

GABRIEL HERNÁNDEZ ÁLVARO
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
UNIDAD DE ORGANIZACION Y METODOS

P R E S E N T E

Por este medio le hacemos llegar el Informe de desempeño del proceso Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica, del Sistema de gestión de la calidad de la Universidad Veracruzana:

Durante el periodo enero - diciembre 2022 los servicios del proceso de Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica, perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana, se realizaron conforme a lo establecido en los procedimientos documentados.

De acuerdo a las encuestas de satisfacción respondidas por el 80% de los estudiantes que fueron beneficiarios de nuestros servicios, el 90% manifestó estar altamente satisfecho con los servicios recibidos y que la información que recibieron por parte de nosotros para la gestión de sus procesos migratorios y de seguros fue muy útil, mientras que un 9% dijo estar satisfecho con la atención recibida y la información recibida fue de utilidad y solo un 1% expresó que la información no le fue de utilidad. El proceso se desempeñó sin contratiempos y de forma eficaz en el periodo analizado.

La implementación de lo planificado en el SGCUV, con respecto al conocimiento de la organización y la política de calidad se ha realizado eficazmente. Así mismo, las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados en el proceso han aportado resultados eficaces.

La interacción con los proveedores externos del proceso se realizó sin contratiempos en el desempeño de los procedimientos, atendiendo las directrices institucionales para el resguardo y protección de datos personales.

Como mejoras al proceso de Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica, se incluyó en las encuestas a los usuarios preguntas enfocadas en obtener información para mejorar nuestros canales de comunicación con ellos.

Todas las no conformidades identificadas y documentadas en las auditorías internas y externas se han atendido y cerrado conforme al cronograma especificado.

Como resultado de la identificación de oportunidades de mejora, se realizó la actualización de procedimientos de acuerdo a los formatos institucionales.

ATENTAMENTE
Xalapa, Ver., a 11 de enero del 2023.


Lic. Adriana Vivanco Gutiérrez