



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia. Control Escolar.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	10	2022

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Crear el reporte del horario de clases para los alumnos de posgrado.	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	29/10/2021	N/A	Requisita la petición. Realizar la petición al área de informática. Realizar pruebas de la petición. Solicitar liberación.	Datos para realizar pruebas. Equipo de cómputo en red. Sistemas para realizar pruebas.	Permitirá que los alumnos de posgrado adquieran su horario de clases.
2	Se propone insertar foto del alumno en cardex nivel LC y posgrado	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	29/10/2021	N/A	Requisita la petición. Realizar la petición al área de informática. Realizar pruebas de la petición. Solicitar liberación.	Datos para realizar pruebas. Equipo de cómputo en red. Sistemas para realizar pruebas.	Permitirá que el cardex sea más oficial con dicha foto.
3	Se propone insertar modalidad al acta de cierre de inscripción de nuevo ingreso nivel LC y posgrado	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	11/08/2022	N/A	Requisita la petición. Realizar la petición al área de informática. Realizar pruebas de la petición. Solicitar liberación.	Datos para realizar pruebas. Equipo de cómputo en red. Sistemas para realizar pruebas.	Permitirá identificar la modalidad de cada programa educativo en el acta de cierre
4	Calendarizar sesiones para reforzamiento de SGCUV	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	10/oct/2022	10/oct/2023	Programación de actividades.	Guía. Espacios físicos. Cañón para proyectar	Permitir que el personal tenga conocimiento de SGCUV.
5	Actualizar los formatos de descripción de puesto del jefe de departamento de control escolar.	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	14/sep/2022	03/oct/2022	Capacitación del sistema SPARH. Actividades de alineamiento estratégico. Conocimiento. Actualizar fechas.	Equipo de cómputo. Ley orgánica. Sistema SPARH.	Contar con un perfil de puesto vigente.
6	Actualizar las cartas responsivas de los analistas de control escolar.	Depto. de Control Escolar	LI. Margarito Hernández Pérez	14/sep/2022	03/oct/2022	Proponer la carta responsiva. Consultarlo con el abogado. Corregir lo necesario. Firmar cada uno de los involucrados.	Equipo de cómputo. Ley de protección de datos.	Contar con una carta responsiva para la protección de datos de los alumnos.



Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia. Control Escolar.	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	10	2022
Proceso nivel 3:				

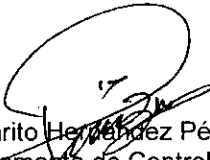
7	Actualización del formato de control de documentos	Depto. de Control Escolar	Ll. Margarito Hernández Pérez	14/sep/2022	03/oct/2022	Investigar cuanto se debe de tener resguardada la información. Corregir.	Equipo de cómputo.	Contar con un formato con las indicaciones correspondientes.
8	Proceso: Permanencia Se observó que en la plantilla de gestión de riesgos en los procedimientos del Departamento de Control Escolar no se considera la falla del servidor como una causa para el riesgo la inscripción y movimientos escolares de los alumnos	Depto. de Control Escolar	Ll. Margarito Hernández Pérez	31/ago/2022	06/oct/2022	Comentara con el área de tecnología.	Equipo de computo	Que la inscripción y movimientos escolares se lleven a cabo.
9	No existe un documento en el que se establezca a nivel institucional los distintos medios de comunicación, interna y externa, que se consideren más efectivos para los tres procesos auditados. Ingreso Permanencia Egreso	Depto. de Control Escolar	Ll. Margarito Hernández Pérez	31/ago/2022	06/oct/2022	Para el proceso de permanencia, aplica la tabla del SGCUV establecida en la guía SGCUV.	Personal Control Escolar. Computadora Paquetería office Papelería	Establecer y reforzar los medios de comunicación.
10	Proceso: Permanencia En el diagrama de caracterización (SGUV-GE-F18) de fecha de elaboración 12/08/2022 del proceso correspondiente al Departamento de Control Escolar y Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar http://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/dc-ae-p.pdf , en el cuadro de salidas no conformes, así como en el cuadro de riesgos y oportunidades del proceso, tienen una dirección URL que no lleva a ningún documento.	Depto. de Control Escolar	Ll. Margarito Hernández Pérez	31/ago/2022	06/oct/2022	Revisar las ligas del diagrama de caracterización y de ser el caso actualizarlas.	Personal Control Escolar. Personal de la UOM Computadora Escaner Paquetería office Papelería	Al consultar los documentos del SGCUV, se incluyan correctamente las ligas de la información complementaria.
11	No se han levantado ni documentado no conformidades y acciones correctivas.	Depto. de Control Escolar	Ll. Margarito Hernández Pérez	31/ago/2022	06/oct/2022	Concluido el proceso de inscripción nuevo ingreso, inscripción y movimientos escolares, verificar y documentar las no conformidades que se presenten. Reforzar con el personal de CE el uso de formatos para registro de no conformidades y acciones correctivas.	Personal Control Escolar. Computadora Paquetería office Papelería	Documentar no conformidades para registro y determinación de oportunidades de mejora y acciones correctivas.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia. Control Escolar.	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	10	2022
Proceso nivel 3:				


L. I. Margarito Hernández Pérez.
Jefe de Departamento de Control Escolar

Propone


Mtra. Joyce García Galvez
Directora de Servicios Escolares

Autoriza



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	10	2022

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Actualización del Procedimiento: Seguro Facultativo para Alumnos AE-P-P-11	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	05/08/2022	15/08/2022	Se revisa y actualiza procedimiento. Se publica en el portal del SGCUV y se hace la difusión correspondiente con el personal involucrado en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Analista responsable de trámites ante el IMSS - Personal de la UOM - Computadora - Escáner - Paquetería office 	Mejorar la ejecución del proceso.
2	Actualización del Procedimiento: Emisión de Credencial de Identificación Universitaria para Alumnos AE-P-P-06	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	05/08/2022	15/08/2022	Se revisa y actualiza procedimiento. Se publica en el portal del SGCUV y se hace la difusión correspondiente con el personal involucrado en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Analista de Credencialización - Personal de la UOM - Computadora y Escáner - Paquetería office 	Mejorar la ejecución del proceso.
3	Descentralización del proceso de re-expedición de credenciales en las regiones Veracruz y Coatzacoalcos-Minatitlán.	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	01/06/2022	30/06/2022	Se emite notificación a las autoridades regionales correspondientes. Se capacita a personal operativo en las regiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Analista de Credencialización - Computadora - Software: Zoom, SIIU-E, Dolphin. 	Agilizar el proceso de reposición de credenciales en las regiones Veracruz y Coatzacoalcos-Minatitlán.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	10	2022

4	Creación de cuenta de correo institucional para atender las solicitudes de trámite de alta/baja del seguro facultativo.	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	01/06/2022	30/06/2022	Solicitud de cuenta de correo institucional. segurofacultativo@uv.mx Difusión de la cuenta de seguro facultativo en el portal estudiantes. Notificación a los Secretarios de Facultad respecto a la creación de esta cuenta de correo.	<ul style="list-style-type: none"> - Analista responsable de trámites ante el IMSS - Personal de la DSRIT - Computadora - Correo electrónico, Portal Estudiantes 	Agilizar la atención de altas/bajas del seguro facultativo.
5	Actualización de la encuesta sobre trámites de seguro facultativo/credencialización.	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	01/06/2022	30/09/2022	Revisar y actualizar la encuesta de satisfacción. Publicar y difundir en el portal de estudiantes. Notificar a los Secretarios de Facultad.	<ul style="list-style-type: none"> - Analista responsable de trámites ante el IMSS - Analista de Credencialización - Computadora - Paquetería office 	Mejorar la obtención de retroalimentación sobre los trámites del seguro facultativo y credenciales, para identificar mejoras.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	10	2022
Proceso nivel 3:				

6	El manual de organización de la dependencia, requiere actualización en los puestos del jefe de departamento de control escolar, jefe del departamento de supervisión y desarrollo escolar, en su contenido y directorio.	Dirección de Servicios Escolares Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Joyce García Gálvez Blanca Estela Sánchez Hernández	29/08/2022	31/01/2023	Revisar y autorizar los perfiles de puesto del jefe de Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar. Revisar, y de ser el caso actualizar, el puesto del jefe de Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar dentro del Manual de la DGAE.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal DGAE - Personal de la UOM - Computadora Escáner - Paquetería office - Papelería 	Documentación verificada y acorde a las actividades de puesto actuales.
7	Proceso: Permanencia Se observó que en la plantilla de gestión de Riesgos en los procedimientos del Departamento de supervisión y desarrollo escolar no se considera la falta de energía eléctrica, como una causa para el riesgo de no generar las credenciales en tiempo (credencialización).	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	31/08/2022	07/10/2022	Revisar la plantilla de riesgos, y de ser el caso actualizar.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal DSDE - Personal de la UOM - Computadora y Escáner - Paquetería office - Papelería 	Incluir todos los factores de riesgo que impacten en la emisión de credenciales.
8	No existe un documento en el que esté establecido a nivel institucional los distintos medios de comunicación, interna y	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	31/08/2022	07/10/2022	Para el proceso de permanencia, aplica la tabla del SGCUV establecida en la guía SGCUV.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal DSDE - Computadora - Paquetería office - Papelería 	Establecer y reforzar los medios de comunicación.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	10	2022
Proceso nivel 3:				

	externa, que se consideren más efectivos para los tres procesos auditados. • Ingreso • Permanencia • Egreso					Se comunicará al personal del DSDE, el uso de la tabla de comunicación.		
9	Proceso: Permanencia En el diagrama de caracterización (SGUV-GE-F18) de fecha de elaboración 12/08/22 del proceso correspondiente al Departamento de control escolar y departamento de supervisión y desarrollo escolar https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/dc-ae-p.pdf , en el cuadro de salidas no conformes, así como en el cuadro de riesgos y oportunidades del proceso, tienen una dirección URL que no te lleva a ningún documento.	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	31/08/2022	07/10/2022	Revisar las ligas del diagrama de caracterización, y de ser el caso actualizarlas.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal DSDE - Personal de la UOM - Computadora y Escáner - Paquetería office - Papelería 	Al consultar los documentos del SGCUV, se incluyan correctamente las ligas de la información complementaria.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Administración Escolar/Dirección de Servicios Escolares	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Permanencia	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	10	2022
Proceso nivel 3:				

10	No se han levantado ni documentado no conformidades y acciones correctivas.	Depto. de Supervisión y Desarrollo Escolar	Blanca Estela Sánchez Hernández	31/08/2022	07/10/2022	Concluido el proceso de credencialización y alta del seguro facultativo, verificar y documentar las no conformidades que se presenten. Reforzar con el personal del DSDE el uso de los formatos para registro de no conformidades y acciones correctivas.	<ul style="list-style-type: none"> - Personal DSDE - Computadora - Paquetería office - Papelería 	Documentar no conformidades para registro y determinación de oportunidades de mejora y acciones correctivas.
----	---	--	---------------------------------	------------	------------	---	--	--

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

Propone

Mtra. Joyce García Gálvez
Directora de Servicios Escolares

Autoriza