



Universidad Veracruzana

Dirección General de Vinculación

Programa de capacitación de la Dirección General de Vinculación Sistema de Gestión de la
Calidad de la Universidad Veracruzana en el proceso de Vinculación Universitaria

Curso-Taller

Gestión de Calidad en la Vinculación

Imparte:

Donaji Callejas Del Callejo

26 de abril del 2024

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

Principios de Calidad



1. Enfoque al cliente

2. Liderazgo

3. Compromiso de las personas

4. Enfoque a procesos

5. Mejora

6. Toma de decisiones basado en evidencias

7. Gestión de relaciones

Enfoque al cliente (usuarios)

- ✓ La parte más importante e indispensable de nuestra organización
- ✓ A quien le entregamos nuestros productos o servicios
- ✓ Buscamos cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas
- ✓ En este concepto también ubicamos a nuestros usuarios, identificamos clientes internos y externos.
- ✓ Es la “parte interesada” más importante de nuestro proceso



Enfoque principal.

😊 Estudiantes

😊 Comunidad
universitaria

😊 Sociedad

Otros enfoques

Comunidad Universitaria: Comunidad Externos:

Estudiantes

Entidades

Académicos

Dependencias

Investigadores

Empresas

Personal administrativo

Organizaciones

Entidades

Egresados UV

Dependencias

Personas/comunidad/
sociedad

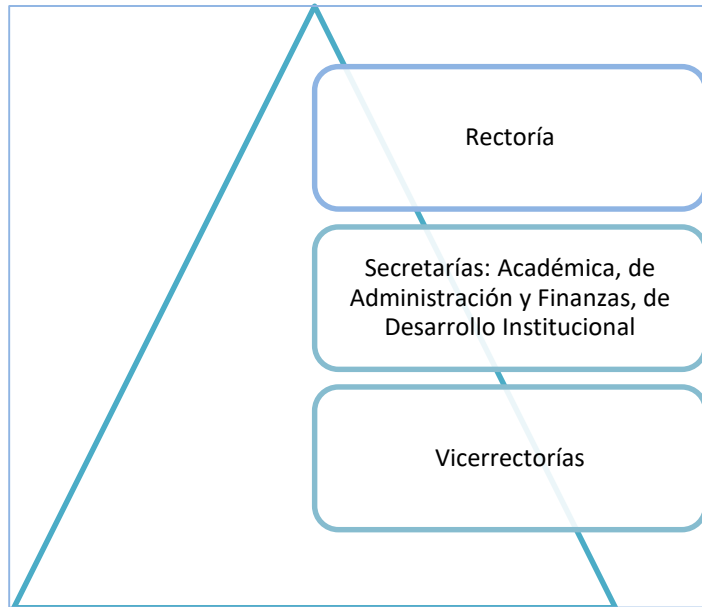
Liderazgo

- ✓ La finalidad del liderazgo es generar un cambio dentro de la organización, guiando a los miembros en el camino a seguir.
- ✓ El encargado de liderar a la organización o sus áreas, orienta, incentiva y facilita los recursos para alcanzar los resultados esperados, aprovechando las capacidades de cada uno.



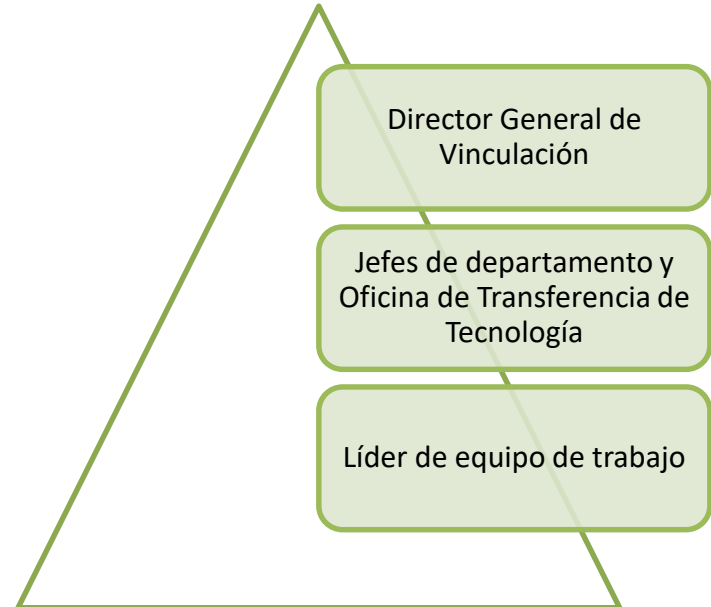
Liderazgo UV

Alta Dirección Institucional



Liderazgo DGV

Alta Dirección Dependencia



Compromiso de las personas

- ✓ Es el entusiasmo y satisfacción que muestran las personas en el trabajo que realizan
- ✓ Las personas proporcionan y generan valor en su organización cuando están comprometidas con el logro de los objetivos
- ✓ Las personas son esenciales para que una organización funcione
- ✓ Desde la organización se debe dar reconocimiento, empoderamiento y mejora de las competencias al personal



Mejora



- ✓ Enfoque hacia cambios positivos que permitan el progreso, optimización y/o perfeccionamiento de la operatividad del proceso y/o su producto o servicio
- ✓ Incrementa la percepción del valor percibido por los clientes
- ✓ Permite el desempeño y cumplimiento con requisitos
- ✓ Cuando se da de manera recurrente, se considera como “Mejora continua”

Toma de decisiones basado en evidencias

- ✓ Las decisiones deben basarse en el análisis y evaluación de datos e información
- ✓ Decisión: una elección consciente entre diversas alternativas analizadas, a la que sucede la acción de poner en práctica la alternativa elegida
- ✓ Es importante entender las relaciones causa-efecto y consecuencias potenciales no previstas
- ✓ La calidad de la información que se utilice para la toma de decisiones afectará de forma directa en su éxito o fracaso
- ✓ **Es esencial el acceso oportuno a la información actual e histórica de los indicadores relacionados con el puesto de trabajo, especialmente para el personal que debe tomar decisiones en los diferentes niveles**

Gestión de Relaciones

- ✓ Se refiere a la gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores, que contribuyen al éxito sostenido de la organización.
- ✓ La organización debe mantener una relación cordial con cada parte interesada (proveedores, clientes, usuarios, etc.)
- ✓ Se requiere entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para trabajar juntos buscando la mejora para optimizar los productos o servicios en pos de un mutuo beneficio así como dentro del proceso de Vinculación Universitaria.



Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la UV



SGCUV

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (Sgcuv)

<https://www.uv.mx/SGCUV/>

The screenshot displays the website for the Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (Sgcuv). At the top, there is a dark blue navigation bar with the text "Universidad Veracruzana" on the left and "Mi UV", "Correo", "Estudiantes", "Egresados", "Académicos", "Administrativos", and "Directorio" on the right. Below this, a white header area contains "Región Xalapa" and "Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (Sgcuv)". To the right of the header are search and social media icons for "PrensaUV", "TeleUV", "RadioUV", Facebook, and Twitter. A secondary navigation bar below the header lists: "Inicio", "Sgcuv", "Certificado ISO 9001:2015", "Cronograma: Auditoria 1a vigilancia", "Información documentada", "Auditorias internas y externas", "Materiales", and "Responsabilidad y autoridad". The main content area features a large photograph of a diverse group of university staff standing in a hallway. A semi-transparent white box with a blue border is overlaid on the photo, containing two blue arrows and the text "Documentos del Sgcuv" and "Documentos por proceso". Below the photo, the text "UV refrenda compromiso con la cultura de la calidad en sus procesos" is displayed. At the bottom of the page, there are four promotional banners: 1) "PLAN DE APOYOS A POBLACIÓN ESTUDIANTIL EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD" with the subtitle "En pro de la inclusión, justicia y equidad"; 2) "1ER INFORME DE LABORES 2021-2022" with the subtitle "Por una transformación integral"; 3) "PROGRAMA DE TRABAJO 2021-2025" with the subtitle "Por una transformación integral"; and 4) "#UV_Sustentable" with a stylized logo. On the far right, there is a vertical banner for "Protocolo para Atender la Violencia de Género en la Universidad Veracruzana".

Guía de aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03)



Es una guía que nos permite visualizar la generalidad de la implementación del la ISO 9001:2015 en la Universidad Veracruzana.

Ayuda a visualizar las interacciones entre los procesos generales que conforman el sistema universitarios, así como los elementos que permiten asegurar la calidad en su operación, con la finalidad de ofrecer certeza en los servicios educativos que brindan a nuestros principales usuarios que son los estudiantes.

Esta guía se puede encontrar en:

<https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/01/sgcuv-ge-g-03.pdf>

Procesos de acuerdo a la Guía de aplicación del SGCUV*

4.3 Determinación del alcance del SGCUV

El alcance del SGCUV se encuentra disponible para las partes interesadas en el Manual de Procedimientos Administrativos y en el portal del SGCUV y se refiere a los distintos servicios que se proporcionan a la comunidad universitaria y a la sociedad en general; a través de las dependencias que conforman la Rectoría, la Secretaría Académica (SA), la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) y la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI), con los procesos siguientes:

Procesos directivos:

- 1) **Transparencia.** (Publicación de las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia).
- 2) **Acceso a la información.** (Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública).
- 3) **Protección de datos personales.** (Protección de datos personales y ejercicio de los derechos ARCO).

Procesos de apoyo académico:

- 4) **Sistema bibliotecario.** Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas); Desarrollo de colecciones (Revisión de requisiciones de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales); Organización documental (Organización de recursos documentales); Automatización bibliotecaria (Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria, Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados), Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados)).

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV)

Inicio	SgcuV	Certificado ISO 9001:2015	Cronograma: 2a Auditoria de vigilancia	Información documentada
		SGCUV-GE-01-02	Objetivos de la calidad	
		SGCUV-GE-0T-03	Alcance del SgcuV	
Guías				
		SGCUV-GE-G-01	Guía para la elaboración de procedimientos	
			Anexo: Plantilla para la integración de procedimientos	
		SGCUV-GE-G-02	Guía: Codificación de documentos	
		SGCUV-GE-G-03	Guía de aplicación del SgcuV	
		SGCUV-GE-G-04	Criterios para la evaluación de auditores internos	

*actualización del 1 de abril del 2024

<https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/01/sgcuv-ge-g-03.pdf>

Procesos de acuerdo a la Guía de aplicación del SGCUV*

Alcance del SGCUV

Procesos directivos

1. Transparencia (Publicación de las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia)
2. Acceso a la información. (Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública)
3. Protección de datos personales. (protección de datos personales y ejercicio de los derechos ARCO)

Procesos de apoyo académico

4. Sistema bibliotecario
5. Desempeño docente
6. Formación académica
7. Tutoría
8. Ingreso
9. Pertenencia
10. Egreso
11. Movilidad
12. Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica

Proceso de desarrollo institucional

13. Coordinación y dirección administrativa
14. Protección Civil
15. Planeación estratégica, táctica y operativa
16. Seguimiento a la planeación estratégica, táctica y operativa.
17. Administración del sistema de Gestión de la calidad de la Universidad Veracruzana
18. Gestión de servicios de tecnología de la información en la región Xalapa
19. Programación artística, cultural y académica de la dirección general de difusión cultural
20. Publicación de productos editoriales
21. Vinculación universitaria
22. Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador
23. Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento

Procesos administrativos-financieros

24. Administración de recursos financieros
25. Administración de recursos humanos
26. Administración de bienes y servicios
27. Atención integral a la salud

Proceso de Vinculación Universitaria



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

PROCESO: Vinculación universitaria

- Diagrama de caracterización
- Partes interesadas pertinentes
- Plantilla para la gestión de riesgos
- Oportunidades de mejora
- Salidas no conformes
- Seguimiento y medición de los procesos
- Informe sobre el desempeño de los procesos (Requisito 9.1.3)

Procedimientos

Gestión de la vinculación universitaria

Diseño, comunicación y difusión de la vinculación universitaria

Guías

CVU-GE-G-01 Guía de comunicación de la vinculación

VU-GE-G-01 Guía para la solicitud de vinculación universitaria

VU-GE-G-02 Guía para la formalización de la vinculación

Otros

VU-GE-OT-01 Criterios para la operación del coordinador regional de vinculación

Documentos del
proceso de Vinculación
universitaria dentro de
SGCUV

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

PROCESO: Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador

- Diagrama de caracterización
- Partes interesadas pertinentes
- Plantilla para la gestión de riesgos
- Oportunidades de mejora
- Salidas no conformes
- Seguimiento y medición de los procesos
- Evaluación y seguimiento de proveedores críticos
- Informe sobre el desempeño de los procesos (Requisito 9.1.3)

Procedimiento

Capacitación para emprendimiento innovador

SGCUV

Política de Calidad y Objetivos



Política de calidad

Proporcionar servicios educativos con inclusión y de calidad, en beneficio del estudiante en el ejercicio de su derecho a la educación superior; considerando los ejes transversales de derechos humanos y sustentabilidad; cumpliendo con las responsabilidades y en apego a la legalidad, con transparencia, austeridad, rendición de cuentas y pertinencia social, asegurando la mejora continua en la efectiva realización de las funciones sustantivas y adjetivas.

<https://www.uv.mx/sgcuv/general/politica-de-calidad/>

Objetivos de calidad

1. Cumplir con todos los requerimientos internos y externos de manera oportuna, implementando buenas prácticas, la mejora y la innovación en la gestión administrativa.
2. Asegurar la mejora continua del desempeño de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, proporcionando los servicios en beneficio del estudiante.

<https://www.uv.mx/sgcuv/general/objetivo-de-calidad/>

Aplicación del proceso de Vinculación Universitaria



POLITICAS

Aplicación de lo establecido en la guía de implementación del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV).

Apego a lo establecido en el capítulo IV del estatuto general de la universidad Veracruzana.

Apego y aplicación del manual de organización de la Dirección general de Vinculación (VG-GE-M-01).

Atención a todas las solicitudes de vinculación que cumplan con la información establecida en la guía para la solicitud de la vinculación universitaria.

Canalización de toda solicitud de vinculación para su atención descentralizada, en la entidad o dependencia adecuada.

Realizar el seguimiento de atención a las solicitudes de vinculación sobre el estado y avance de este, desde el punto de vista de la operación.

Realizar el seguimiento de los proyectos o acciones de vinculación, manteniendo evidencia fiscal y/o digital de su ejecución y cumplimiento por parte del responsable operativo.

Brindar asesoría a responsables y promotores para la gestión de la formalización, cuando se solicite a la DGV, en apego a la guía de formalización de la vinculación (VU-GE-G-02), la normativa de la Oficina del abogado General y normativa institucional aplicable.

Promover y/o realizar capacitación, asesoría y seguimiento para el aseguramiento de la calidad de los procesos y acciones de vinculación, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos desde SGCUV.

Promover y/o realizar capacitación, asesoría y seguimiento para el aseguramiento de la transparencia, acceso a la información y archivo en los procesos y acciones de vinculación, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la coordinación universitaria de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales (Cuta) y el centro de investigación en documentación sobre la UV (CIDU).

Cualquier situación no prevista que requiera atención entre las partes, será tratada por los mandos superiores de la entidad, donde se ejecutan u operan las acciones de Vinculación, o en su caso con las instancias correspondientes.

REQUISITOS DE SOLICITUD

- Información general del promotor y datos de contacto
- Descripción de la vinculación solicitada
- Razón de la vinculación
- Situación que pretende atender
- Propuesta de temporalidad
- Propuesta de beneficios mutuos obtenibles
- Relevancia de necesidades, grupos, organizaciones y sectores específicos que puedan ser apoyados por la universidad
- Propuesta de promoción del impacto socio académico

La solicitud se entrega por un medio oficial que puede ser:

1. Oficio físico y/o digital
2. Correo electrónico oficial

CONTACTO

Lomas del estadio s/n, Edificio "C" de rectoría, 91000 Xalapa.E.ver
Tel: (55) 1234-5678



- Vinculación UV
- Oficina de Transferencia de Tecnología UV
- Emprende UV
- Brigadas y Casas UV
- Bolsa de trabajo UV



- direccv@uv.mx
- ott@uv.mx
- emprendeuv@uv.mx
- bolsadetrabajo@uv.mx



Universidad Veracruzana
"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"



Dirección General de Vinculación

ENTRADA

1. Programas, proyectos, espacios, capacitación, oportunidades de trabajo, financiamiento por concurso o programas.

2. Proyectos y espacios para actividades académicas e investigación, protección intelectual y transferencia de tecnología.

3. Propuesta de proyectos y necesidades a solucionar.

4. Proyectos y resultados de investigación para ofertar servicios o productos y hacer protección intelectual o transferencia de tecnología.

5. Estudiantes, egresados académicos e investigadores para participar en actividades de vinculación.

PROVEEDORES

- Organizaciones, empresas, sectores, entidades y dependencias.
- Instituciones de educación superior.
- Sociedad/ comunidad.
- Académicos e investigadores.
- Entidades académicas y de investigación.

ALGUNAS ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN

- Feria del empleo
- Día del inventor
- Imagina innova y emprende
- Foros de Vinculación
- Actividades en Casas y Brigadas UV

Actividades con EA:

- Cursos, talleres, pláticas y seminarios
- Etcétera

_____ DGV

ENTIDADES ACADÉMICAS Y DEPENDENCIAS

- Facultades
- Institutos
- Centros de Investigación
- Cosustenta
- Relaciones Internacionales

- VINCULACIÓN SOCIAL
- VINCULACIÓN LABORAL

OTT

- CePI
- EMPRENDE UV



SALIDA

Conclusión de proyecto de vinculación con resultados beneficios para la universidad y el extremo vinculado.

Retro alimentación del proyecto. Valoración de continuidad de la acción de vinculación o gestión de un nuevo proyecto.



INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Pueden ser:
Responsable operativo
Directivos de entidades o dependencias
Jefes de área de DGV
Coordinadores Regionales de Vinculación
Vicerrectores
Director General de Vinculación
Otros

Procedimiento de gestión de la vinculación

Acercamiento

Se acerca el interesado(a) de vinculación y presenta la intención y/o necesidad de la vinculación, a través de una solicitud.

1

Involucrados

- DGV secretario(a)
- Promotor de vinculación (interno y externo)
- Personal de la DGV vinculación social
- Personal DGV vinculación laboral

Coordinación de la DGV/ Vicerrectoria

Recepción de la solicitud y coordinación interna con el personal de la DGV/ Vicerrectoria para su evaluación.

2

Involucrados

- Coordina con los jefes de departamento
- Titular de OTT
- Vicerrectores
- CRV
- Autoridades respectivas

Evaluación de la solicitud

Criterios de evaluación principales:

- Impacto socio-académico
- Impacto financiero
- Necesidades de formalización o validación de la vinculación.

3

Involucrados

- Jefes de departamento
- Titular de OTT
- Vicerrectores
- CRV
- Autoridades correspondientes









Gracias

