

Informe de seguimiento al Proceso: Formación Académica

Resultado de la revisión por la DGDAIE al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), en atención a lo establecido en el requisito 9.1.3 Análisis y evaluación señalado en la Guía de aplicación del SGCUV, a continuación, se presenta el informe del proceso: Formación Académica.

El informe, de conformidad con lo solicitado aborda los siguientes temas:

- 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 del 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) t) 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; y
- 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.
- i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

a) La conformidad de los servicios

Los servicios ofrecidos se cumplieron con calidad, respeto a tiempos y en el marco de los procedimientos establecidos, considerando al personal involucrado en el proceso y a los usuarios de los mismos servicios.

b) El grado de satisfacción de los usuarios

Se difundió un instrumento de evaluación de cursos que conforman la oferta del proceso de formación académica, así como de quienes imparten dichos cursos, en donde se obtuvieron resultados en lo referente a la satisfacción de la formación académica para los usuarios, es decir, de la planta académica, a los cuales se les otorgó constancia de acreditación de cursos para concluir el proceso con calidad y eficiencia.

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

Se revisó el proceso de Formación Académica en sus procedimientos pedagógica y disciplinar, continuando con su normativa declarada en lineamientos y con base en la normativa vigente del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana.

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

Se ha ejecutado lo planificado y registrado en el SGCUV para el proceso de Formación Académica, incluso se implementó una estrategia de ampliar la oferta de cursos de formación para la comunidad académica en todas las regiones, con el fin de brindar mayores posibilidades de formarse y con ello mantener el cumplimiento de objetivos de este proceso.

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

Los riesgos declarados en la plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19) se han previsto y resuelto con estrategias de operación contribuyendo así a tener un servicio 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

Para el caso de proveedores externos no es aplicable al proceso de Formación Académica.

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

Al identificar oportunidades de mejorar para el proceso se documentarán en el formato de Oportunidades de mejora (SGUV-GE-F-21), con el propósito de mejorar los procedimientos y la satisfacción en la calidad del servicio que se ofrece.

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

Como resultado de la última auditora interna para el Proceso de Formación Académica, desarrollada el pasado 28 de abril del 2023, derivando un informe presentado el 23 de mayo del mismo año, no se declararon no conformidades.

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

En la auditora interna efectuada el 28 de abril del 2023, en donde se incluyó al proceso de Formación Académica, el informe declarado no determinó Oportunidades de mejora, debido a que durante la auditoría no se solicitó evidencia de la información documentada, asimismo, el auditor no revisó los formatos Control de registros (SGCUV-GE-F-06) y Documentos vigentes por tipo (SGCUV-GE-F-02); donde se encuentran registrados con su clave los procedimientos del proceso (Formación pedagógica y formación disciplinar).

Xalapa, Ver, a 30 de enero de 2024



Dra. Elizabeth Ocampo Gomez

Directora General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa



Mtra. Araceli Arguello Aguilar
Directora de Fortalecimiento
Académico



Mtra. Luz Mariela Cabrera Hernández
Jefa del Departamento de
Formación Académica

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