



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29)

Fecha		
Día	Mes	Año
08	08	2022

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares
Proceso nivel 1:	Permanencia. Seguro Facultativo/Emisión de Credencial
Proceso nivel 2:	NA
Proceso nivel 3:	NA
¿Qué necesita seguimiento y medición?	<ol style="list-style-type: none"> 1.- La satisfacción del usuario que solicitó trámite. 2.- La emisión de credenciales (nuevo ingreso). 3.- La re-expedición de credenciales. 4.- El alta de seguro facultativo (nuevo ingreso). 5.- El alta y baja de seguro facultativo a petición del interesado. 6.- La baja de seguro facultativo masiva.
Método utilizado:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- A través de una encuesta en línea. Gráficas 2.- Elaboración de gráficas por región y área académica. 3.- Registro en SIIU-E, conteo estadístico y elaboración de gráficas. 4.- Elaboración de gráficas por región y área académica. 5.- Registro, conteo estadístico y elaboración de gráficas. 6.- Elaboración de gráficas por región y área académica.
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento y medición?:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Al concluir el trámite solicitado. 2.- Al concluir el proceso de inscripciones de nuevo ingreso. 3.- Mensualmente. 4.- Al concluir el proceso de inscripciones de nuevo ingreso. 5.- Mensualmente. 6.- Dos veces al año.
¿Cada cuándo se analizan y evalúan los resultados?:	Una vez al año.
Resultado reportado:	El grado de satisfacción al solicitar los trámites de seguro facultativo y emisión de credenciales, así como el conteo estadístico de los trámites atendidos.

Propone
Mtra. Blanca Estela Sánchez Hernández
Jefa del Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar

Autoriza
Mtra. Joyce García Gálvez
Directora de Servicios Escolares



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la
Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos

(SGCUV-GE-F-29)

Fecha de elaboración o actualización		
Día	Mes	Año
18	08	22

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar
Proceso nivel 1:	Permanencia: Departamento de Control Escolar
Proceso nivel 2:	N/A
Proceso nivel 3:	N/A
¿Qué necesita seguimiento?:	La satisfacción del usuario en relación con inscripción en línea.
¿Qué necesita medición?:	La satisfacción del usuario en relación con inscripción en línea.
Método utilizado:	Encuesta en línea
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	Este seguimiento es dos veces al año.
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	Este seguimiento es dos veces al año.
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	Se analiza en cada proceso de la inscripción en línea.
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	Se analiza en cada proceso de la inscripción en línea.
Resultado reportado:	El usuario evalúa, indicando su satisfacción adquirida en el proceso de la inscripción en línea, para mejorarlo.

L. I. Margarito Hernández Pérez.
Jefe de Departamento de Control Escolar

Mtra. Joyce García Galvez
Directora de Servicios Escolares.