Universidad Veracruzana
Dirección General de Difusión Cultural
Informe para el Análisis y Evaluación del desempeño del procedimiento
RACA-GEA-P-03 Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario
Periodo 1° de enero al 31 de diciembre de 2025

En cumplimiento al requisito 9.1.3 Análisis y evaluación establecido en la Guía de Aplicación del SGCUV compartimos la siguiente información:

a) La conformidad de los servicios.

Las solicitudes, tanto internas como externas, fueron atendidas en tiempo y forma. Las respuestas se remitieron en función del tipo de formato en que se recibieron: correo electrónico u oficio impreso.

La programación de actividades artísticas y culturales fueron programadas de acuerdo a los requerimientos, salvo en los casos en los que fue necesario realizar una contrapropuesta.

Se recibieron un total de 17 solicitudes. De las cuales 14 (82%) corresponden a solicitudes internas y 3 (18%) a solicitudes externas.

Del 100% de solicitudes recibidas se rechazó un 23.5% (4) debido a que no cumplieron con los requisitos establecidos de pertinencia institucional, viabilidad vocacional, presupuestal, artística, técnica y operativa. Y el 70.6% (12) de las solicitudes recibidas fueron programadas.

La información estadística se describe a continuación:

Información Estadística

PERIODO CONSIDERADO 1º de enero al 31 de diciembre de 2025

Aspecto	Internas	%	Externas	%	Total
Número de solicitudes recibidas	14	82%	3	18%	17
Número de solicitudes rechazadas	3	75%	1	25%	4
Número de solicitudes con contrapropuesta	1	100%	0	0%	1
Número de solicitudes programadas	10	83%	2	17%	12

b) El grado de satisfacción de los usuarios.

El mecanismo establecido para poder evaluar la satisfacción de las personas usuarias es una encuesta en línea. Estos resultados fueron evaluados de manera anual. El informe puede ser consultado en el anexo 1 de este informe.

De manera general se observa que, la totalidad de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción, pertenecen a la comunidad universitaria, un gran porcentaje refiere un grado de satisfacción alto. No se registraron comentarios adicionales como sugerencias de mejora.

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

El proceso se desempeñó conforme a lo establecido en el procedimiento. Derivado de las auditorías internas y externas únicamente se evidenciaron oportunidades de mejora, las cuales se registraron debidamente y se encuentran en proceso de evaluación.

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

En el periodo comprendido para este informe, el procedimiento se implementó de manera eficaz a través de la revisión y evaluación de las solicitudes para la programación de actividades artísticas y culturales. Dichas solicitudes fueron programadas atendiendo los criterios establecidos.

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

Respecto a la gestión del riesgo declarado en el procedimiento en el formato SGCUV-GE-F-19, las acciones para abordar dicho riesgo correspondieron a lo especificado y fueron eficaces.

Sin embargo, derivado de la auditoría interna, se está trabajando en la revisión y ajuste de llenado del formato.

Para el caso de las 6 Oportunidades de Mejora, las acciones establecidas contribuirán a la implementación de la mejora del proceso. Sin embargo, el periodo establecido para el cumplimiento de la OM con numeral 2 no fue suficiente debido a la carga de trabajo de la UOM. Se ha establecido el cumplimiento al 13 de febrero de 2026.

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.

De acuerdo al alcance declarado del procedimiento, no se cuenta con proveedores externos para la realización del mismo.

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

Se identificaron 6 oportunidades de mejora. Se han atendido 5 de ellas a cabalidad, sólo 1 de ellas aún se encuentra pendiente de atender ya que depende del involucramiento de áreas externas a la Dirección General de Difusión Cultural.

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

No se detectaron -no conformidades- durante la auditoría interna y externa.

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

Actualmente se encuentran documentadas 6 OM. Para cada una de ellas se encuentra integrada la evaluación del impacto de mejora. Únicamente una se ha modificado el tiempo requerido para aplicar la OM, en cuanto a su fecha final.

Xalapa-Equez., Ver. 21 de enero de 2026



Mtro. Rodrigo García Limón
Director de los Grupos Artísticos

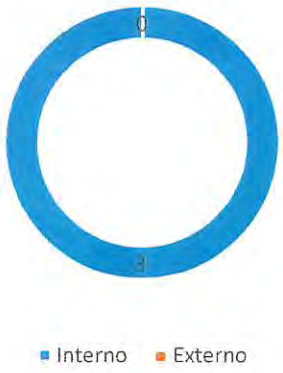
ANEXO 1

Generalidades

La encuesta de satisfacción se integra por 4 aspectos. Para el periodo enero diciembre de 2025 se obtuvieron un total de 3 respuestas. El promedio de respuesta fue de 1 minuto 7 segundos.

Resultados

1. Tipo de usuario



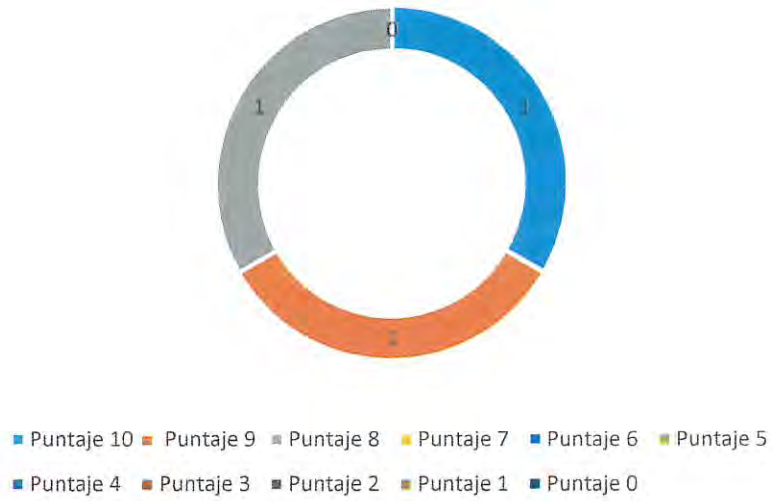
3 usuarios pertenecen al sector interno, lo que representa 100%.

2. Grupo artístico solicitado



1 usuario solicitó tres grupos artísticos: organización teatral de la UV, Orquesta de Salsa y Tlen-Huicani. Dos personas solicitaron el Ensamble Clásico de Guitarras.

3. Grado de satisfacción (escala de 0-10)



De los tres usuarios 1 asigno una escala 10, 1 más una escala de 9 y finalmente, uno más, una escala de 8.

4. Sugerencias de mejora

   No existieron comentarios al respecto.