

## Categoría 7 Procesos administrativos

Es el conjunto de procedimientos estratégicos administrativos institucionales —adquisiciones, servicios generales, servicios médicos, seguridad y protección civil, transportes, cafeterías, etc—.

Se valora la existencia de un manual de procedimientos, su operación de manera oportuna y con calidad, así como su impacto en el desarrollo académico. Así mismo la existencia de la certificación de los procesos estratégicos de gestión.

### Estándares

- Existen procesos administrativos conocidos, pertinentes, eficientes y transparentes para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se proporcionan servicios de apoyo a la comunidad universitaria con oportunidad, buena calidad y eficiencia.
- Los procesos administrativos están actualizados y son acordes con las necesidades institucionales.
- Preferentemente existen certificados los procesos estratégicos

Fortalezas	Reto	Acción Fortaleza	Área de oportunidad	Reto	Acción área de oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con 7,700 personas involucradas en los sistemas de gestión de calidad.</li> </ul>	9, 23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de un programa de visitas técnicas que se realizan periódicamente a las todas las dependencias antes mencionadas dónde se supervisa y asesora en aspectos de seguridad y medio ambiente,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar las certificaciones bajo la Norma ISO 21001:2018 en las áreas que correspondan</li> </ul>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por parte de la Dirección de Administración de la Calidad, realizar diagnósticos para saber en qué dependencias se podría adecuar alguna de las certificaciones ya anteriormente señaladas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 dependencias centrales administrativas de la UANL cuentan con Certificación de ISO 9001:2015</li> </ul>	9, 23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se promueve la institucionalización del Programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar las certificaciones bajo la Norma ISO 9001:2015 en las áreas que correspondan.</li> </ul>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el tema de adquisiciones, optimizar el</li> </ul>

<b>Fortalezas</b>	<b>Reto</b>	<b>Acción Fortaleza</b>	<b>Área de oportunidad</b>	<b>Reto</b>	<b>Acción área de oportunidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>14 facultades y 22 escuelas preparatorias de la UANL poseen la Certificación de ISO 9001:2015</li> </ul>	9, 23	<ul style="list-style-type: none"> <li>de Inclusión de Estudiantes con Discapacidad en la UANL</li> <li>Se planean estrategias que promueven la inclusión educativa y equidad de los estudiantes con discapacidad.</li> <li>Se establecen alianzas estratégicas con instituciones relacionadas e interesadas en la inclusión de personas con discapacidad</li> <li>Se gestiona con las instancias correspondientes los ajustes razonables de los exámenes del concurso de ingreso de los aspirantes con discapacidad de la UANL.</li> <li>Se da seguimiento a los aspirantes que ingresaron a la Universidad y a los estudiantes que soliciten el apoyo del programa.</li> <li>A través de un programa de visitas técnicas que se realizan periódicamente a todas las dependencias antes mencionadas dónde se supervisa y asesora en aspectos de seguridad y medio ambiente.</li> <li>En lo que va del 2022 la DPyPU ha brindado los siguientes resultados de las estrategias implementadas para la protección de las personas y de los bienes:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar las certificaciones bajo la Norma ISO 14001:2015 en las áreas que correspondan.</li> </ul>	9	<p>tiempo de respuesta de los usuarios mediante la contratación de personal y asignación de tareas que permitan agilizar la operación de los procesos y liberación de los trámites inherentes a la contratación de bienes y servicios y establecer relación con la Secretaría de Sustentabilidad y Almacén General para el seguimiento al proyecto de compras sostenibles.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación de ISO 21001:2018 en una facultad y siete escuelas preparatorias de la UANL.</li> </ul>	9, 23		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar las certificaciones bajo la Norma ISO 45001:2018 en las áreas que correspondan</li> </ul>	9	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con una instancia a nivel Secretaría, la Secretaría de Sustentabilidad, la cual tiene adscrita la Dirección de Gestión Ambiental y Seguridad Operativa.</li> </ul>	17		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de las estrategias institucionales es certificar a las secretarías de la UANL y diseñar sistemas de comunicación de los resultados de las certificaciones con el objetivo de mejorar continuamente la gestión socialmente responsable de la universidad.</li> </ul>	9,17	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han establecido diferentes mecanismos para garantizar el cumplimiento de normas ambientales y sustentabilidad</li> </ul>	17				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un Plan de Trabajo del Programa de Inclusión de Estudiantes con Discapacidad (PIED) que dirige las acciones del programa en favor de la población de estudiantes con discapacidad.</li> </ul>	5,8				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se brinda capacitación docente en materia de discapacidad a personal docente y administrativo de la UANL.</li> </ul>	5,8,19				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se brindan talleres de sensibilización en materia de</li> </ul>	5,8, 19				

<b>Fortalezas</b>	<b>Reto</b>	<b>Acción Fortaleza</b>	<b>Área de oportunidad</b>	<b>Reto</b>	<b>Acción área de oportunidad</b>
discapacidad a la comunidad universitaria.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 144 atenciones directas a alumnos o padres.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un censo de estudiantes con discapacidad de la UANL</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 59 platicas de seguridad se han impartido, beneficiando a 793 personas.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda orientación y apoyo a los aspirantes a ingresar a la UANL en el proceso de asignación de espacios al Nivel Medio Superior y en el de selección al Nivel Superior.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 88 apoyos a dependencias por casos reportados.</li> <li>• 22 reportes electrónicos a través de app "Safe UANL".</li> <li>• 52 quejas atendidas, canalizadas y resueltas.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actúa como puente de comunicación entre las dependencias y los alumnos y alumnas, con necesidades educativas específicas y/o discapacidad, para apoyar su permanencia académica.</li> </ul>	5,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 operativos del "Binomio K9", resultando en 387 marcajes (sustancia prohibida, medicamento).</li> <li>• 119 personas detectadas consumiendo, vendiendo o portando alguna sustancia prohibida.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se organizan eventos que promueven la inclusión y están dirigidos a la comunidad universitaria y público en general interesado en el tema.</li> </ul>	5,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por su parte el programa "Protección Civil Universitaria" brinda los siguientes resultados de su tarea de garantizar las condiciones de seguridad para el desarrollo de las actividades de la comunidad universitaria:</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con el Diplomado "Desarrollando habilidades para una vida autónoma" dirigido a jóvenes con discapacidad intelectual con el propósito de que puedan adquirir conocimientos y destrezas que les permitan mayor independencia, además de herramientas para una posible inserción laboral.</li> </ul>	5,8,19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5535 atenciones que van desde revisión de signos vitales, inspecciones de seguridad hasta atención en accidente mayor, lesiones o apoyo a los cuerpos de emergencia.</li> <li>• 4 asesorías de elaboración de planes de contingencia.</li> </ul>			

Fortalezas	Reto	Acción Fortaleza	Área de oportunidad	Reto	Acción área de oportunidad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 56 capacitaciones a brigadas de emergencias, beneficiando a 893 personas.</li> <li>• 17 simulacros de evacuación de recintos universitarios.</li> <li>• Se promueve y recomienda a la Dirección de Adquisiciones contar con proveedores, cuyos productos sean amigables con el medio ambiente.</li> </ul>			