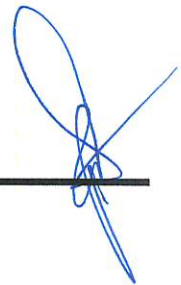




**Informe de desempeño del
proceso “Vinculación
Universitaria” del SGCUV
2021**

Dirección General de Vinculación (DGV)



9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Como parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), el presente informe tiene como finalidad reportar el desempeño del Proceso de Vinculación Universitaria (PVU), en cumplimiento al requisito 9.1.3 Análisis y evaluación de la guía de aplicación.

El procedimiento en evaluación entró en vigor el 28 de mayo de 2021 con su Diagrama de Caracterización según el formato SGCUV-GE-F-18, los documentos que describen el proceso, así como con su procedimiento VU-GE-P-01 Gestión de la Vinculación Universitaria; razón por la que los Indicadores presentan su cálculo desde el periodo de entrada en vigor a noviembre de 2021.

El objetivo de este Proceso es promover y fortalecer las acciones de vinculación universitaria con los sectores público, privado y social, a partir de las vocaciones regionales, para un impacto global con pertinencia, que permita la retroalimentación de las funciones sustantivas y adjetivas; a través del trabajo articulado entre instancias universitarias para contribuir al desarrollo sustentable.

I. Conformidad de los Servicios.

Para la medición del proceso y detección de su conformidad, así como para detección de conformidad, se cuenta con 3 indicadores cuyas mediciones del 28 de mayo a la fecha, se presentan a continuación:

a) **Nombre del Indicador:** Índice de Capacitación para la Vinculación

Tipo: Cumplimiento

Frecuencia: Anual

Método de cálculo: Número de capacitaciones Realizadas + Solicitadas y Ofertadas por externos / Número de capacitación Programadas * 100

Meta(s): 100% de capacitaciones atendidas en todas las regiones

*Proceso / **Área DGV	Realizadas	Solicitadas y/u ofertadas por externos	Número de capacitaciones programadas	Total
Capacitación y Gestión para desarrollo de proyectos de Emprendimiento Innovador*	2	2	4	100%
Vinculación Social**	Sin capacitación	Sin capacitación	Sin capacitación	0
Vinculación con el Sector Productivo**	3 talleres 13 conferencias foro empleabilidad 3 IMAC	4 STPSP	23	100%
Total				100%

Tabla I. Capacitaciones realizadas por las áreas de la DGV.

Se ha dado cumplimiento a las capacitaciones establecidas por las áreas pertenecientes a la DGV del periodo de julio a la fecha, que se apega al Proceso de Vinculación Universitaria, teniendo un cumplimiento con el 100% de la meta establecida.

b) Nombre del Indicador: Proyectos de Vinculación Registrados

Tipo: Cumplimiento

Frecuencia: Anual

Método de cálculo: Cantidad entidades con proyectos registrados en SIVU al año / Total de entidades académicas y dependencias * 100

Método de cálculo: $108/121 * 100 = 89.25\%$

Meta(s): Aumentar en 10% el registro de proyectos en el Sistema de Información para la Vinculación Universitaria (SIVU), respecto al ciclo precedente

De acuerdo con los datos del SIVU, hasta el momento de este reporte se ha logrado el registro de proyectos alcanzando el 89.25% de las entidades académicas y dependencias. Puesto que el proceso es de nuevo ingreso al SGCUV y no se había evaluado en este indicador, el valor obtenido sirve como referencia base para la evaluación de alcance a la meta en el tiempo establecido de 1 año, buscando aumentar al 99% de registro de proyectos.

c) Nombre del Indicador: Áreas Académicas participantes en Programas y Actividades de la DGV

Tipo: Cumplimiento

Frecuencia: Anual

Método de cálculo: Cantidad de Áreas Académicas participantes / Total de Áreas Académicas UV * 100

Método de cálculo: $6/6 * 100 = 100\%$

Meta(s): Tener el 100% de participación de cada Área Académica

Según los datos del SIVU, al momento se ha logrado el registro de proyectos de cada área académica, para un cumplimiento de 100% de participación.

2. Grado de satisfacción de los usuarios.

Las capacitaciones realizadas por las áreas de la DGV, siguiendo el Proceso de Vinculación y en concordancia con su ejecución según el inciso C y D del Procedimiento de Gestión de la Vinculación Universitaria, cuentan con evaluación de satisfacción que se realiza al finalizar cada capacitación, mostrando como resultado la satisfacción de los participantes en los temas y la selección de ponentes.

Se han presentado observaciones negativas respecto al tiempo de atención de las solicitudes de vinculación, una vez que han sido remitidas al área DGV que la ejecutará, reanudándose la atención de forma inmediata en cuanto la Dirección tuvo conocimiento de la observación, restaurándose así la atención y la continuidad del proceso.

3. Desempeño, eficacia y necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

Hasta el momento se ha presentado buen desempeño en función de los objetivos del proceso y su procedimiento, abonando al cumplimiento de objetivos y metas establecidos en el PLADE de la DGV.

Se han identificado algunas necesidades de mejora en ejecución del proceso, como:

- Instrumentar un seguimiento de las solicitudes de vinculación, su canalización y atención desde el área a la cual es remitida.
- Identificar los puntos de críticos de control del proceso, así como su manejo desde la gestión del riesgo.
- Elaborar un sistema de semaforización para la atención de solicitudes de vinculación, de acuerdo al nivel de prioridad.
- Desarrollar un instrumento que evalúe la satisfacción del usuario o cliente para el procedimiento de gestión de la Vinculación Universitaria.

Se ratifica la necesidad de contar con procedimientos establecidos desde la Oficina del Abogado General, en alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana, identificado en la Oportunidades de Mejora No. 6 del SGCUV-GE-F-18.

4. Lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

De acuerdo con lo planificado para el proceso SCGUV a partir de su incorporación y en concordancia con lo previsto el PLADE la DGV, se han desarrollado las acciones de vinculación que permiten dar cumplimiento las metas y objetivos establecidos en dicha planeación.

A partir de la pandemia se modificaron sustancialmente la forma de realizar las actividades a medios virtuales y digitales, lo que ha permitido seguir brindando la atención a los usuarios, manteniendo las acciones de vinculación de cada una de las áreas, por ejemplo:

- Contacto con las comunidades donde las casas y brigadas UV tienen injerencia, para promoción de la salud a través de trípticos, infografías o videoconferencias aprovechando los medios digitales.
- Capacitaciones en temas de emprendimiento, inserción laboral, patentamiento, entre otros, a través de videoconferencias con retransmisión para participación abierta en redes sociales.

- Trabajo al interior de la DGV y con partes interesadas a partir de videoconferencias y recursos compartidos para trabajo *on line*.

De la misma forma, se ha estado atendiendo las Oportunidades de Mejora establecidas para el proceso, priorizando el trabajo en las que tienen tiempos de cumplimiento al 2022 y/o que cuentan con condiciones para su atención. En este sentido, hay Oportunidades de mejora que aún no empiezan con la atención, debido a los cambios administrativos en la Alta Dirección, que se encuentra en proceso de elaboración del Plan Estratégico que regirá a nuestra universidad, al cual se alinea el SGCUV y la forma en que se ejecutarán las acciones previstas en el SGCUV-GE-F-21.

5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

En cuanto a los riesgos identificados para el proceso, no se ha presentado ningún riesgo que deba ser atendido.

Se ha dado cumplimiento a las previsiones identificadas en los formatos el proceso para evitar o mitigar riesgos y que al momento no se han manifestado.

6. El desempeño de los proveedores externos, incluyendo la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones.

Para el Proceso de Vinculación Universitaria, no se cuenta con proveedores externos.

El resguardo de información de la titular de la dependencia, se realiza de acuerdo a los lineamientos del Centro de Investigación en Documentación sobre la Universidad CIDU.

En el periodo de contingencia COVID, hubo retrasos en la entrega de materiales, sin embargo a partir que Proceso de Vinculación Universitaria al SGCUV, no se han recibido los materiales solicitados mismos que aún se encuentran en los periodos de tiempo establecidos para tal efecto.

7. La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV.

A partir de la elaboración de este informe y de la sugerencia de auditoría interna, se propone revisar y mejorar:



- Los indicadores 2 y 3 del proceso, para que aporten más información sobre el alcance de la Vinculación en las entidades, dependencias y regiones UV.
- Las necesidades de mejora del proceso mencionadas en el punto 3 de este documento, son actividades puntuales a integrar para la atención de Oportunidades de Mejora ya establecidas.
- Revisión de los indicadores establecidos en el proceso.

8. Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas; y

No se presentaron no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas que se deban atender.

9. Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

Derivado de las acciones tomadas sobre las Oportunidades de Mejora detectadas para el proceso, se están llevando a cabo las acciones establecidas, pero debido al corto tiempo de ingreso al sistema y porque aún se encuentra en proceso de implementación, no se cuenta con resultados.

Las acciones llevadas a cabo para atender las Oportunidades de Mejora son:

- Se está elaborando del procedimiento para la Comunicación de la Vinculación Universitaria, que abona al cumplimiento de acciones del punto 12 y 13 del SGCUV-GE-F-21, relacionados con la mejora en la comunicación y establecer las formas de relación con otras partes interesadas.
- Se están elaborando dos Guías internas en temas de Formalización de la Vinculación, así como para la Sustentabilidad en los Procesos de Vinculación, que atiende al punto 1 del SGCUV-GE-F-21.
- Se está realizando la actualización y armonización de documentos de transparencia con los del SGC, teniendo como resultado avisos de confidencialidad para procedimientos y acciones de vinculación específicos, según el nivel de manejo de información y criterio de transparencia, en cumplimiento de atención al punto 14 del SGCUV-GE-F-21.

- Se ha realizado la mejora en concordancia de documentos del SGCUV relativos al punto 17 del SGCUV-GE-F-21, que se publicarán con las mejoras, una vez que se concluya la redacción para publicación del procedimiento de Comunicación de la Vinculación Universitaria.

Xalapa, Ver. a 19 de noviembre de 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal scribble at the bottom.

Dra. Patricia Arieta Melgarejo

Responsable del proceso y Directora General de Vinculación