



Universidad Veracruzana

# Análisis y evaluación

Proceso: Permanencia

29 de enero de 2024

"Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz"



## **Participantes**

**Mtra. Joyce García Gálvez**  
Directora de Servicios Escolares

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

**Lic. Margarito Henández Pérez**  
Jefe del Departamento de Control Escolar

**C. Hilda Domínguez Medina**  
Analista de credencialización

**Mtra. Wendy A. Morales Lasso**  
Analista Responsable de Trámites ante el IMSS

**Lic. Hugo C. González Miranda**  
Analista de Supervisión y Desarrollo Escolar  
Encargado de Control de Documentos SGCUV-  
Permanencia

**Mtra. Araceli Tercero Olvera**  
Analista de Control Escolar  
Encargada de Control de Documentos SGCUV-  
Permanencia

## Índice

a) La conformidad en los servicios.....	2
b) El grado de satisfacción de los usuarios .....	2
c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora de su proceso y el SGCUV .....	4
d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado en forma eficaz .....	10
e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades .....	11
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.....	12
g) La identificación de las mejoras que puede tener su proceso y el SGCUV .....	12
h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentales en auditorías internas y/o externas .....	13
i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.....	14

## **a) La conformidad en los servicios**

La Dirección de Servicios Escolares, a través de los departamentos de Supervisión y Desarrollo Escolar, así como Control Escolar, ha llevado a cabo una revisión exhaustiva y actualización de sus procedimientos, instructivos, catálogos y formatos durante el año 2023. El objetivo principal de estas acciones es garantizar la calidad y conformidad de los servicios proporcionados, que incluyen la emisión de credenciales, el seguro facultativo, las inscripciones, los movimientos escolares y las inscripciones de nuevo ingreso.

Toda esta información documentada está disponible para su consulta en el portal del [SGCUV](#).

Además, se ha mantenido actualizado el [Diagrama de caracterización](#), el cual contiene los elementos esenciales de los procesos, alineados con el Programa de Trabajo 2021-2025.

Es importante destacar que los procesos de emisión de credenciales, seguro facultativo, inscripciones, movimientos escolares e inscripciones de nuevo ingreso se llevaron a cabo dentro de los tiempos establecidos, en cumplimiento con las circulares y calendarios oficiales. Esto se logró sin que se presentaran riesgos que pudieran afectar su desarrollo y entrega.

## **b) El grado de satisfacción de los usuarios**

Evaluar la satisfacción del cliente o usuario es una herramienta fundamental para comprender el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Además de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, también impulsa acciones encaminadas a la mejora continua.

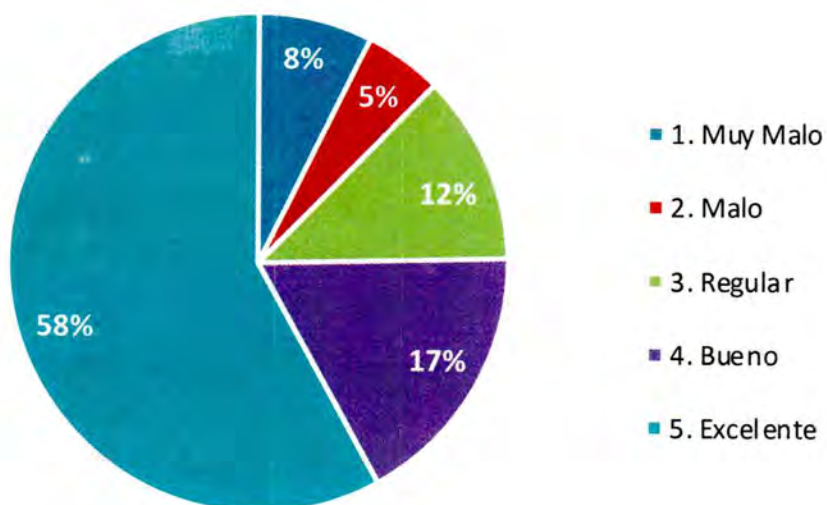
Por tanto, continuamos utilizando las encuestas [AE-P-F-33](#) y [AE-P-F-36](#) para recopilar información relevante.



A continuación, presentamos los resultados obtenidos:

### Emisión de credenciales y seguro facultativo

¿Cómo fue tu experiencia al realizar este servicio?

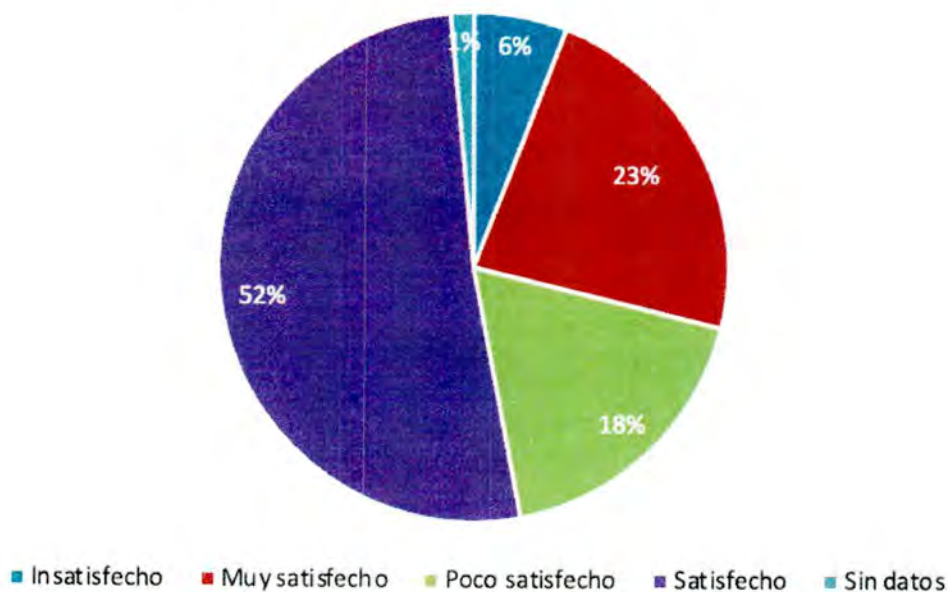


El análisis de los resultados revela que la calificación de los servicios, como la emisión de credenciales y el alta/baja del seguro facultativo, es mayormente satisfactoria, alcanzando un 75% de opiniones "excelente" y "bueno" en conjunto.

Para este proceso, es crucial contar con la opinión de los estudiantes. Aunque la mayoría de los resultados son satisfactorios, se analiza que el 13% calificado como "malo" se relaciona especialmente en lo que respecta a los tiempos para completar el servicio, particularmente en el proceso de emisión de credenciales. Se procederá a revisar el procedimiento y a establecer acciones para reducir o eliminar este porcentaje.

## Inscripción

¿Cómo calificas la calidad de la Inscripción en Línea por el departamento de Control Escolar?



El análisis de los resultados revela que la calificación de los servicios es mayormente satisfactoria, representada por un 75% de la sumatoria de opiniones positivas. Sin embargo, es importante destacar que el 6% calificado como "insatisfecho" se relaciona con problemas de capacidad (lugares disponibles) en las experiencias educativas o bien a que la entidad académica no ofrece la suficiente oferta educativa. Por lo tanto, se está trabajando con las diversas áreas involucradas para que se pueda disminuir este porcentaje.

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

El desempeño de los procesos de emisión de credencial y seguro facultativo se puede observar en las siguientes estadísticas:

Área académica	Otorgadas	%
Técnica	4309	25%
Humanidades	3289	19%
Económico-Administrativa	4347	26%
Ciencias de la Salud	3124	18%
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	1380	8%
Artes	460	3%
<b>Total</b>	<b>16909</b>	<b>100%</b>

Región	Otorgadas	%
Xalapa	6545	39%
Veracruz	3748	22%
Córdoba-Orizaba	2356	14%
Poza Rica-Tuxpan	2270	13%
Coatzacoalcos-Minatitlán	1990	12%
<b>Total</b>	<b>16909</b>	<b>100%</b>

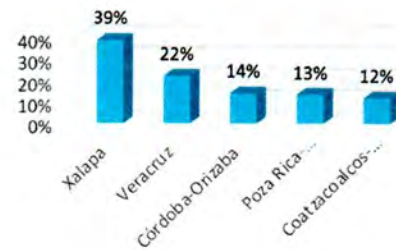
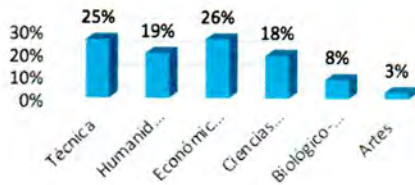


Figura 1. Credenciales de nuevo ingreso por región y área académica

Área académica	Otorgadas	%
Técnica	1268	18%
Humanidades	1555	22%
Económico-Administrativa	1190	17%
Ciencias de la Salud	2351	34%
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	430	6%
Artes	185	3%
<b>Total</b>	<b>6979</b>	<b>100%</b>

Región	Otorgadas	%
Xalapa	3549	51%
Veracruz	1493	21%
Córdoba-Orizaba	902	13%
Poza Rica-Tuxpan	567	8%
Coatzacoalcos-Minatitlán	468	7%
<b>Total</b>	<b>6979</b>	<b>100%</b>

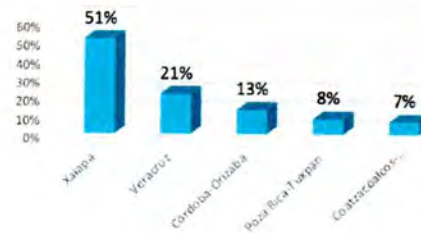
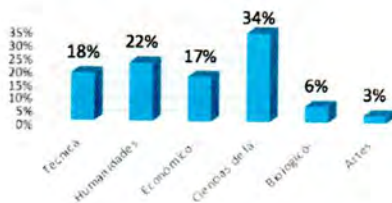


Figura 2. Solicitudes de reposición de credencial por región y área académica

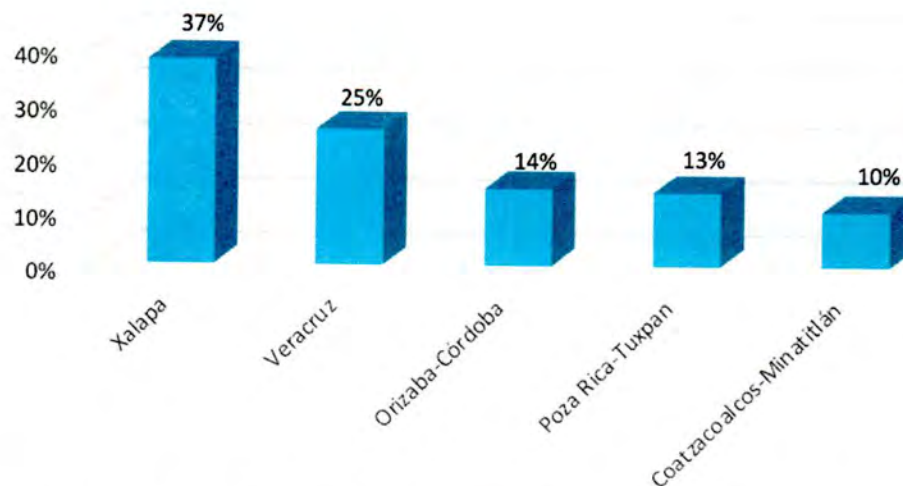


Registro Patronal	Beneficiados	%
Norte	8320	74%
Sur	2930	26%
<b>Total</b>	<b>11250</b>	<b>100%</b>



**Figura 3. Altas al seguro facultativo 2023. Carga masiva nuevo ingreso.**

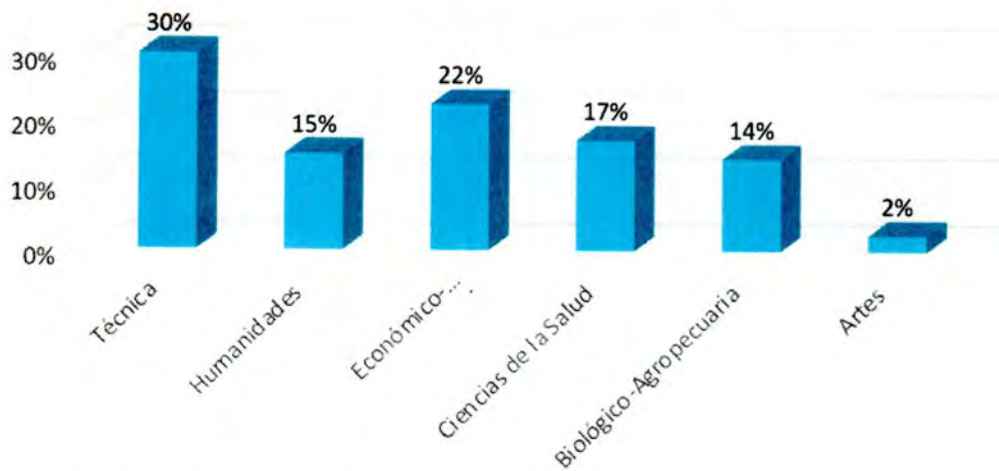
Región	Beneficiados	%
Xalapa	1558	37%
Veracruz	1033	25%
Orizaba-Córdoba	586	14%
Poza Rica-Tuxpan	561	13%
Coatzacoalcos-Minatitlán	419	10%
<b>Total</b>	<b>4157</b>	<b>100%</b>



**Figura 4. Solicitudes individuales de alta al seguro facultativo 2023. Distribución por región.**

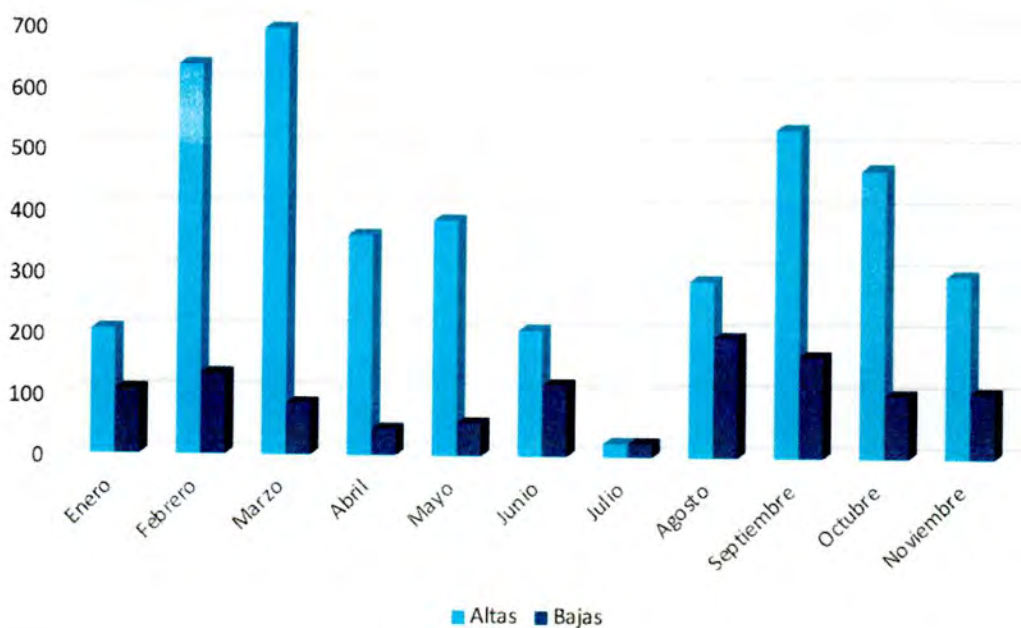


Área académica	Beneficiados	%
Técnica	1247	30%
Humanidades	607	15%
Económico-Administrativa	925	22%
Ciencias de la Salud	696	17%
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	581	14%
Artes	101	2%
<b>Total</b>	<b>4157</b>	<b>100%</b>



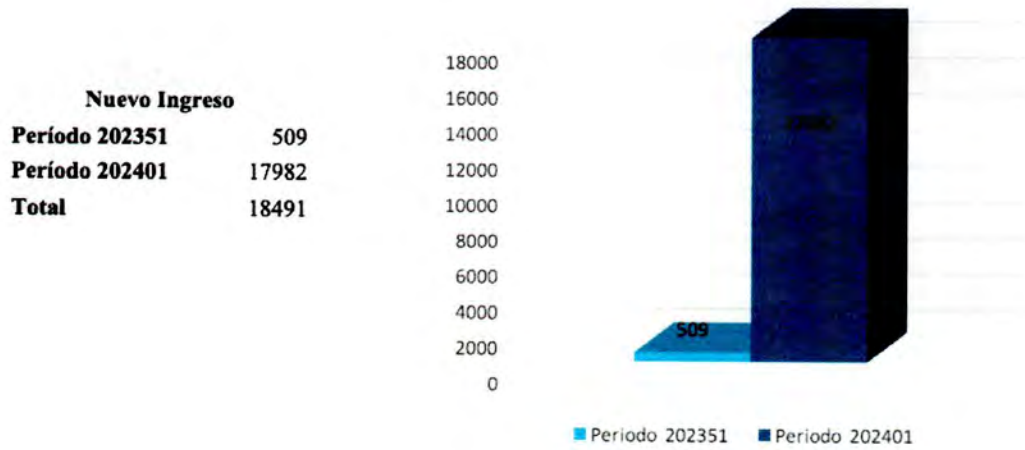
**Figura 5. Solicitudes individuales de alta al seguro facultativo 2023. Distribución por área académica.**

Meses	Altas	Bajas	Solicitudes atendidas
Enero	204	106	310
Febrero	635	132	767
Marzo	694	84	778
Abril	360	43	403
Mayo	385	53	438
Junio	206	117	323
Julio	22	22	44
Agosto	288	196	484
Septiembre	534	166	700
Octubre	469	103	572
Noviembre	298	107	405
Diciembre	62	50	112
<b>Total</b>	<b>4157</b>	<b>1179</b>	<b>5336</b>

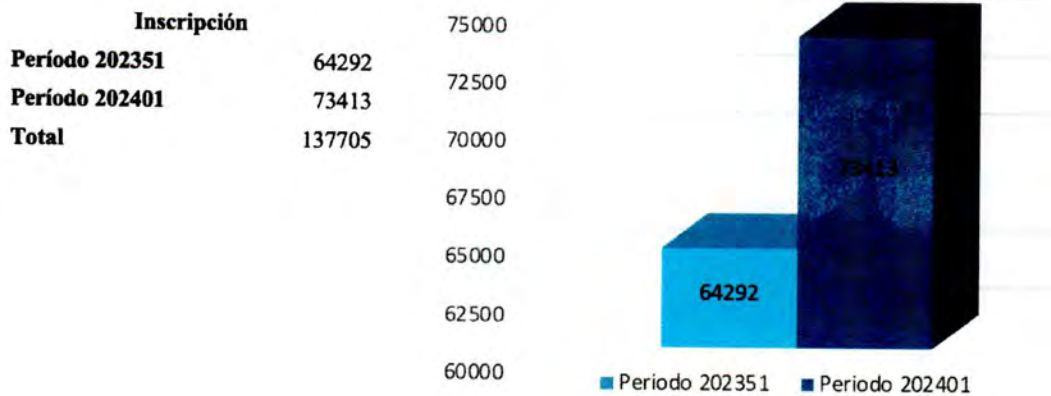


**Figura 6. Solicitudes individuales de altas y bajas al seguro facultativo 2023. Distribución por meses.**

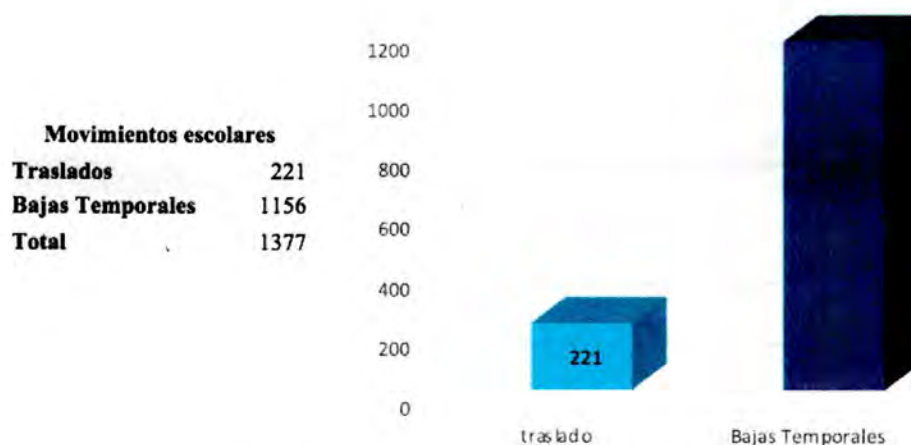
El desempeño de los procesos de inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares se puede observar en las siguientes estadísticas:



**Figura 7. Inscripciones de nuevo ingreso por período escolar.**



**Figura 8. Inscripciones por período escolar.**



**Figura 9. Movimientos escolares 2023.**

Se identificaron algunas necesidades de mejora para los procesos de inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares, que incluyen:

- Revisión de los procedimientos para agilizar los procesos.
- Actualización de formatos para reportes.

Estas necesidades representan el punto de partida para las oportunidades de mejora que se abordarán en el año 2024. Es posible que surjan otras acciones que también requieran atención.

En relación con las mejoras asociadas al SGCUV, se planea solicitar cursos para el personal y se contempla la incorporación de un nuevo miembro, un empleado operativo del Departamento de Control Escolar, para recibir formación como auditor interno del SGCUV.

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

La alta dirección estableció los objetivos de la calidad para su aplicación en el SGCUV:



- 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.

A través de la definición de objetivos alineados con el programa de trabajo rectoral 2021-2025, especialmente a través del PLADE, se puede afirmar que los servicios de emisión de credencial, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares se han implementado de manera eficaz. Esto se respalda por los resultados de las auditorías internas y externas que confirman su correcto funcionamiento.

Además, los calendarios internos de procesos contribuyen significativamente a la ejecución oportuna de los servicios. Es esencial contar con los recursos necesarios para la operatividad, y en este sentido, los titulares de la Dirección en coordinación con los Departamentos gestionan ante la Administración los recursos materiales requeridos para el óptimo desarrollo de las actividades.

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

Los riesgos asociados al proceso de permanencia se encuentran debidamente registrados en la [plantilla de gestión de riesgos](#). El propósito principal es prevenir posibles no conformidades, lo que incluye analizar los resultados no conformes, así como identificar oportunidades que puedan mejorar la satisfacción de los usuarios y alcanzar los objetivos de calidad.

**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 procesos no establecen proveedores externos críticos. Sin embargo, se han implementado medidas para salvaguardar la información, que incluyen:

- Responsiva para el tratamiento y uso de datos, la cual es firmada por el personal operativo.
- Respaldo de la información del servidor (fotografías y firmas).
- Implementación de un control de registros establecido en el formato de documentos vigentes por tipo (SGCUV-GE-F-02) y control de registros (SGCUV-GE-F-06).

Estas medidas aseguran la protección de la información requerida y generada en los procesos de emisión de credencial, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.

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

Algunas de las oportunidades de mejora que se estarán incorporando SGCUV-GE-F-21 son las siguientes:

- Homologación en el llenado del formato SGCUV-GE-F-21 Oportunidades de mejora.
- Actualización de información en el portal de estudiantes relativa a la emisión de credencial, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares en el portal de estudiantes.
- Actualización de información en el portal de secretarios de facultad, relativo a los trámites de emisión de credencial, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.

- Elaborar calendario para difundir noticias en el portal estudiantes relacionadas con el seguro facultativo, emisión de credenciales, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.
- Elaborar material para reforzar en los cursos de inducción, los requisitos y procedimiento para los trámites de emisión de credencial, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.
- Revisar el procedimiento de credenciales para agilizar los tiempos de entrega.
- Incorporar a la encuesta de satisfacción de usuario, el acceso a través de su cuenta institucional del estudiante, para seguimiento preciso de los comentarios/quejas/sugerencias.
- Mejora en la calidad del material de los Hologramas para credenciales.
- Continuar con la capacitación a personal de entidades académicas para la ejecución de los procesos de inscripción nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.

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

La Auditoría Interna SGCUV-AI-05 a los procesos de la DGAE se llevó a cabo los días 20 y 21 de abril del año 2023. Al proceso de permanencia se le auditó el 21 de abril del año referido. Los hallazgos identificados fueron los siguientes:

Oportunidades de mejora (OM): 3                      No conformidad menor (NCm): 1

OM: Homologación en el llenado del formato SGCUV-GE-F-21 Oportunidades de Mejora.

La OM está pendiente de atención porque involucra otros departamentos de la dependencia.

NCm: Relativa al 6.1 de la guía del SGCUV, en la cual se menciona replantear las OM establecidas en el formato SGCUV-GE-F-21, para verificar su vigencia y/o cumplimiento,



así como la identificación de OM documentadas solamente por parte de auditorías, siendo pertinente incluir las derivadas de los procesos.

La NCm será atendida actualizando el formato SGCUV-GE-F-21 en tanto a las fechas. Respecto al registro de OM derivadas de los procesos, si se cuenta con registro.

La Auditoría Externa se llevó a cabo del 29 al 31 de mayo de 2023, en la cual no participaron los procesos de emisión de credenciales, seguro facultativo, inscripción de nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares.

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

Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas están documentados en el formato de [Oportunidades de mejora](#), dentro del apartado de Evaluación del Impacto de las OM. Entre las mejoras implementadas destacan las siguientes:

- Actualización de documentos que brindan claridad en la ejecución de los procesos y actividades correspondientes a cada servicio.
- Establecimiento y fortalecimiento de los medios de comunicación.
- Implementación de una carta responsiva actualizada para la protección de datos de los alumnos.
- Inclusión de factores de riesgo que puedan afectar los procesos.



---

Mtra. Joyce García Gálvez  
Directora de Servicios Escolares



“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

[www.uv.mx](http://www.uv.mx)

