



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 Desarrollo Académico e Innovación Educativa	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Tutoría			
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	Se requiere incluir en el formato de partes interesadas a la Coordinación del programa educativo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	La OM no aplica al proceso ya que esa figura no existe dentro de las partes interesadas ni dentro del trabajo tutorial.	No aplica	No aplica
2	Algunos de los auditados no refieren a los 22 procesos como parte del alcance del SGCUV	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Realizar reuniones con el personal que participa en el proceso para verificar el conocimiento de los 22 procesos.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.	
3	Algunos de los auditados solo identifican al Rector, la Secretaría Académica y la Directora de la DGDAIE como la alta dirección del SGCUV	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Realizar reuniones con el personal que participa en el proceso para verificar el conocimiento de los 22 procesos.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.	
4	Algunos auditados comprenden su papel dentro del procedimiento, sin embargo, no refieren al mismo como documento en el que se establecen sus roles y responsabilidades.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Realizar reuniones con el personal que participa en el proceso para verificar el conocimiento de los 22 procesos.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.	
5	Se recomendó analizar el objetivo del proceso y determinar si realmente se enfoca a brindar acompañamiento al estudiante o a garantizar que el estudiante reciba tutorías en tiempo y forma.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisar el proceso completo para valorar el alcance del objetivo en relación a los objetivos del programa institucional de tutorías.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.	
6	Se identifican documentos que no se llenan conforme al instructivo de llenado. Ejemplo: Diagrama de caracterización, en apartado de alineación al Plan de Trabajo 2021-2025 (deben escribirse el eje, objetivo y meta con numeral y nombre)	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisar los documentos para verificar que se atiendan el llenado conforme a los instructivos.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.	



Universidad Veracruzana

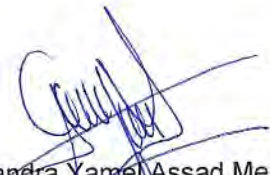
Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Tutoría			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	10	2022

7	En el punto 17 del procedimiento se menciona es estatuto de personal académico, sin embargo, este no se encuentra mencionado en el apartado de referencias del documento del procedimiento.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisar el procedimiento para atender esta OM e incorporar lo señalado.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.
8	Se sugiere volver a escanear el formato general de riesgos y el diagrama de flujo del procedimiento para garantizar su correcta lectura.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Escanear el formato para una versión legible.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.
9	Se sugiere replantear el inicio del procedimiento, tomando como detonante del proceso, la planificación de la calendarización elaborada con Secretaría Académica.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisar el procedimiento para valorar la pertinencia de esta OM	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.
10	Se sugiere analizar las salidas del diagrama de caracterización, debido a que las primeras 3 podrían no ser salidas del proceso.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisar el procedimiento para valorar la pertinencia de esta OM	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.
11	Atender las observaciones realizadas en la auditoría interna SGCUV-AI-05 y las detectadas por el personal del DAFIE en el proceso de Tutoría.	Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante	Alejandra Yamel Assad Meza	15/09/22	21/12/22	Revisión y atención a las observaciones del proceso de Tutoría.	Responsable del proceso y personal operativo del Departamento.


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

Propone


Dra. Elizabeth Orcampo Gomez
Directora General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa

Autoriza