



**Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas**

**Fecha de elaboración:**

17/05/2024

**Clave del centro de atención:**

UVEG

**02 – DMASG – Análisis de Brechas**

<p><b>1</b></p> <p><b>Actividad del Proceso de Servicio Público.</b></p>	<p><b>2</b></p> <p><b>Problemática y/o áreas de oportunidad que NO abonan a la mejora del trámite o servicio.</b></p>	<p><b>3</b></p> <p><b>Expectativas que deberían cubrirse con base en lo que las personas usuarias esperan.</b></p>	<p><b>4</b></p> <p><b>Acciones propuestas por el Equipo de Mejora para reducir las brechas en el servicio.</b></p>	<p><b>5</b></p> <p><b>Priorización de las actividades, en donde "1" es la más importante.</b></p>
<p><b>Actividad 1:</b> Solicitar el procedimiento a seguir para la devolución de los documentos que integran su expediente de ingreso por rechazo o baja definitiva.</p>	<p>No se informa el procedimiento a seguir cuando el alumno cae en estatus de rechazo de expediente de ingreso o baja definitiva.</p>	<p>Información completa y concreta del procedimiento a seguir para la devolución de su expediente de ingreso, ante el rechazo de expediente o baja definitiva.</p>	<p>Incluir el procedimiento a seguir en las notificaciones de rechazo o baja definitiva.</p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>Actividad 2:</b> Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria.</p>	<p>Incremento de incidencias o correo electrónico para brindar informes</p>	<p>Reducción de incidencias que sean meramente informativas.</p>	<p>Brindar información completa y concreta del procedimiento a seguir.</p>	<p><b>15</b></p>
<p><b>Actividad 3:</b> Verificar y corroborar la solicitud de incidencia, brindando las opciones a seguir para la devolución de documentos de ingreso (presencial y física), incluyendo los formatos correspondientes.</p>	<p>Se invierte tiempo en revisar el estatus del alumno, para determinar la información a brindar; exponiendo la misma por tema de redacción de la solicitud.</p>	<p>Recepción de incidencias con dudas específicas que nos permitan identificar mejoras del proceso.</p>	<p>Reducción de tiempos de operador para dar seguimiento a estas solicitudes; enfocándonos a temas más trascendentales.</p>	<p><b>16</b></p>
<p><b>Actividad 4:</b> Verificar la información, decidir la modalidad de entrega y recabar los requerimientos solicitados. ¿Si elige la opción por paquetería?</p>	<p>No obtiene información concreta del procedimiento a seguir, lo que amplía el tiempo de seguimiento.</p>	<p>Reducción de tiempos en el procedimiento a seguir por los usuarios para la obtención de sus documentos</p>	<p>Reducción de tiempos para el usuario, brindando un seguimiento oportuno.</p>	<p><b>17</b></p>
<p><b>Actividad 5:</b> Elaborar los formatos y enviar los requerimientos solicitados mediante el sistema de incidencias o correo electrónico.</p>	<p>Se vulnera la solicitud, ante la intervención de diferentes áreas.</p>	<p>Verificar la solicitud a través de una sola vía y conservar el seguimiento de la misma.</p>	<p>Concentrar el seguimiento de la solicitud del alumno, conservando el historial de seguimiento.</p>	<p><b>2</b></p>



**Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas**

**02 – DMSG – Análisis de Brechas**

**Fecha de elaboración:**  
17/05/2024

**Clave del centro de atención:**  
UVEG

<p><b>Actividad 6:</b> Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria.</p>	<p>Las incidencias pasan por un proceso de revisión, lo que expone el adecuado seguimiento.</p>	<p>Contar con un módulo a cargo del personal correspondiente para el seguimiento adecuado de estas solicitudes.</p>	<p>Elaborar un módulo de seguimiento para el trámite de devolución de expedientes de ingreso.</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>Actividad 7:</b> Revisar que los formatos y requerimientos solicitados se encuentren correctos, ¿Si están correctos?</p>	<p>Intervención de varias áreas</p>	<p>El área a cargo del proceso deberá determinar desde la primera revisión, si se cumplió con lo solicitado.</p>	<p>Responsabilizar al área correspondiente del seguimiento a la solicitud.</p>	<p><b>4</b></p>
<p><b>Actividad 8:</b> Reclasificar la incidencia al área de admisiones para su aceptación y entrega de la documentación con el personal encargado del proceso.</p>	<p>Errores en la reclasificación de la solicitud.</p>	<p>Realizar una revisión general y completa de la documentación enviada.</p>	<p>Aceptar o rechazar la solicitud desde su primer contacto.</p>	<p><b>5</b></p>
<p><b>Actividad 9:</b> Responder la solicitud de incidencia o correo electrónico señalando la inconsistencia de la información para su corrección.</p>	<p>Intervención de varias áreas</p>	<p>El área a cargo del proceso deberá determinar desde la primera revisión, si se cumplió con lo solicitado.</p>	<p>Responsabilizar al área correspondiente del seguimiento a la solicitud.</p>	<p><b>7</b></p>
<p><b>Actividad 10:</b> Verificar la documentación, imprimir los formatos y entregar al área de archivo para la preparación del expediente de ingreso.</p>	<p>Procedimiento que amplía el tiempo de respuesta.</p>	<p>Que el área que recibe la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.</p>	<p>Reducir pasos en el procedimiento.</p>	<p><b>6</b></p>
<p><b>Actividad 11:</b> Atender la solicitud de incidencia o correo electrónico señalando la aceptación de la solicitud y el seguimiento en 10 días hábiles para la entrega a paquetería.</p>	<p>Se atiende la solicitud del alumno, sin que haya concluido el proceso.</p>	<p>Que cuando se confirme la solicitud aceptada, ya haya sido turnada por el área correspondiente mediante paquetería</p>	<p>Reducir pasos en el procedimiento.</p>	<p><b>14</b></p>
<p><b>Actividad 12:</b> Recibir los formatos de solicitud de entrega del expediente de ingreso.</p>	<p>Procedimiento que amplía el tiempo de respuesta.</p>	<p>Que el área que recibe la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.</p>	<p>Reducir pasos en el procedimiento.</p>	<p><b>13</b></p>



**Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas**  
**02 – DMSG – Análisis de Brechas**

**Fecha de elaboración:**  
 17/05/2024  
**Clave del centro de atención:**  
 UVEG

<p><b>Actividad 13:</b> Preparar y entregar el expediente a la paquetería contratada por el alumno.</p>	<p>No queda documentada la solicitud.</p>	<p>Que cualquier operador pueda visualizar el estatus del trámite.</p>	<p>Contar con un módulo que brinde el seguimiento correspondiente.</p>	<p align="center"><b>12</b></p>
<p><b>Actividad 14:</b> Monitorear la entrega de su expediente de ingreso.</p>	<p>El alumno no tiene información concreta, ya que se deja abierta a los 10 días hábiles</p>	<p>Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración</p>	<p>Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente</p>	<p align="center"><b>11</b></p>
<p><b>Actividad 15:</b> Recepcionar la entrega del expediente de ingreso solicitado. ¿Si no llega el expediente de ingreso?</p>	<p>Se pierde el seguimiento y no se asegura que se haya concluido el proceso de forma exitosa</p>	<p>Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración</p>	<p>Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente</p>	<p align="center"><b>8</b></p>
<p><b>Actividad 16:</b> Reportar la situación mediante incidencia o correo electrónico.</p>	<p>Se pierde el seguimiento y no se asegura que se haya concluido el proceso de forma exitosa</p>	<p>Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración</p>	<p>Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente</p>	<p align="center"><b>9</b></p>
<p><b>Actividad 17:</b> Obtener su documento y dar por concluido el proceso.</p>	<p>Se pierde el seguimiento y no se asegura que se haya concluido el proceso de forma exitosa</p>	<p>Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración</p>	<p>Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente</p>	<p align="center"><b>10</b></p>

**Firma Jefe/a de Oficina**  
**Ana Cecilia Alvarado Castañeda**

**Firma Evaluador/a Interno**  
**Eunice Marisol Rojas Vargas**