

Informe del desempeño de los procesos en cumplimiento al requisito 9.1.3
Análisis y evaluación contemplado en la Guía de aplicación del SGCUV.

PROCESO: INGRESO

2022

a) La conformidad de los servicios

Con base a la normatividad vigente de la Universidad Veracruzana, Ley Orgánica y Estatuto de los alumnos 2008 se elabora la convocatoria de ingreso a nivel Licenciatura y Técnico Superior Universitario, la cual es aprobada y autorizada por la Comisión Técnico Académica de Ingreso y Escolaridad (CTAIE).

El tratamiento y gestión para el desarrollo de las acciones operativas que implica el llevar a cabo el proceso de ingreso son determinadas por la Dirección General de Administración Escolar, asimismo, tienen participación otras dependencias y departamentos de la institución.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

Al momento de publicarse los resultados del examen ingreso los aspirantes responden una encuesta de satisfacción con la finalidad de conocer su grado de satisfacción durante cada una de las etapas del proceso de ingreso como lo es: atención recibida en medios de comunicación y uso del Sistema de Ingreso a la Universidad Veracruzana (SIUV), obteniendo los siguientes resultados: 32.4% muy alto, 60.69% alto, 5.64% bajo y 1.26% muy bajo*.

*Resultados tomados de la encuesta de satisfacción consultada el 25 de agosto de 2022

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

El desempeño del proceso se realizó de acuerdo a lo establecido en su documentación, su eficacia y necesidades de mejora fueron realizados en apego a la normatividad vigente y fechas establecidas en las convocatorias. Asimismo, se atendieron las medidas establecidas en el plan de contingencia de la Universidad Veracruzana derivado de la reciente pandemia causada por el virus SARS-COV2 la cual provoca la enfermedad COVID-19.

Se continuo con la modalidad de examen en línea desde casa, supervisada por el Ceneval, se desarrolló un nuevo módulo en el SIUV el cual permitió gestionar y supervisar la asistencia de aspirantes y personal participante en el examen de ingreso, con esta nueva aplicación se eliminó el uso de documentos impresos lo que permitió fomentar la sustentabilidad, además de reducir costos, consumo de materiales e insumos de oficina.

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

Sí, el cumplimiento de lo planificado es conforme a lo establecido en el cronograma de trabajo, calendarios escolares y convocatorias, el seguimiento está basado en el uso de la herramienta Trello para la gestión de proyectos y actividades en línea. No obstante, por la magnitud y lo volátil que es, se requiere estar en constante actualización de actividades y procedimientos sin que perjudique al SGCUV.

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, dichos riesgos y actividades son:

1. Cuando la aplicación del examen es afectada por situaciones de contingencia: delictivas, pandemia, fenómenos naturales o civiles, con esto se tomaron las siguientes acciones:
 - En coordinación con el Sistema Universitario de Gestión Integral del Riesgo (SUGIR), se planteó y ejecutó la logística para la atención de situaciones de vulnerabilidad y riesgos que eventualmente se presentan durante la aplicación del examen de ingreso.
 - 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, se envía correos electrónicos, 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:
 - Se mantiene comunicación con el proveedor, antes de publicar el sitio web.
 - Se publican avisos en el portal institucional 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:
 - Se capacita al personal operativo.
 - El aplicador verifica nuevamente la identidad del aspirante antes de ingresar al aula utilizando el módulo del SIUV.
4. Cuando los resultados del examen son 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 publican en el portal de la Convocatoria la fe de erratas y se actualiza el resultado del aspirante en el SIUV.
 - Se generan avisos en redes sociales y en el portal institucional de la convocatoria.

Con el formato *Oportunidades de mejora* se puede observar que no han sido atendidos en su totalidad, sin embargo, se trabajará para continuar con su realización.

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. Éste año hubo errores de impresión y compaginación en el cuadernillo de examen se excedió el tiempo para la recepción del material al finalizar el examen; 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 que provocó una demora para la recolección del material de aplicación; y finalmente Liquid empresa contratada para suministrar el servicio de hosting quien provee el almacenamiento para el alto volumen de información que se genera durante el registro de los aspirantes, cumplió en su totalidad las expectativas.

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. Módulo en el SIUV "Tickets de Servicio" donde los aspirantes registran incidencias y adjuntan documentación comprobatoria.

2. Módulo en el SIUV para el Cendhiu (Centro para el Desarrollo Humano e integral de los Universitario) donde los aspirantes con alguna discapacidad se agrupan para otorgarles el apoyo y seguimiento correspondiente.
3. Módulo en el SIUV para la validación del comprobante de pago, donde los aspirantes suben la imagen digital de su comprobante de pago y los analistas de ingreso revisan, rechazan y validan el documento.
4. Módulo en el SIUV "Recorte de identificación" donde los analistas de ingreso recortan la imagen de la identificación de cada aspirante, el cual sube a la plataforma durante su registro.
5. Módulo "Aplicación Web para el examen en papel" donde se registra la asistencia del personal participante en la aplicación, control de material entrega-recepción, ingreso de aspirantes en sedes - aulas y recabar firmas.
6. Dos modalidades para presentar examen de Ingreso, desde casa o en sede, se agregó la opción para que los aspirantes eligieran la modalidad deseada para presentar su 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 22 al 24 agosto y en la auditoría externa realizada del 24 al 28 de octubre de 2022 no se encontraron "No Conformidades".

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

Se documentaron en el formato correspondiente cuatro oportunidades de mejora observadas en la última auditoria interna aplicada al proceso 2022. Los resultados se analizan de manera particular con la finalidad de identificar si la oportunidad de mejora cumplió con el objetivo o de lo contrario fue 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 2023.

Auditoría Interna	
Oportunidad de Mejora	Resultado
1. Falta de conocimientos en la explicación de la partes interesadas.	Pendiente
2. Falta de responsabilidad directa y toma de conciencia.	Pendiente
3. Falta de toma de conciencia sobre las funciones que se realizan para la contribución en el cumplimiento de los objetivos de calidad.	Pendiente
4. Se advirtió que existe confusión en la definición y redacción del riesgo relativo a "fenómenos naturales" presentados durante la aplicación del examen de ingreso.	Favorable

Plan de desarrollo (PLADE) de la DGAE		
Oportunidad de Mejora	Resultado	Observación
1. Módulo tickets de Servicio, dónde los aspirantes capturan su incidencia y adjuntan documentación comprobatoria, el analista de ingreso revisa y valida la documentación digital.	Favorable	No aplica

2. Módulo para el seguimiento por parte del CENDHIU, de los aspirantes con discapacidad se agrupan para otorgarles el apoyo y seguimiento correspondiente.	Favorable	No aplica
3. Módulo para la validación del comprobante de pago de los aspirantes, suben la imagen digital de su comprobante de pago y el analista de ingreso revisa y valida el documento digital.	Favorable	No aplica
4. Módulo "Recorte de Identificación", donde los analistas de ingreso recortan la imagen de la identificación de cada aspirante.	Favorable	No aplica
5. Módulo en el SIUV para gestionar y supervisar la asistencia de aspirantes y personal participante en el examen de ingreso	Favorable	No aplica
6. Posibilidad de elegir entre 2 modalidades para presentar el examen de ingreso: examen de ingreso en sede y examen de ingreso desde casa	Favorable	No aplica

Responsable del Proceso de Ingreso: Mtro. Edgar Paul Rodríguez Cortés
26 de enero de 2023

