



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural			
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.	23	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	Facilitar la información de las contrataciones de los grupos artísticos y solicitudes para las entidades y a través del portal institucional de la Dirección General de Difusión Cultural.	Oficina de Promoción y Difusión en medios	Lic. Tania Yuner Cortes Flores	19/junio/2023	8/Enero/2024	-Colocar en el portal institucional de la Dirección un apartado especial.  -Habilitar botones de acción en el portal institucional de la Dirección	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo -Portal UV	La colocación del apartado especial de grupos artísticos en el portal institucional de la DGDC impactó de manera favorable pues las solicitudes recibidas fueron más precisas.
2	Desarrollar un formato estandarizado con información para la contratación de Grupos Artísticos para los usuarios que realizan solicitudes.	Dirección de Grupos Artísticos	Lic. José Carlos Pérez Ricaño	2/mayo/2023	16/mayo/2023	-Realizar reuniones con las áreas involucradas para desarrollar y estandarizar formato  -Envío para autorización y publicación.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	Se replanteo la oportunidad de mejora en el no. 3.



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	23	02	2024
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.			

3	Proponer un formato estandarizado con información para la contratación de grupos artísticos o realización de eventos académicos y/o contratación de espacios universitarios.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo/2023	29/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar reuniones con las áreas involucradas para proponer y estandarizar formato</li> <li>-Envío para autorización, registro y publicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal</li> <li>-Computadora</li> <li>-Internet</li> <li>-Tiempo</li> </ul>	De acuerdo al análisis realizado del procedimiento, el formato estará listo y aprobado a finales del mes de febrero 2024 en y entrará en vigor a partir del 1 de marzo de 2024. El mismo se encuentra en proceso de elaboración y aprobación.
4	Limpieza y organización del área de trabajo de administración.	Administración	Mtra. Iveth Irene Aldama Aguilar	16/mayo/2023	17/mayo/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizar y despejar del área de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal</li> <li>-Artículos de limpieza</li> <li>-Tiempo</li> </ul>	El espacio de trabajo de administración se encuentra limpio y organizado para realizar sus actividades.
5	Se valorará la viabilidad de solicitar la participación del personal académico de diversas entidades académicas en actividades competentes del proceso de calidad.	Dirección General de Difusión cultural	Dr. Alfonso Colorado Hernández	16/mayo/2023	30/agosto/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reunión con el enlace del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGDC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal</li> <li>-Computadora</li> <li>-Internet</li> <li>-Tiempo</li> </ul>	Una vez realizado el análisis del alcance del procedimiento, se determinó que la programación referida en el mismo no involucra eventos de vinculación académica.



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural			
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.	23	02	2024

6	Solicitar a las áreas correspondientes el cambio de organigrama institucional.	Dirección General de Difusión Cultural	Mtra. Erika Saldaña Navarro	16/mayo/2023	30/agosto/2023	-Hacer la solicitud al área correspondiente de la creación de organigramas institucionales.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	Los organigramas de la DGDC publicados en los portales institucionales se corresponden, esto ha permitido claridad para los usuarios al consultarlos.
7	Solicitar capacitación a la Unidad de Organización y Métodos para el llenado de formatos.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo/2023	15/03/2024	Se ha asignado a la Lic. Mercedes García Ángel como enlace del Sistema de Gestión de la Calidad.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	Las asesorías han permitido requisitar los formatos de manera adecuada.
8	Incluir en el cuerpo del procedimiento que el formato de "Proveedores Críticos" si se aplica.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo 2023	29/02/2024	Modificar el procedimiento publicado para la inclusión de la mención solicitada	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	De acuerdo al alcance del procedimiento el formato de proveedores críticos no es aplicable.



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	23	02	2024
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.			

9	Replantear las salidas no conformes declaradas en el formato SGCUV-GE-F26 (Salidas no conformes) toda vez que aquello planteado como "salida" no es salida.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo 2023	15/03/2024	Modificar el formato SGCUV-GE-F26 (Salidas no conformes).	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	El replanteamiento de las salidas no conformes del procedimiento permite visualizar una mejor trazabilidad del mismo y una mayor claridad en la atención al usuario.
10	Requisitar el formato SGCUV-GE-FE-29 "Seguimiento y medición de los procesos" para llevar a cabo el seguimiento de la medición de lo realizado y un control del seguimiento de lo que se ha hecho.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo 2023	15/03/2024	Requisitar el formato SGCUV-GE-FE-29 "Seguimiento y medición de los procesos"	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	El seguimiento al procedimiento a través de estadísticas facilita la toma de decisiones.
11	Replantear la redacción de las oportunidades de mejora declaradas en el formato SGCUV-GE-FE-21 "Oportunidades de mejora".	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo 2023	29/02/2024	Modificar el formato SGCUV-GE-FE-21 "Oportunidades de mejora"	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	La modificación del formato permitió clarificar la manera de continuar mejorando el procedimiento.
12	Replantear el riesgo declarado para el proceso.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo 2023	15/03/2024	Modificar la plantilla de riesgo, considerando uno distinto al declarado.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	El replanteamiento de los posibles riesgos del procedimiento aporta elementos para continuar realizando el procedimiento con calidad.



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural			
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.	23	02	2024

13	Reconsiderar el planteamiento de las Oportunidades de Mejora descritas en el formato SGCUV-GE-F-21 y replantear el riesgo declarado.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo/2023	15/03/2024	Replantear la redacción de las Oportunidades de Mejora descritas en el formato.  Replantear el riesgo considerado.	Personal -Computadora -Internet -Tiempo	De acuerdo al análisis realizado por el titular de la Dirección General de Difusión Cultural, se determinó que en concordancia con el alcance del procedimiento, se realizaron cambios en las Oportunidades de Mejora y Riesgo declarados para el procedimiento.
14	Clarificar los requisitos generales de los servicios solicitados.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	16/mayo/2023	15/03/2024	Diseñar un formato único de solicitud para que todas se realicen con la misma información y estándares.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	Queda atendida con la Oportunidad de Mejora No. 3 del presente formato.
15	Replantear el alcance del procedimiento	Dirección General de Difusión cultural	Dr. Alfonso Colorado Hernández	01/06/203	15/03/2024	Modificar el desarrollo del procedimiento a través de reuniones con las áreas participantes.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	La modificación del alcance del procedimiento permitió la mejor identificación de la trazabilidad del servicio.



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>	<b>Dirección General de Difusión Cultural</b>	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Programación artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 2:</b>	-----	23	02	2024
<b>Proceso nivel 3:</b>	Programación anual de actividades artísticas y culturales a través de propuestas internas y externas.			

16	Elaborar instrumento para conocer la satisfacción del usuario.	Dirección General de Difusión Cultural	Lic. Mercedes García Ángel	01/02/2024	29/02/2024	Implementar el instrumento para medir la satisfacción del usuario.	-Personal -Computadora -Internet -Tiempo	Se ha realizado la propuesta de encuesta de satisfacción, se procederá a su validación e implementación.
----	--	--	----------------------------	------------	------------	--	---	--

Dr. León Alfonso Colorado Hernández  
Director General de Difusión Cultural

**Propone**

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

**Autoriza**