas, este proceso se realiza en conjunto con el área de trabajo social y la coordinación de becas externas.

7. Las fotografías que se tomaron de la vivienda y la información del estudio socioeconómico de los 15 alumnos, se envían directamente a Sinergia Deportiva para la selección de los 10 beneficiados, en donde ellos se encargan de asignar el arquitecto de la Facultad de Arquitectura de la UANL, para que se realice la valoración de las condiciones en las que se encuentra la vivienda, asignando el presupuesto para llevar a cabo dicha remodelación y su equipamiento.

Además a estos alumnos se les beneficia otorgándoles la beca de Rectoría al 100 por ciento por parte del el Departamento de Becas de la Universidad Autonomía De Nuevo León.

El tiempo para rehabilitar por completo la vivienda del alumno es de aproximadamente tres meses. En este proceso se busca optimizar por completo los espacios y fortalecer los cimientos de la vivienda mediante materiales de calidad y sobretodo de alta durabilidad.

Anexo 1 fotografías

Objetivo General:

La misión de esta práctica consiste en el apoyo a jóvenes de extrema pobreza y que aspiran a una educación universitaria recibiendo así becas escolares, apoyo económico, en la remodelación y equipamiento de la vivienda a través de la Fundación UANL - CEMEX.

Objetivo General: Mejorar la calidad de vida de jóvenes en Nuevo León y apoyar su educación.

Objetivo Cualitativo Uno:

Beneficiar al alumno con un espacio digno para su rendimiento académico.

Objetivo Cualitativo Dos:

Mejorar la calidad de vida del alumno así como de la Familia.

Objetivo Cualitativo Tres:

Difundir el programa entre las Universidades del Estado

Objetivo Cuantitativo Uno:

Incrementar en un 50 por ciento los alumnos beneficiados con dicho programa.

Objetivo Cuantitativo Dos:

Incrementar en un 30 por ciento el fondo económico para los alumnos beneficiados.

Objetivo Cuantitativo Tres:

Incrementar 50 por ciento el número de instituciones y benefactores

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; mismo entre las cuales se encuentran:

Ley Orgánica de la UANL

Estatuto General de la UANL

Reglamento General de Becas

Políticas Internas del Departamento de Becas

Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL

Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad)

Manual Organizacional

Manual de Calidad

Procedimiento Específico de Becas Externas

Visión 2020 de la UANL

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

Fecha: 20170714  
año mes día

Practica: 53

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.

---

### III. Novedad de la práctica

Novedad :

Desde sus inicios esta práctica es pionera en el ejercicio de la misma no solo a nivel del estado de Nuevo León sino a nivel nacional, llevando a cabo la misión de cada uno de las instituciones participantes y sobre todo cuidando al mismo tiempo la información del estudiante y su familia cumpliendo de esta manera con la ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.

La novedad de esta práctica no solo radica en apoyar a los alumnos y su familia con la remodelación de su vivienda, sino que además se equipa con mobiliario necesario para una mejor calidad de vida del alumno y su familia considerando aquellos casos más vulnerables, enfocando esfuerzos para crear una estrategia que detone el desarrollo social y humano, que construya un mejor presente, que permita contar con una sociedad que viva y se haga participe del progreso.

Además la UANL participa otorgándoles beca en la cuota de rectoría, beca de manutención y la beca de inglés que se imparte en línea, todo esto en conjunto teniendo un gran beneficio en la economía del alumno, motivándolo a continuar con sus estudios y de esta manera finalizar su rol educativo en nuestra sociedad, teniendo una mayor oportunidad en el campo laboral.

Todas las acciones se documentan a través de portafolios individuales para cada alumno en donde se encuentra toda la papelería necesaria de él, con la finalidad de tener un archivo completo del alumno y como evidencia del trámite que realizo, cada semestre se actualiza la información del alumno con respecto a su grado académico.

Aplicamos el uso de la tecnología a través de la plataforma de Microsoft office utilizando los programas de Word, Excel, así como también utilizamos el internet como apoyo utilizando la herramienta de ubicación Google Maps para verificar y observar la vivienda del estudiante y su familia, para facilitar y reducir tiempos en el proceso se hace uso de las opciones en el Sistema

Fecha: 20170714

año mes día

Practica: 53

Integral para la Administración de los Servicios Educativos (SIASE) que se ha implementado en Nuestro departamento: la verificación de la inscripción del alumno en la opción de boleta de Cuotas escolares y para calcular el promedio semestral se revisa el Kardex.

#### IV. Efectividad de la práctica

##### Beneficiarios:

Para ser extensivo el programa a más alumnos la Fundación UANL ha realizado convenios con empresas y benefactores que han contribuido al crecimiento de la beca a través de sus donativos: dentro de los cuales podemos mencionar Sinergia Deportiva en conjunto con Cemex, Home Depot, Coflex, Pinturas Berel, Asociación Rob & Patricia Schneider entre otros.

El alcance de nuestra beca es beneficiar a los alumnos de extrema pobreza que viven en zonas irregulares no solo de Monterrey y su área Metropolitana si no también hablamos de municipios rurales del Estado de Nuevo León teniendo gran impacto en la economía de las Familias.

El impacto que tiene la práctica para la sociedad, se refleja cuando los alumnos expresan su agradecimiento mencionando que de no ser por el apoyo que se les brindo no hubiesen podido continuar con sus estudios ya que al verse beneficiados con la beca de rectoría, la beca de inglés en línea, la de manutención, la remodelación, así como el equipamiento de su vivienda tuvieron el deseo de seguir superándose profesionalmente y a la vez apoyando a la economía de su familia, elevando de esta manera su calidad de vida. Estos comentarios se pueden apreciar en la página de la fundación UANL.

Este trabajo es producto del compromiso que tiene el Director del Departamento, del involucramiento del personal del área de la Coordinación de Becas Externas y de Trabajo Social para proporcionar este servicio, de las empresas que participan, de las asociaciones, de los estudiantes y padres de Familia que se ven beneficiados con esta práctica.

La ruta que tiene la UANL, es la mejora continua para mantener el compromiso con la sociedad la educación, traspasando los muros de nuestra institución para así poder llegar a los hogares de los alumnos y hacer efectiva nuestra práctica.

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

##### Aprovechamiento:

Aprovechamiento: Para el otorgamiento de la beca económica Fundación UANL CEMEX es necesario contar con el presupuesto que es destinado para este tipo de beca, en el período comprendido de 2014 al primer semestre de 2016, se han beneficiado con un porcentaje de beca a 30 alumnos (10 alumnos por año); a quienes se les condonó total el pago de cuotas escolares a de acuerdo al reglamento general de la UANL para beneficiarlos con la remodelación de sus viviendas a través del programa Fundación UANL CEMEX y también otorgarles la beca de

**Aprovechamiento:**

**Manutención.**

En cuanto a la remodelación y equipamiento de la vivienda corre por cuenta de las instituciones benéficas como Sinergia Deportiva en conjunto con Cemex, Home Depot, Coflex, Pinturas Berel, Asociación Rob & Patricia Schneider entre otros aportando la cantidad de \$1,500,000.00 pesos M.N. anuales, que va dependiendo de las necesidades de cada vivienda.

Beca Fundación UANL-Manutención de Tigres por un mejor Futuro: se beneficia a 285 alumnos de diferentes semestres y para ello se destina un recurso anual de \$ 3,146,400.00 pesos M.N., de ese recursos ya van incluidos los 30 alumnos de este programa.

Beca Cuota Escolar Rectoría de la UANL ha apoyado a los 30 alumnos durante los siguientes semestres, haciendo un recordatorio que se inició con 10 alumnos el programa y cada año se ha ido incrementado con 10 alumnos más y así sucesivamente:

agosto diciembre 2014	10 alumnos	\$ 24,850.00 pesos M.N.
enero junio 2015	10 alumnos	\$ 24,850.00 pesos M.N.
agosto diciembre 2015	20 alumnos	\$ 49,700.00 pesos M.N.
enero junio 2016	20 alumnos	\$ 49,700.00 pesos M.N.
agosto diciembre 2016	30 alumnos	\$ 74,550.00 pesos M.N.
enero junio 2017	30 alumnos	\$ 74,550.00 pesos M.N.

Con la beca de inglés en línea se ha beneficiado a los 30 alumnos el cual se ha apoyado a los estudiantes desde:

enero junio 2016	20 alumnos	\$ 120,000.00 pesos M.N.
agosto diciembre 2016	30 alumnos	\$ 180,000.00 pesos M.N.
enero junio 2017	30 alumnos	\$ 180,000.00 pesos M.N.

Otro de los resultados del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el alumno y su familia con la generación de ahorros de hasta \$16,970.00 de pesos M.N. por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar.

## VI. Participación Ciudadana

**Impacto Interior:**

Aparte de la satisfacción que obtiene el personal de nuestro departamento al participar en este programa donde podemos beneficiar a alumnos con necesidad económica para la continuidad o terminación de sus estudios, se ha promovido en cada uno de los empleados que llevan a cabo esta práctica, valores como responsabilidad social, justicia, honestidad y transparencia, valores que son esenciales para poder llevar a cabo nuestra practica con éxito, se les ha impartido cursos de sensibilización y concientización para poder llevar con eficiencia su trabajo, además se ha obtenido mejor rendimiento y desempeño en la realización de estas actividades gracias a la adquisición de nuevo equipo de cómputo (computadoras, impresoras y escáner), esto a través de la donación de recursos para nuestro departamento por parte de la Fundación UANL.

**Impacto Sociedad:**

Nuestro programa ha logrado un impacto positivo en los alumnos beneficiados y sus familias al

apoyarlos con la remodelación y equipamiento de la vivienda para una mejor calidad de vida, considerando aquellos casos vulnerables donde el alumno y su familia además de requerir el apoyo que proporciona nuestra institución se le otorga la cuota de rectoría, la beca de manutención y la beca de inglés que se imparte en línea, todo esto en conjunto teniendo un gran beneficio en la economía del alumno, motivándolo a continuar con sus estudios y de esta manera finalizar su rol educativo en nuestra sociedad, teniendo una mayor oportunidad en el campo laboral.

También se contribuye en la terminación de estudios ya que para este semestre enero- junio 2017 los primeros 10 alumnos de la Fundación UANL CEMEX que iniciaron este programa, concluyeron sus estudios de Licenciatura y para el semestre agosto diciembre 2017, podremos beneficiar a 10 nuevos estudiantes más.

El impacto que ha tenido esta práctica es reflejada en la participación tanto de empresas e instituciones benefactoras, los alumnos y sus familias que es donde causa mayor impacto nuestra práctica, donde al remodelar y equipar sus viviendas contribuyen de esta manera a mantener el medio ambiente de la colonia, barrio o ejido donde habitan, ejemplo: Al pintar el interior de la casa con colores claros y abrir las ventanas para gozar de la luz natural que nos proporciona el sol así no tendrán que usar tanto los focos, se les hace recomendación de usar focos ahorradores y de esta manera ahorraran energía eléctrica.

## VII. Involucramiento del Personal

### Participación Interna:

El personal del departamento de becas participa activamente en la realización de nuestra práctica en primera instancia al proporcionar la información acerca del tipo de beca y requisitos así como el procedimiento que debe llevar a cabo el alumno para la obtención de la beca económica Fundación UANL CEMEX.

La atención que se brinda a cada uno de los alumnos que solicitan el trámite de beca es personalizada, para lo cual se requiere que el personal esté debidamente capacitado para desarrollar cada una de sus funciones.

En el departamento de becas la capacitación se planifica y se programa de forma anual, se brinda cada 6 meses en donde se imparte 4 cursos de 4 horas de duración por 2 días. Entre las acciones que realizamos para la capacitación del personal, se encuentran la impartición de cursos enfocados a: Desarrollo de Calidad: Calidad en el Servicio Desarrollo Personal: Programación Neurolingüística, Comunicación Efectiva, Manejo de Actitudes, Formación de Valores, Control y Manejo de Emociones, Desarrollo Administrativo: Trabajo en Equipo, Planeación Estratégica, Manejo de Conflicto, Análisis de Problema y Toma de Decisiones. Desarrollo Profesional: Técnicas de Investigación. Requisitos para el trámite de beca de escasos recursos para grupos vulnerables. Con esto se ha logrado sensibilizar al personal en su actitud, paciencia y tranquilidad al momento de brindarle el servicio al usuario durante su trámite de beca.

Con la intención de crear un buen ambiente laboral, tener una comunicación abierta y directa que nos permita tomar las mejores decisiones en nuestras operaciones, se realizan juntas con cada una de las áreas del departamento y en todos los niveles, lo cual nos permite conocer y

Fecha: 20170714  
año mes día

Practica: 53

considerar las sugerencias del personal, así como analizar cada uno de los casos relevantes que se presentaron en el momento de realizar las visitas domiciliarias, de tomar el estudio socioeconómico, de las tomas de fotografías, del llenado de la solicitud de becas externas, de recibir los requisitos, de reevaluar las políticas internas y en general analizar las áreas de oportunidad. Además de las juntas, utilizamos los diferentes canales de comunicación interna, como son correo electrónico institucional, teléfono, pagina UANL, de la red social de Facebook del Departamento de Becas, entre otros.

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

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

El Departamento de Becas tiene establecidas diferentes acciones para motivar y reconocer el desempeño del personal, entre las que podemos mencionar flexibilidad de horarios de trabajo, otorgamiento de días de descanso contemplados en el Contrato Colectivo de Trabajo, entre otros. También lleva a cabo actividades recreativas con todo el personal, lo que permite la integración del equipo de trabajo. Buscando la mejora continua en cada uno de nuestros procesos, tenemos establecido un programa de evaluación del desempeño, de forma permanente.

El personal de nuestro departamento participa en actividades que se realizan fuera del horario laboral establecido esto de acuerdo a las necesidades del práctica, ya que se realizan eventos para efectuar la entrega de las becas a los alumnos beneficiados, así como lograr al mismo tiempo la difusión del programa a través de los medios de comunicación universitarios tales como: prensa, radio, flyers, redes sociales y panorámicos colocados dentro de ciudad universitaria.

### Participación Social:

El involucramiento de la sociedad en nuestra práctica surge desde el propósito mismo de ser de la práctica, ya que para llevarla a cabo solicitamos a estudiantes que cubren cierto perfil socio económico y un promedio igual o mayor a 80, que participen en la tramitación de este tipo de beca, gracias a esta demanda, es que se ha logrado incrementar el número de beneficiados.

Además gracias a este impacto hemos obtenido mejor respuesta de las empresas y benefactores que se han unido a este propósito para seguir contribuyendo a la razón de ser de esta práctica que es ayudar a estudiantes con deseos de superación y que ellos puedan elevar el nivel de vida de sus familia y por supuesto de la comunidad, Fomentando la inversión productiva y la práctica del ahorro no formal entre la población de escasos recursos del área metropolitana y en especial la del medio rural principalmente que son las zonas de mayor rezago urbano.

La sociedad tiene participación activa mediante la realización del trámite que realiza en la Coordinación de Becas Externas, cuando los alumnos tienen dudas acerca del trámite, lo hacen a través del correo establecido o bien a través del buzón de sugerencias. En donde se asigna una persona del área para la revisión diaria del correo, en la cual se responden dudas y también se recibe papelería para su revisión en caso que la situación lo amerite, esto es en los casos de



alumnos foráneos, también por este medio también se le informa al alumno el resultado de su beca. En las juntas que se llevan a cabo con los alumnos para dar información de su beca y de cómo se han sentido al pertenecer a este programa en donde no solo acude el alumno sino también los acompañan integrantes de sus familias.

Además teniendo de esta manera una participación muy activa entre el personal del departamento de becas, del alumno y su familia, al permitirnos el acceso a su vivienda y darnos cuenta de su situación al momento de realizar el estudio socioeconómico, los alumnos y sus familias, al proporcionarnos la información de las necesidades sociales y económicas que presentan. A que se le tome fotografía de las condiciones de su vivienda.

## VIII. Sustentabilidad de la práctica

**Factores de Desarrollo:**

Uno de los factores que contribuyen a la creación y permanencia de esta práctica fue la satisfacción y la seguridad de que contribuimos en la sociedad el medio para alcanzar el principal objetivo de los estudiantes, que es lograr la conclusión de sus estudios pero además se apoya a la construcción y equipamiento de sus vivienda. pero sobretodo con una perspectiva humanista y de compromiso social expresado en la búsqueda del sentido profundo y operante de justicia social que tiende al desarrollo integral de las comunidades humanas, en especial de los sectores menos favorecidos, de sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo y estado civil se encuentran en situación de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores áreas de oportunidad para su bienestar tanto económico como en la educación

Otro de los factores es el compromiso reiterado de la UANL por lograr cumplir las necesidades de los estudiantes en el ámbito socioeconómico que pertenecen a nuestra institución poniendo a la mano todos los recursos que estén disponibles para lograrlo.

Además del involucramiento e interés por parte de los benefactores y empresas donantes en contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la Fundación UANL CEMEX.

Factor restrictivo: al inicio de la práctica nos encontramos con la insuficiencia de recursos para lograr beneficiar a los alumnos.

Acción emprendida: sin embargo gracias a los resultados y a la buena difusión del programa cada vez las empresas y benefactores se comprometen más con el programa.

Factor restrictivo: los familiares de los alumnos desconocían el motivo de nuestra visita y no nos permitían el acceso a su vivienda.

Acción emprendida: se habló con ellos, nos presentamos, se le dijo el motivo de la visita y los beneficios que ellos tendrían al igual que el alumno.

**Ciclos Mejora:**

La práctica Fundación UANL CEMEX tiene como beneficio la cobertura y equidad que tiene la educación en el nivel superior de sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo y estado civil que se encuentran en situación de riesgo que les impide incorporarse al

desarrollo y acceder a mejores áreas de oportunidad para su bienestar tanto económico como en la educación, a los sectores más desprotegidos del Estado de Nuevo León.

El Director del Departamento de Becas en coordinación con el área de Becas Externas tiene una junta para la planeación de los trámites de Becas Externas incluyendo este tipo de becas, dicha reunión se lleva a cabo antes de iniciar cada proceso de trámites, en ella se ven los siguientes puntos: se presentan resultados y revisa el proceso anterior, que acciones de mejora hubo, que acciones correctivas se llevaron a cabo, al igual si surgen dudas o sugerencias que acciones preventivas se van a realizar para que no vuelva a suceder, si hubo una retroalimentación por parte del alumno se da conocer en esa junta y se toman acciones al respecto, se realiza un análisis y se busca las estrategias y procedimientos se llevarán a cabo en el siguiente trámite para evitar así la recurrencia, para seguir fortaleciendo las bases del programa y que la operación se lleve a cabo más favorablemente.

La comunicación entre las instituciones, benefactores, Fundación UANL CEMEX y el Departamento de becas es constante y efectiva, puesto que se revisa y se da a conocer si hay nuevos benefactores.

Entre las principales acciones de mejora

Dentro de los de las acciones de mejora que se han realizado en los últimos tres meses podemos mencionar:

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

Revisión y actualización del Convenio de Colaboración de la Fundación- Universidad Autónoma de Nuevo León y CEMEX: Este se llevó a cabo para así seleccionar a los alumnos que serán beneficiados para la remodelación y equipamiento de su hogar.

Equipamiento de la vivienda: Al alumno y su familia no solo se remodela la vivienda sino que se lleva a cabo el equipamiento con mobiliario necesario para mejorar su calidad de vida.

Curso de Sensibilización: se habló con el Coordinador Administrativo para que gestione los trámites necesarios para llevar a cabo dicho curso, ya que dará inicio este trámite de becas externas y las personas responsables de hacer la visita domiciliaria, aplicar el estudio socioeconómico y la toma de fotografía de la vivienda necesitan estar preparadas concientizadas sobre el trámite y así poder brindar un mejor servicio educativo.

Influencia positiva: en este semestre de enero junio 2017 termina sus estudios la primera generación de los estudiantes beneficiados con este programa y ellos son los encargados de transmitir sus experiencias, sus conocimientos adquiridos no solo en el ámbito familiar, sino en la comunidad o colonia donde vivan y de modo que se refuerce su papel de educadores no formales para sus compañeros, amigos, vecinos de la comunidad, colonia, barrio o ejido.

Institucionalización:

El procedimiento de nuestra práctica se encuentra plasmado en el procedimiento de Becas Externas PE-07-006, en el Manual Organizacional, en el Manual de la Calidad, en el MAPEO del sistema de administración de la calidad, Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, lo cual asegura su permanencia y mejora aún con el cambio de las autoridades administrativas actuales.

Acciones :

Entre las acciones que se proyectan en el corto, mediano y largo plazo para garantizar la sustentabilidad de nuestra práctica son las siguientes:  
Corto plazo: Incrementar los alumnos beneficiados.

Mediano plazo: Aumentar la cantidad de empresas involucradas y benefactores en este programa.

Largo plazo: Que más Facultades de la UANL se unan a nuestro programa.

---

## IX. Replicabilidad de la práctica

**Temas Réplica:**

El programa de becas económicas Fundación UANL CEMEX se caracteriza por ser una beca no reembolsable, porque al alumno y su familia no solo se hace la remodelación de la casa sino que también la equipan con el mobiliario necesario y la Universidad Autónoma de Nuevo León es la única en ofertarla y aún no ha sido replicado este sistema. Debido a esto y a los buenos resultados obtenidos creemos firmemente en que este tipo de programa podría ser replicado en otras Universidades Pública y Privadas del estado y en el país.

Actualmente el Director del Departamento de Becas y Coordinadora de Becas Externas tuvieron una junta informativa con la Universidad de Monterrey (UDEM), en donde se les mostró todo la práctica y los resultados que hemos obtenido hasta el momento y se llevaron toda la información para presentarla a sus directivos.

---

**Participación otras Instancias:**

Para llevar a cabo el cumplimiento de este programa la Universidad Autónoma de Nuevo León ha creado convenios con otros departamentos e instituciones:

Fundación UANL A.C.: Asociación creada por la Universidad para la recaudación de los recursos económicos destinados para las becas económicas Fundación UANL de Licenciatura Manutención la realiza las gestión de recursos en las empresas y benefactores (personas físicas) y a través del sorteo de la siembra cultural.

Empresas y benefactores: como Sinergia Deportiva, CEMEX, HOME DEPOT, Coflex, Pinturas Berel y la Asociación Rob & Patricia Schneider, en donde no solo se preocupan por la remodelación de la casa sino que equipan con mobiliario la casa, creando de esta manera espacios adecuados para el estudio y el bienestar del estudiante y su familia.

La facultad de Arquitectura de la UANL: la cual apoya con 1 estudiante de su facultad quien es quien realiza la valoración de las condiciones en las que se encuentra la vivienda.

La Dirección de Servicios Generales de la UANL: la cual proporciona 1 vehículo para la transportación del Auxiliar del departamento de Becas Externas y a la Trabajadora Social para que realicen la toma de las fotografías de la vivienda, la visita domiciliaria y el estudio socioeconómico del alumno y su familia.

---

## X. Énfasis a principios y valores

### Trabajo marco de la ley:

Específicamente el Departamento de Becas se rige bajo las leyes y reglamentos de la Universidad Autónoma de Nuevo León, que tienen como finalidad regular los requisitos, plazos, términos, derechos, obligaciones y el perfil del aspirante que desea obtener una beca económica entre los cuales se encuentran: - Ley Orgánica de la UANL, -Estatuto General de la UANL, - Modelo de Responsabilidad Social de la UANL, - Reglamento General de Becas, - Políticas Internas del Departamento de Becas, -Contrato Colectivo de Trabajo de la UANL, -Norma ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de la Calidad), -Manual Organizacional, -Manual de Calidad, - Procedimiento Específico de Becas Externas. -Visión 2020 de la UANL, -Reglamento de la Ley Federal de Protección de datos personales en posesión de los particulares.

Además 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

En el departamento de Becas tenemos claramente definidos los valores de honradez, justicia, responsabilidad, solidaridad, verdad, trabajo en equipo y compromiso, siendo estos el marco del comportamiento de nuestros colaboradores, reflejándose en las actitudes y el servicio prestado para cada uno de nuestros usuarios de servicio.

### Transparencia:

Como departamento de la Universidad Autónoma de Nuevo León trabajamos bajo el marco normativo que establece la Dirección de la Unidad de Enlace de Transparencia y Acceso a la Información de la UANL.

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

El personal participa y se involucra no solo con las actividades de su área sino que conoce la interrelación de todos los procesos del departamento para poder brindar un mejor servicio

Además de contribuir con el compromiso de promover una percepción de transparencia y de rendición de cuentas frente a la sociedad se llevan a cabo las siguientes estrategias:

El alumno recibe la información acerca del proceso de su trámite de beca económica a través de su correo electrónico, de su facultad o bien puede acudir directamente a nuestras instalaciones.

Al momento de realizarle la visita domiciliaria y el estudio socioeconómico la Trabajadora Social entrega al alumno a sus padres una papeleta donde viene el nombre de la trabajadora social que realiza el trámite, la fecha en que se hizo, los teléfonos del departamento donde se le puede localizar y le hace la indicación que al reverso de la papeleta viene las indicaciones para que realice el trámite de beca.

Además se presenta un informe semestral a la Fundación UANL A.C. y a la rectoría que incluye el número de alumnos beneficiados, los montos entregados y así mismo el listado con promedio de los alumnos.

En el departamento de becas se han aprovechado los espacios dedicados para el desarrollo de la práctica en donde el personal cuenta con su equipo de cómputo y se han ido acondicionado dispositivos de seguridad para el personal como son extintores, desplegados de espacio libre de humo y ruta de evacuación.

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:**

El Departamento de Becas contribuye al 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 Externas. Por lo anterior podemos decir que se cumple con la aplicación eficiente de los recursos financieros destinados para la práctica.

Para llevar a cabo las actividades del procedimiento del trámite de becas económicas, el Director de Becas en conjunto con la Coordinación de Becas Externas, la Coordinadora de Trabajo Social seleccionan el personal y asignan las tareas que llevarán a cabo durante el periodo de tramitación y así lograr el mejor aprovechamiento del personal dentro del Departamento.

En cuanto al uso de los recursos materiales y tecnológicos, podemos mencionar que gracias a las opciones de Consulta de Boleta Escolar, Kárdex y del Estudio Socioeconómico del Sistema Integral de Administración de Servicios Escolares (SIASE) hemos aprovechado y optimizado el uso adecuado del papel generando un ahorro en la impresión de dichos documentos, también se ha logrado mayor rendimiento y eficiencia en el procedimiento debido a la implementación de equipo de cómputo nuevo el cual recibimos como donación por parte de la Fundación UANL A.C.

Además de las juntas, utilizamos los diferentes canales de comunicación interna, como son correo electrónico institucional, entre otros. Cada semestre se aplica una encuesta para medir el clima y desempeño laboral entre el personal, para detectar las áreas de oportunidad y establecer las acciones necesarias que nos permita tener una mejora.

**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. Cabe mencionar que a todo el personal se le brindan las facilidades necesarias que le permitan incrementar su escolaridad, a partir de la implementación de la práctica, 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

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 dl 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 y el pago de la cuota interna de la facultad o preparatoria.

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

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

- 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:

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.

Se cuenta 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. 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 lleva la Dirección de Tecnologías de la Información. Además en los procesos de tramitación de becas se cuenta con guardias de seguridad que se encargan de vigilar el orden y canalizar al usuario de servicio a las ventanillas correspondientes.

Dentro de las instalaciones del Departamento de Becas se cuenta con los espacios destinados para llevar a cabo las necesidades básica de los empleados, tales como las fisiológicas se cuenta con dos baños uno de hombres y otro de mujeres con tres sanitarios cada uno, el departamento dispone de un clima central el cual es regulado según las necesidades de la temperatura, se cuenta con un espacio destinado para el consumo de alimentos equipado con 2 microondas, 1 horno de cocción, 1 refrigerador y una cafetera, así mismo dispone de un lava trastes, y un garrafón para el consumo de agua embotellada.

Durante el periodo de trámite se realiza el horario y rol de alimentos con la finalidad de distribuir de forma eficiente los espacios para compartir en el área de cocina, para el consumo de alimentos el personal cuenta con 30 minutos y durante este tiempo se asignará a otra persona para que cubra sus actividades o bien quedaran suspendidas hasta el paso de los 30 minutos.

Así mismo para salvaguardar la integridad del personal de Trabajo Social y el auxiliar de becas externas que realiza las visitas domiciliarias de los alumnos que serán beneficiados con la becas antes mencionadas el departamento de servicios generales asigna un vehículo oficial de la UANL y un chofer que estará prestando de sus servicios de transportación a cada uno de los domicilios de una forma segura así como también brindarnos auxilio en alguna situación de riesgo.

Medio ambiente:

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 -

CO<sub>2</sub>- 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.

El cual 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.

Preocupados por la conservación del medio ambiente y atendiendo su objetivo de mejora continua el Departamento de Becas ha realizado cambios en sus procesos que han favorecido al cuidado y conservación del ambiente, evitando la impresión y uso de papel innecesario para la realización de sus trámites; uno de ellos fue el cambio de modalidad en el trámite de becas de escasos recursos para la boleta de cuotas escolares el cual al día de hoy se realiza en línea, para ello los documentos son escaneados y enviados a través del sistema, evitando así la impresión y acumulación de papel dentro del departamento.

El impacto que ha tenido esta práctica es reflejada en la participación tanto de empresas e instituciones benefactoras, los alumnos y sus familias que es donde causa mayor impacto nuestra práctica, donde al remodelar y equipar sus viviendas contribuyen de esta manera a mantener el medio ambiente de la colonia, barrio o ejido donde habitan, ejemplo: Al pintar el interior de la casa con colores claros y abrir las ventanas para gozar de la luz natural que nos proporciona el sol, el poner focos ahorradores en sus viviendas, así no tendrán que usar tanto los focos, y de esta manera ahorrando energía eléctrica.

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

Como departamento también participamos en los programas establecidos para toda la Universidad, actualmente se mantiene 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 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.



## XI. Nivel de madurez

### Enfoque:

Para llevar a cabo la práctica se ha definido un plan de trabajo que es el instrumento que nos permite llevar a cabo el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos. Dentro de nuestro plan de trabajo se han definido objetivos, tiempos, responsables y metas que se han alcanzado y las que pretendemos alcanzar, de forma que todos los recursos sean aprovechados eficientemente; también se han establecido indicadores alineados al propósito de ser de nuestra práctica y a los objetivos del Departamento.

### Plan de Trabajo:

#### OBJETIVO:

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

Como departamento aunado a este propósito se fijado como objetivo promover este tipo de beca aumentando las instituciones y bienhechores para incrementar el número de alumnos beneficiados.

#### METAS:

Incrementar anualmente la cantidad de alumnos beneficiados.  
Aumentar el número de bienhechores a la Fundación UANL CEMEX

#### INDICADORES:

Nuestro objetivo es medible a través de los siguientes indicadores:  
Número de Visitas programadas y estudios socioeconómicos realizados  
Número de alumnos beneficiados con beca económica y la satisfacción del usuario del servicio de trámite de Becas Externas la cual se mide mediante la aplicación de encuesta de satisfacción.

#### ACTIVIDADES:

El director del Departamento de Becas, Responsable de la Fundación UANL A.C. y la Coordinadora de Becas Externas realizan la planeación de las actividades para Aumentar el número de instituciones y bienhechores a la Fundación UANL CEMEX.

**AREAS RESPONSABLES:**

Dirección del Departamento de Becas.  
Coordinación de Becas Externas.  
Fundación UANL A.C.

**Implantación:**

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

1. el Director del departamento convoca a junta al Responsable de la Fundación UANL en conjunto con la Coordinadora de Becas Externas para llevar a cabo la planeación de actividades para aumentar el número de instituciones o bienhechores con el fin de aumentar el número de los alumnos beneficiados.

2. La Coordinadora de Becas Externas con el apoyo del Auxiliar de Becas Externas y el personal que designe el Director del Departamento, formaran un equipo que dará inicio al proyecto, cuya responsabilidad principal consistirá en ayudarlo a elaborar el plan y supervisar la ejecución del proyecto, que mantendrá relaciones con las instituciones o bienhechores.

3. El equipo del proyecto va a determinar todas las tareas necesarias para alcanzar nuestro objetivo:

- Recursos humanos, cuanto personal se ocupa para elaborar el material didáctico, el equipo de cómputo a utilizar, el tiempo que se ocupa para la presentación de las pláticas que tendrán con cada uno de las las instituciones o bienhechores, así mismo del personal que hará la visita. Así como también quien será el equipo que realizará la visita.

- Necesidades de capital y presupuesto, cuanto presupuesto se ocupa para el traslado hacia el lugar donde se les puede localizar a las instituciones o bienhechores

- Análisis de riesgos, elaboraran un plan de que riesgos o medidas preventivas pueden ocurrir al momento de elaborar el proyecto, al realizar la visitas a las instituciones o bienhechores o bien con el equipo que manejará el proyecto.

- Planes para la capacitación, al equipo que realizará la visitas a las instituciones o bienhechores se le brindara un plan de capacitación con cierto toque para la presentación del material, como el convencimiento de que nuestra práctica es muy factible presentándole resultados de las instituciones o bienhechores anteriores y de los alumnos beneficiados.

- Plan piloto. El equipo del proyecto expondrá y se dará por escrito al Director del Departamento, al Responsable de la fundación UANL, a la Coordinadora de becas Externas y a los Responsables de Área del departamento de becas el plan de trabajo que se llevará a cabo con cada una de las instituciones o bienhechores.

Los cuales harán sugerencias o recomendaciones para tomar acciones y así poder realizar la mejora de dicho proyecto.

4. Plan de ejecución: Ya hechas las sugerencias o recomendaciones se lleva a cabo la presentación del proyecto a cada una de las instituciones o bienhechores por equipo del proyecto.

Producto esperado: Plan de trabajo para la presentación del proyecto a cada una de las instituciones o bienhechores.

Fecha de inicio: noviembre 2017.

Fecha de término: noviembre 2018.

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

## Resultados:

Resultados: Hemos logrado medir el nivel de impacto principalmente en la respuesta que ha tenido nuestra práctica entre los alumnos y sus familias, para evaluar el desempeño de nuestra práctica y gracias a la integración del proceso al Sistema de Calidad se estableció.

Objetivo: lograr la satisfacción del usuario de Becas Externas durante el trámite de becas económicas Fundación UANL CEMEX.

Indicadores de Desempeño:

Visitas programadas y estudios socioeconómicos realizados

Alumnos beneficiados con beca económica y la satisfacción del usuario del servicio de trámite de Becas Externas la cual se mide mediante la aplicación de encuesta de satisfacción del usuario del servicio de Becas Externas.

¿Cómo se Mide?: con el Resultado obtenido de la encuesta.

Frecuencia de medición: El Auxiliar de Departamento de Becas Externas aplicará la encuesta de satisfacción de usuario de Becas Externas cada año durante el proceso de trámite de beca.

Meta: a alcanzar: lograr el 80 por ciento de satisfacción de usuario de Becas Externas.

El procedimiento Específico de Becas Externas apenas se integró al sistema de calidad durante el periodo enero-junio 2015, es durante el proceso de trámite del periodo agosto-diciembre 2016 que se llevó a cabo la aplicación de la encuesta, obteniendo como resultado el 98 por ciento de la satisfacción del usuario del servicio de becas externas.

Anexo 2 Encuesta y Gráfica de resultados encuesta de satisfacción.

## XII. Gestión Social

### Impacto Económico:

Nuestro programa ha logrado un impacto positivo en los alumnos beneficiados y sus familias al apoyarlos con la remodelación y equipamiento de la vivienda para una mejor calidad de vida, considerando aquellos casos vulnerables donde el alumno y su familia además de requerir el apoyo que proporciona nuestra institución se le otorga la cuota de rectoría, la beca de manutención y la beca de inglés que se imparte en línea, todo esto en conjunto teniendo un gran beneficio en la economía del alumno, motivándolo a continuar con sus estudios y de esta manera finalizar su rol educativo en nuestra sociedad, teniendo una mayor oportunidad en el campo laboral.

También se contribuye en la terminación de estudios ya que para este semestre enero- junio 2017 los primeros 10 alumnos de la Fundación UANL CEMEX que iniciaron este programa, concluyeron sus estudios de Licenciatura y para el semestre agosto diciembre 2017, podremos

## Impacto Económico:

beneficiar a 10 nuevos estudiantes más.

El impacto que ha tenido esta práctica es reflejada en la participación tanto de empresas e instituciones benefactoras, los alumnos y sus familias que es donde causa mayor impacto nuestra práctica, donde al remodelar y equipar sus viviendas contribuyen de esta manera a mantener el medio ambiente de la colonia, barrio o ejido donde habitan, considerando aquellos casos más vulnerables, enfocando esfuerzos para crear una estrategia que detone el desarrollo social y humano, que construya un mejor presente, que permita contar con una sociedad que viva y se haga participe del progreso

## Impacto Social:

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. Cabe mencionar que a todo el personal se le brindan las facilidades necesarias que le permitan incrementar su escolaridad, a partir de la implementación de la práctica, 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

Beneficios de los trabajadores y sus familias:

- Se les reconoce y valora el trabajo de los empleados ya que se les brindándoles las facilidades a ellos, sus hijos y cónyuge para continuar con sus estudios, apoyándoles con la cuota de rectoría y el pago de la cuota interna de la facultad o preparatoria.

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

-Se les da un reconocimiento económico y un diploma 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.

Este trabajo es producto del compromiso que tiene el Director del Departamento, del involucramiento del personal del área de la Coordinación de Becas Externas y de Trabajo Social para proporcionar este servicio, de las empresas que participan, de las asociaciones, de los estudiantes y padres de Familia que se ven beneficiados con esta práctica.

## Impacto Ecológico:

Preocupados por la conservación del medio ambiente y atendiendo su objetivo de mejora continua el Departamento de Becas ha realizado cambios en sus procesos que han favorecido al cuidado y conservación del ambiente, evitando la impresión y uso de papel innecesario para la realización de sus trámites; uno de ellos fue el cambio de modalidad en el trámite de becas de escasos recursos para la boleta de cuotas escolares el cual al día de hoy se realiza en línea, para ello los documentos son escaneados y enviados a través del sistema SIASE, evitando así la impresión y acumulación de papel dentro del departamento.

El impacto que ha tenido esta práctica es reflejada en la participación tanto de empresas e instituciones benefactoras, los alumnos y sus familias que es donde causa mayor impacto nuestra

**Impacto Ecológico:**

práctica, donde al remodelar y equipar sus viviendas contribuyen de esta manera a mantener el medio ambiente de la colonia, barrio o ejido donde habitan, ejemplo: Al pintar el interior de la casa con colores claros y abrir las ventanas para gozar de la luz natural que nos proporciona el sol, el poner focos ahorradores en sus viviendas, así no tendrán que usar tanto los focos, y de esta manera ahorrando energía eléctrica.

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

## XIII. Resultados de la práctica

**Medir Desempeño:**

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

Visitas programadas

Estudios socioeconómicos realizados

Alumnos beneficiados con beca económica

Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de Becas Externas.

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

Beca Cuota Escolar Rectoría de la UANL ha apoyado a los 30 alumnos durante los siguientes semestres, haciendo un recordatorio que se inició con 10 alumnos el programa y cada año se ha ido incrementado con 10 alumnos más y así sucesivamente:

enero junio 2016      20 alumnos      \$ 49,700.00 pesos M.N.

agosto diciembre 2016      30 alumnos      \$ 74,550.00 pesos M.N.

enero junio 2017      30 alumnos      \$ 74,550.00 pesos M.N.

Con la beca de inglés en línea se ha beneficiado a los 30 alumnos el cual se ha apoyado a los estudiantes desde:

enero junio 2016      20 alumnos      \$ 120,000.00 pesos M.N.

agosto diciembre 2016      30 alumnos      \$ 180,000.00 pesos M.N.

enero junio 2017      30 alumnos      \$ 180,000.00 pesos M.N.

Otro de los resultados del aprovechamiento de los recursos, se refleja directamente en el alumno y su familia con la generación de ahorros de hasta \$16,970.00 de pesos M.N. por año aproximadamente en cada alumno por concepto de cuotas escolares, lo cual tiene un impacto positivo en la economía familiar

**Resultados:**

Para mostrar los resultados de los últimos tres meses en cuanto al indicador de becas y montos entregados, presentaremos los siguientes resultados:

Respecto a Beca Cuota Escolar Rectoría de la UANL ha apoyado a los 30 alumnos durante los siguientes semestres, haciendo un recordatorio que se inició con 10 alumnos el programa y cada año se ha ido incrementado con 10 alumnos más y así sucesivamente:

enero junio 2017      30 alumnos      \$ 74,550.00 pesos M.N.

Fecha: 20170714  
año mes día

Practica: 53

Con la beca de inglés en línea se ha beneficiado a los 30 alumnos el cual se ha apoyado a los estudiantes del período:

enero junio 2017      30 alumnos      \$ 180,000.00 pesos M.N.

También se contribuye en la terminación de estudios ya que para este semestre enero- junio 2017 los primeros 10 alumnos de la Fundación UANL CEMEX que iniciaron este programa, concluyeron sus estudios de Licenciatura y para el semestre agosto diciembre 2017, podremos beneficiar a 10 nuevos estudiantes más a este programa.

### XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

Nuestro programa ha logrado un impacto positivo en los alumnos beneficiados y sus familias al apoyarlos con la remodelación y equipamiento de la vivienda para una mejor calidad de vida, considerando aquellos casos vulnerables donde el alumno y su familia además de requerir el apoyo que proporciona nuestra institución se le otorga la cuota de rectoría, la beca de manutención y la beca de inglés que se imparte en línea, todo esto en conjunto teniendo un gran beneficio en la economía del alumno, motivándolo a continuar con sus estudios y de esta manera finalizar su rol educativo en nuestra sociedad, teniendo una mayor oportunidad en el campo laboral.

### Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos: 53-Anexo 1 fotografías.pdf , 53-