



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección de Recursos Materiales	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Bienes y Servicios			
Proceso nivel 2:	Adquisición de Bienes y Servicios	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		25	05	2023

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	Fortalecer la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas, para incluirlas en el formato "Partes interesadas pertinentes".	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	30-11-2022	Realizar el análisis e integración de las partes interesadas pertinentes internas.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos	Se actualizó el formato para incluir como parte interesada pertinente al personal de la DRM.
2	Revisar y mejorar el llenado del formato "Diagrama de Caracterización".	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	30-11-2022	Realizar la revisión y actualización de la alineación del PT e indicadores.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizó diagrama para detallar la alineación con el PT 2021 - 2025.
3	Actualizar la información de la plantilla para la gestión de riesgos utilizando la versión vigente del documento.	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	30-11-2022	Actualizar la información de la plantilla para la gestión de riesgos utilizando la versión vigente del documento.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizó la plantilla utilizando la versión vigente del documento.
4	Analizar las causas de las salidas no conformes para llevar a cabo medidas para minimizarlas.	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	31-12-2023	Analizar y plantear medidas y acciones para minimizar la ocurrencia de las salidas no conformes identificadas	Recursos Tecnológicos Recursos Financieros. Recursos Humanos.	





Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección de Recursos Materiales	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Bienes y Servicios			
Proceso nivel 2:	Adquisición de Bienes y Servicios	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		25	05	2023

5	Mejorar la percepción de la satisfacción del cliente.	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	31-12-2023	Sensibilizar e informar a los clientes y usuarios mediante el reforzamiento de los requerimientos y plazos para la realización del proceso de adquisiciones. Diseñar e implementar un instrumento de medición que nos permita evaluar la percepción de nuestros clientes/usuarios.	Recursos Tecnológicos Recursos Financieros. Recursos Humanos.	Se envían correos informativos a los titulares y administradores para informarles sobre la información relevante de los trámites, servicios y procesos de licitación.
6	Actualizar el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios utilizando la versión vigente del documento.	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	03-10-2022	30-11-2022	Actualizar el procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios utilizando la versión vigente del documento.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizó el procedimiento utilizando la versión vigente del documento.
7	Revisar y corregir los numerales 2, 3, 4, 6 y 7 del formato "Diagrama de Caracterización".	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	11-05-2023	25-05-2023	Realizar la revisión y actualización de los numerales de acuerdo al instructivo de llenado del formato.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizaron los numerales del diagrama de acuerdo al instructivo.
8	Actualizar la información del formato "Partes interesadas pertinentes" para que coincida con los numerales correspondientes del "Diagrama de caracterización".	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	11-05-2023	25-05-2023	Actualizar la información del documento para coincidir con diagrama de caracterización.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizó el documento.





Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21**

Entidad académica o dependencia:	Dirección de Recursos Materiales	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Bienes y Servicios			
Proceso nivel 2:	Adquisición de Bienes y Servicios	Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		25	05	2023

			adquisiciones					
9	Llenar un formato de "Seguimiento y medición de los procesos" por cada uno de los indicadores implementados para una mejor comprensión de la información.	Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	Jefa del Departamento de atención a usuarios, formalización y seguimiento de las adquisiciones	11-05-2023	25-05-2023	Realizar el llenado de los formatos con la información de cada uno de los indicadores.	Recursos Tecnológicos. Recursos Humanos.	Se actualizó el documento.
10	Revisión integral del proceso (normativa, funcional, documental, etc.) para su integración al "Programa estratégico para la descentralización universitaria." (Meta 6.3 Tema 6.3.1.1 del Programa de Trabajo 2021-2025)	ÁREA /SAF	Titular del Área/Responsable del Proyecto estratégico	15-12-2023 15-12-2023	15-12-2023 15-12-2023	Apoyar en el desarrollo del Proyecto para la implementación del Programa estratégico Participar en la elaboración del cronograma del Proyecto. Las subsecuentes actividades se encontrarán en el cronograma del Proyecto.	Humano Material de oficina. Equipo de Cómputo.	



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección de Recursos Materiales	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Administración de Bienes y Servicios	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:	Adquisición de Bienes y Servicios	25	05	2023
Proceso nivel 3:				

Mtra. Tomasa Romero Castillo
Jefa del Departamento de atención a usuarios,
formalización y seguimiento de las adquisiciones

Propone

Mtra. Verónica Martínez Ramos
Directora de Recursos Materiales

Autoriza