



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 Relaciones Internacionales Coordinación de Programas y Servicios	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios Administrativos y Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	08	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	Asegurar que los visitantes nacionales cuenten con su cambio de clínica (seguro médico) antes de llegar a la UV.	Coordinación de Programas y Servicios.	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios	Fin de semestre	Inicio de semestre	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un tutorial. Solicitar inclusión del requisito en las condiciones para la aceptación de la movilidad. Sesión informativa por zoom durante la sesión previa a la llegada de los estudiantes a la UV. Sesiones particulares para dudas específicas. Creación de base de datos para identificar las clínicas a las que fueron asignados los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Equipo de Cómputo. Base de datos de estudiantes nacionales visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de la base de datos (identificación del porcentaje de estudiantes con cambio de clínica).
2	Asegurar que los visitantes internacionales cuenten con seguro internacional a su llegada a la UV y sepan cómo ocuparlo.	Coordinación de Programas y Servicios.	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios.	Fin de semestre	Inicio de semestre	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un tutorial. Solicitar inclusión del requisito en las condiciones para la aceptación de la movilidad. Sesión informativa por zoom durante la sesión previa a la llegada de los estudiantes a la UV. Sesiones 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Equipo de Cómputo. Base de datos de estudiantes nacionales visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de la base de datos (identificación del porcentaje de estudiantes con cambio de clínica).



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 Relaciones Internacionales Coordinación de Programas y Servicios	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios Administrativos y Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	08	2022

No.	Descripción	Coordinación de Programas y Servicios	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios	Duración	Frecuencia	Actividades	Recursos	Evaluación
						particulares para dudas específicas. • Creación de base de datos para identificar las clínicas a las que fueron asignados los estudiantes.		
3	Mantener comunicación con la Dirección General de Difusión Cultural y ampliar la oferta de actividades artísticas y culturales con apoyo de los grupos artísticos de esta dependencia y la búsqueda de otras actividades ofrecidas por otras entidades universitarias.	Coordinación de Programas y Servicios.	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios	Durante el semestre	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Organización de actividades y viajes culturales. Identificación de otras dependencias UV y externas que ofrezcan actividades artísticas y culturales. Elaboración de encuestas de satisfacción del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Equipo de Cómputo. Recursos financieros. 	Revisión de las encuestas de satisfacción para mejora de la oferta de actividades.
4	Estudios de usuarios que permitan realizar una reorientación adecuada de los servicios.	Coordinación de Programas y Servicios.	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios	2 veces al año	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de encuestas de satisfacción del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Equipo de Cómputo. 	Revisión de las encuestas de satisfacción para mejora de la oferta de actividades.
5	Implementación de estrategias de márketing digital para la promoción y difusión de los servicios.	Coordinación de Programas y Servicios	Titular de la Coordinación de Programas y Servicios.	Durante el semestre	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de estrategias de márketing digital para la promoción y difusión de los servicios. Generación de contenidos gráficos y audio visuales para redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Equipo de Cómputo. 	Seguimiento del alcance de nuestros contenidos en redes sociales a través de las aplicaciones propias de Facebook e Instagram.



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 Relaciones Internacionales Coordinación de Programas y Servicios	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios Administrativos y Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		05	08	2022

6	Capacitar al personal para contar con las competencias necesarias para cumplir los objetivos institucionales.	Dirección General de Relaciones Internacionales.	Titular de la DGRI.	Permanente.	Permanente.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinarse con el calendario institucional de capacitación. • Canalizar a cursos específicos para capacitación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Equipo de cómputo. • Recursos financieros. 	Evaluación de mejora de los sub procesos en relación a las capacitaciones obtenidas.
7	Continuar la implementación de la dimensión de la dimensión internacional en las áreas sustantivas de la universidad.	Dirección General de Relaciones Internacionales.	Titular de la DGRI.	Septiembre 2022.	Julio 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres de capacitación para los Coordinadores y enlaces regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Equipo de cómputo. • Recursos financieros. 	Evaluación de mejora de los sub procesos en relación a las capacitaciones obtenidas.

AG
Mario

AG
Adriana Vivanco Gutiérrez.
Coordinadora de Programas y Servicios.

Propone

Mario
Dr. Mario de Jesús Oliva Suárez.
Director General de Relaciones Internacionales.

Autoriza