



Secretaría de la Honestidad

02 – DMSG – Análisis de Brechas

Fecha de elaboración:
14/05/2025
Clave del centro de atención:
UVEG

1 Actividad del Proceso de Servicio Público.	2 Problemática y/o áreas de oportunidad que NO abonan a la mejora del trámite o servicio.	3 Expectativas que deberían cubrirse con base en lo que las personas usuarias esperan.	4 Acciones propuestas por el Equipo de Mejora para reducir las brechas en el servicio.	5 Priorización de las actividades, en donde "1" es la más importante.
Actividad 1: Solicitar la prórroga para la entrega del último reto o actividad del módulo, mediante el sistema de incidencia.	No se informa los requisitos y temporalidad para realizar la solicitud.	Información completa y concreta que le permita levantar su solicitud correcta.	Incluir la información correspondiente para una correcta solicitud.	3
Actividad 2: Recibir la solicitud de incidencia de prórroga habilitada por la persona usuaria.	Incremento de incidencias que no cumplen con los requisitos de solicitud.	Recepción de solicitudes completas que permitan una revisión adecuada.	Brindar información completa y concreta del procedimiento de solicitud.	8
Actividad 3: Verificar y corroborar la solicitud de incidencia de prórroga, sea apertura en tiempo, contenga número de reto o actividad del que solicita la prórroga, describa el motivo por el cual no concluyó la misma y anexe evidencia que sustente la solicitud ¿Si esta completa?	Se invierte tiempo en revisar el estatus del educando, para indicar información muy general.	Realizar una solicitud correcta y con toda la información necesaria, desde su apertura.	Reducción de tiempos de atención y seguimiento acorde al área correspondiente.	10
Actividad 4: Poner en colaboración la solicitud de incidencia de prórroga con el área académica, quien revisa y determina si procede o no.	Se vulnera la solicitud, ante la intervención de diferentes áreas.	Verificar la solicitud a través de una sola vía y conservar el seguimiento de la misma.	Concentrar el seguimiento de la solicitud del alumno, en un solo tema de fácil identificación.	11
Actividad 5: Verificar la descripción de la solicitud de incidencia de prórroga y la evidencia que anexa a la misma para determinar si se otorga o no la prórroga al educando.	Se vulnera la solicitud, ante la intervención de diferentes áreas.	Reducción de tiempos en la atención de su solicitud.	Reducción de tiempos en la recepción, revisión, aplicación y atención de solicitudes.	9



Secretaría de la Honestidad

02 – DMASG – Análisis de Brechas

Fecha de elaboración:

14/05/2025

Clave del centro de atención:

UVEG

Actividad 6: Responder la solicitud de incidencia de prórroga en colaboración, si autoriza la prórroga, señala el día y hora en que deberá ser habilitada la misma. Si rechaza la solicitud indica el motivo de solicitud.	Las incidencias pasan por dos procesos de revisión, lo que expone el adecuado seguimiento.	Contar con un módulo a cargo del personal correspondiente para el seguimiento adecuado de estas solicitudes.	Elaborar un módulo de seguimiento para la recepción, autorización, aplicación y atención de solicitudes.	1
Actividad 7: Verificar la respuesta de la solicitud de incidencia en colaboración brinda por el área académica y proceder a realizar la acción correspondiente conforme lo señalado por el área académica ¿Se autorizó la prórroga?	Intervención de varias áreas	El área a cargo del proceso deberá determinar desde la primera revisión, si se cumplió con lo solicitado.	Responsabilizar al área correspondiente del seguimiento a la solicitud.	2
Actividad 8: Proceder a ingresar al campus virtual para aplicar la ampliación de la prórroga en la actividad o reto señalado y en el plazo estipulado por el área académica.	Errores en la aplicación o duplicidad de trabajo por los tiempos de atención y seguimiento	Revisión y autorización de la solicitud por el área correspondiente y aplicación de la misma en el momento.	Aceptar o rechazar la solicitud desde su primer contacto.	4
Actividad 9: Capturar evidencia que sustente que la aplicación de prórroga y el acceso habilitado a la actividad o reto para concluirlo.	Errores de procedimiento	El área a cargo del proceso y aplicación deberá asegurar que se habilite de forma correcta	Responsabilizar al área correspondiente del seguimiento a la solicitud.	12
Actividad 10: Atender la solicitud de incidencia de prórroga según lo estipulado por el área académica.	Procedimiento que amplía el tiempo de respuesta.	Que el área que reciba la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.	Reducir pasos en el procedimiento.	7
Actividad 11: Verificar la respuesta brindada en la solicitud de incidencia y realizar el seguimiento	Procedimiento que amplía el tiempo de respuesta.	Que el área que reciba la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.	Reducir pasos en el procedimiento.	6



Secretaría de la Honestidad

02 – DMSG – Análisis de Brechas

Fecha de elaboración:
14/05/2025
Clave del centro de atención:
UVEG

correspondiente ¿Si fue autorizada la prórroga?				
Actividad 12: Ingresar a su campus a realizar la actividad o reto correspondiente, si fue rechazada la misma regresar al numeral 1	Revisión de solicitud sin seguimiento adecuado	Que se otorgue una notificación en el momento de aplicación.	Reducir pasos en el procedimiento.	5

Ana Cecilia Alvarado Castañeda
Firma Jefe/a de Oficina

Eunice Marisol Rojas Vargas
Firma Evaluador/a Interno