



uveg
universidad virtual
del estado de guanajuato

Programa de Mejora Continua

2024

Mar. Inés Castellanos

Martina A.

HARG J. OW Y

Roda Robi Rangel Romirez

Contenido

Introducción 3

Glosario 4

Proceso de mejora 5

Equipo de Mejora 11

Análisis de Brechas 14

Tabla de Análisis de Brechas UVEG 2024 15

Proyecto de Mejora UVEG 2024 19

Validación 21

Mar. Luis Castellanos
Sally
Dina

Martha A. del








Y

Roda Robi Rangel Ramirez





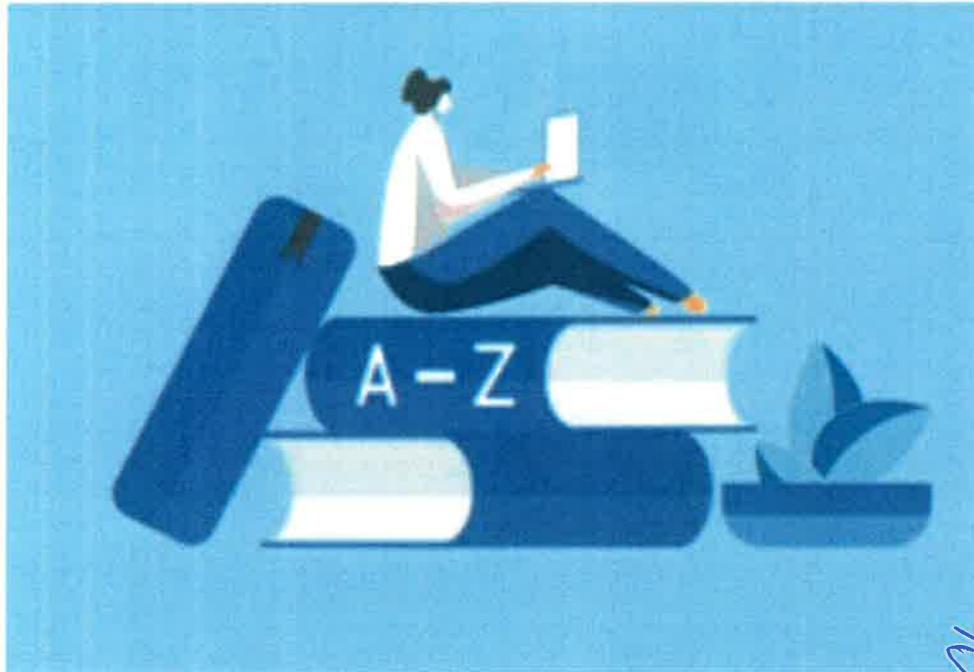


JLSR

HARG

Glosario

1. Comunidad universitaria: incluye personal estudiantil, personal académico, personal administrativo y otros miembros de la UVEG.
2. Campus virtual: plataforma en línea donde los miembros de la UVEG pueden acceder para consultar datos o administrar datos o recursos.
3. Portal institucional: página web oficial de la UVEG, donde las personas usuarias pueden acceder para consultar la información oficial disponible al público.
4. Persona usuaria o usuarios: individuos que forman parte de la comunidad universitaria de UVEG o bien se encuentra en proceso de registro en alguno de los programas que oferta la universidad.
5. Análisis de brechas: actividad realizada por el equipo de mejora, para identificar las “brechas”, que se entienden como el espacio o distancia entre el estado donde se encuentra el servicio actualmente y en dónde deseamos que esté.



Handwritten signatures and notes:
María Castellanos
y Martha A.
Pueda R. Rangel Román
HARG
T.F.
JLR
L. S.
R.
A.
S.

Proceso de mejora

El proceso y la mejora del servicio, son los elementos documentales y de observación que permiten conocer la ejecución del servicio y realización de actividades de mejora para brindar una experiencia satisfactoria al usuario. A continuación, se presenta la Carta descriptiva del proceso de devolución de documentos físicos de ingreso por paquetería.

Nombre del proceso	Devolución de documentos físicos de ingreso por paquetería	
Objetivo del proceso:	Realizar la entrega de los documentos que integran el expediente físico de ingreso de los alumnos de forma sistematizada; asegurando el control y disminución de los tiempos en la atención de dicha solicitud.	
Actividades del Proceso del Servicio Público:		
Actividad	Responsable	Producto
1. Solicitar el procedimiento a seguir para la devolución de los documentos que integran su expediente de ingreso por rechazo o baja definitiva.	Persona usuaria ²	Folio de incidencia Correo electrónico
2. Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria.	Coordinación de mesa de ayuda	
3. 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.	Coordinación de mesa de ayuda	Atención de incidencia o correo electrónico
4. Verificar la información, decidir la modalidad de entrega y recabar los requerimientos solicitados. ¿Si elige la opción por paquetería?	Persona usuaria	
5. Elaborar los formatos y enviar los requerimientos solicitados mediante el sistema de incidencias o correo electrónico.	Persona usuaria	Folio de incidencia Correo electrónico

² Persona usuaria: individuo que forma parte de la comunidad educativa de UVEG o bien se encuentra en proceso de registro en alguno de los programas que oferta la Universidad.

No. his cuota bopy.
 Mar, his cuota bopy.
 y Martha A.
 JLSA
 HARG
 Pedro Pablo Rangel Romáez

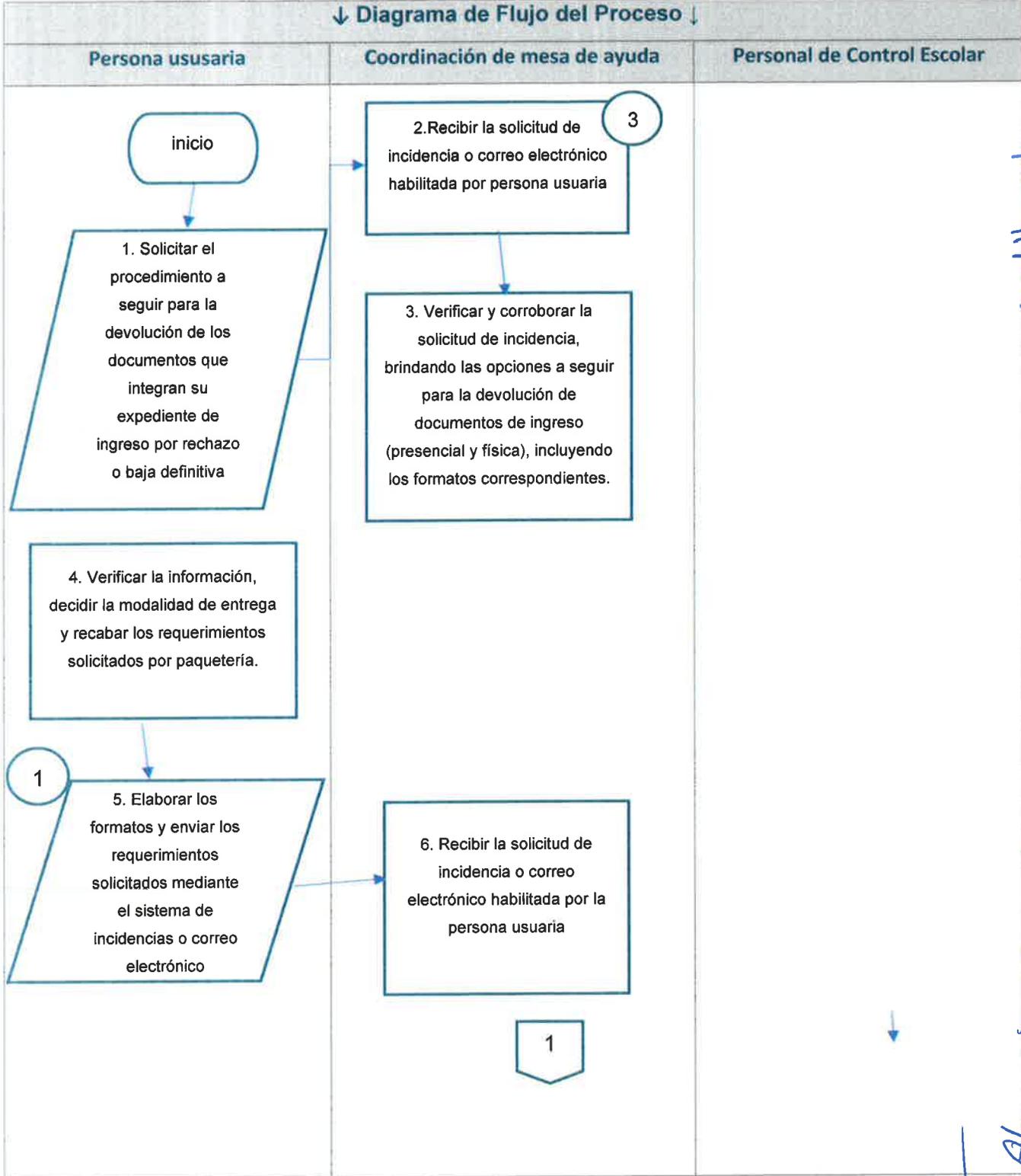
6. Recibir la solicitud de incidencia o correo electrónico habilitada por la persona usuaria.	Coordinación de mesa de ayuda	
7. Revisar que los formatos y requerimientos solicitados se encuentren correctos, ¿Si están correctos?	Coordinación de mesa de ayuda	
8. Reclasificar la incidencia al área de admisiones para su aceptación y entrega de la documentación con el personal encargado del proceso.	Personal de control escolar	Comentario en la reclasificación de la incidencia al área de control escolar.
9. Responder la solicitud de incidencia o correo electrónico señalando la inconsistencia de la información para su corrección.	Coordinación de mesa de ayuda	Atención a la incidencia o correo electrónico.
10. Verificar la documentación, imprimir los formatos y entregar al área de archivo para la preparación del expediente de ingreso.	Personal de control escolar	Formatos impreso de solicitud de expediente de ingreso.
11. 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.	Personal de control escolar	Atención a la incidencia o correo electrónico.
12. Recibir los formatos de solicitud de entrega del expediente de ingreso.	Personal de control escolar (archivo)	Formatos físicos
13. Preparar y entregar el expediente a la paquetería contratada por el alumno.	Personal de control escolar (archivo)	
14. Monitorear la entrega de su expediente de ingreso.	Persona usuaria	Guía de rastreo
15. Recepcionar la entrega del expediente de ingreso solicitado. ¿Si no llega el expediente de ingreso?	Persona usuaria	
16. Reportar la situación mediante incidencia o correo electrónico.	Persona usuaria	Folio de incidencia Correo electrónico
17. Obtener su documento y dar por concluido el proceso.	Persona usuaria	Documentos físicos de su expediente de ingreso
Fin		

No. Inas sustitutos:
 He
 Martha S.
 y
 JLSE
 HARG
 Paco Robt Romel Romfira

	Símbolo	Descripción	Símbolo	Descripción
<p>Nota: Como apoyo en la elaboración del Diagrama de flujo se sugiere tomar como referencia la siguiente simbología.</p>		Flecha de flujo		Subproceso
		Comentario o anotación		Salida de información impresa
		Inicio o fin		Mostrar información en pantalla
		Proceso		Entrada/Salida de datos
		Decisión		Conector
				Conector fuera de página

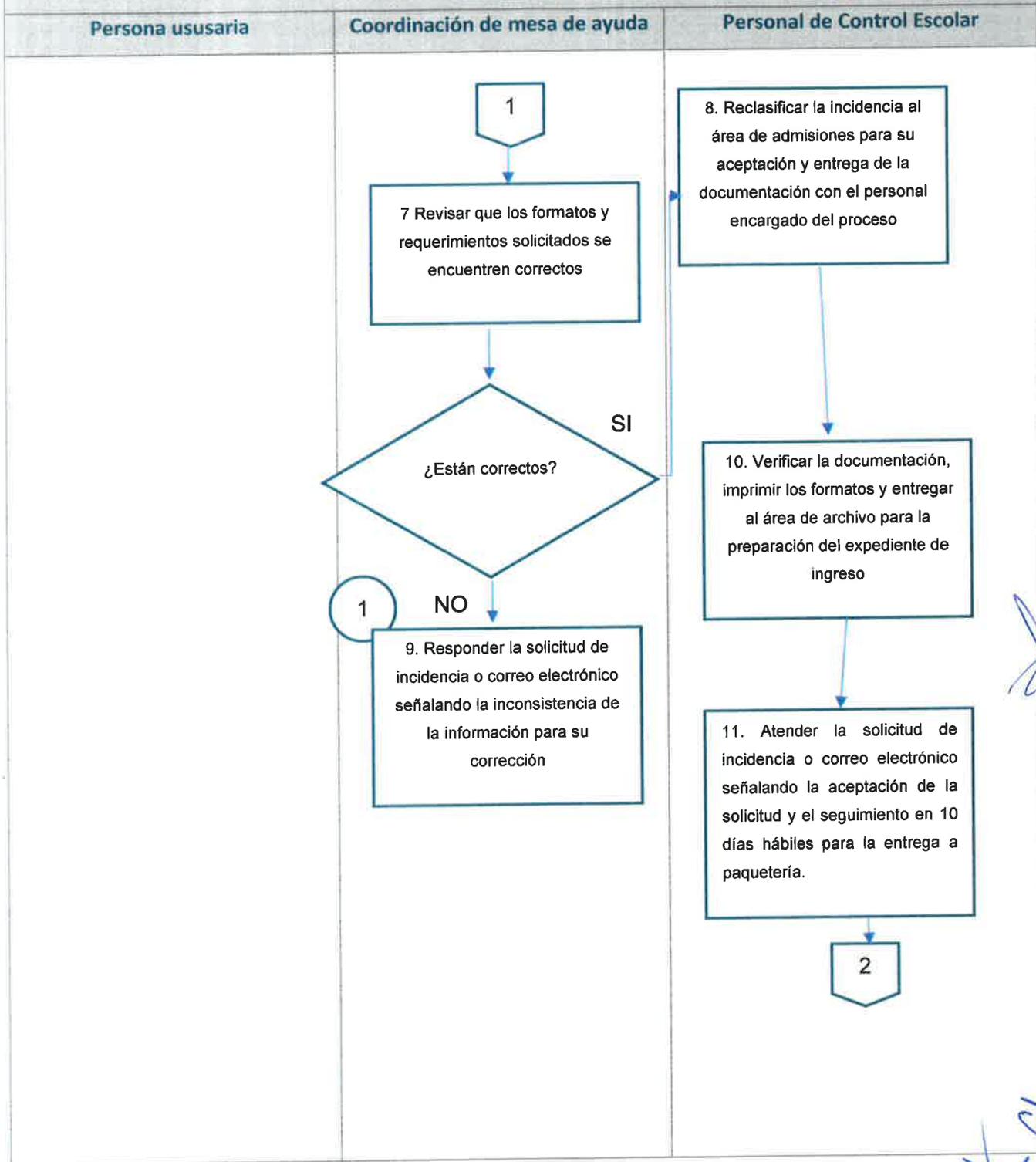
Handwritten notes and signatures:
 María Inés Castellanos
 y Martha A.
 HARG
 JLSR
 Juan José
 Pedro Pablo Rangel Ramírez

↓ Diagrama de Flujo del Proceso ↓



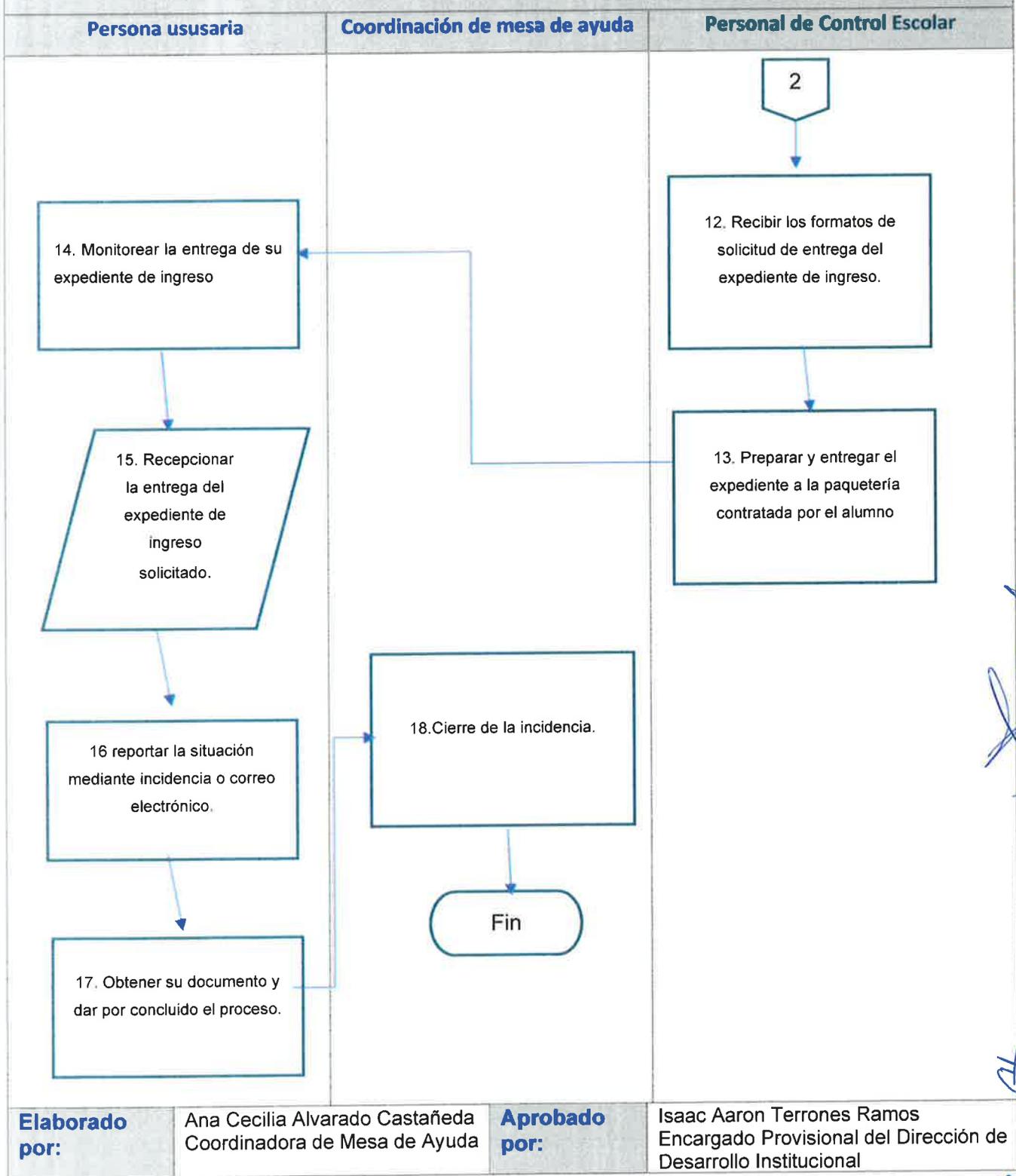
Marlene Custaleros
9 Martha S.
HARG JLR
Peela Robi Rongel Ramirez

↓ Diagrama de Flujo del Proceso ↓



Marlies Castellanos
7 Martha S.
JLSA
HARG
Paolo Robi Rosnel Ramirez

↓ Diagrama de Flujo del Proceso ↓



M. Inés Bustos
 y Martha A.
 JLSR. CW
 HARG
 Paola Rubi Rosel Ramirez
 T.F.

Equipo de Mejora

Un equipo de mejora consiste en un grupo multidisciplinario de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso y son mutuamente responsables de la realización del proceso de mejora continua, del cual estamos hablando. Así como de la realización de auditorías periódicas del Programa de Seguridad Orden y Limpieza.

Dentro de las responsabilidades que tiene el equipo de mejora está al asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del Programa MAS- Mejor Atención y Servicio. Cada integrante del equipo de mejora apoyará a evaluar procesos, actividades, funciones o lugares específicos, además de otorgar la autoridad para la toma de decisiones, y realizar reuniones con el equipo cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir la estrategia y cursos de acción.

El personal es una parte fundamental de la mejora que, de manera interrelacionada, se encargará de llevar a cabo las acciones establecidas para el cumplimiento del proyecto de mejora, de acuerdo al calendario establecido. También el personal se encargará de dar información. Atención y respuesta a los usuarios, sobre los trámites y servicios que se ofrecen en la UVEG.

A continuación, se presenta el acta mediante la cual se integró el equipo de mejora en la UVEG, para la operación del Programa MAS durante el año 2024.

Handwritten signatures and notes on the right margin, including names like "Coby", "Martha A.", "JLSE", "HARRA", and "Paola Roba Rangel Romirce".

Acta de integración del Equipo de Mejora

En la ciudad de **Purísima del Rincón**, Guanajuato, a los **14** días del mes de **junio** del **2024**, siendo las **11:00** horas, y encontrándose el personal de la **Universidad Virtual del Estado de Guanajuato** se hace constar que queda instalado el equipo de mejora, el cual tendrá periódicamente sus reuniones cada **bimestre** así mismo se da a conocer que, con base en las funciones de cada uno de los roles, se conseguirá la exitosa implementación del Programa MAS dentro de este centro de atención, mismas que quedan asentadas conforme a las actividades descritas enseguida y para cada integrante.

RESPONSABILIDADES

Jefe/a de Oficina: Tiene como propósito asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del *Programa MAS – Mejor Atención y Servicio* en su centro de atención.

Evaluador/a Interno: Tiene como propósito asignar a cada integrante del equipo de mejora la responsabilidad para evaluar procesos, actividades, funciones o lugares específicos, además de otorgar la autoridad para la toma de decisiones, y realizar reuniones con el equipo de mejora cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir la estrategia y cursos de acción.

Personal Operativo: Son una parte del personal que, de manera interrelacionada, se encargará de llevar a cabo las acciones establecidas para el cumplimiento del *Proyecto de Mejora*; así como llevar a cabo las Auditorias para el *Programa de Seguridad, Orden, Limpieza y Estandarización*, de acuerdo al calendario establecido de las mismas.

Personal de Ventanilla: Se encarga de dar información, atención y respuesta a la solicitud de las personas usuarias sobre los trámites o servicios que ofrece el centro de atención.

Una vez conocido lo anterior, los roles del *Equipo de Mejora* quedan distribuidos de la siguiente manera:

Ana Cecilia Alvarado Castañeda.
Jefe/a de Oficina

Eunice Marisol Rojas Vargas.
Evaluador/a Interno

Ana Gabriela Barrientos Reyes.
Personal Operativo

María Inés Castellano Valencia.
Personal Operativo

Abdías Lara Villafaña.
Personal Operativo

José Manel Martínez de la Torre.
Personal Operativo

Ma. Yolanda Meza Ríos.
Personal Operativo

José Manuel Martínez Rea.
Personal Operativo

Gabriela Ríos Cedeño.
Personal Operativo

María Nazaret Pérez Aguirre.
Personal Operativo

Francisco Miguel Ángel Vargas Robles.
Personal Operativo

Porfirio Alejandro Barroso Torres.
Personal Operativo

Eduardo Vega Morales.
Personal Operativo

Francisco Javier Guerra Torres.
Personal Operativo

Astrid Jazmín Contreras Padilla.
Personal Operativo

Guadalupe Vanessa Negrete Chávez.
Personal Operativo

Claudia Morales Zarate
Personal de Ventanilla

Ma Guadalupe López Caporal.
Personal de Ventanilla

Karla Karina Rangel Rivera.
Personal de Ventanilla

Martha Angélica Domínguez Torres
Mónica Estefanía Vázquez López
Personal de Ventanilla

Rocío Saldaña Mendoza
Personal de Ventanilla

Paola Rubí Rangel Ramírez.
Personal de Ventanilla

Carolina Márquez Verdugo.
Personal de Ventanilla

Jorge Leonardo Sánchez Reyna.
Personal de Ventanilla

Andrea Viridiana Negrete Reyes.
Personal de Ventanilla
Griselda Lozano Bustamante.
Personal de Ventanilla

Hugo Alexis Rosas González.
Personal de Ventanilla

Tania Sinaí Frausto Flores.
Personal de Ventanilla

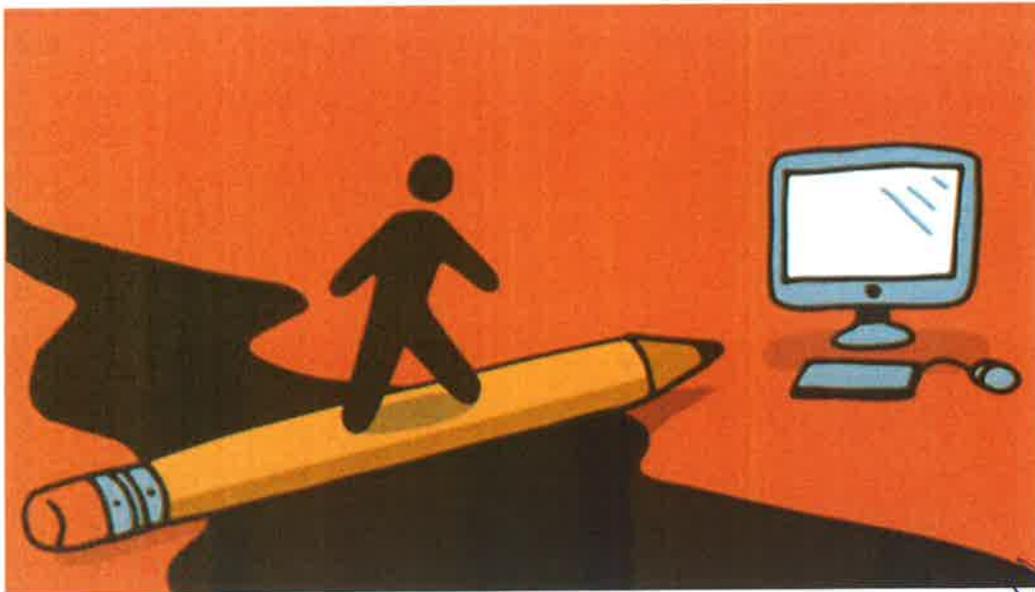
Handwritten notes and signatures on the right margin:
Martha Inés Castellanos V.
Martha A.
Paola Rubí Rangel Ramírez
HARRA
JL SIC
GAL
SILVIA
JL SIC
HARRA
JL SIC
Paola Rubí Rangel Ramírez

Handwritten initials in a circle: (T.F.)

Análisis de Brechas

Un análisis de brechas es un proceso que se usa para comparar el desempeño real del servicio comparado con el desempeño deseado. Se implementa para ayudar a desarrollar las estrategias de servicio e identificar las debilidades de la institución.

Es el equipo de mejora quien se encargará de realizar en análisis de brechas, durante el cual identifican la principal brecha que desean mejorar. Para lo que se desarrolla un proyecto de mejora a implementar a lo largo del año calendario, estableciendo actividades, fechas y evaluaciones periódicas para garantizar la implementación en la institución.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like "Martha", "Angela", "Paola Robi Rangel Ramirez", and "MARTHA".

Tabla de Análisis de Brechas UVEG 2024

<p>1</p> <p>Actividad del Proceso de Servicio Público.</p>	<p>2</p> <p>Problemática o elementos que NO abonan a la mejora del trámite o servicio.</p>	<p>3</p> <p>Expectativas que deberían cubrirse con base en lo que la ciudadanía espera.</p>	<p>4</p> <p>Acciones propuestas por el Equipo de Mejora para reducir las brechas en el servicio.</p>	<p>5</p> <p>Priorización de las actividades, en donde 1 es la más importante.</p>
<p>Actividad 1: 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>3</p>
<p>Actividad 2: 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>15</p>
<p>Actividad 3: 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>16</p>
<p>Actividad 4: Verificar la información, decidir la modalidad de entrega y recabar los requerimientos</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>17</p>



 OSW T.F. De Angel Y HAZG JLSR Paco Robi, Angel Ramirez.

<p>Actividad 10: 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 reciba la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.</p>	<p>Reducir pasos en el procedimiento.</p>	<p>6</p>
<p>Actividad 11: 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>14</p>
<p>Actividad 12: 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 reciba la solicitud, sea la que ejecuta el proceso.</p>	<p>Reducir pasos en el procedimiento.</p>	<p>13</p>
<p>Actividad 13: 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>12</p>
<p>Actividad 14: 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>11</p>
<p>Actividad 15: 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>8</p>



 HARS
 JLSA
 Paola Rubi Rangel Romirez
 Martha A.
 H. Los Castellones
 D. A.

Actividad 16: Reportar la situación mediante incidencia o correo electrónico.	Se pierde el seguimiento y no se asegura que se haya concluido el proceso de forma exitosa	Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración	Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente	9
Actividad 17: Obtener su documento y dar por concluido el proceso.	Se pierde el seguimiento y no se asegura que se haya concluido el proceso de forma exitosa	Debe quedar documentado el seguimiento para cualquier aclaración	Contar con información concreta que le permita al usuario brindar el seguimiento correspondiente	10

OK

7.7

Página 18 | 22

Guap *Martha de*
JLOR *María Inés Justellana*
PAOLA RUIZ RANGEL ROMÍREZ *Soby*
CUW *HAIRG* *Sindy*

Proyecto de Mejora UVEG 2024

El proyecto de mejora es un conjunto de medias de cambio que se toman en la institución para mejorar su rendimiento, el servicio de devolución de documentos físicos de ingreso por paquetería en este caso. Se trata de identificar y visualizar oportunidades de mejora, para implementar cambios y medir el impacto de esos cambios. Este año se trabajará en la sistematización del módulo de devolución de Documentos por rechazo o baja definitiva.

Título del Proyecto de mejora: (Nombre otorgado para identificarlo)	Sistematización del Módulo de devolución de Documentos por rechazo o baja definitiva
Actividad del proceso de Servicio público: (El priorizado con el número 1 en el análisis de brechas)	Generar un módulo para el proceso de devolución de documentos; ello con la finalidad de que la solicitud, seguimiento y conclusión del mismo quede registrado en sistema
Descripción de la problemática de servicio al usuario: (Columna 2 del análisis de brechas con base a la priorización 1)	No existe un módulo con el que se pueda dar seguimiento a la devolución de documentos, por lo que el proceso se ejecuta a través del sistema de incidencias vulnerando el objeto de mismo
Actividades requeridas para mejorar: (Columna 4 del análisis de brechas con base a la priorización 1)	Definir la problemática, detallar y estructurar la propuesta del módulo de devolución de documentos, revisar con el área de DITI para implementación
Evidencia comprobatoria del antes: (Señala y describe la evidencia actual)	Actualmente existe un tema de incidencias, donde se brinda información referente al procedimiento a seguir o bien donde se admite y rechaza la solicitud para su solventación
Evidencia comprobatoria resultante: (Señala y describe la evidencia al término del Proyecto Módulo que detalle el procedimiento a seguir, los requisitos del trámite y el seguimiento a brindar del mismo)	

[Handwritten signature]

Paola Rubí Rangel Ramírez

Periodo de ejecución:
(Especificar fecha de inicio y fecha de término)

Fecha de inicio: 28 de mayo de 2024

Fecha de término: 19 de octubre de 2024

ID	Actividades:	Responsable(s):	Fecha de inicio:	Fecha de término:
1	Análisis de la situación	Cordinación de Mesa de Ayuda	28 de mayo de 2024	5 de junio de 2024
2	Descripción del Módulo, donde se detalle la propuesta y requerimientos	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda	6/6/2024	14 de junio de 2024
3	Solicitud al área de sistemas	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda	15 de junio de 2024	25 de junio de 2024
4	Retroalimentación para la implementación del módulo	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda /DITI	26 de julio de 2024	12 de julio de 2024
5	Elaboración del módulo de devolución de documentos	DITI	15 de julio de 2024	23 de agosto de 2024
6	Periodo de pruebas	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda /DITI	24 de agosto de 2024	6 de septiembre de 2024
7	Retroalimentación del funcionamiento	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda /DITI	9 de septiembre de 2024	27 de septiembre de 2024
8	Liberación del módulo	Control Escolar/Coordinación de mesa de ayuda /DITI	30 de septiembre de 2024	10 de octubre de 2024

Handwritten initials: HATG

Handwritten initials: HATG

Handwritten initials: (TI)

Handwritten initials: JLSR

Handwritten initials: Jap

Handwritten mark: ✓

Handwritten signature: Amanda Lopez

Handwritten signature: [Signature]

Handwritten signature: [Signature]

Handwritten initials: ON

Handwritten signature: Paola Roldán Rangel Ruz

Handwritten signature: Martha A.

Handwritten signature: M. Ives Busteknos V.

Handwritten signature: [Signature]

Handwritten signature: [Signature]

Validación



Ana Cecilia Alvarado Castañeda
Jefe/a de Oficina



Eunice Marisol Rojas Vargas
Evaluador/a Interno



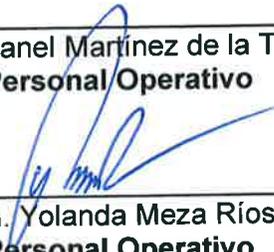
Ana Gabriela Barrientos Reyes
Personal Operativo



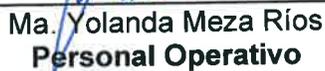
María Inés Castellano Valencia
Personal Operativo



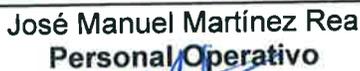
Abdías Lara Villafaña
Personal Operativo



José Manel Martínez de la Torre
Personal Operativo



Ma. Yolanda Meza Ríos
Personal Operativo



José Manuel Martínez Rea
Personal Operativo



Gabriela Ríos Cedeño
Personal Operativo



Astrid Jazmín Contreras Padilla.
Personal Operativo



Guadalupe Vanessa Negrete Chávez
Personal Operativo



Claudia Morales Zarate
Personal de Ventanilla



Ma Guadalupe López Caporal
Personal de Ventanilla



Karla Karina Rangel Rivera
Personal de Ventanilla



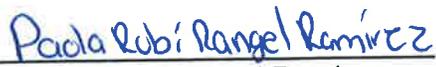
Martha Angélica Domínguez Torres
Personal de Ventanilla



Mónica Estefanía Vázquez López
Personal de Ventanilla



Rocío Saldaña Mendoza
Personal de Ventanilla



Paola Rubí Rangel Ramírez
Personal de Ventanilla





María Nazaret Pérez Aguirre
Personal Operativo



Carolina Márquez Verdugo
Personal de Ventanilla

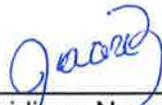
Francisco Miguel Ángel Vargas Robles
Personal Operativo



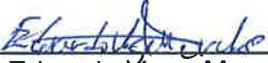
Jorge Leonardo Sánchez Reyna
Personal de Ventanilla



Porfirio Alejandro Barroso Torres
Personal Operativo



Andrea Viridiana Negrete Reyes
Personal de Ventanilla



Eduardo Vega Morales
Personal Operativo



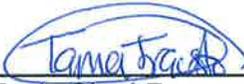
Griselda Lozano Bustamante
Personal de Ventanilla



Francisco Javier Guerra Torres
Personal Operativo



Hugo Alexis Rosas González
Personal de Ventanilla



Tania Sinai Frausto Flores
Personal de Ventanilla

T.F.

CF

PC

CD



Patricia Rubi Pongel Ramírez



Martha S.

