



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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	<p>Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02)</p> <p>Las acciones para abordar los riesgos están documentadas en la plantilla de gestión de riesgos del proceso de Coordinación y dirección administrativa, que refirieron en la página institucional https://www.uv.mx/sgcuv/coordydiradmva/; sin embargo, se advierten situaciones que ameritan una revaloración de los mismos y la importancia de incorporar todos los que han logrado detectar durante la operación, como necesarios en la prevención de una falta de cumplimiento de los requisitos y su directa relación con las oportunidades de mejora.</p>	SDI	Responsable técnico, enlace administrativo, directores y titular de la SDI	05/06/2023	22/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y analizar el procedimiento de programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI. • Identificar con precisión y de forma exhaustiva los factores de riesgo en el procedimiento. • Describir de forma clara y en lenguaje ciudadano, cada uno de los factores de riesgo identificados. • Modificar a partir de información consolidada la plantilla de 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la SDI • Personal de la UOM • Personal especializado en el manejo del programa Excel, cuando este se utiliza para el diseño de matrices y elementos jerarquizados. • Guía de aplicación del SGCUV • Sala de juntas para reuniones de trabajo • Equipo de cómputo • Equipo de impresión de materiales de gran formato • Paquetería de 	



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
						riesgos del procedimiento. • Enviar la plantilla de riesgos modificada a la Unidad de Organización y Métodos (UOM) para su validación y, en su caso, publicación.	diseño para la elaboración de la plantilla de riesgos • Insumos de papelería.	
2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02) Se sugiere un análisis a profundidad del diagrama de caracterización https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/04/dc-cda.pdf , que se identifiquen adecuadamente cada uno de sus elementos acorde al objetivo del proceso; señalando claramente el principio y fin de cada procedimiento, sus entradas y salidas, los resultados, requisitos e indicadores de cada uno. Esta redefinición deberá estar claramente	SDI	Responsable técnico, enlace administrativo y titular de la SDI	15/06/2023	22/03/2024	• Revisar el contenido y alcance del objetivo del procedimiento de programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI. • Identificar el principio y fin del procedimiento,	• Personal de la SDI • Personal de la UOM • Muestra de personal de las direcciones adscritas a la SDI • Paquetería de diseño para la elaboración de los diagramas de caracterización	



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
	asociado a la detección de los principales riesgos y sus oportunidades de mejora https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/04/o-m-cda.pdf .					<p>así como los diferentes elementos que integran el formato de diagrama de caracterización, siempre de forma coherente con los riesgos identificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el diagrama de caracterización. • Prueba piloto de comprensión del diagrama de caracterización por parte de personal adscrito a las direcciones de la SDI. • En caso de que el diagrama sea comprensible para los usuarios del mismo, envío 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de aplicación del SGCUV • Plantilla de riesgos validada por la UOM. • Equipo de cómputo e impresión • Insumos de papelería e impresión • Sala de juntas para reuniones de trabajo • Sistema de administración y seguimiento de correspondencia a Hermes. 	



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
						a la UOM para su validación y, en su caso, publicación.		
3	<p>Ambiente para la operación de los procesos. (Procedimiento: SDI-SA-P-01)</p> <p>En el cubículo donde se encuentra el personal operativo del Responsable técnico hay demasiada humedad, hace mucho calor y está muy encerrado.</p>	SDI	Responsable técnico y enlace administrativo de la SDI	01/06/2023	15/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento (DPCYM) un dictamen técnico de las condiciones de infraestructura física ocupada por el personal. En caso de resultar procedente, enviar el dictamen técnico a la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) con el fin de 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la SDI Personal de la DPCYM Personal de la SAF Sistema de administración y seguimiento de correspondencia a Hermes. Dictamen técnico de la DPCYM. Equipo de cómputo e impresión. Insumos de papelería 	Recibimos un oficio vía Hermes con número de folio YEWN8069-23, la DPCyM emitió un informe en el cual describen que la oficina tiene las condiciones apropiadas y están dentro de los parámetros que permite la disposición del espacio.



Universidad Veracruzana

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

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
						obtener recursos financieros para la intervención por parte de la DPCYM. • Prestar todas las facilidades necesarias a la DPCYM a fin de que se recaben las necesidades de modificación o de mantenimiento del inmueble.		
4	Planificación de los cambios. (Procedimiento: SDI-GE-P-02) Para el seguimiento de sus actividades utilizan herramientas de control como tableros, sitio de colaboración y un sistema llamado Sistema Institucional de Gestión Estratégica (SIGE), que no han sido incorporados a sus procedimientos; incluso se han reunido para discutir mejoras sobre el uso de estas	SDI	Responsable técnico, enlace administrativo y titular de la SDI	05/06/2023	15/11/2023	• Incorporar en el procedimiento de programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI, las herramientas	• Personal de la SDI • Guía de aplicación del SGCUV • Equipo de cómputo e impresión. • Insumos papelería e	Se actualizó las herramientas de control ocupadas en el procedimiento, como el tablero de control, se autorizó el 31 de octubre de 2023.



Universidad Veracruzana

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

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
	herramientas de control y levantado encuestas de satisfacción del sitio de colaboración, que no han sido debidamente incorporadas al SGCUV.					<p>de control que se aplican actualmente en el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elaborar los formatos o guías que se requieran para la aplicación de las herramientas de control incorporadas en el procedimiento. •Enviar a la UOM los formatos o guías para la aplicación de las herramientas de control para su validación y, en su caso, publicación. 	impresión.	



Universidad Veracruzana

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

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
5	<p>Conocimientos de la organización. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02)</p> <p>Se advierte que el Manual de Organización de la entidad publicado en la página institucional https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/01/sccdesinstit.pdf requiere actualización en su contenido; así como algunas descripciones de puestos; sin embargo, en las entrevistas realizadas, explicaron que ya han detectado esta necesidad y han realizado algunas acciones al respecto; tales como la elaboración de un plan de trabajo que incluye las descripciones y perfiles de puestos, según oficio sin número de fecha 11 de mayo de 2023, signado por la encargada del Departamento de Evaluación y Desarrollo de Personal.</p>	SDI	Responsable técnico, enlace administrativo y titular de la SDI	01/06/2023	28/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la descripción y perfiles de puestos. • Validación por parte de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH). • Elaboración de manual de organización, con base en la descripción y perfiles de puestos autorizados por la DGRH y con apoyo de la UOM. • Solicitud de validación financiera a la Secretaría de Administración y 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la SDI • Personal de la DGRH • Personal de la UOM • Equipo de cómputo e impresión. • Insumos papelería e impresión. • Sistema de administración y seguimiento de correspondencia a Hermes • Plataforma institucional • Subsistema de 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:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
						Finanzas. • Publicación del manual de organización autorizado.		
6	Competencia. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02) Aun cuando ya iniciaron acciones, no hay perfiles de puestos actualizados, así como cédulas de verificación de competencia para el personal que participa en el proceso de Coordinación y dirección administrativa.	SDI	Responsable técnico de la SDI	01/06/2023	28/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la descripción y perfiles de puestos. • Validación por parte de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH). • Reclutamiento, selección de personal, contratación e inducción del personal de la SDI conforme a los criterios establecidos por la DGRH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la SDI • Personal de la DGRH • Guía de aplicación del SGCUV • Equipo de cómputo e impresión. • Insumos papelería e impresión. • Subsistema de Recursos Humanos • Sistema de administración y seguimiento de correspondencia 	



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
							ia Hermes	
7	<p>Competencia. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02)</p> <p>El personal auditado explicó y mostró correos de comunicación sobre la invitación a participar en los talleres de capacitación en la Norma ISO 9001:2015 que impartió la Unidad de Organización y Métodos de esta Institución; sin embargo, no presentaron evidencias de los reconocimientos obtenidos.</p>	SDI	Responsable técnico de la SDI	26/05/2023	07/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la UOM las constancias de las capacitaciones realizadas al personal de la SDI con motivo de la preparación del personal para ingresar al SGCUV. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable técnico de la SDI Personal de la UOM Guía de aplicación del SGCUV Equipo de cómputo e impresión. Insumos papelería e impresión. Sistema de administración y seguimiento de correspondencia Hermes 	El personal operativo cuenta con los conocimientos necesarios sobre el SGCUV y se cuenta con la constancia de la capacitación recibida.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
8	<p>Información documentada. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02)</p> <p>Se advierte que el personal auditado cuenta con los conocimientos requeridos para participar en el SGCUV; sin embargo, se requiere fortalecer sus conocimientos sobre el Manejo de la Guía de aplicación del SGCUV, como redactar y cumplir con los requisitos de los formatos y el control de la información documentada, conforme lo establece la Norma ISO 9001:2015. Por lo que se sugiere solicitar capacitación a la Unidad de Organización y Métodos en materia de formatos del SGCUV.</p>	SDI	Responsable técnico y analista técnico de obras de la SDI	01/06/2023	15/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un taller de capacitación del personal responsable del SGCUV de la SDI en materia de llenado de formatos y de control de información documentada. Generar evidencia de la capacitación recibida. 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la UOM Personal responsable del SGCUV de la SDI Guía de aplicación del SGCUV Sistema de administración y seguimiento de correspondencia Hermes Equipo de cómputo e impresión. Insumos papelería. 	<p>Recibió capacitación el personal operativo para fortalecer los conocimientos sobre el manejo de la Guía de aplicación del SGCUV.</p> <p>Como resultado de la capacitación se replanteó el llenado de los formatos del sistema.</p>



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
9	<p>Planificación y control operacional. (Procedimientos: SDI-SA-P-01 y SDI-GE-P-02)</p> <p>Se sugiere hacer una revaloración diagrama de caracterización, la plantilla de gestión de riesgos, el formato de oportunidades de mejora y los procedimientos operativos, que sean requisitados adecuadamente bajo un análisis profundo con el objetivo de que los procedimientos estén delimitados, muestren la realidad e incorporen todas las herramientas de control que actualmente están utilizando para la prestación de sus servicios y el logro de sus objetivos.</p> <p>El personal auditado mostró evidencia del uso de un tablero de control que ellos mismos diseñaron con el objeto de tener información oportuna, clara y visual, apoyándose en el uso de infografías; que les facilita las actividades de coordinación y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas; así mismo, mencionaron el uso de un Sistema Institucional de Gestión Estratégica</p>	SDI	Responsable técnico, enlace administrativo, directores y titular de la SDI	05/06/2023	22/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> Esta oportunidad mejora se atenderá con las acciones contempladas en las oportunidades de mejora 6.1, 6.2 y 6.3. 	<ul style="list-style-type: none"> Esta oportunidad mejora requiere de los recursos contemplados en las oportunidades de mejora 6.1, 6.2 y 6.3. 	



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
	(SIGE) que está en proceso de mejora, que les permite llevar el control de los avances del PLADE en forma gráfica. Estos formatos de control no están incorporados a su procedimiento.							
10	(Procedimiento: SDI-SA-P-01) Ampliar el alcance del procedimiento "Seguimiento para el cumplimiento de recomendaciones y observaciones en auditorías de la Contraloría General" para incluir el seguimiento a observaciones y recomendaciones de entes auditores externos.	SDI	Responsable técnico de la SDI	25/05/2023	15/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> Unificar los nombres de responsables conforme al procedimiento Programación, coordinación y seguimiento de las funciones y actividades de las dependencias adscritas a la SDI. Ampliar el alcance del procedimiento para incluir la atención de observaciones y recomendación 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la SDI Personal de la UOM Sistema de administración y seguimiento de correspondencia Hermes Equipo de cómputo e impresión. Insumos papelería. 	Se amplió el alcance del procedimiento, para auditorías de entes externos, autorizado el 20 de octubre de 2023.



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

Universidad Veracruzana

Entidad académica o dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional (SDI)	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Coordinación y dirección administrativa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:		22	02	2024

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			
						es de entes fiscalizadores externos. <ul style="list-style-type: none"> Validar el procedimiento por la titular de la SDI. Enviar el procedimiento actualizado y validado a la UOM para su publicación. 		

Nota: Las oportunidades de mejora integradas en este formato derivan del informe de auditoría interna de fecha 16 de mayo de 2023.


Arq. Ignacio Rodolfo Olmedo López
 Responsable Técnico
Propone


Mtra. Laura Elena Gutiérrez Ruiz
 Encargada Administrativa
Propone


Dra. Jaqueline del C. Jongitud Zamora
 Secretaria de Desarrollo Institucional
Autoriza