Informe de seguimiento al proceso del DAFIE SGCUV
Proceso: Tutoría

Informe sobre el desempeño del proceso en cumplimiento al requisito 9.1.3 Análisis y evaluación contemplado en la Guía de aplicación del SGCUV. A continuación, se da respuesta a cada uno de los incisos de este requisito.

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

a. La conformidad de los servicios;

Se brinda atención de calidad a los 161 usuarios a través del correo institucional y el servicio telefónico para atender las necesidades y expectativas de los coordinadores de sistemas tutoriales, asegurándonos de tener la capacidad para cumplirlo de manera eficaz y eficiente a través de la atención directa o canalización y seguimiento en colaboración con otras entidades cuando el tema así lo requiere. La atención de cada fase del proceso se realizó con base en las fechas institucionales, mismas que se publican en el portal web del departamento para su consulta y atención por las partes interesadas. En el caso de solicitudes realizadas fuera de los tiempos se envió correo indicando las fechas y el proceder a fin de atender lo declarado en el proceso y normatividad vigente.

b. El grado de satisfacción de los usuarios;

Se ha realizado el seguimiento de la percepción de los usuarios respecto al grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas en la diversidad de servicios ofrecidos en el proceso, de tal modo que en las reuniones con coordinadores regionales y de sistema tutorial se brinda el espacio para identificar y revisar esta información y la satisfacción del cliente y/o usuario, así como brindar un servicio de calidad en el proceso. Asimismo, se revisa periódicamente el formulario que permite documentar las solicitudes y posteriormente conocer el grado de satisfacción del usuario en la atención recibida, en caso necesario implementar mejoras a los sistemas de apoyo. No se detectaron quejas, solo propuestas de mejora por parte de los usuarios, mismas que se han incorporado para mejorar la percepción de los mismos.

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

Se mantienen las revisiones internas al proceso certificado de conformidad con la normativa vigente del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV) a fin de establecer las mejoras pertinentes y mantener actualizado el proceso.

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

Se han atendido de forma eficaz todas las actividades, recursos, responsabilidades, tiempos de revisión, seguimiento y ejecución de evaluación en cumplimiento del proceso del DAFIE.

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

Se han identificado los riesgos que pueden afectar el logro de los resultados previstos en el proceso, los cuales están abordados en la plantilla de cálculo de riesgos, mismos que han tenido un seguimiento oportuno por parte del responsable del proceso, quedando documentados en el formato de Oportunidades de Mejora. Como parte de este seguimiento y de lo documentando en las OM de la última auditoria se han desplegado acciones de formación para mejorar el desempeño de las coordinaciones de sistema tutorial, pieza clave en el proceso. Asimismo, se incluyó un nuevo riesgo relacionado con la falta de participación de esta figura, lo cual impactaría en el logro del objetivo señalado en el proceso.

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;

Por la naturaleza del proceso del DAFIE no se declaran proveedores externos, ya que estos custodian y resguardan los bienes del usuario como lo es la información o documentación que se requiere en cada uno de los procedimientos de cada proceso.

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

En el proceso del DAFIE se han planificado, implementado y controlado las oportunidades de mejora, de manera tal que se logre cumplir con los requisitos de los usuarios, alcanzando los objetivos de la calidad, atendiendo los riesgos identificados, documentándolos y brindándoles un seguimiento, como se identifican en la plantilla de cálculo de riesgos y en el formato de oportunidades de mejora. Para mejorar el proceso se desarrolló una estrategia de formación para las coordinaciones de sistemas tutoriales, considerada pieza clave en el proceso.

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

No se tuvieron no conformidades en la última auditoria interna y externa.

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

Las oportunidades de mejora detectadas en el proceso de Tutoria a través de la auditoria interna realizada el 28 de abril de 2023 y recibidas mediante el informe final de auditoria interna SGCUV-AI-06 el día 23 de mayo de 2023 se han analizado y desplegado acciones para su atención con la finalidad de brindar atención de calidad a los usuarios del proceso. A continuación se listan:

No.	Oportunidad de mejora	Acciones desarrolladas
1	Considerar como factor de riesgo y acciones a realizar cuando el Coordinador del Sistema Tutorial no se presente a las reuniones convocadas por la jefa del DAFIE, ya que el coordinador cumple una función muy importante en el desarrollo de su proceso.	Se revisó el proceso y la procedencia de la inclusión de la figura del Coordinador del sistema tutorial, determinando considerar un nuevo factor de riesgo que permita el cumplimiento eficiente de la Tutoría Académica en un programa educativo.
2	Atender las observaciones realizadas en la auditoría interna SGCUV-AI-06 y las detectadas por el personal del DAFIE en el proceso de Tutoría.	Se revisaron y atendieron las observaciones del proceso de Tutoría.

Xalapa, Ver., a 30 de enero 2024

Dra. Elizabeth Ocampo Gómez
Directora General de Desarrollo Académico e innovación Educativa

Mtra. Alejandra Yamel Assad Meza
Jefa del Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante

Mtro. Edgar Iván Nájera Morales
Director de Innovación Educativa

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.