

PROCESO: INGRESO

2023

a) La conformidad de los servicios

Conforme a la normativa vigente, incluyendo la Ley Orgánica y el Estatuto de los Alumnos de 2008, se procede a la elaboración de la convocatoria de ingreso. Este documento, esencial para el proceso, se somete a la aprobación y autorización de la Comisión Técnico Académica de Ingreso y Escolaridad (CTAIE).

El cumplimiento de las acciones asociadas con el desarrollo del proceso de ingreso se rige por las directrices establecidas por la Dirección General de Administración Escolar. Además, otras dependencias y departamentos con impacto directo en la toma de decisiones del proceso también contribuyen a la definición y ejecución de las acciones pertinentes. La elaboración de la convocatoria y su posterior autorización son consideradas como hitos críticos que, en caso de incumplimiento, se abordan mediante acciones correctivas con el fin de garantizar la conformidad con los requisitos legales y reglamentarios establecidos.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

Al momento de publicar los resultados de ingreso los aspirantes responden una encuesta de satisfacción con la finalidad de conocer su perspectiva durante el proceso de registro en sus diferentes etapas: información y diseño del portal, funcionamiento general del sistema, medios donde recibió atención y grado de amabilidad, complejidad para subir documentos digitales al Sistema de Ingreso a la Universidad Veracruzana (SIUV) y desempeño del personal durante la aplicación del examen. Específicamente para conocer el grado de satisfacción se han obtenido los siguientes resultados: 40.51% altamente satisfecho, 55.66% satisfecho, 3.4% poco satisfecho y 0.43% insatisfecho*.

*Resultados tomados de la encuesta de satisfacción consultada el 18 de agosto de 2023.

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV

El desempeño del proceso se ejecutó conforme a lo establecido en su documentación, asegurando la alineación con las normativas vigentes y el cumplimiento de las fechas establecidas en las convocatorias correspondientes. La evaluación de la eficacia del procedimiento y la identificación de posibles áreas de mejora se llevaron a cabo con un enfoque proactivo y en pleno acatamiento de los estándares normativos.

Se continuo con la modalidad de examen en línea Desde Casa, supervisada por Ceneval; para optimizar el proceso del examen en Sede, se utilizó el portal web exclusivo para la administración del examen en formato papel llamada Control de Actividades del Proceso de Ingreso (CONAPI) la cual permitió gestionar y supervisar la asistencia de aspirantes y personal participante en el examen de ingreso registrando la hora de inicio y termino del examen. Con el portal se eliminó el uso de documentos impresos lo que fomentó la sustentabilidad, la reducción de costos, consumo de materiales e insumos de oficina.

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz

Efectivamente, el cumplimiento de las actividades planificadas se ajusta de manera precisa a los lineamientos establecidos en el cronograma de trabajo, los calendarios escolares y las convocatorias pertinentes. Para facilitar un seguimiento eficiente, se sigue utilizando la herramienta Trello, la cual se emplea para la gestión detallada de proyectos y actividades en línea.

El proceso de gestión y seguimiento, respaldado por Trello, ha permitido mantener un control efectivo sobre las diferentes fases y tareas programadas. Sin embargo, dada la magnitud del proyecto y la naturaleza dinámica del entorno, se reconoce la necesidad de una constante actualización de actividades y procedimientos. Este enfoque

adaptativo es esencial para garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV) se mantenga en sincronía con los cambios y desafíos que puedan surgir a lo largo del desarrollo del proyecto.

La agilidad en la actualización de actividades y procedimientos se considera una prioridad, siempre asegurando que dichas modificaciones se realicen de manera coherente y sin poner en riesgo la integridad y el funcionamiento del SGCUV. Este enfoque dinámico busca equilibrar la rigidez necesaria para seguir el plan con la flexibilidad requerida para adaptarse a las circunstancias cambiantes, asegurando así la efectividad y éxito de los objetivos establecidos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Con base a la plantilla para la *Gestión de Riesgos* se identificaron las acciones para abordar los riesgos del proceso, asimismo se tomaron las medidas necesarias para controlarlos o mitigarlos de forma que no afectaran al proceso de ingreso:

1. Cuando la aplicación del examen es afectada por situaciones de contingencia: Delictivas, Pandemia, Fenómenos Naturales, Fenómenos Civiles, se tomaron las siguientes acciones:
 - En coordinación con el Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR), plantea y ejecuta la logística para la atención de situaciones de vulnerabilidad y riesgos que eventualmente presenta el entorno del día del examen.
 - El analista de ingreso incluye en el material del aplicador el protocolo de salidas de emergencia.
 - El aplicador da lectura al protocolo de salidas de emergencia los días del examen.
 - Se actualiza la Credencial para examen y se publican avisos en redes sociales.
2. Cuando el sistema de ingreso a la Universidad Veracruzana ha presentado intermitencia ante el número de peticiones, se tomaron las siguientes acciones:
 - Previo al inicio del registro de aspirante se realizan pruebas de estrés.
 - Se mantiene comunicación con el proveedor antes de publicar el sitio web.
 - Se publican avisos en el portal de la convocatoria y en redes sociales.
3. Cuando una persona acude a la sede y muestra la credencial para presentar examen de un aspirante, se tomaron las siguientes acciones:
 - Capacitación permanente al personal operativo.
 - La identidad del aspirante se valida en dos ocasiones, al ingreso de la sede y antes de ingresar al aula con el portal web CONAPI.
4. Cuando los resultados del examen publicados erróneamente en el portal, se tomaron las siguientes acciones:
 - Los responsables de cada programa educativo emiten oficio informando el error en la captura de la calificación complementaria.
 - Se publica en el portal de la Convocatoria una fe de erratas y se actualiza el resultado del aspirante en el Sistema de Ingreso a la Universidad Veracruzana (SIUV).

Con respecto a las *Oportunidades de mejora* no hubo oportunidad de solicitar un curso referente a la norma y el SGC para el personal. Cabe mencionar que hubo rotación de personal lo que generó la falta de conocimientos, además hubo un nuevo proyecto institucional donde el personal de la coordinación tuvo una fuerte participación dejando para otro momento la capacitación del personal.

Referente a las responsabilidades de CISI y su definición en el organigrama éstas deben ser planteadas y documentadas por la dirección. Derivado del cambio del personal se ha asignado el control de documentos a nuevas personas, mismo que se solicitará capacitación el próximo año, tanto para el seguimiento y control de los documentos como en la definición y redacción de un riesgo ya que desafortunadamente se han generado confusiones a raíz de las capacitaciones y pláticas con los auditores.

f) 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

Los proveedores externos son: el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (Ceneval), institución responsable de proveer el instrumento de evaluación aplicado a los aspirantes, quien mostró su compromiso y responsabilidad al entregar los cuadernillos y hojas de respuestas en tiempo y forma de acuerdo a los requerimientos solicitados; Seguritec empresa encargada del resguardo, traslado y vigilancia de los cuadernillos y hojas de respuestas que se distribuyen en las sedes de aplicación de examen, presentó falta de comunicación con los operadores de las camionetas que trasladan los exámenes lo cual provocó una demora para la recolección del material de aplicación; y finalmente Liquid empresa contratada para suministrar el servicio de hosting web, quien cumple con el servicio de almacenamiento para el alto volumen de información que se genera durante el registro de los aspirantes.

g) **La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV**

Derivado de una lluvia de ideas entre los miembros de la Coordinación y reuniones realizadas con el Director General de Administración Escolar, destacan las siguientes:

1. Aumentar la responsabilidad directa y toma de conciencia sobre las funciones que se realizan para cumplir con los objetivos de la calidad, la fecha límite establecida previamente ya había transcurrido, lo que motivó la reprogramación de la capacitación correspondiente.
2. Hacer más clara y precisa la definición y redacción del riesgo relativo a “fenómenos naturales” presentados durante la aplicación del examen de ingreso, por lo cual se procederá a realizar la actualización correspondiente en la plantilla de gestión de riesgos, con el propósito de clarificar y mejorar la identificación y tratamiento de dicho riesgo.
3. En el Portal de la Convocatoria de Ingreso a nivel Iniciación, Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura 2023, se han organizado secciones con botones claramente identificados para facilitar a los aspirantes un registro ordenado. Estos elementos permiten a los interesados seguir las etapas del proceso de ingreso de manera adecuada, asegurando así una correcta ejecución del mismo y brindando la información necesaria para su realización.
4. Se han implementado mejoras significativas en el sistema TYFLOS, diseñado para personas invidentes, y en el sistema KOUFOS, destinado a personas sordas. Estas actualizaciones tienen como finalidad facilitar y mejorar el proceso de ingreso a la Universidad Veracruzana para los aspirantes con estas discapacidades, proporcionando una experiencia más accesible y adecuada.
5. Se han implementado las siguientes mejoras en los servicios mediante la optimización de la obtención de información a través de matrículas y usuarios UV:
 - Menos preguntas al usuario.
 - Inferir información adicional (carrera, región).Estas mejoras han culminado en un proceso más eficiente y ágil, contribuyendo así a una experiencia mejorada.
6. Los procesos relacionados al pago de derecho para presentar el examen de ingreso han sido optimizados, con el fin de mejorar la eficiencia y la precisión en dichas operaciones.
7. Se ha llevado a cabo la homogeneización de los módulos en el SIUV mediante una estructura de información y elementos fáciles de identificar, compartiendo una similitud de distribución entre módulos, lo que ha generado un flujo más coherente y transparente en el proceso.
8. Se procedió a la adecuación de los siguientes módulos de datos de inscripción en el SIUV: Cotejo y revisión de documentos de inscripción, configuración en el sistema y módulos gerenciales. Esta acción busca mejorar la eficiencia y la coherencia en el proceso de inscripción, garantizando una gestión más efectiva de la información.
9. Se ha creado el puesto de “Auxiliar del Coordinador de Sede”. Este puesto tiene como objetivo principal proporcionar respaldo y asistencia en las actividades atribuidas al Coordinador de Sede, contribuyendo así a realizar de manera efectiva las responsabilidades asociadas con el proceso de examen de ingreso.

h) **Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas**

En la auditoría interna realizada del 10 de abril al 31 de mayo de 2023 no se declararon “No Conformidad”.

i) **Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.**


Se documentaron en el formato correspondiente seis oportunidades de mejora observadas en la última auditoría interna aplicada al proceso 2023. Los resultados son analizados de manera particular con la finalidad de identificar si la oportunidad cumplió con el objetivo o de lo contrario es necesario implementar nuevas estrategias para su cumplimiento en el siguiente proceso de ingreso.

Actualmente las oportunidades de mejora no se han atendido en su totalidad, algunas tienen resultados favorables y las que están pendientes serán atendidas en el mes de febrero de 2024.

Auditoría Interna	
Oportunidad de Mejora	Resultado
1. Reforzar los conocimientos del personal que realiza la función de control de los registros, así como, la homologación del llenado de los mismos.	Pendiente
2. Analizar las fechas de cumplimiento de las oportunidades de mejora.	Pendiente
3. Capacitar al personal auditado para el conocimiento de conceptos en el formato SGCUV-HE-F-20	Pendiente

Plan de desarrollo (PLADE) de la DGAE		
Oportunidad de Mejora	Resultado	Observación
1. Aumentar la responsabilidad directa y toma de conciencia sobre las funciones que se realizan para cumplir con los objetivos de la calidad	Pendiente	En enero de 2024 se gestionará la capacitación
2. Hacer más clara y exacta la definición y redacción del riesgo relativo a “fenómenos naturales” presentados durante la aplicación del examen de ingreso	Pendiente	A lo largo de los meses de enero y febrero de 2024 se espera hacer la mejora
3. En el Portal de la Convocatoria de Ingreso a nivel Iniciación, Técnico, Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura 2023, se han organizado secciones con botones claramente identificados para facilitar a los aspirantes un registro ordenado.	Favorable	No aplica
4. Se han implementado mejoras significativas en el sistema TYFLOS, diseñado para personas invidentes, y en el sistema KOUFOS, destinado a personas sordas.	Favorable	No aplica
5. Se han implementado mejoras en los servicios mediante la optimización de la obtención de información a través de matrículas y usuarios UV.	Favorable	No aplica
6. Los procesos relacionados al pago de derecho para presentar el examen de ingreso han sido mejorados, con el fin de mejorar la eficiencia y la precisión en dichas operaciones	Favorable	No aplica

7. Se ha llevado a cabo la homogeneización de los módulos en el SIUV 2023 mediante una estructura de información y elementos fáciles de identificar, compartiendo una similitud de distribución entre módulos, lo que ha generado un flujo más coherente y transparente en el proceso.	Favorable	No aplica
8. Se procedió a la adecuación de los siguientes módulos de datos de inscripción en el SIUV 2023: Cotejo y revisión de documentos de inscripción, configuración en el sistema y módulos gerenciales	Favorable	No aplica
9. Se ha creado el puesto de "Auxiliar del Coordinador de Sede".	Favorable	No aplica


Responsable del Proceso de Ingreso:
Mtro. Edgar Paul Rodríguez Cortés
29 de enero de 2024