



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Ingresos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Financieros	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	Recepción y registro de subsidios en sistema	05	02	2025
<b>Proceso nivel 3:</b>				

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	Mantener la contratación de por lo menos 2 proveedores de servicio de facturación alterno. En caso de que el PAC actual presente fallas en la prestación de sus servicios, tenemos la alternativa de timbrado; con alguno de los otros proveedores del servicio de facturación.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	08/07/2022	27/01/2023	Garantizar el presupuesto financiero para la contratación de 2 proveedores de servicio de facturación.	Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos.	Se tiene la Contratación de SIRE, SIFEI Y DIVERZA, los cuales garantizan el Servicio de Facturación.
2	Mantener la contratación de por lo menos 2 proveedores de servicio de facturación alterno. En caso de que el PAC actual presente fallas en la prestación de sus servicios, tenemos la alternativa de timbrado; con alguno de los otros proveedores del servicio de facturación.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	28/01/2023	31/12/2023	Garantizar el presupuesto financiero para la contratación de 2 proveedores de servicio de facturación.	Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos.	Se tiene la Contratación de SIRE, SIFEI Y DIVERZA, los cuales garantizan el Servicio de Facturación.
3	Se revisó el formato "Oportunidades de mejora" (SGCUV-GE-F-21), se sugiere llenar la columna de "Evaluación del impacto de mejora", de todas aquellas que en la fecha final ya haya sido cumplida.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	Se actualizó la columna "evaluación de impacto de la mejora" del formato SGCUV-GE-F-21 de las oportunidades de mejora que su fecha final se cumplió.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Registro correcto del formato.
4	Se revisó el "Diagrama de caracterización" (SGCUV-GE-F-19), se sugiere homologar la información del punto 3. Proveedores y del 7. Cliente/usuario con el formato "partes interesadas pertinentes" (SGCUV-GE-F-20), es decir, todos los proveedores y cliente/usuario, deben aparecer en el formato de partes interesadas pertinentes, y en éste último, puede haber otras partes interesadas pertinentes, que no necesariamente deben ser proveedores y cliente/usuario.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	El diagrama de caracterización y el formato de partes interesadas pertinentes se homologaron de acuerdo a ésta oportunidad de mejora.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Relación de igualdad entre los formatos.



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Ingresos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Financieros			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Recepción y registro de subsidios en sistema	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>		05	02	2025

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
5	Se revisó el formato de "seguimiento y medición de los procesos" (SGCUV-GE-F-29), se sugiere separar los indicadores en tablas diferentes para su mejor comprensión y homologar la información con el punto 10. Indicadores del "diagrama de caracterización" (SGCUV-GE-F-19).	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	Se separaron los indicadores en tablas y se agregó el indicador del Subsidio Estatal Extraordinario en el formato SGCUV-GE-F-19.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Claridad en la información.
6	En el diagrama de caracterización, validar el punto 7. Cliente/Usuario ya que no podemos ser nuestro propio cliente	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	De acuerdo al análisis interno, se procedió a eliminar el numeral 1.7 Personal de la Dirección de Ingresos	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Tener vigentes e identificados a los clientes/usuarios del procedimiento.
7	Se sugiere modificar el diagrama de flujo del procedimiento "Recepción y Registro de Subsidios en Sistema" para que sea visible.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	Se actualizó el diagrama de flujo en el documento del procedimiento, para que sea legible.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo e impresoras para llevar a cabo esta actividad.	El diagrama de flujo podrá ser leído.



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Ingresos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Financieros			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Recepción y registro de subsidios en sistema	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>		05	02	2025

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
8	Actualizar los formatos el nombre de la titular de la DGRF y enviar a la UOM para su publicación.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	16/05/2023	22/05/2023	Se actualizan los puntos "VII. Histórico de revisiones" y "IX. Firmas de Autorización" del procedimiento.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Tener un documento vigente.
9	Mantener la contratación de por lo menos 2 proveedores de servicio de facturación alterno. En caso de que el PAC actual presente fallas en la prestación de sus servicios, tenemos la alternativa de timbrado; con alguno de los otros proveedores del servicio de facturación.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	01/01/2024	31/12/2024	Garantizar el presupuesto financiero para la contratación de 2 proveedores de servicio de facturación.	Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos.	Se tiene la Contratación de SIRE, SIFEI Y DIVERZA, los cuales garantizan el Servicio de Facturación.
10	Se debe tener requisitado en el apartado: "Evaluación del impacto de la mejora" del formato: Oportunidades de mejora (SGCUVGE- F-21) todas aquellas oportunidades de mejora que en el apartado: "Fecha final" colocaron una fecha que se rebasó, así como requisitar el formato: Oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-21) con base al instructivo de llenado publicado en los documentos del SGCUV.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	20/05/2024	24/05/2024	Se actualizó la columna "evaluación de impacto de la mejora" del formato SGCUV-GE-F-21 de las oportunidades de mejora que su fecha final se cumplió.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Registro correcto del formato.
11	Los formatos: Diagrama de Caracterización (SGCUV-GE-F 18), Partes interesadas pertinentes (SGCUV-GE-F-20), Oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F- 21), Salidas no conformes (SGCUV-GE-F- 26), Seguimiento de medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29), Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE F-30) según sea el caso, los tienen declarados en	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	20/05/2024	24/05/2024	Se actualizaron los formatos Documentos vigentes por tipo (SGCUV-GE-F-02) y Control de Registros (SGCUV-GE-F-06).	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para	Tener los documentos vigentes.



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Ingresos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Financieros			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Recepción y registro de subsidios en sistema	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>		05	02	2025

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
	el formato Documentos Vigentes por Tipo y dichos formatos son parte del proceso: Administración del Sistema de Gestión de la Calidad (SGCUV), por lo anterior, dichos formatos deberán omitirse del formato Documentos Vigentes por Tipo (SGCUVGE- F-02) y registrarlos en el formato de Control de Registros (SGCUV-GE-F-06).						llevar a cabo esta actividad.	
12	Se deberá describir en el punto 2, apartado: Alineación con el Programa de Trabajo del Formato: Diagrama de Caracterización (SGCUV-GE-F-18) el número y nombre del Eje, Tema y Meta, con base al instructivo de llenado del formato antes mencionado en su Apartado 2. Objetivo	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	20/05/2024	24/05/2024	Se actualizó el formato: Diagrama de Caracterización (SGCUV-GE-F18).	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Tener un documento vigente.
13	Se debe actualizar todo documento que haya sufrido revisión o actualización y que éstas sean posteriores a la fecha de publicación y entrada en vigor de los documentos de aplicación general del SGCUV con fecha de 23 de octubre de 2023.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	20/05/2024	24/05/2024	Actualización de documentos de acuerdo a oportunidades de mejora del informe de auditoría interna.	Personal de la Dirección de Ingresos para realizar las adecuaciones pertinentes, así como equipo de cómputo para llevar a cabo esta actividad.	Tener los documentos vigentes.



Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

## Oportunidades de mejora

### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Ingresos	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Administración de Recursos Financieros			
<b>Proceso nivel 2:</b>	Recepción y registro de subsidios en sistema	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>		05	02	2025

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
				01/01/2025	31/12/2025			
14	Mantener la contratación de por lo menos 2 proveedores de servicio de facturación alterno. En caso de que el PAC actual presente fallas en la prestación de sus servicios, tenemos la alternativa de timbrado; con alguno de los otros proveedores del servicio de facturación.	Dirección de Ingresos	Encargado de la Dirección de Ingresos	01/01/2025	31/12/2025	Garantizar el presupuesto financiero para la contratación de 2 proveedores de servicio de facturación.	Recursos Financieros. Recursos Tecnológicos.	

L.C. Anibal Durán Ortiz  
Jefe de Departamento de Convenios

L.C. Andrés Francisco Aguilar Juárez  
Encargado de la Dirección de Ingresos

**Propone**

**Autoriza**