

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.

- 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 usuarios a través del correo institucional y el servicio telefónico para atender las necesidades y expectativas, 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.

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 de tutoría 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 ha diseñado un formulario que permite documentar las

solicitudes y posteriormente permitirá conocer el grado de satisfacción del usuario en la atención recibida.

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

Se han realizado revisiones internas al proceso del DAFIE 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.

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 de los responsables del proceso, quedando documentados en el formato de Oportunidades de Mejora.

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.

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 auditoría interna y externa.

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

Se ha dado seguimiento y atención a las oportunidades de mejora de del proceso , tal como se documenta en el formato Oportunidades de Mejora, esto con el objetivo de poder cumplir con los requisitos y expectativas que tienen los usuarios en cada uno de los procesos y de igual manera aumentar su satisfacción.

Xalapa, Ver., a 27 de enero 2023

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 Ivan Nájera Morales
Director de Innovación Educativa