

Anexo 3. Buenas prácticas

Dimensión: Formación integral del estudiante y Profesionalización de la docencia

Criterio: Compromiso con la responsabilidad social

Proceso: Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (Sgcuv)

La misión de la Universidad Veracruzana es formar profesionales cualificados, éticamente comprometidos y con sentido humanista para transitar hacia la sustentabilidad del desarrollo institucional; realizar investigaciones dirigidas a prevenir y resolver los complejos desafíos globales, nacionales y regionales; preservar, revalorar y difundir el arte y la cultura, así como extender el conocimiento científico y tecnológico, a fin de contribuir al pleno despliegue del potencial del país y del estado de Veracruz. Para ello, la Universidad busca proporcionar servicios educativos con inclusión y de calidad, en beneficio del estudiante en el ejercicio de su derecho a la educación superior, considerando los ejes transversales de derechos humanos y sustentabilidad; cumpliendo con las responsabilidades y en apego a la legalidad, con transparencia, austeridad, rendición de cuentas y pertinencia social, asegurando la mejora continua en la efectiva realización de las funciones sustantivas y adjetivas.

Un ejemplo de ello es la publicación en el portal del Sgcuv de los documentos que conforman los 27 procesos estratégicos de la gestión universitaria que hasta la actualidad están certificados bajo la norma ISO 9001:2015 disponibles en <https://www.uv.mx/sgcuv/alcance-del-sgcuv-3/>. Estas acciones contribuyen a la rendición de cuentas, la mejora continua y la legitimación por parte de las y los integrantes de la comunidad universitaria.

El alcance del Sgcuv se encuentra disponible para las partes interesadas en el Manual de Procedimientos Administrativos y en el portal del Sgcuv y se refiere a los distintos servicios que se proporcionan a la comunidad universitaria y a la sociedad en general; a través de las dependencias que conforman la Rectoría, la Secretaría Académica (SA), la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) y la Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI), con los procesos siguientes:

Procesos directivos

1. Transparencia. (Publicación de las obligaciones de transparencia manteniendo su vigencia).
2. Acceso a la información. (Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública).
3. Protección de datos personales. (Protección de datos personales y ejercicio de los derechos ARCO).

Procesos de apoyo académico

4. Sistema bibliotecario. Servicios bibliotecarios (Préstamo de recursos documentales en su modalidad de consulta interna y préstamo a domicilio en las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) y en 16 bibliotecas de entidades académicas); Desarrollo de colecciones (Revisión de requisiciones de recursos documentales en el Subsistema de Planeación, Recursos Financieros y Materiales); Organización documental (Organización de recursos documentales); Automatización bibliotecaria (Respaldo del sistema de gestión bibliotecaria, Incorporación de los trabajos recepcionales al repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados), Respaldo de información del repositorio institucional bibliotecario (licenciaturas y posgrados)).

5. Desempeño docente. (Evaluación al desempeño docente).
6. Formación académica. (Formación institucional, docente y disciplinar a través de cursos, talleres, seminarios y diplomados).
7. Tutoría. Tutoría académica (Registro, seguimiento y validación en el nivel de estudios de licenciatura y técnico superior universitario).
8. Ingreso. (Servicio de ingreso escolar por examen a nivel licenciatura, técnico y técnico superior universitario).
9. Permanencia. (Inscripción; Inscripción nuevo ingreso; Movimientos escolares; Emisión de credencial y Seguro facultativo).
10. Egreso. (Expedición de título profesional y legalización de certificados de estudios profesionales).
11. Movilidad. (Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica).
12. Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica.

Procesos de desarrollo institucional

13. Coordinación y dirección administrativa. (Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la Secretaría de Desarrollo Institucional, Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías).
14. Protección civil. (Lineamientos para la conformación de la Unidad Interna de Gestión Integral del Riesgo).
15. Planeación estratégica, táctica y operativa. (Elaboración de: Plan General de Desarrollo, Programa de Trabajo de la administración rectoral, Planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR)).
16. Seguimiento a la planeación estratégica, táctica y operativa. (Seguimiento a: Metas del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Elaboración del Informe anual del Programa de Trabajo de la administración rectoral, Avance en la elaboración de planes de desarrollo de las regiones, entidades académicas y dependencias (Plader, Pladea y Plade), Fondo de Aportaciones Múltiples, Proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR), Gestión para la realización de la evaluación externa de los programas educativos (PE) evaluables de licenciatura, Integración y registro de información para la elaboración de los cuestionarios estadísticos de educación superior 911).
17. Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (Sgcuv). (Auditorías internas y externas; Control de la información documentada del Sgcuv (Documentos y registros) y Acciones correctivas).
18. Gestión de servicios de tecnologías de la información en la región Xalapa. (Respaldo de información administrativa; Atención de incidentes y Acceso al SIIU; Gestión de cuentas institucionales; Dictamen técnico de equipos de cómputo y periféricos; Mantenimiento de equipo de cómputo; Gestión de claves telefónicas).
19. Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural. (Programación anual de actividades artísticas, culturales y académicas a través de propuestas internas y externas).
20. Publicación de productos editoriales. (Producción de libros).

21. Vinculación universitaria. (Gestión de la vinculación universitaria; Diseño, comunicación y difusión de la vinculación universitaria; Formalización de la vinculación).
22. Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador. (Capacitación para emprendimiento innovador).
23. Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento. (Diagnóstico de necesidades de infraestructura física, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento no considerado en programas específicos institucionales, Atención a solicitud de obras nueva y/o mantenimiento de emergencia/contingencia).

Procesos administrativos-financieros

24. Administración de recursos financieros. (Elaboración y registro del presupuesto de ingresos y egresos; Recepción y registro de subsidios en sistema; Recepción, programación y pago de gastos de operación; Conciliaciones bancarias).
25. Administración de bienes y servicios. (Adquisiciones de bienes y servicios; Registro y actualización de bienes muebles e inmuebles; Control y seguimiento de bienes muebles; Baja y desincorporación de bienes muebles; Gestión y control de servicios básicos, Gestión del arbolado).
26. Atención integral a la salud. (Alta y baja de proveedores, Consulta externa).
27. Administración de recursos humanos. Relaciones laborales. 1) Permanencia (Asesoría laboral-atención y trámite de inconformidades SETSUV, Verificación de las condiciones de higiene y seguridad en los centros de trabajo de la Universidad Veracruzana por las comisiones mixtas de higiene y seguridad, Atención y trámite de pensiones alimenticias emitidas por autoridad judicial competente, Cargas de trabajo del personal Manual, Asesoría a procedimientos laborales). 2) Retiro (Pago de prestaciones por terminación de la relación de trabajo, Pago de seguro de vida y gastos de funeral).

En el ámbito de la institución de educación superior y en congruencia con el Programa de Trabajo 2021-2025. *Por una transformación integral*, la Universidad Veracruzana busca fortalecer la misión para la cual fue creada a través de la certificación del Sgcuv con la Norma ISO 21001:2018 la cual aporta los siguientes beneficios:

- Garantizar la satisfacción de los estudiantes y personal a través de la aplicación eficaz de sus recursos.
- Asegurar el enfoque a los estudiantes, partes interesadas y otros beneficiarios.
- Aprendizaje personalizado, considerando estudiantes con necesidades especiales y a distancia.
- Adquisición y desarrollo de competencias a través de enseñanza, aprendizaje e investigación.
- Garantiza la oferta de programas académico-educativos pertinentes.
- Diseño curricular colaborativo, instrucción directa y aprendizaje autónomo.

A través del Sgcuv se ofrecen servicios educativos de apoyo a aspirantes, alumnos y egresados de los diferentes niveles y modalidades de enseñanza que se ofrecen en la Universidad Veracruzana, en las cinco regiones universitarias, por lo tanto, existe mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos. Las prácticas de gestión establecidas en los procesos, reflejan y abordan los aspectos de la institución con la responsabilidad social, en beneficio del estudiante en el ejercicio de su derecho a la educación superior.



Fotografía: Departamento de Prensa. Entrega de certificados a los responsables de los procesos del Sgcuv.

Estabilidad

En el 2001 con el fin de promover e incrementar la calidad de los servicios educativos que ofertan las universidades públicas, la Secretaría de Educación Pública, estableció una política dirigida a las Instituciones de Educación Superior, referente a la certificación de los procesos estratégicos institucionales con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000; siendo la UV una de las primeras en implementarla, logrando la certificación en ese mismo año del proceso de Ingreso, que ante la alta demanda de aspirantes, dio mayor credibilidad y transparencia al mismo.

Posteriormente se certificaron otros procesos en los servicios referentes a: bibliotecas, desarrollo académico, planeación, adquisiciones, recursos financieros y recursos humanos; sin embargo, los procesos certificados limitaron su alcance a la dependencia que los operaba, sin definir la política y los objetivos institucionales de calidad, lo que propició una escasa interacción entre los mismos.

En el año de 2009, en la Facultad de Administración de la región Veracruz, se diseñó, implementó y se certificó de conformidad con la Norma ISO 9001:2008, el “Subsistema de formación de profesionales mediante la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes”, integrado por los procesos de docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura, el cual mantuvo su certificado hasta el año 2011.

A partir del 2010 y con la transición a la Norma ISO 9001:2008 se iniciaron acciones para mejorar la interacción entre procesos y su concepción sistémica, continuándose con los trabajos de certificación y recertificación de diversos procesos de gestión institucional; sin embargo, en algunos casos faltó continuidad en las certificaciones.

Con la actualización de la Norma ISO 9001 en su versión 2015, durante 2018 se rediseñó el Sgcuv bajo un enfoque sistémico, integrándose 12 procesos de tipo académico, administrativo-financiero y de desarrollo institucional, logrando la certificación de estos en mayo de 2019.

Posterior a este logro, se reafirmó el compromiso de la alta dirección de asegurar y ampliar su sistema, incorporando nuevos procesos y ampliando el alcance de los ya certificados, y con ello lograr la meta establecida en el Plan General de Desarrollo 2030, que establece “la institución deberá contar con un sistema de gestión con calidad certificada, vigente, para la mejora continua, en el que se integren los procesos estratégicos de la gestión universitaria”.

Asumiendo este compromiso, se diseñó una estrategia para la mejora y fortalecimiento del Sgcuv, su ejecución permitió la incorporación de seis nuevos procesos y dos procesos ampliaron su cobertura. Esto le permitió a la institución contar con 18 procesos en el Sgcuv, que se suma a los logros institucionales obtenidos en los últimos años, gracias al trabajo comprometido y participativo de la comunidad universitaria involucrada.

Para el año 2021 la institución mantuvo su compromiso de seguir fortaleciendo su sistema de calidad, asegurando la madurez de los procesos certificados e incorporando de manera paulatina nuevos procesos. Aun con la situación de la pandemia de la Covid-19 y adaptándose a nuevas formas de trabajo, la Universidad Veracruzana continuó con los trabajos de ampliar el alcance del Sgcuv incorporando dos nuevos procesos y un proceso que amplió su cobertura. Con ello, la máxima casa de estudios del territorio veracruzano logró sumar 20 procesos a su sistema de gestión de la calidad.

A lo largo de estos años, con la certificación de procesos se logró mejorar la organización del trabajo, optimizar la utilización de insumos, mejorar los tiempos de atención y ofrecer servicios de mayor calidad a los usuarios; en tanto que hacia el interior de las dependencias certificadas ha permeado un estilo de trabajo donde la mejora y la calidad la asume el personal de manera cotidiana. Por lo anterior, la alta dirección de la presente administración rectoral determinó dar continuidad a la certificación y lograr la meta siguiente: 6.4.1.1 “Contar a partir del 2022 con un sistema de calidad certificado vigente para la mejora continua, en el que se integren los procesos estratégicos de la gestión universitaria”.

Para el año 2022, se logró la recertificación del sistema de gestión de la calidad y la ampliación de su alcance, debido a que se incorporaron dos nuevos procesos y cuatro que ampliaron su cobertura, logrando con ello tener 22 procesos certificados en el Sgcuv.

Para el año 2023, se logró la certificación de los 22 procesos que ya contaban con este reconocimiento y de cinco nuevos que ampliaron el alcance del Sgcuv, lo cual resulta ser un paso fundamental hacia una gestión eficiente y ordenada, así como para dar cumplimiento a las obligaciones institucionales en materia de transparencia y de rendición de cuentas. De esta manera, la universidad cuenta con 27 procesos certificados, mismos que pueden consultarse en: <https://www.uv.mx/Sgcuv/files/2019/10/CertifISO9001-2015-1.pdf>.

Actualmente, persiste el compromiso de mejorar y fortalecer los 27 procesos certificados para el año 2024, de manera que para el 2025 existan las condiciones para cumplir con el reto de transitar a un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 21001:2018. *Sistemas de gestión para organizaciones educativas*, para el fortalecimiento de los procesos de la Universidad Veracruzana como una organización educativa.



Imagen: Unidad de Organización y Métodos. Certificado emitido por el organismo certificador Compecer.

Replicabilidad

El Sgcuv se ha mantenido certificado a través del tiempo (2001-2024) en cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015. Se destaca en los últimos años un mayor interés de los titulares de dependencias universitarias en incorporar procesos al sistema, por lo que, a partir de la migración del Sgcuv a la Norma ISO 9001:2015, se ha incrementado el número de dependencias y procesos certificados. Tal como se muestra a continuación:

Certificaciones	2019	2020	2021	2022	2023
Dependencias	12	13	14	16	37
Procesos	12	18	20	22	27

Este crecimiento se ha dado debido a la incorporación de nuevos procesos, la ampliación de cobertura de procesos certificados y el ampliar el alcance de procesos a otros sitios del sistema.

El Sgcuv contribuye a la implementación y documentación de procesos de manera estandarizada, establecer indicadores de efectividad, definir un liderazgo visionario, refrendar la toma de conciencia y el compromiso del personal de la institución, fomentar la implementación de procesos con enfoque a la mejora continua, así como alinear objetivos y actividades con la política institucional (misión y visión).

En el ámbito de las instituciones, la transparencia implica hacer pública la información relativa a su funcionamiento y procedimientos internos, sobre la administración de sus recursos (humanos, materiales y financieros), los criterios con los que asume decisiones y sobre las actividades y el desempeño de sus empleados y directivos, así como de la calidad de los bienes y servicios que ofrece. En este sentido, el Sgcuv se ha convertido en un modelo de referencia para diversas organizaciones, debido a que la información del sistema y de los 27 procesos certificados es pública para la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Por lo tanto, no existe restricción para consultar y disponer de la información ya que se encuentra disponible en el portal del Sgcuv (<https://www.uv.mx/Sgcuv/>), en este sentido, cualquier usuario interno o externo puede utilizarla para realizar un trabajo de investigación, conocer los lineamientos para elaborar manuales de organización y procedimientos, manuales de la calidad, políticas, programas de auditoría, por mencionar algunos. Esta información sirve como base para que cualquier institución pueda implementar un sistema de gestión de la calidad.

Autoevaluación

Anualmente, para la certificación y mantenimiento del sistema se realiza la auditoría interna y externa, con el objetivo de evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la Guía de aplicación del Sgcuv (documento institucional, equivalente al manual de la calidad) y los legales y reglamentarios.

Previo a la auditoría interna, las dependencias con procesos certificados realizan un análisis y evaluación de los datos de la información que surge del seguimiento y la medición de los procesos. Para lo cual deberán elaborar al menos un informe de resultados anual durante el mes de enero con fecha de corte

al 31 de diciembre del año anterior. El informe se encuentra disponible con la información documentada de cada proceso en la dirección electrónica <https://www.uv.mx/Sgcuv/alcance-del-Sgcuv-3/>.

La auditoría interna se lleva a cabo por personal universitario acreditado como auditor en la norma ISO 9001-2015; a través de la revisión de indicadores y metas de cada proceso, que deben contribuir al cumplimiento del objetivo del mismo, estos se encuentran definidos en el formato Diagrama de caracterización (<https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/11/Sgcuv-ge-f-18.pdf>) el cual presenta información sobre la planificación del proceso. La auditoría externa se realiza con base en las normas de referencia de la casa certificadora, misma que es avalada por la Entidad Mexicana de Acreditación.

Como resultado del proceso de auditoría se emite un informe en el que se documentan las fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades, posteriormente los responsables de los procesos elaboran un plan de acción para atender los hallazgos, a través de los formatos de oportunidades de mejora, no conformidades y de acción correctiva. Lo anterior, permite la mejora continua de los procesos certificados del sistema y asegura la calidad de los servicios que otorga la institución, así como el cumplimiento de sus funciones sustantivas y adjetivas.

Aportación

El Sgcuv es un instrumento de política institucional para el fortalecimiento de la academia, funcionamiento de la administración, el avance de la creación artística y científica, y el progreso de la cultura laboral.

De los 27 procesos certificados que forman parte del alcance del Sgcuv, 11 contribuyen a la formación integral de los estudiantes, siete a la transparencia y rendición de cuentas y nueve al desarrollo institucional. En virtud de que el sistema de gestión de la calidad migrará el próximo año (2025) a la *Norma ISO 21001:2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas*, el Sgcuv fortalecerá y ampliará su contribución al adoptar esta norma.

A su vez, los procesos del Sgcuv tienen un enfoque transversal que contribuyen a los cuatro ámbitos del SEAES: 13 de estos procesos fortalecen la formación profesional de los estudiantes, 10 se centran en la profesionalización docente, 15 procesos brindan apoyo a los programas de licenciatura y TSU y otros 14 tienen un impacto en el ámbito institucional.

Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana	Ámbito formación profesional de los estudiantes	Ámbito profesionalización docente	Ámbito programa de licenciatura y TSU	Ámbito institucional (función docencia)
Procesos directivos				
1. Transparencia				x
2. Acceso a la información				x
3. Protección de datos personales				x
Procesos de apoyo académico				
4. Sistema bibliotecario	x	x	x	
5. Desempeño docente	x	x	x	
6. Formación académica		x		
7. Tutoría	x	x	x	
8. Ingreso			x	
9. Permanencia	x		x	

10. Egreso			x	
11. Movilidad.	x		x	
12. Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica	x		x	
Procesos de desarrollo institucional				
13. Coordinación y dirección administrativa				x
14. Protección civil				x
15. Planeación estratégica, táctica y operativa.	x	x	x	x
16. Seguimiento a la planeación estratégica, táctica y operativa	x	x	x	x
17. Administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV)				x
18. Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa.	x			x
19. Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural	x	x	x	
20. Publicación de productos editoriales.		x	x	
21. Vinculación universitaria.	x	x	x	
22. Capacitación y gestión para desarrollo de proyectos de emprendimiento innovador	x		x	
23. Gestión para la realización de obra nueva y mantenimiento	x	x	x	x
Procesos administrativos-financieros				
24. Administración de recursos financieros				x
25. Administración de bienes y servicios				x
26. Atención integral a la salud				x
27. Administración de recursos humanos				x

Toda institución educativa que busque el cumplimiento del encargo social que le ha sido atribuido por la constitución federal debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema efectivo de gestión académico-administrativo para satisfacer los requerimientos de su comunidad universitaria, así como de los sectores que le otorgan pertinencia.

Aplicada de manera correcta la cultura de calidad educativa puede llegar a ser la herramienta operativa y estratégica más importante de una institución, para lograr la efectividad en sus procesos bajo un enfoque de mejora continua. Para la Universidad Veracruzana la calidad es una directriz orientada a la mejora continua de sus servicios, sistemas y procesos.

La calidad no es un fin, sino un camino, que requiere del trabajo diario de todos, sin importar especialidad, cargo o habilidades; la práctica constante y sistemática de los principios y valores institucionales son los elementos básicos de la cultura de calidad; en el marco del SEAES, en los procesos institucionales se establecen requisitos para un sistema de gestión integrado y socialmente responsable considerando diversos escenarios en la educación superior. De esta manera, el diseño curricular debe apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación.