

Categoría 14 Atención a estudiantes

Incluye las políticas de atención a la demanda y selección e ingreso de estudiantes. La distribución de la población escolar por nivel y áreas de conocimiento. El análisis de la trayectoria escolar, la eficiencia terminal e índices de deserción y reprobación. Satisfacción con los servicios institucionales en particular con los sistemas de administración escolar. Programas de seguimiento de egresados y opinión de empleadores, análisis de la calidad y pertinencia de la capacidad y competitividad de los estudiantes.

Estándares

- Existe un proceso de difusión y promoción de los programas.
- Existen políticas y criterios claros para atender la demanda estudiantil en los distintos niveles que ofrece la institución y de acuerdo con sus recursos.
- Existe un proceso institucional de ingreso y selección de los alumnos, el cual es transparente, adecuado y permite la mejor selección de los alumnos.
- Se aplica la normativa que regula la permanencia y la acreditación de los alumnos con mecanismos adecuados y funcionales, y es conocida por toda la comunidad.
- Se cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento de la trayectoria escolar de los estudiantes – tasas de retención, egreso, tiempo de permanencia, titulación, titulación oportuna y empleabilidad, según las distintas modalidades de enseñanza y programas educativos- para apoyar e impulsar el avance de los alumnos y se promueve la eficiencia terminal y la titulación u obtención del grado.
- Existen estrategias para el apoyo a los alumnos de bajo rendimiento o estudiantes en riesgo que permiten reducir la deserción y la reprobación. tales como: evaluación diagnóstica, tutorías, nivelación, reforzamiento y detección temprana del inadecuado avance; considerando las características y modalidades de los programas educativos ofrecidos.
- Existen procesos eficaces y eficientes para el manejo del control escolar que le permiten a los alumnos realizar oportunamente sus trámites de inscripción, obtención de calificación, certificación y titulación u obtención del grado.
- Existen programas y acciones institucionales para apoyar a que los estudiantes cumplan con las prácticas profesionales, el servicio social o las estancias profesionales.

- Los procesos para la titulación u obtención del grado son ágiles y conocidos en la comunidad y cuentan con asesores o tutores que les permiten a los alumnos cumplir este requisito de manera expedita.
- Los servicios de apoyo académico –biblioteca, informática, cafetería, deportivos y actividades extracurriculares- son ágiles, pertinentes y atienden a los requerimientos estudiantiles. Existe una política para garantizar la calidad de estos servicios mediante la certificación de alguna norma de aseguramiento de la calidad.
- Existe un programa institucional de seguimiento de egresados, con estudios sobre su empleabilidad e inserción al mercado ocupacional, satisfacción y opinión de la calidad de los servicios. Los titulados logran un adecuado nivel de inserción laboral y se recoge la opinión de los empleadores con respecto a sus titulados para realimentar sus procesos internos.

La categoría de Atención a estudiantes incluye los niveles educativos que imparta la institución: técnico superior universitario, profesional asociado, licenciatura y posgrado.

Fortalezas	Reto	Acción Fortaleza	Área de oportunidad	Reto	Acción área de oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> • La Universidad cuenta con el desarrollo tecnológico que soporta los servicios de atención a los estudiantes propio. Se presta servicio a: <ul style="list-style-type: none"> ○ 56 dependencias ○ 11,119 usuarios Administrativos ○ Más de 214,000 estudiantes ○ 7,830 profesores 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones a usuarios, soporte a servicios (Centro de Ayuda, UniOnline) por medio de la Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la Implementación de SIASE-Finanzas al interior de las dependencias. 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar los módulos Almacén, Compras, Ingresos, Egresos, Presupuestos, Contabilidad, Vinculación y Patrimonio. • Sistematizar en cada uno de los programas educativos, el análisis de los indicadores académicos y la puesta en marcha de estrategias para disminuir los índices de reprobación, rezago y abandono. • Reuniones focales con alumnos.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y operación de una política de atención a la demanda y criterios de selección de estudiantes. 	3,8	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar ante la Dirección General de Tecnologías y Desarrollo Digital la actualización del SIASE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una nueva versión del SIASE, que permita implementar mayor número de fortalezas en la administración escolar. 	15,24	
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento de la trayectoria escolar y empleabilidad para promover la efectividad institucional. 	7,8	<ul style="list-style-type: none"> • La actualización constante del módulo en SIASE para carga de documentos que 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad del SIASE ante la autoridad responsable del Registro Nacional de Población, para integrar un 	15,24	

		<p>cubren los requisitos para el trámite de títulos profesionales, de grado, diploma de especialidad y certificados de estudio, que impactan en la mejora de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Modelo de Responsabilidad Social Universitaria. 	<p>convenio de colaboración que permita la consulta de validación del CURP de los estudiantes de la UANL.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y documentación de pruebas psicométricas estandarizadas.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y funcionalidad de estrategias para el apoyo a los alumnos de bajo rendimiento o en riesgo. 	7,8		<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar el proceso de conciliación de la matrícula estudiantil hasta la elaboración del acta administrativa que se suscribe entre el DEyA y la Dependencia Académica. 	3,15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de estudios que permitan identificar el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a los diferentes servicios educativos que ofrece la Universidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y pertinencia de programas y acciones institucionales para que los estudiantes cumplan con las prácticas profesionales, servicio social o estancias profesionales. 	4,8	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones focales con tutores con el fin de identificar y compartir mejores prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y ampliar el menú de reportes estadísticos para atender las demandas de información. 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear el SISAC a nivel DSENMMS, para medir el logro de los programas educativos.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y funcionalidad de políticas que garanticen los mismos niveles de calidad y eficiencia en la atención de los alumnos en los diferentes Campi, Centros, Sedes y DES 	14,25	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de calidad (Sistemas de Calidad) en todas las Preparatorias, tanto en servicios administrativos como académicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar la carga de documentos académicos probatorios en los trámites de titulación y certificación de estudios. 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis a los procedimientos administrativos en el área académica para estudiantes extranjeros.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y funcionalidad de servicios de orientación educativa 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación adecuada de la normatividad que regula la permanencia y la acreditación de los alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una aplicación para la emisión de actas electrónicas de titulación y examen de grado. 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar de programas educativos al Sistema Nacional de Posgrados.
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia y pertinencia de programas de tutoría 	8	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa institucional que 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la reconversión sistémica del DEyA, con el objetivo de migrar los documentos físicos que se 	15,24	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un sondeo de las acciones que emprenden en las dependencias académicas para conocer el impacto de los servicios a estudiantes. • Formular protocolos para estudios de impacto de los servicios a

		regulan los procesos para dar atención en diversos ámbitos (académico, bienestar y seguridad integral – Protocolo de atención a casos de violencia UANL, etc.)	emiten en el DEyA en formato electrónico.		estudiantes que sean incorporados en la mejora de los programas educativos.
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de estudios que apoyen el conocimiento de la calidad de servicios ofrecidos a los estudiantes: satisfacción con los servicios, opinión desempeño docente, resultados EGEL entre otros. 	8	<ul style="list-style-type: none"> Programa de servicio social y prácticas profesionales Atención 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de una interfase entre el SIASE y el Content Manager, que permita la consulta única del expediente académico-administrativo de los estudiantes para validar cualquier solicitud de su trámite ante el DEyA. 	15,24	
<ul style="list-style-type: none"> La UANL, cuenta con una plataforma institucional denominada Sistema Integral para la Administración de Servicios Educativos (SIASE). Con la cual se controla de manera ágil, transparente y ordenada los procesos de inscripción de alumnos de primer ingreso y reingreso de todos los niveles de estudio, y la administración de su expediente académico-administrativo durante su trayectoria en la UANL. <p>A través del SIASE se administra el egreso de los alumnos y así lograr emitir títulos profesionales, títulos de grado o diplomas de especialidad, al igual que los documentos académicos reservados al Dirección del Departamento Escolar y de Archivo.</p>	15,24	<ul style="list-style-type: none"> personalizada de intercambio académico. Acreditación y certificación de programas educativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas de ajuste con alumnos sobre la mejora del proceso de tutoría y orientación. 	8	
<ul style="list-style-type: none"> El programa de tutoría y orientación cuentan con roles claros y definidos de los actores principales, además los procesos o rutas operativas sobre como operar los programas son comprensibles y ágiles. Para ello también se cuenta con el apoyo de la sistematización 	8		<ul style="list-style-type: none"> Incluir nuevas baterías psicológicas sobre el perfil vocacional y profesional. 	8,18	

de ciertos procesos en el SIASE, facilitando así las tareas tanto de alumnos como docentes.				
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a evaluaciones del desempeño docente al interior de las dependencias académicas. 	10,11		<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento de políticas enfocadas a la promoción de la evaluación sistemática institucional de actores y procesos educativos. 	4,9,14
<ul style="list-style-type: none"> Cultura de calidad (Sistemas de Calidad) en todas las Preparatorias, tanto en servicios administrativos como académicos. 	9		<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el uso del SISAC (<i>Sistema Integral de Seguimiento Académico en Competencias</i>) para el seguimiento al logro de competencias de los egresados del Nivel Medio Superior. 	4,6,15
<ul style="list-style-type: none"> Normativa institucional que regula los procesos para dar atención en diversos ámbitos (académico, bienestar y seguridad integral – Protocolo de atención a casos de violencia UANL, etc.) 	25		<ul style="list-style-type: none"> Generar estudios de seguimiento a egresados de todos los programas. 	2
<ul style="list-style-type: none"> Cultura de mejora continua y evaluación constante. 	14		<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la atención a estudiantes extranjeros 	8
<ul style="list-style-type: none"> Programas de tutorías, asesorías remediales, orientación educativa. 	8		<ul style="list-style-type: none"> Costos de inversión en los programas educativos de Posgrado. 	2
<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con programas de apoyo psicopedagógico establecidos en preparatorias y licenciaturas. Además de contar con la oferta de programas de 	8		<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con estudios de impacto de los servicios a estudiantes para incorporarlos en la mejora 	2,4

autocuidado e higiene mental para la comunidad en general			de los programas educativos.		
---	--	--	------------------------------	--	--